
CAPITOLATO SPECIALE

GARA PROCEDURA APERTA EX ART. 60 DEL D. LGS. 50/2016 S.M.I., SOPRA SOGLIA EUROPEA, DA SVOLGERSI IN MODALITÀ TELEMATICA PER L’AFFIDAMENTO “SERVIZI DI SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE E GESTIONE DELLE PROCEDURE DI ACQUISIZIONE E DI GESTIONE DELL’ALBO FORNITORI”

– INTERVENTO CUI S03990570925202300060 - GARA N. 9175727

Legenda:

Codice dei contratti: Decreto Legislativo, *18 aprile 2016, n. 50 e ss.mm.*

Azienda: Azienda regionale della salute (ARES)

Appaltatore, Aggiudicatario: il soggetto giuridico cui è aggiudicato l'appalto

Offerente: il soggetto che presenta offerta relativamente all'appalto di che trattasi

S.A.: stazione appaltante, quindi Azienda regionale della salute (ARES), regione Sardegna

CAT Sardegna: soggetto aggregatore Regione Sardegna, denominato anche Centrale Regionale di Committenza Sardegna

CSA: Capitolato Speciale d'appalto

CGA: il Capitolato generale d'appalto

Albo, albo fornitori: l'albo articolato in varie sezioni per le acquisizioni di beni servizi e lavori e per le negoziazioni inerenti la gestione del patrimonio immobiliare dell'Azienda ARES e delle altre Aziende del SSR

SOMMARIO

PREMESSE	3
ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO - TIPOLOGIA DELL'OBBLIGAZIONE - DELIMITAZIONE DELL'ALEA CONTRATTUALE	4
PRESTAZIONE 1 - PROGRAMMAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE GARE D'APPALTO	5
PRESTAZIONE 2 - VERIFICHE SUL POSSESSO DEI REQUISITI MORALI	7
PRESTAZIONE 3 - TENUTA DELL'ALBO FORNITORI PER LE ACQUISIZIONI DI BENI E SERVIZI, LAVORI, SERVIZI DI INGEGNERIA E ARCHITETTURA, ALTRE NEGOZIAZIONI INERENTI LA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE - PRESTAZIONI E FORNITURE COMPLEMENTARI	9
PRESTAZIONE 4 - SERVIZI DI BACK OFFICE SULLE NEGOZIAZIONI	13
PRESTAZIONE 5 - SERVIZI INERENTI OBBLIGHI EX LEGE DI PUBBLICITA' E TRASPARENZA	15
PRESTAZIONE 6 - SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE	15
PRESTAZIONE 7 - PRESTAZIONI RESIDUALI	20
ART. 2 REQUISITI PER L'ARCHITETTURA DEL SISTEMA E PER LA SICUREZZA DEL SOFTWARE -PERSONALIZZAZIONI -	21
SESSIONE DI LAVORO	21
ABILITAZIONI	21
ARCHITETTURA GENERALE DEL SISTEMA INFORMATIVO	22
INTERCONNESSIONI DEI SISTEMI COINVOLTI E PROFILI DI INTERSCAMBIO DEI DATI	23
REQUISITI DI SICUREZZA	24
ART. 3 - ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE, PROVE E COLLAUDO, AVVIO DEL SERVIZIO, FORMAZIONE E CONSULENZA	26
ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'AVVIO DEL SERVIZIO -	26
PROVE E COLLAUDO	26
ART. 4 - RINVIO AL CGA	28

PREMESSE

La Legge Regionale 11 settembre 2020, n. 24 e ss.ii.mm ha modificato l'assetto istituzionale del Servizio sanitario regionale, istituendo, tra le altre, l'Azienda regionale della salute (ARES).

Con la legge di riforma le aziende sanitarie della Sardegna, aventi personalità giuridica di diritto pubblico, dotate di autonomia amministrativa, patrimoniale, organizzativa, tecnica, gestionale e contabile, sono le seguenti:

- a) Azienda regionale della salute (ARES);
- b) Aziende socio-sanitarie locali (ASL);
- c) Azienda di rilievo nazionale ed alta specializzazione "G. Brotzu" (ARNAS);
- d) Aziende ospedaliero-universitarie (AOU) di Cagliari e Sassari;
- e) Azienda regionale dell'emergenza e urgenza della Sardegna (AREUS);
- f) Istituto zooprofilattico della Sardegna (IZS).

L'ARES è una Azienda sanitaria parte integrante del sistema del Servizio Sanitario della Regione Autonoma della Sardegna e del sistema del Servizio Sanitario Nazionale, è istituita per offrire supporto alla produzione di servizi sanitari e socio-sanitari e svolge la propria attività nel rispetto del principio di efficienza, efficacia, razionalità ed economicità.

Approvato l'atto aziendale di ARES e qualificata ARES stessa, da parte di ANAC, quale Centrale di Committenza (alla luce di quanto disposto dal D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36), potrebbe essere necessario apportare modificazioni agli accordi contrattuali in ragione del mutato assetto organizzativo effettivo.

Ogni qualvolta nel presente capitolato vengano richieste prestazioni, anche solo parzialmente riconducibili al sistema delle piattaforme negoziali per gli acquisti della P.A. (ComproPA), si applicano le prescrizioni di cui all'art. 58 del Codice Appalti D.Lgs. 50/2016 e alla Circolare AGID n. 3 del 6/12/2016 e, in particolare, in conformità a quanto previsto dall'art. 26 comma 1 del D. Lgs. 36/2023 e dalla determinazione AGID n. 137 del 1 giugno 2023.

ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO - TIPOLOGIA DELL'OBBLIGAZIONE - DELIMITAZIONE DELL'ALEA CONTRATTUALE

Oggetto del presente capitolato è l'appalto per l'affidamento di servizi di supporto alle attività di programmazione, progettazione e gestione delle procedure di acquisizione di beni e servizi e lavori e di gestione dell'albo fornitori, incluse forniture complementari, destinato all'ARES Sardegna, con l'opzione di estensione dei servizi totali o parziali da parte degli altri enti sanitari regionali.

L'appalto è concepito come obbligazione di risultato; pertanto i servizi e le forniture ad essi complementari, come definiti e specificati nel seguito del presente CSA dovranno essere resi perfettamente operativi e includere ogni prestazione necessaria a tale scopo, anche se non espressamente prevista in atti di gara ed in offerta; **e di ciò dovrà tener conto l'appaltatore nel predisporre la propria offerta.**

Le prestazioni oggetto del presente capitolato che non siano specificamente riferite ad un ambito temporale limitato devono essere assicurate per tutto l'anno solare, senza interruzione alcuna (devono quindi essere assicurate anche nei periodi estivo, natalizio, pasquale, etc.).

Per valutare l'entità dell'attività si fa riferimento, al momento dell'indizione della presente procedura: alle deliberazioni ARES del Direttore Generale n. 241 del 14.11.2022 e n. 85 del 17/04/2023 relative alla programmazione delle acquisizioni di beni e servizi biennio 2023/2024 ex art. 21 D.Lgs. 50/2016 da cui risulta l'insieme di procedure di valore superiore ad € 40.000,00 incluse in programmazione ARES al momento dell'estensione del presente capitolato.

L'appalto è previsto in "lotto unico" e prevede più moduli che devono necessariamente essere offerti secondo le specifiche tecniche che seguono.

L'ARES si riserva di attivare/disattivare ciascun modulo sulla base di eventuali sopravvenuti assetti organizzativi aziendali e/o obblighi di Legge a seguito di attivazione di convenzioni da parte di enti aggregatori regionali e nazionali, senza che l'aggiudicatario possa sollevare riserva alcuna.

L'appalto viene espletato nell'interesse di ARES e, opzionalmente, delle seguenti Aziende Sanitarie della Regione Sardegna:

- ASL 1 SASSARI
- ASL 2 GALLURA
- ASL 3 NUORO
- ASL 4 OGLIASTRA
- ASL 5 ORISTANO
- ASL 6 MEDIO CAMPIDANO
- ASL 7 SULCIS
- ASL 8 CAGLIARI
- AOU SASSARI
- AOU CAGLIARI
- AO ARNAS G.BROTZU
- AREUS
- ISTITUTO ZOOPROFILATTICO

L'appalto include le seguenti prestazioni/moduli che sono strettamente connessi, pertanto sarà evidente che alcuni strumenti risultino presenti in più prestazioni:

PRESTAZIONE 1 - PROGRAMMAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE GARE D'APPALTO

È richiesto il progetto di un ambiente software finalizzato alla programmazione e progettazione delle gare d'appalto e della gestione contrattuale.

L'ambiente software deve avere licenze di accesso illimitate.

L'ambiente software progettato deve contenere diversi programmi che si possono definire come strumenti di lavoro per lo sviluppo delle gare d'appalto, con le regole dettate dal nuovo codice degli appalti e nel rispetto di eventuali variazioni sul codice; gli adeguamenti degli strumenti di lavoro devono essere inclusi nel canone.

Uno di questi strumenti è funzionale alla determinazione e programmazione delle attività di acquisizione beni e servizi e lavori di ARES, anche in futuro, in qualità di Centrale di Committenza (è quindi necessario prevedere che si consenta la connessione al software gestionale anche agli addetti delle altre Aziende del SSR).

Lo strumento deve poter gestire la programmazione e la progettazione di qualunque acquisizione, con qualunque modalità di individuazione del contraente, sia per procedure programmabili, sia in caso di eventi imprevisti e imprevedibili.

Ai sensi dell'Art. 37 del D. Lgs. 36/2023 (ex art. 21 D. Lgs. 50/2016) Il software deve altresì permettere di archiviare/gestire/elaborare gli interventi (impegni di spesa) con tutti i dettagli necessari al fine della compilazione delle schede della procedura ministeriale di cui al servizio contratti pubblici; l'output finale sarà il file compilato, predisposto dal ministero, contenente i dati gestiti (recuperati automaticamente, se disponibili).

Lo strumento inoltre deve consentire, in fase di programmazione e di progettazione gare, la raccolta fabbisogni.

Lo strumento deve permettere, in fase di avvio della procedura, più funzionalità selezionabili a piacimento:

- programmazione o gara a valenza dell'intera ARES;
- programmazione o gara a valenza regionale o di ARES più 1 o più Aziende del SSR;
- programmazione o gara a valenza circoscritta a uno o più ambiti di ARES, ma non a tutti, individuando esattamente Aziende o ambiti coinvolti.

Il software deve includere una funzionalità che consenta, inserendo la tipologia di beni e servizi oggetto di procedura, anche la produzione di un avviso (su terminologie standard uniformi condivise con Consip e CAT Sardegna), inerente l'eventuale esistenza di prezzi di riferimento ANAC o di altro soggetto a ciò preposto ex lege nonché di tabelle ministeriali sui costi di personale; l'aggiornamento software in materia dev'essere almeno settimanale; nell'ipotesi in cui esistano prezzi di riferimento o tabelle sui costi di personale, è caratteristica preferenziale la possibilità di accesso automatico ai dati aggiornati.

Sarà inoltre premiante l'eventuale possibilità di accesso a banche dati di altre pubbliche amministrazioni relative a prezzi di acquisizione di beni e servizi; il progetto offerto dovrà specificare, perché oggetto di valutazione: a) l'automaticità (con conseguente immediatezza) o le diverse modalità di accesso (con conseguente maggior tempo d'accesso); b) la significatività della banca dati (in termini di rilevanza nell'ambito nazionale e sovranazionale); c) l'attendibilità della banca dati (in termini di autorevolezza del gestore della banca dati e di completezza e aggiornamento dei dati ivi contenuti).

Il modulo deve prevedere la possibilità di generare almeno 50 gare di importo superiore al milione di Euro, anche multi lotto, a forfait incluse nel canone di servizio comprensivo dell'assistenza e supporto tecnico-giuridico al RUP di gara.

Sarà oggetto di valutazione inoltre la possibilità di profilare i componenti della commissione giudicatrice di gara al fine di acquisire la documentazione di gara in totale sicurezza e, in aggiunta, la possibilità di utilizzare un servizio di videoconferenza esclusivamente tra i componenti individuati/profilati per ciascuna procedura.

PRESTAZIONE 2 - VERIFICHE SUL POSSESSO DEI REQUISITI MORALI

L'aggiudicatario dovrà svolgere tutta l'attività di verifica del possesso dei requisiti morali, ex art. 80 del Codice D.Lgs 50/2016 e dall'art. 94 del D.Lgs. 36/2023 (anche nel caso di negoziazioni per atti di gestione del patrimonio, cui ai citati articoli, potrà essere applicato per scelta dell'amministrazione in fase di qualificazione) nei limiti in cui è possibile con delega di funzione o con altre legittime modalità.

La verifica dei requisiti non riguarda solo i soggetti aggiudicatari e concorrenti alle procedure espletate su software dell'aggiudicatario, ma quelli coinvolti in tutte le procedure, su qualunque piattaforma e in qualunque modalità espletate (dev'essere possibile l'importazione dati, preordinata alle verifiche, in formato Excel o Csv). La verifica dei requisiti dovrà essere avviata in automatico al momento dell'aggiudicazione e rinnovata in automatico alle scadenze previste eventualmente dalla legge, nel periodo di durata contrattuale o al verificarsi di circostanze che lo impongano.

Ove la verifica non possa essere esperita dall'aggiudicatario, questi è comunque tenuto a segnalare alla S.A. l'esigenza di effettuarla alle scadenze o al verificarsi delle circostanze previste.

L'offerente dovrà delineare il servizio offerto (con dettaglio delle prestazioni), le modalità di svolgimento, le modalità di reportistica e di avviso: è comunque obbligatorio un avviso automatico in caso di esito negativo di uno o più controlli; il progetto offerta dovrà specificare le modalità di avviso.

Costituiscono altresì specifiche minime:

- l'inclusione nel data base di una piattaforma, condivisa da tutti i soggetti abilitati all'accesso ai dati sensibili e giudiziari per la gestione di procedure di acquisizione e negoziali, degli esiti degli accertamenti, affinché essi siano immediatamente disponibili

a tutta l'ARES e non siano inutilmente ripetuti quando ciò non occorra (il sistema deve evidenziare ad esempio i termini di validità delle certificazioni acquisite attestanti il possesso dei requisiti).

- la visualizzazione immediata, nella banca dati condivisa, dell'esistenza di problemi riguardanti la singola ditta, accertati in fase di controlli (senza il dettaglio del problema rilevato, che dev'essere accessibile esclusivamente a chi abbia le opportune abilitazioni);
- il blocco automatico dell'invito a negoziazione dell'impresa "critica", con evidenza del problema al soggetto che ha disposto l'invito, e che deve poter eventualmente confermare l'invito stesso;
- Il supporto tecnico–giuridico al RUP durante tutte le fasi di gara;

Sarà premiante la completezza del servizio, onde ridurre il più possibile il tempo lavoro del personale ARES impegnato nella verifica dei requisiti.

Nel caso di procedure sotto soglia, è sempre richiesto il controllo sull'aggiudicatario, mentre l'Azienda si riserva il diritto potestativo di richiedere ulteriori controlli nel limite del 10% per singola procedura (il numero di controlli richiedibili è cumulativo in relazione al numero totale delle procedure esperite).

Per il sopra soglia, è sempre richiesto il controllo sul primo e sul secondo in graduatoria, oltre al controllo sul 10% dei concorrenti arrotondato per eccesso: sarà premiante l'inclusione in offerta del sorteggio automatico delle imprese da sottoporre a verifica e la successiva esecuzione automatica dei controlli sui concorrenti diversi dal primo e dal secondo in graduatoria.

In ogni caso:

- l'Azienda potrà sempre richiedere ulteriori controlli qualora occorra o lo reperi opportuno, il cui costo è incluso nel canone d'appalto;
- dovranno essere esperiti tutti i controlli richiesti dall'Azienda relativi a operatori economici o altri soggetti che abbiano presentato offerta in procedure di individuazione del contraente, cui non sia applicabile il Codice Appalti in vigore, nell'ambito della gestione di rapporti patrimoniali attivi.

Si specifica che la sopra esposta prestazione deve essere fruibile in completa autonomia fino alla definitiva attivazione del servizio FVOE da parte di ANAC; dopodiché la prestazione, da usufruire attraverso ANAC, sarà di competenza dell'aggiudicatario.

PRESTAZIONE 3 - TENUTA DELL'ALBO FORNITORI PER LE ACQUISIZIONI DI BENI E SERVIZI, LAVORI, SERVIZI DI INGEGNERIA E ARCHITETTURA, ALTRE NEGOZIAZIONI INERENTI LA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE - PRESTAZIONI E FORNITURE COMPLEMENTARI

L'Azienda intende dotarsi di un albo che ha molteplici scopi, connessi al perseguimento dei propri fini istituzionali.

In sintesi, il ricorso all'albo è previsto:

- per le eventuali acquisizioni di beni e servizi sotto la soglia europea e di lavori sotto le soglie previste dal Codice D.Lgs 50/2016 sostituendo dal D.Lgs. 36/2023, quando, per qualunque ragione (ad esempio, limiti strutturali di utilizzo della piattaforma, limiti quantitativi all'utilizzo della piattaforma, inesistenza del meta prodotto, blocco di sistema, assenza di fornitori o di imprese di lavori, etc.) non sia possibile l'utilizzo di una piattaforma di negoziazione messa a disposizione dai soggetti aggregatori Consip e CAT Sardegna, dei quali l'Azienda si avvale prioritariamente; si veda in particolare, al riguardo per la funzione residuale, quanto previsto: dalla legge 28/12/2015 n. 208, art. 1 c. 516, dalla circolare AGID 24/06/2016 n. 2, l'art. 15 c. 13 lettera d) della L. 135/2012.

L'albo, per quanto attiene beni e servizi, dev'essere:

- strutturato per categorie merceologiche e specialità;
- organizzato in modo da consentire agevoli ricerche comparative su MEPA e CAT Sardegna, nonché, per quanto riguarda i dispositivi medici, impostato con chiavi di ricerca anche per CND e codice nomenclatore tariffario esistente (con aggiornamenti evolutivi), e, per gli altri beni e servizi, almeno con riferimento a quelli di volta in volta inclusi nella programmazione dei soggetti aggregatori.

L'albo, per la parte lavori, di competenza prettamente delle altre ASL, deve essere separato dalla parte beni e servizi e deve essere invece strutturato per categorie e classifiche SOA; la parte lavori deve includere anche gli incarichi dei servizi di progettazione e degli altri servizi ingegneristici (per un elenco indicativo delle tipologie di servizi ingegneristici si veda l'**allegato A**).

Infine, l'albo deve contenere una parte dedicata all'iscrizione di soggetti che intendano partecipare alle negoziazioni (anche non regolate dal Codice) inerenti la gestione (alienazioni, concessioni, locazioni) del patrimonio immobiliare delle Aziende del SSR.

L'iscrizione all'albo dev'essere possibile per anche per ambiti territoriale limitati, corrispondenti agli altri enti sanitari regionali.

L'iscrizione all'albo, nelle tre articolazioni, dev'essere possibile compilando dichiarazione sostitutiva sul modello DGUE, ed in relazione all'oggetto sociale del richiedente; per i lavori, occorre che il richiedente specifichi anche l'eventuale possesso di certificazione SOA, per categorie e classifiche (non come requisito di ammissione ma come obbligo di specificazione per l'iscrizione, essendo possibile anche l'iscrizione per lavori fino a € 150.000,00).

L'iscrizione e l'aggiornamento dell'iscrizione all'albo dev'essere possibile in ogni momento, senza oneri a carico del richiedente.

L'albo deve consentire di individuare con immediatezza se l'iscritto sia:

- micro-piccola o media impresa, secondo le disposizioni di legge;
- cooperativa sociale di tipo "B"; la selezione degli operatori dev'essere possibile anche con riferimento a queste due classificazioni, sia per lavori che per forniture e servizi.

Le comunicazioni agli iscritti devono essere trasmissibili in modo tracciabile direttamente tramite software gestionale albo fornitori, in modalità singola o massiva.

L'albo dovrà consentire di gestire procedure per ricevere manifestazioni d'interesse a partecipare a procedure d'acquisizione e per l'espletamento di indagini di mercato.

Al riguardo si precisa che deve essere possibile effettuare indagini di mercato su un campione di minimo 50 indagini.

Il progetto offerta dovrà specificare se l'offerta comprenda modalità di interconnessione con il registro pubblico nazionale - registro delle imprese presso Union Camere, per ogni finalità.

L'impresa dovrà specificare in progetto offerta, nel dettaglio, le caratteristiche di configurazione dell'albo fornitori proposte, le modalità di gestione dell'iscrizione e degli aggiornamenti, di gestione dei provvedimenti, compresi quelli sanzionatori a carico delle imprese (ad esempio, articolo 80 c. 5 lett. c) del Codice D.Lgs. 50/2016), di rotazione delle imprese in caso di interpello selettivo, di pubblicità degli avvisi generici per acquisire manifestazioni d'interesse ad essere invitate a procedure d'acquisizione da parte delle imprese e quant'altro utile nella gestione dell'albo fornitori, etc.

Il progetto deve annoverare un software che includa minimo i seguenti strumenti:

- gestione delle procedure d'acquisizione;
- creazione e gestione di un mercato elettronico con vetrina, ove gli iscritti all'albo possano inserire le proprie offerte per classi merceologiche predeterminate;
- Stipula del contratto semiautomatica;
- Gestione archivio contratti;
- Calcolo e gestione incentivi alle funzioni tecniche (ex art. 113 D.Lgs. 50/2016, art 45 D.Lgs. 36/2023) sulla base del regolamento aziendale di ARES (che verrà messo a disposizione durante la fase di analisi per l'implementazione dello strumento).

Il progetto offerto deve consentire ad ARES anche l'individuazione del meta prodotto su classificazione analoga a quella utilizzata da Consip per il Mepa e da Cat Sardegna per il proprio mercato elettronico; in sede di offerta dovranno essere specificate le caratteristiche d'utilizzo del software per l'individuazione e la comparazione tra meta prodotti identici o analoghi albo fornitori ARES/Consip/Cat, e, nell'ambito del mercato elettronico ARES, tra prodotti analoghi. È richiesta almeno la possibilità di ricerca per: impresa, descrizione generica (ad esempio, scrivania, ecografo, servizio lavaggio vetture, servizio traslochi), marca, modello, disponibilità immediata, tempi di consegna, con possibilità di ridurre o circoscrivere il campo di ricerca in relazione almeno: a) all'ambito territoriale; b) alla fascia di prezzo. Tramite l'albo fornitori, nel sottosoglia, dev'essere possibile la gestione di procedure d'acquisizione in numero illimitato.

L'offerta dovrà specificare le caratteristiche prestazionali del software che dev'essere preferibilmente il più completo possibile, ad esempio: si auspica che esso gestisca in automatico il sorteggio del metodo d'individuazione delle offerte anomale, nei casi di aggiudicazione al prezzo più basso; che esso possa consentire di gestire in automatico, secondo schemi tipo standard predefiniti (personalizzabili dalla S.A.), le comunicazioni di legge verso soggetti terzi (ad esempio, si fa riferimento, agli avvisi alle imprese interessate alla procedure (per es. quelli previsti dagli artt. 29 e 76 del Codice D.Lgs. 50/2016), con inoltre automatico a tutti gli interessati); all'estrazione automatica dei dati utili per alimentare il fascicolo (come previsto dall'ex art. 99 c. 4 del Codice Dlgs 50/2016 e dal c.4 dell'art 112 del D.Lgs. 36/2023) per tutte le gare gestite, al fine di generare, in base ad uno schema tipo predefinito di concerto con la stazione appaltante, la bozza di verbale delle operazioni di gara,

in base agli eventi registrati dal software, comunque personalizzabile dalla S.A. nel rispetto delle previsioni minime codicistiche compresa la stipula del contratto semiautomatica.

In aggiunta alla stipula del contratto, deve essere fruibile un modulo software che consenta alla s.a. il calcolo degli incentivi (ex art. 113 D.Lgs. 50/2016, art 45 D.Lgs. 36/2023) sulla base del regolamento della s.a. interessata.

Il software deve altresì prevedere la gestione dell'archivio contratti e del relativo repertorio; i dati contenuti (le informazioni legali standard e comunque meglio specificate in fase di implementazione) saranno estratti automaticamente per le gare gestite sul sistema, con la possibilità di inserire i dati dei contratti stipulati esternamente al software e comunque poter effettuare le comuni operazioni in tema di archiviazione, incluso import-export dati tramite i classici protocolli (csv, xls, txt ecc).

L'offerta deve comprendere la messa a disposizione gratuita di un software per la gestione di procedure di acquisizione soprasoglia, utilizzabile, agli stessi patti del sottosoglia, qualora si verificassero circostanze particolari, non imputabili alla S.A., che impediscono o non consentono l'utilizzo immediato, coincidente con le esigenze della produzione, di software messi a disposizione gratuitamente dai soggetti aggregatori.

Il software deve assicurare la produzione di report inerenti i tempi e le modalità di svolgimento della gara telematica, certificati dall'impresa aggiudicataria ad ogni effetto di legge (ad esempio: data e ora esatte di caricamento delle offerte; data e ora di conclusione di ogni operazione e fase di gara, con report di tutti gli eventi rilevanti ai fini della procedura - ad esempio, esclusione di un'impresa - che si sono succeduti nel lasso di tempo considerato, come risultanti a sistema).

Configurazioni particolari del software che aumentino le garanzie di inviolabilità e quindi che assicurino maggiore trasparenza e certezza alla procedura di acquisizione saranno premianti in fase di attribuzione punteggi. Non devono essere previsti limiti al numero di operatori di ARES abilitabili, quanto meno come punti istruttori; devono essere altresì possibili, almeno le abilitazioni di 20 punti ordinanti.

Ai fini della predisposizione dell'offerta, si consideri di norma un numero di utenti collegati simultaneamente pari a 100, di cui circa 30 punti istruttori.

Si fa presente che la s.a. non dovrà mai giustificare, nei confronti dell'aggiudicatario, la scelta di utilizzare, sotto o sopra soglia, l'albo fornitori e il correlato software gestionale e che quindi l'aggiudicatario nulla potrà eccepire a riguardo.

PRESTAZIONE 4 - SERVIZI DI BACK OFFICE SULLE NEGOZIAZIONI

È richiesto il servizio di back office sulle gare d'appalto.

Il servizio riguarda l'assistenza all'utilizzo del software fornito ed ogni altra utile attività di supporto al RUP, in particolare il supporto tecnico-giuridico, finalizzato alla perfetta gestione della procedura d'acquisizione o d'individuazione del contraente.

Le principali prestazioni richieste sono (in ogni caso l'elencazione non è esaustiva):

- per le gare gestite su software dell'aggiudicatario: fornitura del disciplinare di gara telematico adattato alla specifica procedura da allegare agli atti di gara; supporto specialistico alle imprese (diretto) e alla S.A., in fase di gara, ad adiuvandum, per l'utilizzo del software e per le risposte a quesiti che attengano alle modalità di utilizzo del software gestionale fornito; eventuale supporto specialistico in fase contenziosa per gli aspetti attinenti l'utilizzo dello strumento di negoziazione telematica.
- per le gare esperite su piattaforme o con l'utilizzo di strumenti telematici Consip e Cat Sardegna*: le attività di back office richieste sono tutte quelle non eseguite in automatico sulle predette piattaforme di negoziazione in uso ordinario o quelle che si rendessero necessarie durante l'espletamento delle gare a causa di malfunzionamenti di sistema; ad esempio: invio comunicazioni in formato massivo ai partecipanti a mezzo posta elettronica; per quanto riguarda l'utilizzo del software CAT attuale, in back office dovranno essere garantite funzioni non automatizzate, quali, in gare articolate per lotti:
 - a) la creazione delle singole schede trattativa per singolo lotto;
 - b) la gestione delle operazioni di gara nelle singole schede trattativa (ad esempio, caricamento in scheda trattativa dei soggetti abilitati a presentare offerta sul lotto post fase di qualificazione degli operatori economici).

L'esecuzione di queste prestazioni implica l'importazione dei dati tramite interfacciamento diretto o mediante file di Excel o Csv, in corso di procedura e a fine procedura.

Per il servizio di back office è prevista attività specialistica per almeno 1000 ore annue, fermo restando che dovrà essere fornita secondo necessità.

L'erogazione della prestazione di supporto tecnico-giuridico sopracitata deve essere fruibile attraverso quesiti per iscritto tramite mail, strumento online (pagina web dedicata), oppure per consulenza telefonica da remoto.

Costituiscono prestazioni preferenziali le seguenti indicazioni (valutabili a patto siano comprese nel canone d'appalto):

- la gestione (formazione e trasmissione), secondo schemi tipo standard predefiniti (personalizzabili dalla S.A.), anche per le gare gestite sui software Consip - CAT, qualora detti software non assicurino la prestazione, delle comunicazioni di legge a carico della S.A. verso soggetti terzi; in particolare, si fa riferimento agli avvisi alle imprese interessate alle procedure previsti dagli artt. 29 e 76 del Codice D.Lgs. 50/2016 e dagli artt. 20, 28 e 90 del D.Lgs. 36/2023;
- la creazione, automatica per quanto possibile, del fascicolo ex art 99 c. 4 del Codice 50/2016, art 112 D.Lgs. 36/2023;
- la generazione, per gare gestite su altre piattaforme, del verbale di gara su schema tipo prestabilito (comunque personalizzabile dalla S.A.), in base agli eventi accaduti, inclusi quelli gestiti in back office;
- l'integrazione con il sistema SIMOG (ANAC): con integrazione s'intende la possibilità di operare, caricando le gare d'appalto, con effetti in automatico su SIMOG, in fase di generazione e, poi, di gestione CIG, etc.
- supporto tecnico-giuridico al RUP, finalizzata alla perfetta gestione della procedura d'acquisizione o d'individuazione del contraente con assistenza su aggiornamenti normativi in materia ed eventuale modifica del software collegato incluso nel canone del servizio;
- Quota di formazione continua su aggiornamento normativa appalti con previsione di almeno 4 incontri annuali. Un numero maggiore di giornate di formazione sarà oggetto di valutazione.

** Le piattaforme di riferimento sono le seguenti: piattaforma di negoziazione in modalità ASP Consip, Mepa Consip, piattaforma di negoziazione CAT Sardegna, mercato elettronico CAT Sardegna.*

PRESTAZIONE 5 - SERVIZI INERENTI OBBLIGHI EX LEGE DI PUBBLICITA' E TRASPARENZA

È richiesto il servizio di raccolta (con generazione per le gare gestite direttamente su software e, con importazione, per le gare gestite su altre piattaforme o in qualunque altra modalità), elaborazione ed esportazione dati inerenti la Legge 190/2012, con la creazione del file in formato XML, e comunque in qualunque altro formato richiesto dalla legge o da ANAC.

I dati sul liquidato dovranno essere importati con interfaccia da sistema SISAR in utilizzo alle Aziende del SSR; qualora ciò risultasse impossibile per qualunque ragione, indipendente dalla volontà dell'aggiudicatario, le modalità di importazione saranno quelle usuali (Excel - Csv).

Il progetto, nel caso in cui i dati non siano già presenti in data base deve prevedere obbligatoriamente la modalità di recupero massiva (ad esempio, con riferimento al CIG).

Saranno premianti:

- le caratteristiche di progetto che, assicurando correttezza dei dati, riducano al minimo possibile il tempo lavoro di personale ARES;
- la possibilità di ulteriori elaborazioni dei dati previsti dalla L. 190/2012, con produzione automatica di report inserendo chiavi di ricerca specifiche, in particolare per fini: statistici, di risposta a richieste di enti terzi, quali la Corte dei Conti, il MEF e la Regione Sardegna.

PRESTAZIONE 6 - SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Durante il periodo di validità contrattuale sono richiesti, i servizi full risk di assistenza all'utente e di manutenzione preventiva/ordinaria, correttiva e di adeguamento normativo. Nel seguito si descrivono le diverse soluzioni di manutenzione attese:

Manutenzione preventiva/ordinaria. Attività necessarie al corretto funzionamento di server fisici o virtuali, al salvataggio dei dati e al monitoraggio e gestione delle basi dati utilizzate dal sistema informatico richiesto. Il monitoraggio e la gestione dei guasti e/o malfunzionamenti di natura hardware e software deve comportare l'intervento tempestivo di ripristino delle normali condizioni operative del servizio software oggetto della procedura.

Manutenzione correttiva. Manutenzione software volta ad eliminare difetti del prodotto/programma rispetto ai requisiti funzionali previsti. Tali difetti dovranno essere opportunamente segnalati e documentati per iscritto dal Fornitore, via posta elettronica, agli indirizzi comunicati dal Committente. Il rilascio del prodotto/programma oggetto dell'intervento correttivo assume le caratteristiche di urgenza qualora il difetto da correggere sia di natura bloccante per l'operatività degli utenti interessati. In tal senso il Fornitore adotterà a sua discrezione le modalità di aggiornamento più idonee a ripristinare, nel più breve tempo possibile, il regolare utilizzo del prodotto/programma oggetto dell'aggiornamento.

Manutenzione adeguativa/normativa. S'intende l'adeguamento del software a norme e/o disposizioni aventi carattere cogente, contenute in leggi, regolamenti, decreti, linee guida, etc. La manutenzione normativa è sempre compresa nel canone d'appalto e dev'essere eseguita:

- nei termini di *vacatio legis*, qualora prevista dalla disposizione legislativa;
- con effetto dall'entrata in vigore della norma o della disposizione, qualora il preavviso sia stato di almeno 10 giorni lavorativi ed entro 10 giorni lavorativi in caso diverso.

Immediatamente dopo aver compiuto la manutenzione normativa l'aggiudicatario deve darne comunicazione alla stazione appaltante, effettuando la formazione sulle eventuali nuove modalità di utilizzo del software.

Gli oneri di assistenza e manutenzione nel periodo di durata contrattuale saranno totalmente a carico della ditta fornitrice, compresi eventuali costi di trasferte di personale tecnico.

Le attività di manutenzione ordinaria devono includere le operazioni di salvataggio giornaliero dei dati (backup).

Al fine di favorire le operazioni di assistenza, l'Azienda potrà mettere a disposizione dell'aggiudicatario uno strumento di accesso remoto alle postazioni di lavoro dell'utente attraverso la connessione internet in uso dalla S.A.

L'aggiudicatario dovrà fornire assistenza all'utente attraverso la predisposizione di un servizio di help desk (HD) attivabile attraverso i canali telefonici e di posta elettronica. Il servizio di HD deve essere organizzato in due livelli. Il 1° Livello si fa carico della registrazione delle chiamate, della gestione dell'intervento (e invio notifiche) dall'apertura alla chiusura del ticket, e della emissione della reportistica, inoltre risponde agli utenti assistendoli su problematiche di base;

i problemi tecnici più complessi vengono passati al II° livello, che si fa carico della loro risoluzione.

Il servizio di Help Desk deve basarsi su un sistema di Trouble Ticketing (TT) per la registrazione delle segnalazioni di malfunzionamento, che dovrà essere in grado di tracciare almeno le seguenti informazioni minime:

All'apertura della segnalazione (presa in carico):

- Numero di identificazione del ticket; o data ed orario di apertura; o utente che ha richiesto l'intervento (nome e cognome; servizio e area socio sanitaria di appartenenza); o tipologia della richiesta (informativa, malfunzionamento, consulenza, etc....);
- descrizione del problema;
- livello di severità del problema (indicato dall'operatore di 1 livello);

Alla chiusura della segnalazione (risoluzione):

- diagnosi del problema;
- descrizione della soluzione;
- data e orario di chiusura;

Periodicamente (almeno un report ogni 4 mesi):

- Emissione di una reportistica Excel indicante nelle righe l'elenco delle chiamate e nelle colonne la data di apertura e chiusura del ticket, utente/ASSL, breve descrizione. Inoltre un foglio di sintesi con i tempi medi di presa in carico e di risoluzione per il periodo di riferimento del report);

L'apertura e la chiusura di un ticket devono essere notificati (massimo entro 1 ora) all'indirizzo email dell'utente richiedente e, in copia conoscenza, ad uno o più indirizzi email indicati dalla stazione appaltante. Le notifiche devono contenere almeno i dati di minima esposti in precedenza.

Il servizio di assistenza deve essere erogato nel seguente arco temporale minimo: da lunedì a venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00 e dalle 15:00 alle 18:00; nelle ore di punta della attività amministrativa di ARES (09:00 - 13:00 e, almeno due giorni alla settimana, al momento

dell'estensione del presente CSA lunedì e giovedì, 15:00 - 17:00) dev'essere offerta almeno la possibilità di supporto in contemporanea di n. 3 operatori (o analogamente deve essere possibile aprire almeno tre chiamate di assistenza in parallelo); in gara saranno valutate offerte migliorative. Si consideri che il servizio non è richiesto nei festivi infrasettimanali e che è ammessa una riduzione del 50% di questi standard, arrotondata all'unità superiore, esclusivamente nei seguenti periodi: 24/12 - 6/01 inclusi; 7 giorni a cavallo della festività di Pasqua (quindi, dal giovedì al mercoledì successivo); 15 giorni a cavallo della festività di Ferragosto, incluso il Ferragosto stesso (7 antecedenti e 7 successivi).

Il servizio di Help Desk deve anche erogare obbligatoriamente, quando richiesto, consulenze su quesiti inerenti problematiche legate all'uso della piattaforma.

Inoltre sono a totale carico del servizio Help Desk dell'aggiudicatario la gestione di eventuali chiamate di assistenza tecnica presso fornitori terzi (ad esempio enti di gestione di banche dati o registri pubblici) cui collegamento è requisito fondamentale per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura.

Qualora causa attività di manutenzione programmata o straordinaria, si rendesse necessario effettuare un fermo macchina, e quindi si rendesse necessaria un'interruzione del servizio (non disponibilità del sistema software), questo deve essere eseguito al di fuori dell'orario lavorativo del personale amministrativo della stazione appaltante. È quindi possibile concordare con la s.a. un periodo (ad esempio il primo ed il terzo venerdì del mese) in cui il servizio potrà essere interrotto per consentire l'installazione di aggiornamenti software atti a implementare soluzioni ad anomalie note, adeguamenti normativi o miglioramenti evolutivi della piattaforma software. Ogni nuovo rilascio del software deve essere accompagnato da una relativa nota che illustri sinteticamente le modifiche della nuova versione rispetto alla precedente in termini di problematiche risolte e/o funzionalità aggiunte. Qualora il rilascio dell'aggiornamento comporti una modifica delle schermate d'uso (interfaccia utente), o una modifica in genere di qualsiasi funzione, questo deve essere corredato da manuali aggiornati, e, qualora necessario, da opportune sessioni di formazione sull'utilizzo delle eventuali nuove funzionalità.

Fermo macchina all'interno dell'orario lavorativo del personale amministrativo ARES sarà computato come disservizio operativo e conteggiato per l'applicazione di eventuali penali come specificato nell'apposita sezione "Livelli di Servizio e Penali" del presente CSA.

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Si assumono le definizioni riportate nella seguente tabella:

Periodo di Osservazione Contrattuale (T_{oss})	Periodo (Toss) utilizzato per il calcolo di tutti i livelli di servizio (qualora non diversamente specificato) ai quali sono associate le relative penali: $T_{oss} = 2$ (due) mesi solari consecutivi a partire da gennaio.
Finestra temporale di erogazione (Intervallo di tempo utilizzato per la misurazione dei livelli di servizio)	00:00 – 24:00, 7 giorni su 7 (ad eccezione della finestra temporale ,espressa in ore, concordata per le attività di manutenzione e installazione nuove versioni)
Disponibilità del servizio (D, espressa come valore percentuale)	Percentuale di tempo durante il quale il servizio è funzionante rispetto al Periodo di Osservazione Contrattuale (T_{oss}), in funzione della finestra temporale di erogazione di riferimento per il servizio stesso. $D = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100 \quad \text{dove:}$ <p>M = numero totale di disservizi d_j = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio. T = Periodo di osservazione espresso in minuti. $T = 24h \times 60min \times G_{toss}$ G_{toss} = numero di giorni solari inclusi nel periodo di osservazione (T_{oss})</p>
Classificazione dei disservizi (severità)	<ol style="list-style-type: none"> Bloccante: l'Amministrazione contraente non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate (tempi di risposta maggiori di 30s); Non bloccante critico: l'Amministrazione contraente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche dall'Amministrazione; Non bloccante non critico: l'Amministrazione contraente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dall'Amministrazione.
Tempo massimo di attesa per l'accesso ad una pagina (schermata di risposta nel browser in risposta ad una azione utente)	Tempo di risposta, valutato a livello applicativo lato Web/Application server quando il servizio è disponibile, per una qualsiasi tipologia di accesso ad una pagina

Tempo di ripristino	Intervallo di tempo misurato in ore, calcolato nella finestra temporale di erogazione del servizio, che intercorre tra la segnalazione del disservizio ¹ da parte dell'utente e la chiusura ² dello stesso (chiusura del relativo ticket).
Importo relativo al servizio (Is)	Importo alla base del calcolo delle penali, pari all'ammontare del canone dovuto per il periodo di osservazione contrattuale (Toss)

Livelli di servizio e penali

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Disponibilità del servizio	97%	1% di Is per ogni 0,5% di scostamento in diminuzione
Tempo di attesa per l'accesso ad una pagina	<= 8 secondi nel 95% dei casi	0,5% di Is per ogni 1% di scostamento in diminuzione
Tempo di ripristino Disservizi di severità 1	<ul style="list-style-type: none"> entro 1 ora nel 95% dei casi; entro 4 ore nel 100% dei casi 	1% di Is per ogni 1% di scostamento in diminuzione realizzato
Tempo di ripristino Disservizi di severità 2	<ul style="list-style-type: none"> entro 2 ore nel 95% dei casi; entro 6 ore nel 100% dei casi 	
Tempo di ripristino Disservizi di severità 3	<ul style="list-style-type: none"> entro 1 giorno nel 95% dei casi; entro 2 giorni nel 100% dei casi 	

I tempi di indisponibilità del servizio (espressi in minuti) e i tempi di risoluzione saranno certificati dalle notifiche pervenute via email durante l'apertura e chiusura dei relativi ticket e dalla reportistica periodica sul servizio di gestione dell'HD.

PRESTAZIONE 7 - PRESTAZIONI RESIDUALI

È richiesta la conservazione sostitutiva digitale di tutti i dati inerenti le gare espletate sul software e le attività di back office relative a gare espletate su altri software gestionali.

In progetto offerta l'aggiudicatario, qualora non sia direttamente abilitato alla conservazione sostitutiva (l'abilitazione non costituisce requisito di ammissione) dovrà dimostrare come

¹ Per segnalazioni di disservizio si intende una chiamata registrata dall'Help Desk.

² La chiusura del disservizio (e del relativo ticket) viene catalogata previa accettazione dell'Amministrazione a conferma dell'avvenuto ripristino della corretta operatività.

garantirà la conservazione; ad esempio con sub appalto, effettuando apposita riserva in atti di gara, o producendo copia di un contratto strutturato sottoscritto con soggetto abilitato alla conservazione in data antecedente alla spedizione del bando di gara.

Inoltre, nei primi 3 mesi dall'avvio del servizio, e una volta effettuato positivamente il collaudo, l'aggiudicatario dovrà intraprendere un'attività di importazione massiva dei dati disponibili.

In tema di interscambio dati tra l'ambiente offerto e il SISAR (Sistema Informativo Sanitario Integrato Regionale) si specifica che l'aggiudicatario dovrà garantire, per l'ARES e per gli eventuali enti sanitari aderenti all'iniziativa, l'interfacciamento dell'ambiente proposto e il SISAR a costo zero.

ART. 2 REQUISITI PER L'ARCHITETTURA DEL SISTEMA E PER LA SICUREZZA DEL SOFTWARE -PERSONALIZZAZIONI -

L'Azienda si riserva di richiedere personalizzazioni successivamente all'aggiudicazione per ogni necessità operativa e concreta in base alla propria organizzazione dei servizi operativi e alle norme applicabili; rientrano tra queste, ad esempio, le regole inerenti i requisiti e le modalità d'iscrizione agli albi previste dal presente CSA.

SESSIONE DI LAVORO

Il tempo minimo di apertura della sessione lavoro dev'essere personalizzabile dall'utente; il progetto offerta deve prevedere il salvataggio automatico dei dati al momento della chiusura, allo scadere della sessione lavoro.

ABILITAZIONI

Nell'offerta dovrà essere proposta una gerarchia di abilitazioni, distinta per funzioni previste dal presente CSA, comunque personalizzabile dalla S.A. senza oneri aggiuntivi, e dev'essere determinato il numero di soggetti abilitabili e di accessi simultanei (non inferiori a quanto previsto nel presente CSA).

ARCHITETTURA GENERALE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il sistema offerto deve essere di tipo *Web Based* senza necessità di alcuna installazione proprietaria nelle postazioni di lavoro utente ARES, compatibile con i browser più comuni: Chrome, Edge, Firefox ecc. e fruibile attraverso la connessione Internet della S.A.

Al fine di minimizzare le chiamate di assistenza e massimizzare la produttività di nuovi operatori si richiede in sede di offerta di specificare con massimo dettaglio possibile i requisiti minimi e ottimali richiesti dalle postazioni di lavoro per eseguire il software offerto, in termini di:

- versione di sistema operativo e relative patch di aggiornamento;
- browser compatibili con relative versioni (es. Edge, MS Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome etc.);
- memoria RAM (espressa in Giga byte) e tipologia del processore;
- Necessaria presenza nelle postazioni di lavoro utente di specifici driver e/o hardware (es stampanti, scanner e/o lettori Smart card e relativi driver).

Il software deve operare su server ubicati presso il CED del fornitore o comunque in gestione da parte del fornitore; il server può essere allocato in Italia, in altri paesi Ue e in altri paesi fuori dall'UE, solo se l'aggiudicatario possa dimostrare senza margini di incertezza che nel paese di allocazione del server gli standard qualitativi / quantitativi a garanzia della tutela della privacy sono almeno del livello di quelli vigenti in Italia;

È richiesta la specificazione delle prestazioni in termini di tempi massimi di risposta del sistema in base all'utilizzo di utenti contemporanei, utilizzando la tabella specificata, con variabili in base alla banda internet garantita in uso presso la s.a. e al numero di utenti collegati; considerato possibile un numero massimo di utenti collegati simultaneamente pari a 100, di cui un massimo di 30 punti istruttori, in offerta dovrà essere chiaramente specificato il tempo massimo di risposta in relazione alla banda e agli utenti collegati:

Numero di utenti collegati in contemporanea	Banda internet Garantita 20 MB Up/dwn	Banda internet Garantita 40 MB Up/dwn	Banda internet Garantita 60 MB Up/dwn
Da 0 a 10			
Da 11 a 30			
Da 31 a 50			
Da 51 a 80			
Da 81 a 100			
Completare i campi della tabella, in offerta, con il tempo massimo di risposta del sistema alle operazioni effettuate dall'utente, incrociando i dati di colonna e di riga			

Comunque costituisce requisito minimo dell'offerta, un tempo massimo assoluto di risposta del sistema, indipendentemente dalla banda, di 8 secondi; la violazione di questa specifica comporterebbe rifiuto dell'offerta.

Qualora l'offerente offra collegamenti diretti ad altre banche dati deve indicare modalità e tempi medi di attivazione.

INTERCONNESSIONI DEI SISTEMI COINVOLTI E PROFILI DI INTERSCAMBIO DEI DATI

Modalità di Interconnessione caso in cui il sistema assicura le prestazioni richieste dal presente capitolato attraverso l'interconnessione con servizi, piattaforme, banche dati, registri pubblici nazionali o sistemi in uso da soggetti aggregatori: si applica obbligatoriamente la circolare AGID n.3 del 6 dicembre 2016, a pena di rifiuto dell'offerta (vedasi art. punto 3 "Ambito di applicazione", congiuntamente all'art. 58 c. 10 del Codice).

- modalità eDelivery ³ del programma Connecting European Facility, di seguito indicato come CEF (**par. 5.6.1 circolare AGID n. 3 del 6.12.2016**);
- modalità Cooperazione Applicativa tra sistemi della Pubblica amministrazione ai sensi del CAD, D.Lgs. n. 82/2005 "Codice dell'amministrazione digitale" e successive modificazioni, di seguito indicata come SPCoop **par. 5.6.2 circolare AGID n. 3 del 6.12.2016**;
- modalità tramite accordi di servizio bilaterali che prevedono l'utilizzo di web service SOAP e REST, di seguito indicati come WS-SOAP e WS-REST). **par. 5.6.3 circolare AGID n. 3 del 6.12.2016**;

Profili di interscambio dei dati tra i soggetti interessati

In ottica di aderenza alla normativa europea in materia di e-procurement e di standardizzazione, richiamata la circolare AGID n.3 del 6 dicembre 2016, si richiede di specificare l'utilizzo o meno di profili PEPPOL, CEN BII ⁴ o e CENT TC 440 ⁵ nella definizione di schemi dati in uso dai processi che necessitano la condivisione dei dati con sistemi/registri o banche dati esterne.

Specificare per ogni processo che preveda scambio dati con connessione a sistemi esterni se il profilo è:

- a PEPPOL riconosciuto a livello nazionale o europeo;
- b Altra implementazione aderenti al profilo CEN BII o CENT TC 440;
- c Altro profili specificati (vedi specifiche rilasciate da ANAC e MIT);
- d Altro.

³ eDelivery is a network of nodes for digital communications. It is based on a distributed model where every participant becomes a node using standard transport protocols and security policies.

eDelivery helps public administrations to exchange electronic data and documents with other public administrations, businesses and citizens, in an interoperable, secure, reliable and trusted way. eDelivery is one of the building blocks of the European Commission's Connecting Europe Facility (CEF). These building blocks are reusable specifications, software and services that will form part of a wide variety of IT systems in different policy domains of the EU.

The CEF eDelivery building block is based on the AS4 messaging protocol, open and free for all, developed by the OASIS standards development organisation. To ease its adoption in Europe, eDelivery uses the AS4 implementation guidelines defined by the Member States in the e-SENS Large Scale Pilot. Organisations must install an Access Point, or use a Service Provider, to exchange information with the AS4 messaging protocol. ⁴ CEN BII Workshop on Business Interoperability Interfaces for public procurement in Europe <http://www.cenbii.eu/>

⁵ CEN TC 440 Technical Committee on electronic public procurement <https://www.cen.eu/>

REQUISITI DI SICUREZZA

Tutte le informazioni e i documenti scambiati nel sistema con sistemi esterni o tra i soggetti coinvolti (s.a, o.e, ecc...) devono avvenire in maniera

- Firmata e certificata
- Cifrata
- Tracciata con appositi log

Per i soggetti operanti per conto della s.a. (punti istruttori, ordinanti, etc..) l'autenticazione al sistema è obbligatoria; è preferibile che essa avvenga mediante CNS-CO (carta nazionale dei servizi – carta operatore) ed ulteriormente preferibile che tale carta possa essere utilizzata come strumento di firma digitale.

Tutte le operazioni effettuate dagli utenti del sistema devono essere tracciate e storicizzate attraverso opportuni log di sistema conservati digitalmente in conformità alla normativa vigente (DM 3.12.2013 sui sistemi di conservazione);

in base agli eventi registrati dal software, nell'offerta dovrà essere proposta una gerarchia di abilitazioni, comunque personalizzabile dalla s.a. senza oneri aggiuntivi, nonché il numero di soggetti abilitabili e di accessi simultanei; Si devono prevedere differenti profili di utenza con adeguati privilegi tra cui almeno i seguenti:

- Profilo di amministratore di sistema/della sicurezza
- Profilo di operatore (es. punto istruttore, punto ordinante s.a, etc.)
- Auditor di sistema

Si richiede quindi che un utente con il profilo di amministratore di sistema/sicurezza non possa avere anche il profilo di auditor di sistema e viceversa;

Il sistema offerto deve garantire la continuità operativa nel rispetto del D.Lgs 82/2005 (CAD);

- Il sistema deve essere sviluppato con codice protetto contro le vulnerabilità e gli attacchi attraverso l'utilizzo di principi e regole che impediscono attacchi del tipo: Code injection SQL, LDAP, Xpath e XSS (Cross-site scripting)
- Il sistema deve prevedere un tipo di autenticazione forte
- La sessione utente deve essere gestita adeguatamente garantendo la protezione di tutte le credenziali in uso;
- la non esposizione nel URL degli identificativi di sessione e i dati di sessione;
- tempo finito di validità (la sessione deve avere una scadenza minima e massima configurabile);
- deve funzionare sul protocollo TLS;
- tutti i server (Sistemi Operativi, DB server, Web server, application server, ecc...) che ospitano il sistema devono essere aggiornati contro vulnerabilità note.

ART. 3 - ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE, PROVE E COLLAUDO, AVVIO DEL SERVIZIO, FORMAZIONE E CONSULENZA**ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'AVVIO DEL SERVIZIO -**

Successivamente alla comunicazione dell'aggiudicazione, la Ditta aggiudicataria dovrà apprestarsi a svolgere tutte le attività necessarie per l'attivazione del servizio; le attività preparatorie dovranno concludersi entro e non oltre il termine di **35 (trentacinque)** giorni dall'ultima (se effettuate in tempi diversi) comunicazione di aggiudicazione ai partecipanti alla procedura; il relativo contratto sarà stipulato entro il sessantesimo giorno dall'ultima comunicazione di aggiudicazione, ed avrà durata 48 mesi escluso il periodo di prova e di collaudo di cui al successivo paragrafo.

PROVE E COLLAUDO

Al termine delle attività preparatorie, e prima della stipulazione del contratto, si mettono a punto le procedure operative e logistiche, si compiono i test per il caricamento dei dati, si verifica la correttezza dei dati caricati durante i test; stipulato il contratto, si inizia l'utilizzo produttivo in prova del servizio. È previsto infatti nella fornitura un periodo di prova del servizio, della **durata massima di un mese**, che consiste nell'effettivo utilizzo del servizio, nelle sue varie componenti - nella sua configurazione di esercizio - allo scopo di valutare la corrispondenza funzionale tra quanto effettivamente fornito e quanto offerto. Durante tale fase, dovranno anche svolgersi le attività essenziali di formazione ed addestramento del personale specialistico dei Servizi ARES all'utilizzo dei sistemi gestionali proposti e forniti, e dovranno essere completate le operazioni di eventuali interfacce operative tra diversi sottosistemi integrati con i nuovi sistemi forniti, senza oneri a carico di ARES.

Tale fase ha anche l'obiettivo di verificare l'affidabilità, le prestazioni, l'usabilità dei prodotti software, i tempi di risposta, nonché la qualità e la correttezza degli elaborati prodotti (reports, files, etc.). Il risultato delle suddette attività è la configurazione del servizio intesa come insieme di risorse umane, procedure organizzative e logistiche, componenti software integrati e correlato hardware di supporto, con relativa documentazione che, a conclusione del periodo di prova, saranno sottoposte a collaudo.

In particolare la Ditta aggiudicataria, con la collaborazione dei Servizi competenti dell'ARES, svolgerà tutte le attività necessarie all'avvio del servizio:

- messa a punto delle procedure operative e logistiche;
- abilitazioni degli operatori ARES;
- eventuali personalizzazioni;
- verifica della correttezza dei dati caricati;
- verifica delle funzionalità del sistema informatico;
- verifica dell'affidabilità, dell'usabilità del sistema fornito;
- verifica della corrispondenza funzionale tra il servizio effettivamente prestato ed il servizio offerto in sede di gara, alla luce di ognuna delle prestazioni richieste.

La Ditta aggiudicataria dovrà supportare le operazioni di collaudo in tutte le sue fasi:

- definizione del piano di collaudo e dei test;
- rilevamento dei risultati;
- documentazione di esecuzione delle prove;
- rilevazione delle non conformità;
- stesura rapporto finale (verbale di collaudo).

Il collaudo, la documentazione di esecuzione delle prove (comprese, in caso di non-conformità rilevate, le operazioni di risoluzione) dovranno essere formalizzati in opportuni documenti.

La verifica con esito positivo della configurazione dei servizi e delle forniture termina con l'emissione di un **Verbale di collaudo positivo**, che sancisce la conformità ai requisiti contrattuali di quanto configurato e avviato in termini gestionali. La sottoscrizione da parte dell'Amministrazione dell'esito positivo del collaudo, dà luogo all'accettazione del servizio e alla sua definitiva messa in esercizio. La conclusione del collaudo con esito positivo e l'accettazione da parte dell'Amministrazione del servizio, comportano il "congelamento della configurazione di base del servizio" (in sintesi, la configurazione definitiva del servizio, nelle sue varie articolazioni, nella struttura che ha ottenuto collaudo positivo), salve le successive modifiche per manutenzione evolutiva e quelle eventuali convenute dalle parti, con atto scritto. In caso di esito negativo del collaudo e/o di non conformità rispetto ai requisiti contrattuali, la Ditta aggiudicataria è tenuta a rimuovere le non conformità ed a risolvere i malfunzionamenti entro il termine di **10 (dieci) gg.** e a sottoporre nuovamente a collaudo il servizio.

Il collaudo conclusivo, anche solo parzialmente negativo, comporta risoluzione di diritto del contratto per inadempimento, salve tutte le conseguenze inerenti il risarcimento dei danni subiti da ARES.

Dalla data di collaudo positivi decorrono i 48 mesi di durata contrattuale e ha quindi inizio l'erogazione del canone mensile.

ART. 4 - RINVIO AL CGA

Il bando e il disciplinare di gara potranno ulteriormente specificare le disciplina contrattuale, come meglio specificato in deliberazione di autorizzazione a contrarre.

Per tutto quanto non previsto dal presente CSA e dagli altri atti di gara, si applica il CGA, in quanto compatibile con il Codice; il CGA regola anche le penali, le ulteriori cause di risoluzione anche di diritto del contratto ed il diritto di recesso.