



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Numero di gara: 3734587

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DELL’EROGAZIONE IN
ASP DI UNA PIATTAFORMA DI E-PROCUREMENT PER LA GESTIONE
DELLE GARE IN MODALITÀ TELEMATICA**

ALLEGATO A – CAPITOLATO TECNICO



ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

SOCIETÀ PER AZIONI CON UNICO SOCIO - CAPITALE SOCIALE € 340.000.000 I.V.

PARTITA IVA N. 00880711007 - CODICE FISCALE E R.I. 00399810589 - R.E.A. 86629

SEDE LEGALE: VIA SALARIA, 1027 - 00138 ROMA - TEL. 06 85081 - FAX 06 85082517/06 85082626 - N. VERDE 800864035
www.ipzs.it



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Sommario

1	Definizioni e acronimi.....	4
2	Premessa.....	5
3	Contesto di riferimento dell'appalto (Riferimenti Normativi).....	5
4	Caratteristiche dell'appalto.....	6
4.1	Oggetto dell'appalto	6
4.2	Durata dell'appalto	6
4.3	Piano di progetto	6
5	Caratteristiche generali del servizio	7
5.1	Immediata disponibilità della piattaforma	7
5.2	Erogazione secondo il modello SaaS/ASP.....	7
5.3	Standard di affidabilità e sicurezza informatica	8
5.4	Requisiti minimi per l'infrastruttura tecnologica e la sicurezza informatica	8
5.5	Servizio di Manutenzione Tecnica e Livelli di Servizio Richiesti	12
5.5.1	Servizio di Manutenzione Tecnica	12
5.5.2	Livelli di servizio richiesti per la manutenzione e l'aggiornamento.....	13
5.5.3	Procedure di segnalazione reclami e Richieste di Supporto Tecnico.....	14
5.5.4	Disponibilità del Sistema	14
5.5.5	Disaster Recovery	15
5.6	Possibilità di parametrizzazione e personalizzazione.....	15
5.7	Servizio di assistenza tramite Help Desk.....	16
5.8	Documenti richiesti per l'attivazione del Servizio	17
5.9	Archiviazione e disponibilità dei dati alla scadenza del Contratto.....	17
6	Caratteristiche funzionali del Portale Acquisti	17
6.1	Utenti e registrazione.....	17
6.1.1	Area Pubblica	17



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

6.1.2	Area Riservata	18
6.2	Categorie Merceologiche	20
6.3	Gare telematiche.....	20
6.3.1	Predisposizione della Procedura di Gara.....	21
6.3.2	Area Messaggi del Portale.....	23
6.3.3	Pubblicazione Bando di Gara	24
6.3.4	Invio degli inviti	25
6.3.5	Partecipazione ad una gara telematica	25
6.3.6	Esame delle offerte	26
6.3.7	Adempimenti successivi all'aggiudicazione	29
6.4	Dati per l'AVCP.....	30
7	Dimensionamento	31
8	Organizzazione e composizione del team di lavoro.....	32
9	Modalità di erogazione del servizio	34
9.1	Modalità a progetto/a corpo	34
9.2	Modalità continuativa/a consumo.....	34
9.3	Gestione del servizio	35
10	Offerta tecnica e criteri di valutazione	36
11	Collaudo	36
11.1	Verifiche ispettive	37
12	Penali.....	37



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

1 Definizioni e acronimi

Nel presente Capitolato i termini di seguito definiti hanno il seguente significato:

IPZS o Stazione appaltante: Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A

Impresa Aggiudicataria: il soggetto cui la Stazione Appaltante affida l'appalto oggetto del presente Capitolato Tecnico;

Offerente: il soggetto che partecipa alla procedura di gara presentando la propria offerta relativamente all'oggetto del presente Capitolato Tecnico;

Giorno Lavorativo: ogni giorno feriale, dal lunedì al venerdì;

SaaS: Software as a Service

ASP: Application Service Provisioning

Fornitore o Impresa o Utente Esterno: operatore economico che si registra al Portale Acquisti oggetto del presente Capitolato Tecnico per partecipare alle procedure di gara di IPZS;

Utente Interno: dipendente IPZS o membro esterno di una commissione di gara che opera sul Portale Acquisti oggetto del presente Capitolato Tecnico.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

2 Premessa

L'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato (di seguito IPZS o Stazione Appaltante) intende dotarsi di una piattaforma di e-Procurement per la gestione delle gare in modalità telematica.

Lo scopo è di realizzare i seguenti obiettivi:

- rendere le procedure di gara più snelle e più rapide di modo da consentire all'organizzazione di concentrare le proprie capacità su attività a maggior valore aggiunto;
- facilitazione del processo di raccolta e confronto dei dati sulla spesa;
- maggiore trasparenza nella gestione delle gare;
- ottimizzazione nella gestione del processo negoziale grazie alla semplificazione ed informatizzazione delle procedure, in particolare per quanto riguarda la fase di valutazione delle offerte;
- riduzione dei costi di approvvigionamento, anche grazie alla riduzione del costo di partecipazione delle imprese alle gare attraverso l'informatizzazione dei processi.

3 Contesto di riferimento dell'appalto (Riferimenti Normativi)

- D.Lgs. n. 163 del 2006 (*Codice degli appalti*)
Il Codice degli appalti, che ha recepito in Italia la Direttiva 2004/18/CE, ha unificato le procedure di acquisto per beni, servizi e lavori ed ha introdotto nuovi strumenti di acquisto quali l'Asta elettronica, il Sistema Dinamico di Acquisizione, il Dialogo Competitivo e l'Accordo Quadro.
- D.P.R. n. 207 del 2010 (*Regolamento di esecuzione e attuazione del Codice degli appalti*)
Il regolamento descrive con maggior dettaglio lo svolgimento dell'asta elettronica attraverso "un sistema informatico di negoziazioni costituito da soluzioni e strumenti elettronici e telematici che consentono la presentazione delle offerte e la classificazione delle stesse secondo metodologie e criteri predefiniti". Inoltre parla esplicitamente di **procedure di gara interamente gestite con sistemi telematici** attraverso la presentazione di un'unica offerta ovvero attraverso un'asta elettronica.
- D.Lgs. n. 82 del 2005 (*Codice dell'Amministrazione Digitale*)
Il Codice dell'Amministrazione Digitale, recentemente modificato dal D.Lgs. 235/2010, definisce la comunicazione tra PA ed imprese utilizzando strumenti informatici e posta elettronica certificata, nonché la gestione dei documenti informatici e della firma digitale degli stessi.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

4 Caratteristiche dell'appalto

4.1 Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha come oggetto:

- l'erogazione di un **Portale Acquisti** che permetta la gestione in ASP di tutte le procedure di gara previste dal D.Lgs. 163/06 in modalità telematica, con particolare riferimento alle procedure aperte e ristrette;
- **l'implementazione** del Portale Acquisti (configurazione ed avviamento);
- la **formazione** avanzata e supporto professionale esperto per assistere gli utenti nell'utilizzo del sistema nonché **l'assistenza operativa alle imprese tramite Help Desk**;
- **l'assistenza tecnica e la manutenzione** del Portale Acquisti.

4.2 Durata dell'appalto

L'appalto ha la durata di 24 mesi a partire dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto. Il Portale Acquisti dovrà comunque rimanere operativo successivamente alla scadenza del contratto, per tutto il tempo necessario a completare le procedure di gara pubblicate prima della suddetta scadenza.

4.3 Piano di progetto

Prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto il rappresentante legale dell'Impresa Aggiudicataria verrà nominato Responsabile ex art. 29 del Codice Privacy per la gestione dei dati e del sistema informatico svolta nell'ambito del contratto medesimo.

Le attività di implementazione dovranno essere completate con la consegna del sistema nell'ambiente di pre-produzione per le operazioni di collaudo, entro e non oltre 30 giorni solari dalla data di consegna, da parte di IPZS, delle specifiche tecniche necessarie per l'esecuzione delle suddette attività. La data di consegna delle specifiche tecniche sarà formalizzata tramite un apposito verbale.

Nella fase di avvio del progetto, l'Impresa Aggiudicataria avrà l'onere di dettagliare il piano complessivo di massima indicando le modalità di realizzazione delle attività di implementazione della piattaforma nel rispetto delle tempistiche sopra indicate, nonché le specifiche tecniche necessarie da parte di IPZS; tale piano dovrà essere sottoposto all'approvazione del Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Il piano di lavoro, in accordo con l'Impresa Aggiudicataria, potrà essere soggetto a modifiche e revisioni secondo le esigenze e gli indirizzi strategici che emergeranno durante lo svolgimento delle diverse fasi di realizzazione.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

5 Caratteristiche generali del servizio

5.1 Immediata disponibilità della piattaforma

Al fine di garantire l'implementazione del Portale Acquisti nelle tempistiche di cui al paragrafo 4.3, la piattaforma dovrà appartenere a quella categoria di soluzioni applicative di e-Procurement denominate COTS (Commercial Off The Shelf). In tal senso, IPZS si riserverà di richiedere all'Offerente, sin dalla fase di analisi dell'offerta tecnica, con 5 giorni lavorativi di preavviso, una demo della soluzione così come richiesta e/o di verificare, con il medesimo preavviso, soluzioni analoghe erogate ed effettivamente realizzate presso Clienti (pubblici o privati) che ne abbiano preventivamente dato il consenso.

5.2 Erogazione secondo il modello SaaS/ASP

La modalità di erogazione dovrà essere tale da garantire la disponibilità dell'intera gamma di funzionalità applicative oggetto del presente appalto, tramite un semplice accesso ad internet. La soluzione, erogata secondo il modello SaaS/ASP, non dovrà comportare alcun investimento in infrastrutture hardware e licenze software (sia per IPZS che per le Imprese utilizzatrici del Sistema), in quanto la gestione dell'intera architettura applicativa sarà a carico dell'Impresa Aggiudicataria in modalità centralizzata.

In particolare l'affidamento è orientato al modello SaaS/ASP in modo da rendere possibile l'avvio in tempi brevi delle iniziative di acquisto ed il mantenimento della flessibilità organizzativa all'interno di IPZS, demandando interamente all'Impresa Aggiudicataria la gestione dei servizi di gestione applicativa e sistemistica, la formazione degli utenti e l'assistenza operativa di tipo tecnico e lato fornitori nell'utilizzo della Piattaforma.

L'Impresa Aggiudicataria dovrà assicurare la corretta funzionalità dell'applicativo, la sicurezza e l'affidabilità della propria infrastruttura tecnologica (come meglio descritto ai paragrafi 5.2 e 5.4 seguenti). La modalità SaaS/ASP, tra l'altro, dovrà consentire di:

- a. evitare l'impiego di risorse IPZS nella gestione dell'architettura e dell'applicazione;
- b. avere immediata disponibilità delle funzionalità tecnologiche;
- c. definire contrattualmente e monitorare specifici livelli di servizio.

La piattaforma di e-Procurement, da erogarsi secondo il modello SaaS/ASP, dovrà consentire la conduzione delle gare telematiche in conformità alla normativa sugli appalti pubblici, e dovrà garantire la manutenzione correttiva e adattiva alle successive modifiche o integrazioni della normativa.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

5.3 Standard di affidabilità e sicurezza informatica

Le funzionalità della piattaforma dovranno basarsi su un'infrastruttura collaudata, già attiva nell'erogazione di servizi di e-Procurement, che si dimostri estremamente stabile, performante e sicura.

La soluzione dovrà quindi garantire:

- a. l'azzeramento dei rischi di avviamento, con conseguenti ritardi o mancate partenze imputabili alle componenti hardware;
- b. il dimensionamento ottimale, bilanciato in base alle esigenze di IPZS, di tutti i sottosistemi che andranno a comporre l'architettura, in quanto tutte le parti costitutive dovranno già essere testate per l'erogazione ottimale della specifica tipologia di servizi;
- c. l'aumento del livello di sicurezza infrastrutturale complessivo, in quanto potenziali elementi di debolezza che andranno a comporre la catena di sicurezza sono già stati identificati e corretti.

Il servizio dovrà essere basato su una piattaforma di proprietà dell'Impresa Aggiudicataria, compatibile con le normative vigenti in tema di e-Procurement e di appalti pubblici. Il servizio dovrà inoltre:

- a. assicurare un'adequata flessibilità rispetto all'evoluzione della normativa in materia;
- b. rispettare i requisiti di riservatezza, autenticità, integrità, disponibilità e non ripudio;
- c. offrire un ambiente sicuro e affidabile in grado di supportare appieno le esigenze di IPZS.

5.4 Requisiti minimi per l'infrastruttura tecnologica e la sicurezza informatica

Il sistema, gestito dall'Impresa Aggiudicataria, dovrà possedere i seguenti requisiti minimi.

- a. Infrastruttura tecnologica estremamente stabile, performante e sicura.
- b. Architettura basata sui seguenti ambienti separati e indipendenti:
 - ambiente di sviluppo, dedicato allo sviluppo delle nuove funzionalità;
 - ambiente di test, dedicato alle attività di test funzionale e di non regressione prestazionale;
 - ambiente di collaudo/pre-produzione, in cui vengono rilasciati i nuovi sviluppi per effettuarne il collaudo. Tale ambiente potrà essere utilizzato per effettuare test di integrazione con altri sistemi/applicativi esterni e dovrà:
 - o essere accessibile ad IPZS;
 - o essere dotato di front-end;
 - o replicare fedelmente l'ambiente di produzione;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- ambiente di produzione, dedicato alla erogazione effettiva dei servizi sviluppati.
- c. Completa ridondanza di tutti i sistemi hardware e software per garantire la continuità del servizio.
- d. Flessibilità tale da garantire, anche attraverso un concetto di scalabilità tecnologica, l'adeguamento alle esigenze di IPZS che evolveranno sia in termini di numero di utenti che di aree applicative da implementare (al fine di poter garantire l'aderenza ai continui aggiornamenti della normativa vigente).
- e. L'appoggio su una rete di interconnessione a banda larga, completamente "magliata", senza "single point of failure" ed in grado di garantire connettività a banda piena in qualsiasi Paese Europeo.
- f. Configurazione di rete in grado di estendere il livello di ridondanza anche alla connessione internet, intesa come fornitura del servizio di accesso (ISP redundancy).
- g. L'utilizzo di standard aperti (es. Linux, JSP, Javascript, J2EE, XML, XLS, ecc.).
- h. L'accesso al sistema attraverso un'interfaccia di grande diffusione come il web browser (tale accesso dovrà avvenire esclusivamente attraverso un client https). Sulla postazione client non dovrà essere installato software specifico al funzionamento della soluzione, a meno di quanto necessario alla gestione della firma digitale. I browser da supportare dovranno essere almeno i seguenti:
 - Microsoft Internet Explorer;
 - Mozilla FireFox;
 - Google Chrome.
- i. 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 (gare telematiche, aste elettroniche, ecc.).
- j. 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 dal DIGIT-PA ex CNIPA (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, permettendo inoltre l'apertura del documento firmato.
- k. La sicurezza nell'accesso del sistema, da garantire implementando il protocollo Secure Socket Layer (SSL) a cifratura forte (128 bit).
- l. La piattaforma di e-Procurement, tutte le informazioni in essa contenute e tutte le transazioni effettuate da e verso di essa dovranno essere adeguatamente protette mediante l'adozione di



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

opportuni sistemi, nel rispetto di quanto stabilito nella Raccomandazione AIPA 1/2000 "Norme provvisorie in materia di sicurezza dei siti Internet delle Amministrazioni Centrali e degli Enti Pubblici";

- m. Un meccanismo di tracciamento esteso delle attività eseguite da Utenti del sistema, interni ed esterni, attraverso registrazioni di sistema (log applicativi); si richiede inoltre la conformità agli standard internazionali per la Gestione della Sicurezza delle Informazioni (BS 7799, ISO/IEC 17799, ISO/IEC TR 13335) nonché alla normativa nazionale vigente, in particolare per quanto riguarda il rispetto dei principi di sicurezza fissati dal D.Lgs. 196/2003.
- n. La sincronizzazione di tutti gli orologi di sistema, con protocollo NTP, al "Central European Time" (CET) che, a sua volta, dovrà essere in sincronismo con i diversi tempi campione (orologi ufficiali nazionali) della maggior parte dei Paesi UE; il tempo del sistema dovrà essere sempre visibile almeno agli Utenti Esterni che partecipano ad eventi negoziali, preferibilmente a tutti gli Utenti che effettueranno l'accesso.
- o. Meccanismo di identificazione degli Utenti e autorizzazione all'accesso attraverso opportune credenziali di autorizzazione inserite in fase di autenticazione (user login); è richiesta inoltre la gestione del "profiling" (costruzione di profili autorizzativi) e la "segregation of duties" (segregazione funzionale dei compiti tra più individui). In particolare, il sistema di autenticazione all'accesso dovrà contemplare, in ottemperanza a quanto stabilito dal D.Lgs. 196/2003, Allegato B, Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza, le seguenti modalità:
 - credenziali di autorizzazione individuali;
 - parola chiave di lunghezza minima configurabile;
 - memorizzazione storico password;
 - obbligo modifica password al primo utilizzo;
 - possibilità di limitare la validità di una parola chiave ad un periodo massimo, configurabile separatamente da Utenti e Fornitori;
 - blocco password dopo un numero configurabile di tentativi di accesso non andati a buon fine;
 - combinazione di caratteri permessi per la password configurabile in fase di parametrizzazione;
 - procedura per la gestione degli accessi "in emergenza" in caso di prolungata indisponibilità del titolare.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- p. La piattaforma dovrà prevedere la possibilità di attivare, opzionalmente, il processo di autenticazione forte a due vie (two way strong authentication) mediante Smart Card con certificato di autenticazione emesso da un Ente certificatore legalmente riconosciuto.
 - q. Un sistema anti-intrusione attivo in grado di monitorare e respingere, attraverso l'utilizzo di tecniche di sicurezza attiva, attacchi esterni di tipo:
 - interruzione del servizio (Denial of Service, DoS);
 - attacchi via pacchetti dati TCP/IP malformati;
 - vulnerabilità negli applicativi web e nei web server;
 - rilevazione topologia rete (Network Probing);
 - programmi ostili basati su protocollo HTTP (HTTP worms).
 - r. Disponibilità di un sistema integrato per la:
 - creazione, modifica ed eliminazione di utenti;
 - creazione e gestione di diversi ruoli all'interno dell'organizzazione: ogni ruolo potrà essere configurato con un diverso insieme di diritti che determinano il particolare accesso alle informazioni e attività del sistema;
 - gestione differenziata dei diritti di accesso e delle deleghe operative anche a livello di singola operazione.
- Tale sistema dovrà essere previsto sia lato IPZS (Utenti Interni) che lato Fornitori (Utenti Esterni).
- s. Controllo delle sessioni utente: il sistema dovrà essere in grado di associare una specifica sessione applicativa utente a seguito di ogni autenticazione avvenuta con esito positivo. Tale sessione dovrà implementare alcuni meccanismi di controllo in grado di:
 - validare la sessione ad ogni accesso: non dovrà essere possibile trasferire (ad es. tramite posta elettronica) il percorso di accesso su di un altro PC in quanto il secondo accesso dovrà essere rifiutato dal sistema;
 - permettere la scadenza delle sessioni non utilizzate per un lasso di tempo reimpostabile su richiesta di IPZS, al fine di impedire eventuali accessi non autorizzati mediante PC lasciati incustoditi senza aver effettuato una specifica disconnessione.
 - t. La sicurezza fisica del centro elaborazione dati; qualora le risorse hardware utilizzate non siano di proprietà dell'Impresa Aggiudicataria, l'Impresa proprietaria di tali risorse dovrà sottostare a tutti gli obblighi di riservatezza richiesti all'Impresa Aggiudicataria, inclusa la firma dell'Accordo di Riservatezza di cui al Disciplinare di gara.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- u. Sottosistemi di sicurezza in configurazione ridondante.
- v. Monitoraggio attivo di tutte le componenti software dell'architettura di sistema al fine di ricercare nuove versioni (upgrade) e correzioni di malfunzionamenti (patch).
- w. Adozione di tecnologie antivirus su tutti i sistemi componenti la soluzione; con logica di scansione dei file gestita a livello applicativo dalla piattaforma in modo da identificare eventuali file virati all'atto del caricamento e poterlo notificare immediatamente all'Utente che ha effettuato l'operazione.
- x. Crittografia di dati sensibili (valori tecnici ed economici delle offerte, password utente, ecc.).
- y. Funzione di salvataggio presente in ogni fase di utilizzo della piattaforma, in particolare nelle fasi di preparazione e svolgimento delle negoziazioni telematiche, sia lato IPZS che lato Imprese.
- z. La disponibilità di servizi di import ed export di dati da e per sistemi esterni basati sull'utilizzo del protocollo https (e.g. web-services) eventualmente attivabili solo per indirizzi IP specifici.

5.5 Servizio di Manutenzione Tecnica e Livelli di Servizio Richiesti

5.5.1 Servizio di Manutenzione Tecnica

Il Servizio di Manutenzione Tecnica dovrà avere come obiettivo la risoluzione delle problematiche relative a errori o malfunzionamenti a livello applicativo. Coerentemente a quanto già esposto in precedenza, il servizio di manutenzione della piattaforma dovrà prevedere:

- a. la gestione ordinaria delle risorse, hardware e software, necessarie al corretto funzionamento della piattaforma;
- b. le attività volte a garantire il corretto funzionamento del sistema e il monitoraggio di allarmi derivanti da eccessivo carico di lavoro, malfunzionamenti di componenti hardware o software, violazione alla sicurezza del sistema;
- c. l'assunzione delle responsabilità di tutte le conseguenze che possono derivare da una qualunque anomalia e/o blocco del sistema, imputabili all'Impresa Aggiudicataria;
- d. la pianificazione, esecuzione e controllo delle operazioni di salvataggio e copia dei dati, riorganizzazione del database, e tutte le altre operazioni periodiche richieste dal sistema applicativo;
- e. il salvataggio e custodia dei log/documenti dell'attività del sistema;
- f. in caso di blocco della piattaforma, il ripristino delle complete funzionalità del sistema, sia in termini di accesso che in termini di integrità logico-fisica dei dati, secondo i livelli di servizio indicati al paragrafo 5.5.5;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- g. gli interventi di manutenzione correttiva (attraverso la rimozione di errori del sistema che si dovessero manifestare nel corso del contratto, al fine di garantire il mantenimento della operatività e delle funzionalità dell'applicazione software) ed adattiva (al fine di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del software applicativo rispetto alle esigenze di IPZS e/o a variazioni normative che comportino interventi di modifica del software).

5.5.2 Livelli di servizio richiesti per la manutenzione e l'aggiornamento

L'erogazione del servizio di manutenzione tecnica dovrà avvenire secondo i seguenti livelli di servizio, ovvero secondo i livelli migliorativi dichiarati in sede di offerta tecnica:

1. nel caso di manutenzione correttiva di *problemi bloccanti che si verifichino durante lo svolgimento di una gara (entro 48 ore dalla scadenza ovvero durante una seduta della commissione, esclusa la fase di rilanci delle aste elettroniche)* è richiesta la soluzione del problema **entro 6 ore lavorative** dall'avvenuta segnalazione;
2. nel caso di manutenzione correttiva di *problemi bloccanti che si verifichino al di fuori dei casi di svolgimento di una gara di cui al punto precedente (esclusa la fase di rilanci delle aste elettroniche)* è richiesta la soluzione del problema **entro 12 ore lavorative** dall'avvenuta segnalazione;
3. nel caso di manutenzione correttiva per *problemi non bloccanti* è richiesta la soluzione del problema **entro 5 giorni lavorativi** dall'avvenuta segnalazione;
4. nel caso di manutenzione correttiva per *problemi minori* è richiesta la soluzione del problema **entro 15 giorni lavorativi** dall'avvenuta segnalazione;

Nella seguente tabella è riportata la descrizione dei livelli di severità dei problemi:

Severità	Descrizione
Bloccante	Malfunzionamento grave che impedisce l'utilizzo di almeno una "funzionalità critica", con impatto bloccante su tutte le operazioni utente e sull'utilizzo del sistema; non è inoltre possibile giungere al risultato finale utilizzando funzionalità alternative.
Non Bloccante	Malfunzionamento che causa un degrado tollerabile di prestazione su una funzionalità, per periodi limitati; non richiede un intervento urgente.
Minore	Errori di minor entità che non pregiudicano l'operatività di base e le funzionalità chiave del sistema.

In caso di manutenzione correttiva di *problemi bloccanti che si verifichino durante la fase di rilanci delle aste elettroniche* è richiesta la presa in carico immediata del problema e la sua risoluzione nel minor tempo possibile.

Affidamento dell'erogazione in ASP di una piattaforma di e-Procurement per la gestione delle gare in modalità telematica –
Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

A seguito di *interventi normativi* relativi alla disciplina degli Appalti Pubblici ovvero modifiche di regolamenti interni IPZS, l'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere ad allineare il Portale secondo le seguenti tempistiche:

- **entro 60 giorni solari** ovvero entro il termine migliorativo dichiarato in sede di offerta tecnica, in ambiente di pre-produzione, a partire dalla data di consegna, da parte di IPZS, delle specifiche tecniche necessarie per l'esecuzione delle suddette attività;
- **entro 5 giorni lavorativi** in ambiente di produzione a partire dal nulla osta di IPZS.

I suddetti allineamenti del Portale alle variazioni normative saranno sottoposti a collaudo secondo la procedura descritta al paragrafo 11.

La rilevazione dei Livelli di Servizio sopradescritti, nonché di quelli riportati ai paragrafi 5.5.4 e 5.5.5 seguenti, avverrà su base trimestrale, tramite un'apposita reportistica inviata dall'Impresa Aggiudicataria ad IPZS entro 15 giorni solari successivi alla conclusione del trimestre oggetto della rilevazione.

5.5.3 Procedure di segnalazione reclami e Richieste di Supporto Tecnico

L'Impresa Aggiudicataria dovrà creare una procedura con la quale gli Utenti Interni possano inviare segnalazioni e reclami scritti inerenti il servizio e le funzionalità della soluzione di e-Procurement.

Il Servizio di Supporto Tecnico dovrà garantire che l'erogazione del servizio risponda agli standard richiesti da IPZS nel presente Capitolato e comunque dichiarati dall'Impresa Aggiudicataria in sede di offerta.

In particolare si dovrà prevedere la possibilità di inoltrare al Supporto Tecnico la segnalazione di qualunque malfunzionamento/anomalia di natura tecnica o qualunque richiesta di attività nell'ambito dell'erogazione del servizio applicativo. L'Impresa Aggiudicataria dovrà garantire la tracciabilità del processo di risoluzione della segnalazione, documentando le attività svolte dal Servizio di Supporto Tecnico anche ai fini della reportistica di cui al paragrafo precedente, in particolare indicando:

- 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.

5.5.4 Disponibilità del Sistema

Per "disponibilità" del servizio si intende che l'ambiente di riferimento (Produzione o Pre-Produzione) è operativo, accessibile ed in grado di eseguire le funzionalità previste agli utenti finali.

Affidamento dell'erogazione in ASP di una piattaforma di e-Procurement per la gestione delle gare in modalità telematica – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Fermo restando che il Portale deve poter essere accessibile h24 per 7 giorni su 7, l'Impresa Aggiudicataria dovrà garantire una disponibilità del servizio in ambiente di produzione pari ad almeno il 96% delle ore totali su base mensile o una percentuale migliorativa in base a quanto dichiarato in sede di offerta tecnica. L'ambiente di pre-produzione dovrà avere invece un livello di disponibilità pari ad almeno il 90% delle ore totali su base mensile.

Si precisa che nel calcolo del livello di disponibilità non saranno considerate interruzioni del servizio:

- le interruzioni dovute a interventi di manutenzione, aggiornamento, upgrade e correzioni programmati e comunque previamente concordati con IPZS;
- le interruzioni dovute a eventi di forza maggiore, intendendosi un evento al di fuori del controllo dell'Impresa Aggiudicataria.

5.5.5 Disaster Recovery

Si richiede di predisporre procedure ed infrastrutture adeguate per ripristinare la piena operatività della piattaforma di e-Procurement nel caso di blocchi fatali ed inattesi dei sistemi informativi del centro elaborazione dati primario (IDC -Internet Data Center).

La strategia di “Disaster Recovery” richiesta deve essere implementata tramite un’istanza back-up alimentata attraverso una connessione dedicata in grado di permettere al team della direzione tecnica dell'Impresa Aggiudicataria di recuperare l’operatività del sistema, con i dati aggiornati, in caso di indisponibilità totale dell’intero sistema situato presso l’IDC primario per una qualsiasi causa tecnica o di forza maggiore.

Il servizio di Disaster Recovery sarà disponibile in base ai seguenti livelli di servizio:

- RPO (Retention Point Objective) atteso: 24 ore,
- RTO (Retention Time Objective) atteso: 12 ore.

5.6 Possibilità di parametrizzazione e personalizzazione

L'Impresa Aggiudicataria dovrà consentire, senza alcun costo aggiuntivo, le parametrizzazioni e le personalizzazioni necessarie in relazione alle esigenze di IPZS, quali ad esempio il layout grafico, la nomenclatura utilizzata nelle pagine web, ecc.

In tal senso dovrà essere possibile “selezionare”, tra le funzionalità disponibili in ottica “modulare”, gli strumenti essenziali per la predisposizione, approvazione ed esecuzione dei principali eventi negoziali di tipo statico (es. gare telematiche) e dinamico (es. Aste Elettroniche).



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

5.7 Servizio di assistenza tramite Help Desk

Il Servizio di assistenza tramite Help Desk deve prevedere una struttura operativa avanzata che fornisca supporto ai Fornitori nell'utilizzo delle funzionalità della piattaforma, anche mediante un cruscotto che permetta il controllo delle attività svolte dai Fornitori sulla Piattaforma, nel rispetto della privacy e della riservatezza dei dati e delle informazioni. Tale servizio dovrà essere erogato da un "call-center" evoluto, composto da professionisti con comprovata e pluriennale esperienza nello svolgimento di eventi telematici. La possibilità che il medesimo servizio venga offerto anche agli Utenti Interni costituirà oggetto di valutazione nell'assegnazione del punteggio tecnico relativo al criterio tecnico 3.2 di cui al paragrafo 10.

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 procedimenti telematici;
- la disponibilità di utilizzare il servizio in forma gratuita ed attraverso canali differenti (telefono con numeri dedicati e distinti per chiamate dall'Italia e dall'estero, fax, e-mail);
- la disponibilità del servizio, per l'intera durata contrattuale, almeno nella fascia oraria dalle 9:00 alle 18:00 CET (Central European Time), tutti i giorni lavorativi (negli orari e nei giorni in cui il servizio non sarà operativo è richiesta l'attivazione di un risponditore vocale automatico che comunichi i giorni e gli orari in cui il servizio è in funzione).

Il servizio di supporto dovrà inoltre garantire almeno il presidio delle seguenti attività di formazione e assistenza ai Fornitori in italiano e inglese:

- formazione generale all'utilizzo degli strumenti di negoziazione telematica e di firma digitale (verifica tecnica correttezza impostazioni browser, verifica possesso strumenti di firma digitale, svolgimento di simulazioni sulla piattaforma ad esempio per la fase di rilanci dell'asta elettronica);
- registrazione dei fornitori al Portale;
- servizi di assistenza durante lo svolgimento di una gara (download documentazione, gestione eventuali problematiche tecnologiche durante la presentazione dell'offerta, ecc.).

Il servizio dovrà inoltre prevedere la gestione e conservazione di tutti i contatti avuti (telefonate ricevute, fax, e-mail) mediante l'utilizzo di un sistema applicativo che permetta la rilevazione e l'analisi delle problematiche segnalate dagli utenti (natura e frequenza) e l'analisi dei motivi di contatto.

In caso di segnalazioni di malfunzionamenti/anomalie dovrà essere attivata la procedura di segnalazione al Supporto Tecnico di cui al paragrafo 5.5.3; qualora il servizio di Help Desk venga offerto anche agli Utenti Interni la suddetta procedura potrà essere integrata in tale servizio.

Tale servizio di supporto dovrà essere erogato dagli operatori di Help Desk descritti al paragrafo 8.

Affidamento dell'erogazione in ASP di una piattaforma di e-Procurement per la gestione delle gare in modalità telematica – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

5.8 Documenti richiesti per l'attivazione del Servizio

All'attivazione del servizio, l'Impresa Aggiudicataria dovrà fornire ad IPZS tutta la documentazione tecnica del sistema oggetto di fornitura, contenente la descrizione dettagliata di tutti gli applicativi software forniti.

In particolare dovranno essere consegnati due manuali utente distinti, uno per gli Utenti Interni (Stazione Appaltante) ed uno per gli Utenti Esterni (Fornitori). Tali manuali dovranno essere consegnati ad IPZS in formato elettronico e disponibili sul Portale; dovranno inoltre essere costantemente aggiornati in base alle successive modifiche e/o integrazioni del Portale. La possibilità di avere una versione in inglese del manuale per gli Utenti Esterni costituirà oggetto di valutazione nell'assegnazione del punteggio tecnico relativo al criterio tecnico 3.1 di cui al paragrafo 10.

5.9 Archiviazione e disponibilità dei dati alla scadenza del Contratto

Successivamente alla conclusione di tutte le gare svolte sul Sistema, anche successivamente alla scadenza del contratto come indicato al paragrafo 4.2, l'Impresa Aggiudicataria dovrà fornire ad IPZS tutti i dati e documenti relativi a tali gare tramite idoneo supporto informatico, che ne permetta la rapida e completa consultazione. L'Impresa Aggiudicataria potrà anche continuare a consentire l'accesso in sola consultazione sulla piattaforma di esercizio per un periodo di tempo predefinito, fornendo comunque alla scadenza di tale periodo i suddetti dati ad IPZS tramite idoneo supporto informatico.

6 Caratteristiche funzionali del Portale Acquisti

6.1 Utenti e registrazione

Il sistema di e-Procurement dovrà essere costituito da un Portale Acquisti accessibile via internet e composto dalle seguenti aree:

- Area Pubblica: le pagine pubbliche dovranno essere accessibili da qualsiasi utente internet generico, ad esempio Fornitori che non si sono ancora registrati e che vogliono prendere visione della documentazione delle gare con bando;
- Area Riservata: le pagine di quest'area saranno accessibili solamente agli utenti autenticati come Fornitori (o Utenti esterni) oppure come personale della Stazione Appaltante (o Utenti interni) ed il contenuto e le funzionalità saranno personalizzati in base alla tipologia di utente come descritto in seguito.

6.1.1 Area Pubblica

L'Area Pubblica del Portale dovrà prevedere almeno:



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- la visualizzazione di informazioni pubbliche personalizzabili da IPZS come, ad esempio, una panoramica sul servizio di e-Procurement, comprensiva di caratteristiche e funzionalità generali, la normativa sugli appalti e sulla privacy, etc.;
- l'elenco di tutte le gare con bando (es. procedure aperte e prima fase delle procedure ristrette) con la visualizzazione delle informazioni ad esse relative e la possibilità di scaricare la documentazione in formato elettronico; per le gare aggiudicate dovranno essere visibili anche le informazioni relative all'esito e dovrà essere possibile scaricare l'avviso di aggiudicazione;
- la visualizzazione delle condizioni di registrazione ed abilitazione dei Fornitori ai servizi di e-Procurement offerti dal Portale e dei regolamenti interni IPZS relativi, ad esempio, allo svolgimento delle gare telematiche;
- la visualizzazione dei requisiti tecnici minimi per poter correttamente utilizzare il Portale.
- l'accesso alla procedura di registrazione dei Fornitori al Portale;
- una pagina di login per l'accesso di Utenti che dispongono già di un account abilitato;
- l'accesso alla richiesta di password, nel caso un Utente già accreditato l'abbia dimenticata;
- contatti del servizio di Help Desk fornito dall'Impresa Aggiudicataria;
- link a pagine del sito istituzionale IPZS o altri siti di interesse sugli appalti pubblici e l'e-Procurement;

L'Impresa Aggiudicataria, qualora richiesto da IPZS, provvederà alla pubblicazione nell'Area Pubblica di informazioni relative alla descrizione delle attività, all'organizzazione, ai bandi di gara, o altre informazioni pubbliche similari.

Le gare visibili nell'Area Pubblica dovranno essere ricercabili in base almeno alla descrizione, allo stato (almeno: in corso o chiusa), alla categoria merceologica.

6.1.2 Area Riservata

Per accedere all'Area Riservata e quindi operare sul Portale, tutti gli Utenti (interni ed esterni) devono registrarsi, comunicando i propri dati identificativi. Non deve esserci alcun limite al numero di utenti che possono registrarsi sul Portale. Ad ogni utente registrato deve essere associato un identificativo univoco che viene utilizzato dal monitoraggio del sistema al fine di registrare tutte le attività svolte dell'utente sul Portale e di identificare l'iniziatore o l'attore di qualsiasi azione.

Il processo di registrazione deve assicurare la riservatezza dei dati personali degli Utenti sia nella fase di trasferimento sia nella fase di conservazione a norma del D.Lgs. 196/2003.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

6.1.2.1 Registrazione Utenti Esterni.

L'Impresa Aggiudicataria dovrà garantire un processo di registrazione mediante il quale gli Utenti Esterni potranno dotarsi di un account abilitato ai servizi di e-Procurement.

Gli Utenti Esterni si registrano inserendo i propri dati in un form on line accessibile dall'Area Pubblica ed inviando, tramite upload sul Portale, eventuali documenti necessari per la registrazione in formato elettronico, firmati digitalmente se richiesto.

In seguito alla ricezione della richiesta di registrazione, l'Impresa Aggiudicataria dovrà condurre ogni debita verifica al fine di appurare che il Fornitore abbia fornito tutte le informazioni obbligatorie e che tali informazioni siano valide. Una volta che la richiesta di registrazione sarà stata processata con successo, l'Impresa Aggiudicataria dovrà creare l'account e dotare il Fornitore di tutte le credenziali necessarie (username, password, etc.) per consentire l'accesso ai servizi di e-Procurement.

Il processo di registrazione dovrà essere semplice ed intuitivo senza compromettere i requisiti di sicurezza, dovrà inoltre garantire che i Fornitori siano vincolati legalmente alle regole relative all'accesso e all'utilizzo del servizio così come definite da IPZS. Inoltre l'Impresa Aggiudicataria dovrà garantire la completa personalizzazione del processo di registrazione, dei form e database con i quali verranno memorizzati e gestiti i dati dei Fornitori, così come richiesto da IPZS, senza limiti in termini di informazioni richieste e meccanismi di controllo. I suddetti form e database di registrazione dovranno essere inoltre modificabili in qualsiasi momento, su richiesta di IPZS e senza compromettere le funzionalità del sistema in produzione.

Tramite un sistema di gestione delle anagrafiche degli Utenti Esterni registrati, IPZS deve avere, in ogni momento, la possibilità di effettuare delle ricerche sul database usando come filtri alcuni dei dati memorizzati (su indicazione di IPZS), esaminare i dati di registrazione, scaricarli sul proprio pc in un formato di comune utilizzo (es. word, excel).

Gli Utenti Esterni registrati devono avere la possibilità di modificare in qualsiasi momento i dati di registrazione per adeguarli alla propria eventualmente mutata situazione (es. indirizzo, e-mail) nonché la password di accesso; deve inoltre essere possibile la creazione di più Utenti Esterni associati alla medesima Impresa, con diversi profili di accesso che conferiscono alle diverse categorie di utenti, definite da IPZS, determinati privilegi di accesso a informazioni e attività.

6.1.2.2 Registrazione Utenti Interni

Anche per gli Utenti Interni dovrà essere prevista la creazione di diversi profili utente, ai quali saranno associati diversi privilegi di accesso a informazioni e attività. A titolo esemplificativo, dovrà essere possibile la creazione e la gestione, da parte di IPZS, almeno dei seguenti profili:

- **Amministratore:** ha accesso a tutte le funzionalità amministrative del Portale, incluse tutte le gare, il database degli Utenti Esterni e la gestione degli Utenti Interni;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- **Responsabile:** ha accesso solamente alle proprie gare ed a quelle di un gruppo di buyer che da lui dipendono, approva la pubblicazione delle gare predisposte dai suoi buyer; può inserire altri utenti interni di tipo buyer;
- **Buyer:** svolge attività di inserimento e modifica delle proprie gare;
- **Commissario:** si tratta dei Commissari di gara; una volta registrati sul Portale devono essere specificatamente abilitati per ogni gara per la quale hanno un incarico di commissione ed i loro poteri saranno limitati alle attività di valutazione delle offerte ricevute in tali gare.

L'iscrizione avviene sul Portale da parte dell'Impresa Aggiudicataria o di un Utente Interno autorizzato a tale operazione, tramite compilazione di un form che verrà definito e potrà essere modificato in qualsiasi momento da IPZS. Gli Utenti Interni registrati riceveranno un'e-mail di conferma dell'avvenuta registrazione contenente tutti i dati necessari per l'accesso al sistema (es. username, password, indirizzo internet) e potranno in qualsiasi momento modificare i propri dati di registrazione nonché la password di accesso.

6.2 Categorie Merceologiche

Sul Portale dovrà essere implementato un albero di categorie merceologiche, avente almeno i seguenti livelli:

- un primo livello pari a forniture, servizi e lavori;
- un secondo livello coincidente con la classificazione in macro-categorie;
- un terzo livello con le categorie di dettaglio, che verranno utilizzate per le gare.

6.3 Gare telematiche

Il modulo della soluzione di e-Procurement relativo alle gare telematiche dovrà permettere di gestire tutte le fasi del processo di acquisto che vanno dalla pubblicazione del bando o dall'individuazione dei fornitori da invitare a presentare offerta fino alla scelta del contraente.

Il sistema deve consentire lo svolgimento, in modalità interamente telematica, di

- procedure aperte, ristrette e negoziate, queste ultime con o senza la pubblicazione di un bando (art. 55, 56, 57 del D.Lgs. 163/2006, artt. 295-296 del D.P.R. n. 207 del 2010);
- accordi quadro con uno o più operatori economici, ed in questo ultimo caso con eventuale nuovo confronto competitivo tramite appalti specifici (art. 59 del D.Lgs. 163/2006);
- sistemi dinamici di acquisizione (art. 60 del D.Lgs. 163/2006);
- aste elettroniche, come modalità di aggiudicazione di procedure aperte, ristrette, negoziate con bando, appalti specifici di un accordo quadro o di un sistema dinamico di acquisizione (art. 85 del D.Lgs. 163/2006 ed artt. 288-294 del D.P.R. n. 207 del 2010).

Affidamento dell'erogazione in ASP di una piattaforma di e-Procurement per la gestione delle gare in modalità telematica – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Tutte le suddette procedure di gara potranno essere, compatibilmente con la normativa applicabile, relative a lavori, servizi o forniture di qualsiasi importo e con criterio di aggiudicazione del prezzo più basso o dell'offerta economicamente più vantaggiosa e dovranno comunque svolgersi in accordo con tutte le prescrizioni del D.Lgs. 163/2006 e del D.P.R. n. 207 del 2010 vigenti al momento dell'attivazione della procedura sul sistema, con la sola eccezione delle modifiche normative di recente introduzione per le quali non siano ancora state consegnate all'Impresa Aggiudicataria le specifiche oppure non siano ancora trascorsi i termini di cui al paragrafo 5.5.2.

L'accordo quadro con più operatori economici e successivi appalti specifici, il sistema dinamico di acquisizione e l'asta elettronica potranno anche non essere immediatamente disponibili nella soluzione proposta, ma dovranno essere implementati sul sistema di pre-produzione, su richiesta di IPZS e senza alcun onere aggiuntivo rispetto a quanto previsto nel paragrafo 7, entro 30 giorni solari dalla richiesta ed in ambiente di produzione entro 5 giorni lavorativi a partire dal nulla osta di IPZS.

6.3.1 Predisposizione della Procedura di Gara

Il Servizio di e-Procurement deve garantire un accesso semplice e lineare agli strumenti telematici per la preparazione di una gara. In particolare, deve essere prevista la possibilità di creare dei "template" già predisposti per le singole tipologie di procedure di gara. Il processo di predisposizione di una gara deve prevedere la creazione di uno spazio di lavoro virtuale ove gli Utenti Interni, che sono titolari di diritti, possono gestire in modo integrato l'intero processo di gara e archiviare tutti i documenti e le informazioni generate nell'intero ciclo di attività della gara (es.: pubblicazione bando/invio inviti, risposte ai chiarimenti, rettifiche, etc.).

Durante il processo di creazione di una gara, che in qualsiasi momento potrà essere salvato e ripreso successivamente, dovrà essere possibile inserire almeno le seguenti informazioni:

- la descrizione della gara;
- la categoria merceologica associata (massimo livello di dettaglio dell'albero);
- la tipologia di procedura (es. aperta, ristretta o negoziata);
- il criterio di aggiudicazione (prezzo più basso oppure offerta economicamente più vantaggiosa);
- in caso offerta costituita da un solo valore economico, la sua unità di misura (valuta, ribasso percentuale o altro);
- l'ordinamento delle offerte economiche (al ribasso o al rialzo);
- il numero dei lotti;
- l'importo complessivo della gara;
- quantità e basi d'asta, eventualmente per ciascun lotto;

**Affidamento dell'erogazione in ASP di una piattaforma di e-Procurement per la gestione delle gare in modalità telematica –
Capitolato Tecnico**



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- in caso di offerta economicamente più vantaggiosa, punteggio tecnico ed economico massimo previsto;
- la data e l'ora di scadenza per la ricezione delle offerte.

Il sistema dovrà inoltre prevedere:

- la possibilità di allegare i documenti di gara in formato elettronico, specificando per ciascuno la descrizione e se dovrà essere visibile nell'Area Pubblica (es. procedura aperta e prima fase della procedura ristretta) o solamente ai Fornitori invitati (es. procedura negoziata e seconda fase della procedura ristretta);
- in caso di procedure negoziate, la selezione di un determinato numero di Fornitori da invitare tra tutti quelli registrati per la categoria oggetto della gara, tramite selezione manuale oppure tramite un criterio di rotazione (es. sulla base della data di registrazione, del numero di inviti, della data dell'ultimo invito);
- la definizione del contenuto delle "buste digitali" amministrativa, tecnica ed economica, specificando, per ciascun documento richiesto, almeno:
 - o se obbligatorio o facoltativo; nel primo caso il sistema non dovrà permettere l'invio di un'offerta nella quale non sia stato allegato alcun file in corrispondenza a tale richiesta;
 - o se firmato digitalmente oppure no: nel primo caso il sistema dovrà verificare la corretta apposizione della firma digitale, segnalando al Fornitore eventuali anomalie ma senza tuttavia impedirgli di inserire il documento nella busta;
- l'inserimento di uno o più parametri economici da far quotare al Fornitore, specificando per ciascuno di essi almeno: quantità, base d'asta, unità di misura e numero massimo di cifre decimali consentite (fino a 5); non dovrà essere possibile inserire un valore superiore alla base d'asta in caso di ribasso ovvero inferiore in caso di rialzo;
- in caso di offerta economicamente più vantaggiosa, a ciascun criterio economico dovrà essere associato un punteggio massimo ed una formula di trasformazione del valore economico in punti, in caso invece di prezzo più basso dovrà essere possibile specificare la formula di calcolo dell'importo complessivo offerto sulla base dei valori economici dei singoli parametri (es. somma dei prodotti prezzo unitario del criterio per quantità corrispondente);
- in caso di offerta economicamente più vantaggiosa, l'inserimento di più parametri tecnici da far quotare al Fornitore, specificando per ciascuno di essi almeno: il punteggio massimo corrispondente, la tipologia di risposta (es. lista di valori, valore numerico con corrispondente formula di calcolo del punteggio, assegnazione discrezionale da parte della commissione);



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- in caso di offerta economicamente più vantaggiosa, la formula di trasformazione del valore economico offerto in quota parte del punteggio economico, per ciascuno dei parametri economici inseriti.

In caso di offerta economicamente più vantaggiosa, le modalità e le formule di calcolo dei punteggi tecnici ed economici dovranno comunque essere conformi almeno a quanto riportato nell'Allegato P, punto II, lett. b) del D.P.R. 207/2010 e cioè:

- formula lineare che assegna il punteggio massimo all'offerta migliore e zero all'offerta base;
- solo per criteri economici, variante della formula precedente che assegna anche alla media aritmetica delle offerte un valore predefinito e pari all'85%, 90% o 95% del punteggio massimo.

Le suddette formule dovranno funzionare nel caso di criterio economico espresso sia in valuta che come ribasso percentuale, restituendo il medesimo risultato. Nell'offerta tecnica dovranno comunque essere esplicitate tutte le formule di calcolo dei punteggi tecnici ed economici disponibili sul sistema.

In caso di procedure che prevedono una fase di prequalifica (es. procedure ristrette o negoziate con bando), il sistema deve consentire di definire tale fase con tutta la documentazione inerente e la scadenza del termine di presentazione; la definizione della restante documentazione e parametri di gara, incluso il termine di presentazione delle offerte, dovrà avvenire al momento dell'invio degli inviti. Inoltre la documentazione relativa alla fase di prequalifica deve essere resa disponibile nell'Area Pubblica del Portale, mentre la documentazione relativa alla successiva fase di gara dovrà essere visibile in Area Riservata esclusivamente ai Fornitori invitati.

6.3.2 Area Messaggi del Portale

Il Portale dovrà avere, per ciascuna procedura di gara, una funzionalità di messaggistica tra Utenti Interni (Stazione Appaltante) ed Esterni (Imprese partecipanti), con almeno le seguenti caratteristiche:

- evidenza dei messaggi ricevuti ed inviati;
- possibilità, da parte della Stazione Appaltante, di selezionare i destinatari manualmente oppure in base a dei criteri (es. Fornitori invitati, Fornitori che hanno presentato offerta, solo il mittente); in caso di più destinatari gli indirizzi e l'identità degli stessi non dovranno essere visibili a chi riceve il messaggio;
- per ciascun messaggio, evidenza di:
 - o mittente e destinatari;
 - o oggetto;
 - o testo del messaggio, configurabile da parte di IPZS in caso di comunicazioni automatiche;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- eventuali allegati;
 - data e ora di invio;
 - eventuale data e ora in cui è stato letto e da quale dei destinatari;
- di ciascun messaggio dovrà essere inviata una copia oppure una notifica all'indirizzo e-mail degli Utenti Esterni destinatari.

Dunque ogni messaggio scambiato tra Stazione Appaltante e Imprese partecipanti dovrà essere presente nell'area Messaggi della gara sul Portale, rispettivamente come messaggio inviato da parte dell'Utente mittente e come messaggio ricevuto da parte di ciascun Utente destinatario. Questo permette di tracciare il corretto ricevimento ed eventualmente la lettura di ciascun messaggio da parte di ogni destinatario, indipendentemente dal funzionamento della casella e-mail da esso indicata in fase di registrazione. A tal fine verrà richiesto alle Imprese partecipanti alle gare di accettare che l'area Messaggi del Portale venga considerata domicilio eletto per le comunicazioni relative alla gara.

6.3.3 Pubblicazione Bando di Gara

Il sistema deve rendere disponibile una funzionalità che consenta ad IPZS di gestire la compilazione online della documentazione richiesta per la pubblicazione di avvisi di gare con importo superiore alla soglia comunitaria, conformemente alle normative UE (Bando GUUE) e quindi la pubblicazione automatica degli avvisi sull'Official Journal of the European Union (OJEU).

Il Portale dovrà quindi essere abilitato al servizio eSenders per inviare i bandi e gli avvisi strutturati nel formato XML direttamente all'Ufficio Pubblicazioni (Sistema informativo per gli appalti pubblici europei). In particolare si richiede che entro i 30 giorni solari previsti per l'implementazione la piattaforma sia certificata come OJS eSender di classe D per tutte le tipologie di formulari necessari alla gestione delle gare che verranno svolte sulla piattaforma, secondo la normativa comunitaria vigente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: avviso di preinformazione, bando di gara, avviso relativo agli appalti aggiudicati, bando di gara semplificato nell'ambito di un sistema dinamico di acquisizione, avviso relativo a informazioni complementari, informazioni su procedure incomplete o rettifiche).

Il sistema dovrà prevedere un'analoga funzionalità per la pubblicazione dei suddetti avvisi sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana – V Serie Speciale, sulla base di specifiche tecniche che verranno comunicate da IPZS con le modalità indicate al paragrafo 4.3.

Tutti gli avvisi relativi a bandi di gara nonché eventuali comunicazioni dovranno essere visibili nell'Area Pubblica del Portale.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

6.3.4 Invio degli inviti

In caso di procedure che prevedono l'invio di un invito (es. procedure negoziate e seconda fase delle procedure ristrette), nel momento in cui viene pubblicata la fase della gara che prevede tale invito il sistema dovrà inviare automaticamente un messaggio a tutti i Fornitori invitati.

Il contenuto di questo messaggio dovrà essere predefinito da IPZS ma comunque personalizzabile dall'Utente Interno che invia gli inviti; una copia o una notifica di questo messaggio dovrà essere inviata all'indirizzo e-mail dei Fornitori invitati, secondo quanto riportato al paragrafo 6.3.2.

6.3.5 Partecipazione ad una gara telematica

Ciascun Fornitore, nell'area riservata del Portale, dovrà visualizzare tutte le procedure di gara pubbliche (es. procedure aperte e prima fase delle procedure ristrette) e quelle alle quali è stato invitato. In relazione a ciascuna di queste gare il Portale deve prevedere almeno le seguenti funzionalità:

- visualizzazione della documentazione di gara;
- lettura delle comunicazioni ricevute dalla Stazione Appaltante ed invio di comunicazioni alla medesima (per esempio richieste di chiarimenti);
- predisposizione ed invio dell'offerta.

Il Portale, durante la predisposizione dell'offerta, deve consentire al Fornitore di interrompere e salvare in qualunque momento tale processo nonché di riprenderlo in un momento successivo. Inoltre dovrà consentire almeno:

- di dichiarare, tramite un form online sul Portale, la propria forma di partecipazione alla gara secondo quanto previsto all'art. 34 del D.Lgs. 163/2006, elencando i dati anagrafici delle ulteriori imprese partecipanti in caso di raggruppamento; tale forma di partecipazione nonché l'elenco delle imprese facenti parte del raggruppamento dovranno essere visibile alla Stazione Appaltante in fase di esame delle offerte;
- l'inserimento di tutti i documenti richiesti dalla Stazione Appaltante in ciascuna busta (amministrativa, tecnica ed economica), anche attraverso la compilazione di form online sul Portale (es. per parametri tecnici e/o economici); in caso di form online il Portale dovrà anche generare un documento pdf configurabile da IPZS e riportante i dati inseriti nel form online, in modo che i partecipanti alla gara possano scaricarlo, firmarlo digitalmente ed allegarlo tra i documenti richiesti;
- l'invio dell'offerta, che comporterà la ricezione da parte del Fornitore di un messaggio di notifica del corretto recepimento della stessa ai sensi dell'art. 295 c. 6 del D.P.R. 207/2010; tale messaggio dovrà essere inviato all'area messaggi del Portale nonché, tramite copia o notifica, all'indirizzo e-mail del Fornitore;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- la possibilità di modificare l'offerta già presentata e quindi inviarla nuovamente alla Stazione Appaltante tutte le volte necessarie, purché entro il termine di presentazione dell'offerta; soltanto l'ultima offerta inviata entro tale termine sarà resa disponibile alla Stazione Appaltante per la valutazione;
- la possibilità di inviare, durante la fase di predisposizione dell'offerta, richieste di chiarimento alla Stazione Appaltante tramite l'area messaggi del Portale, nonché di rispondere, durante la fase di valutazione delle offerte, a messaggi ricevuti dalla Stazione Appaltante nella medesima area per chiarimenti sulla documentazione inviata.

Il sistema dovrà inoltre prevedere:

- una funzionalità di avviso automatico per informare i Fornitori di modifiche eventualmente apportate alla gara (es. rettifica della documentazione, etc.);
- la possibilità, da parte della Stazione Appaltante, di prorogare il termine per la ricezione delle offerte se necessario; in tal caso il Sistema dovrà inviare in automatico un messaggio di informazione ai Fornitori invitati, in caso di procedura con inviti, oppure a tutti i Fornitori che hanno effettuato delle operazioni nello spazio della gara, in caso di procedure pubbliche;
- in caso di una procedura di gara con prequalifica (es. ristretta) e più lotti, nella seconda fase il Fornitore potrà avere accesso alla documentazione e presentare l'offerta esclusivamente di quei lotti per i quali ha superato la fase di prequalifica ed ai quali è stato quindi invitato;
- l'impossibilità, da parte di qualsiasi Utente, di accedere alle offerte fino al termine previsto per la presentazione; le offerte devono essere archiviate in modo sicuro e non devono poter essere modificate o cancellate senza che l'operazione venga tracciata;
- la registrazione di tutte le attività effettuate, riepilogando le informazioni relative agli utenti che le hanno compiute e alla data e all'ora in cui sono state effettuate.

6.3.6 Esame delle offerte

Il sistema elettronico di esame delle offerte ricevute deve consistere nell'utilizzo di una tecnologia collaborativa basata su web e di un ambiente di lavoro condiviso sicuro che consenta ad un gruppo predefinito di Utenti Interni, anche collocati geograficamente in luoghi diversi, di valutare la documentazione ricevuta, condurre l'analisi dei requisiti di ammissibilità, condurre analisi e comparazioni di offerte tecniche ed economiche. Il servizio di valutazione dovrà essere integrato con il sistema elettronico di gestione delle gare telematiche.

Il processo di valutazione prevede le seguenti attività:

- definizione di una commissione di gara composta da membri con differenti ruoli e incarichi;

**Affidamento dell'erogazione in ASP di una piattaforma di e-Procurement per la gestione delle gare in modalità telematica –
Capitolato Tecnico**



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- definizione di criteri di valutazione e schemi di assegnazione dei punteggi in caso di criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo quanto stabilito nella documentazione di gara e comunque in conformità a quanto riportato nell'Allegato P del D.P.R. 207/2010 per quanto riguarda forniture e servizi;
- possibile inserimento sul Portale di commenti della commissione nonché di documentazione a supporto della valutazione.

Gli Utenti Interni che compongono la commissione dovranno poter accedere alle buste del fornitore oggetto di valutazione secondo visibilità ed operatività differenziate (es.: visibilità della sola busta tecnica per i commissari esterni). Dovrà essere inoltre possibile aggiungere o sostituire membri della commissione anche durante il processo di valutazione, attività della quale il sistema dovrà tenere traccia.

Il Portale, nell'area riservata agli Utenti Interni autorizzati, subito dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte di una gara, deve consentire per tale gara le seguenti funzionalità:

- visualizzazione dei soggetti che hanno presentato offerta, con evidenza della data ed ora di presentazione dell'offerta e della forma di partecipazione nonché dell'eventuale elenco delle Imprese facenti parte di un raggruppamento;
- possibilità di effettuare il sorteggio ai sensi dell'art. 48 c. 1 del D.Lgs. 163/2006 sia prima che dopo l'esame della documentazione amministrativa, con conseguente invio tramite l'Area Messaggi del Portale di una comunicazione ai sorteggiati per richiedere i documenti a comprova dei requisiti di capacità; qualora il sorteggio venga effettuato prima dell'esame della documentazione amministrativa, dovrà essere possibile ripeterlo in caso qualcuno dei concorrenti sorteggiati venga escluso;
- visualizzazione della documentazione costituente la gara, nel seguente ordine:
 - o apertura delle buste amministrative;
 - o apertura delle buste tecniche, se presenti;
 - o apertura delle buste economiche.

I commissari dovranno essere in grado, in funzione dei propri diritti di visibilità ed operatività, di visualizzare ed analizzare i documenti presentati dai Fornitori nelle diverse buste, esprimendo un giudizio di conformità o meno sul singolo documento; a fronte di tale valutazione della risposta del Fornitore sarà possibile produrre verbali ad hoc.

Non dovrà in alcun modo essere possibile l'esame del contenuto delle buste tecniche, se presenti, prima che sia stato completato e validato il contenuto di tutte le buste amministrative; analogamente, non dovrà in alcun modo essere possibile l'esame del contenuto delle buste economiche prima che sia stato completato e validato il contenuto di tutte le buste tecniche, se presenti, ed amministrative.

Affidamento dell'erogazione in ASP di una piattaforma di e-Procurement per la gestione delle gare in modalità telematica – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Se un Fornitore ottiene un giudizio negativo su almeno un documento della busta amministrativa, sarà escluso dalla gara; in tal caso la busta tecnica, se presente, e quella economica da esso presentate non dovranno in alcun modo essere accessibili a nessun Utente. La valutazione negativa che comporta l'esclusione non potrà essere modificata successivamente alla validazione conclusiva della busta amministrativa, che dovrà quindi avvenire solamente a seguito di un opportuno avviso di conferma da parte del Sistema.

Analogamente, in caso di presenza della busta tecnica, se un Fornitore ottiene un giudizio negativo su almeno un documento contenuto in tale busta, sarà escluso dalla gara; in tal caso la busta economica da esso presentata non dovrà in alcun modo essere accessibile a nessun Utente. La valutazione negativa che comporta l'esclusione non potrà essere modificata successivamente alla validazione conclusiva della busta tecnica, che dovrà quindi avvenire solamente a seguito di un opportuno avviso di conferma da parte del Sistema.

In caso di gara con più lotti, dovranno essere presenti una busta tecnica, se prevista, ed una economica per ciascun lotto; l'esclusione di un partecipante durante la fase di esame della documentazione tecnica o economica deve riguardare esclusivamente il lotto in esame, senza interferire con il processo di valutazione della documentazione relativa agli altri lotti. Non dovrà comunque essere possibile accedere al contenuto delle buste economiche di qualsiasi lotto senza aver prima completato l'esame della documentazione tecnica di tutti i lotti.

Il Fornitore escluso dovrà essere avvisato tramite un messaggio inviato per mezzo dell'area messaggi del Portale nonché, tramite copia o notifica, all'indirizzo e-mail del Fornitore; il contenuto di tale messaggio dovrà essere personalizzabile da parte della Stazione Appaltante.

In caso di criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa con parametri tecnici la cui valutazione avviene in maniera automatica, il sistema dovrà mostrare i punteggi assegnati a seguito della quotazione espressa dal Fornitore, permettendo tuttavia alla commissione di modificarli, se necessario, inserendo eventuali commenti sulle motivazioni della modifica. Il sistema dovrà tenere traccia di entrambi i punteggi (automatico da sistema e manuale della commissione) nonché dei commenti inseriti dai commissari.

Dopo che la commissione avrà esaminato i documenti contenuti nella busta economica sarà possibile visualizzare la classifica in ordine decrescente rispetto all'offerta migliore, con evidenza di:

- punteggio tecnico ed economico, in caso di criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa;
- prezzo offerto, permettendo alla commissione di modificarlo qualora sia in contrasto con l'offerta economica sottoscritta, con conseguente aggiornamento della graduatoria e delle offerte anomale;
- offerte che risultano anomale ai sensi dell'art. 86 del D.Lgs. 163/06; il sistema dovrà inoltre mostrare la soglia di anomalia calcolata ai sensi del suddetto articolo.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Tramite l'Area Messaggi del Portale dovrà essere possibile la gestione delle comunicazioni relative a questa fase del processo, quali ad esempio richiesta di chiarimenti sui documenti presentati, aggiudicazione, eventuale esclusione, eventuale richiesta di chiarimenti per la verifica di congruità di un'offerta anomala.

Il Sistema dovrà consentire alla commissione di rendere visibile ai partecipanti almeno la classifica, scegliendo il momento dal quale dovrà decorrere tale visibilità; qualora sia possibile rendere visibili anche i risultati delle sedute pubbliche di apertura delle buste, i partecipanti dovranno poter visualizzare il prospetto di tutti i documenti presentati senza poter accedere al loro contenuto.

Il Sistema deve tenere traccia di tutte le operazioni svolte dagli utenti della commissione, consentendo l'estrazione, in formato word, di un verbale riassuntivo, anche utilizzando degli appositi "template" diversificati per tipologia di procedura/appalto. Il sistema deve inoltre consentire di effettuare, in relazione ad ogni singolo procedimento di gara, l'upload di documenti redatti in modalità off line, ad esempio da parte della commissione o del Responsabile del Procedimento.

Infine, il Sistema deve consentire l'accesso agli atti di cui alla legge n. 241/1990 in modalità elettronica: a tal fine dovrà essere possibile, da parte di un Utente Interno, scaricare tutti i file così come sono stati caricati dai concorrenti in relazione al procedimento per cui è esercitato il diritto di accesso, ordinatamente suddivisi in cartelle per Fornitore, per lotto e per busta (amministrativa, tecnica o economica), nonché ogni documento utile alla effettiva identificazione dei suddetti file (ad esempio: log generati dal sistema, linee guida necessarie a consentire la lettura dei log applicativi, ecc.).

6.3.7 Adempimenti successivi all'aggiudicazione

Il Sistema dovrà permettere di tracciare il momento dell'aggiudicazione provvisoria, effettuata in seduta pubblica alla miglior offerta risultata congrua, e dell'aggiudicazione definitiva, successivamente alla verifica dei requisiti. Sarà oggetto di valutazione ai fini dell'assegnazione del punteggio tecnico relativo al criterio tecnico 2.2 di cui al paragrafo 10, la possibilità di tracciare anche gli adempimenti successivi all'aggiudicazione, ricordandone la scadenza tramite e-mail all'Utente Interno responsabile della gara; tra tali adempimenti si indicano ad esempio:

- entro 5 giorni dall'aggiudicazione definitiva, invio della comunicazione di aggiudicazione definitiva ai partecipanti tramite l'Area Messaggi del Sistema;
- entro 48 giorni dall'aggiudicazione definitiva, pubblicazione dell'esito della gara nell'Area Pubblica del Portale ed in caso di procedura sopra la soglia comunitaria anche sulla GUUE, tramite la funzionalità di cui al paragrafo 6.3.3;
- non prima di 35 giorni dall'invio della comunicazione di aggiudicazione definitiva (a meno che non ci sia un solo partecipante o si tratti di un appalto specifico basato su un accordo quadro) e non oltre 60 giorni dall'aggiudicazione definitiva, stipulazione del contratto;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- entro 5 giorni dalla stipula, la comunicazione a tutti i partecipanti di avvenuta stipulazione del contratto.

6.4 Dati per l'AVCP

Verrà valutata con un massimo di 4 punti tecnici, la possibilità di estrarre dal Sistema in maniera automatica i dati delle gare richiesti dall'AVCP (Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture), in un formato utilizzabile per l'invio automatico al sistema SIMOG dell'AVCP medesima ovvero ad un sistema terzo in grado di effettuare tale invio.

In particolare i dati riguardano le seguenti fasi della gara:

- in fase di creazione della gara, i dati necessari per l'ottenimento del CIG, tra cui ad esempio:
 - Modalità di realizzazione
 - Oggetto della gara
 - Importo complessivo gara
 - Numero totale Lotti
 - Oggetto lotto
 - Importo del lotto
 - Quota parte dell'importo del lotto per attuazione della sicurezza
 - Se presente, n. e data di pubblicazione sulla GUUE
- successivamente all'aggiudicazione della gara, i dati di aggiudicazione, tra cui ad esempio nel caso di importo superiore a 150.000 Euro:
 - Procedura di scelta del contraente (aperta, ristretta, negoziata con bando, negoziata senza bando, sistema dinamico di acquisizione, ecc.)
 - Asta elettronica (sì/no)
 - Criterio di aggiudicazione (prezzo più basso o offerta economicamente più vantaggiosa)
 - Data di invito
 - Data scadenza presentazione offerte
 - n. richieste di invito
 - n. invitati
 - n. offerte



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- n. offerte ammesse
- offerta di massimo ribasso %
- offerta di minimo ribasso %
- valore soglia anomalia %
- n. offerte anomale
- n. esclusioni automatiche
- n. esclusioni per insufficienti giustificazioni
- Codice Fiscale aggiudicatario
- Partita IVA aggiudicatario
- Denominazione aggiudicatario
- Avvalimento (sì/no, se sì specificando se per i requisiti o per l'attestazione)
- CF impresa ausiliaria
- Tipologia aggiudicatario (RTI, consorzio, impresa singola o GEIE)
- Ruolo nell'associazione (mandataria o mandante)
- CF rappresentante legale
- Nominativo rappresentante legale
- Ribasso di aggiudicazione %
- Importo di aggiudicazione
- Data di aggiudicazione definitiva
- Subappalto (sì/no)

Ai fini dell'assegnazione del punteggio relativo al criterio tecnico 2.3 di cui al paragrafo 10, bisognerà indicare nell'offerta tecnica l'elenco dei dati richiesti dall'AVCP che verranno memorizzati sul Sistema di e-Procurement proposto nonché la modalità di estrazione ed invio all'AVCP o ad un sistema terzo di tali dati.

7 Dimensionamento

L'appalto comprende:

**Affidamento dell'erogazione in ASP di una piattaforma di e-Procurement per la gestione delle gare in modalità telematica –
Capitolato Tecnico**



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- un importo a corpo per le attività di configurazione ed avviamento del sistema, con base d'asta pari a 15.000 Euro IVA esclusa, che verrà corrisposto in unica soluzione a seguito del collaudo positivo da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto;
- un canone annuo per l'utilizzo del sistema con base d'asta pari a 65.000 Euro IVA esclusa, che verrà corrisposto in rate trimestrali a partire dall'entrata in produzione del Sistema e previa verifica di regolare esecuzione da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto; il suddetto canone comprende:
 - erogazione del Portale Acquisti per la gestione delle gare telematiche;
 - formazione per l'utilizzo del sistema (8 giornate nei 24 mesi di durata contrattuale);
 - assistenza operativa alle imprese tramite Help Desk;
 - assistenza tecnica e manutenzione del Portale Acquisti;
- un importo massimo pari a 45.000 Euro IVA esclusa per ulteriori personalizzazioni/sviluppi o ulteriori giornate di formazione/affiancamento oltre a quanto già incluso nel canone, da corrispondere tramite tariffe di figure professionali in Euro/giorno che verranno quotate nell'offerta economica tramite un ribasso per la figura di Account Manager (per formazione/affiancamento) rispetto alla base d'asta pari a 950 Euro/giorno IVA esclusa ed un ribasso unico per le figure professionali che si occuperanno delle personalizzazioni, rispetto alle seguenti basi d'asta:
 - Programmatore 400 Euro/giorno IVA esclusa,
 - Analista Programmatore 500 Euro/giorno IVA esclusa,
 - Project Manager 700 Euro/giorno IVA esclusa;

le giornate lavorative si intendono di 8 ore.

A titolo puramente indicativo, IPZS prevede di svolgere in modalità telematica sulla piattaforma oggetto del presente appalto le procedure di gara aperte, ristrette e negoziate, queste ultime con o senza bando ma non in economia, che ammontano complessivamente a circa 50 gare all'anno. Tuttavia non dovrà essere presente alcun limite al numero di gare che potranno essere pubblicate da IPZS sulla piattaforma.

8 Organizzazione e composizione del team di lavoro

Per l'esecuzione dell'appalto sono richiesti i seguenti profili professionali.

- **Capo progetto:** laureato con anzianità lavorativa di almeno 10 anni, da computarsi successivamente alla data del conseguimento del diploma di laurea di cui almeno 6 di provata esperienza nella specifica funzione su progetti complessi. E' richiesta la conoscenza della Pubblica Amministrazione italiana con



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

particolare riferimento alla normativa degli appalti pubblici. Provata esperienza di almeno 5 anni nell'ambito di progetti sui temi della razionalizzazione degli acquisti e su temi relativi all'e-Procurement in contesti pubblici. E' necessaria un'approfondita conoscenza ed uso di tecniche di Program Management. Assume il ruolo di responsabile del contratto dell'Impresa Aggiudicataria nei confronti di IPZS e assicura il coordinamento, l'efficienza e la tempestività delle attività previste dal presente Capitolato. Assicura il raggiungimento degli obiettivi prefissati tramite l'utilizzo delle risorse dedicate e gestisce le attività di program management in collaborazione con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

- **Account Manager:** laureato con anzianità lavorativa di almeno 5 anni, da computarsi successivamente alla data del conseguimento del diploma di laurea. Provata esperienza di almeno 3 anni nel supporto a Pubbliche Amministrazioni per l'utilizzo di sistemi di e-Procurement, anche tramite la gestione di un servizio di Help Desk, l'assistenza diretta presso il cliente e la formazione di tutti gli utenti. E' necessaria la conoscenza della Pubblica Amministrazione italiana con particolare riferimento alla normativa degli appalti pubblici. Garantisce l'assistenza nell'utilizzo del Portale, l'erogazione della formazione e l'esecuzione dei servizi di Help Desk interfacciandosi direttamente con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto. Inoltre coordina e monitora lo stato di avanzamento delle attività interfacciandosi con gli altri esponenti delle strutture operative dedicate, promuove il lavoro di team, in particolare degli operatori telefonici di cui sotto.
- **Operatori di Help Desk:** l'Impresa Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione per l'esecuzione dei servizi di Help Desk, anche non in esclusiva, un numero minimo di 2 operatori (diplomati o laureati) che possano rispondere anche telefonicamente, con esperienza almeno biennale nella gestione delle attività di supporto per l'utilizzo di sistemi di e-Procurement, con comprovata esperienza nello svolgimento di eventi telematici in contesti sottoposti alla normativa vigente sugli appalti pubblici. Nei curricula degli operatori di Help Desk, l'Impresa Aggiudicataria dovrà evidenziare la partecipazione a progetti integrati di e-Procurement o di implementazione di soluzioni di e-Procurement in modalità ASP, per conto di soggetti tenuti al rispetto della normativa nazionale e comunitaria sugli appalti pubblici. Essi rispondono del proprio operato all'Account Manager o comunque vengono da esso coordinati.
- **Specialista piattaforma tecnologica:** laureato con anzianità lavorativa di almeno 5 anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea. Provata esperienza di almeno 3 anni sulle metodologie di information technology, con particolare riguardo alle soluzioni di e-Procurement e che abbia conoscenza approfondita di architetture tecnologiche, disegno e sviluppo di portali. Possiede una buona conoscenza dei processi di acquisto nella Pubblica Amministrazione ed un'ottima conoscenza delle modalità di funzionamento di sistemi in ASP. Dovrà pertanto garantire la perfetta esecuzione delle attività di manutenzione della Piattaforma tecnologica previste nel presente Capitolato, nonché ricoprire il ruolo di Project Manager per quanto riguarda gli ulteriori sviluppi



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

richiesti da IPZS alle tariffe giornaliere quotate in offerta economica, coordinando le figure di programmatore ed analista programmatore.

La struttura dedicata dovrà essere esplicitamente indicata in fase di avvio dell'esecuzione del contratto tramite la presentazione dei curricula delle figure proposte e costituirà obbligo contrattuale per l'Impresa Aggiudicataria.

Nel caso in cui IPZS accerti che il personale incaricato non abbia le caratteristiche minime di cui ai profili professionali richiesti, all'Impresa Aggiudicataria verrà dato un termine di 15 giorni per la sostituzione del personale con altro che abbia le caratteristiche minime richieste; trascorso il suddetto termine senza che l'inadempienza venga risolta, il contratto sarà risolto di diritto.

Qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto, risulti necessario sostituire il personale inizialmente individuato l'Impresa Aggiudicataria dovrà garantire che il personale sostituito sia in possesso dei requisiti sopra indicati per lo specifico profilo professionale sostituito e, a questo proposito, dovrà altresì consegnare, al momento della sostituzione, i curricula dei sostituti per le necessarie verifiche a cura di IPZS. Anche in questo caso, nell'ipotesi che il personale in sostituzione non abbia le caratteristiche richieste, verrà dato un termine di 15 giorni per la sostituzione del personale con altro che abbia le caratteristiche minime richieste; trascorso il suddetto termine senza che l'inadempienza venga risolta, il contratto sarà risolto di diritto.

9 Modalità di erogazione del servizio

9.1 Modalità a progetto/a corpo

L'erogazione del servizio avverrà secondo la modalità a progetto/a corpo per quanto riguarda la configurazione ed avviamento del Sistema ed il canone annuo per l'utilizzo del Sistema, come descritto al paragrafo 7.

9.2 Modalità continuativa/a consumo

L'erogazione del servizio relativo ad ulteriori personalizzazioni/sviluppi o ulteriori giornate di formazione/affiancamento oltre a quanto già incluso nel canone avverrà nel limite dell'importo massimo pari a 45.000 euro IVA esclusa e secondo le modalità di seguito descritte.

Per quanto riguarda le ulteriori personalizzazioni/sviluppi, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto invierà all'Impresa Aggiudicataria una richiesta contenente le specifiche tecniche necessarie alla realizzazione del servizio; entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione di tale documento l'Impresa Aggiudicataria dovrà rispondere con un preventivo riportante il tempo complessivo per la realizzazione delle personalizzazioni/sviluppi richiesti in giorni solari continuativi e le giornate necessarie, ripartite tra le figure professionali di Programmatore, Analista Programmatore e Project Manager e con l'applicazione delle tariffe



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

giornaliere risultanti dall'offerta economica. A seguito della ricezione dell'approvazione di tale preventivo da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, l'Impresa Aggiudicataria dovrà realizzare in ambiente di pre-produzione le personalizzazioni/sviluppi richiesti entro il termine indicato nel preventivo, a partire dalla data di approvazione del preventivo medesimo. Tali personalizzazioni/sviluppi dovranno quindi essere portati in ambiente di produzione entro 5 giorni lavorativi a partire dal nulla osta di IPZS. Il corrispettivo concordato verrà corrisposto successivamente al collaudo positivo delle personalizzazioni/sviluppi richiesti secondo le modalità indicate al paragrafo 11.

Per quanto riguarda invece le giornate di formazione/affiancamento, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto invierà all'Impresa Aggiudicataria una richiesta contenente il numero di giornate richieste con l'applicazione della tariffa giornaliera risultante dall'offerta economica, la tipologia di servizio ed il periodo indicativo in cui dovrà essere erogato, che verrà comunque concordato con l'Impresa Aggiudicataria. Il corrispettivo concordato verrà corrisposto successivamente alla verifica di regolare esecuzione del servizio di formazione/affiancamento richiesto.

9.3 Gestione del servizio

Tutte le attività oggetto del presente appalto sono soggette a verifica di regolare esecuzione a cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

In particolare sono soggette a verifica:

1. il rispetto dei livelli di servizio definiti nel presente Capitolato;
2. il rispetto dei piani di lavoro e della tempistica, la completezza della documentazione tecnica e la funzionalità dei prodotti realizzati attraverso personalizzazioni e sviluppi;
3. la regolare esecuzione dei servizi erogati tramite formazione/affiancamento.

La verifica relativa al punto 1 avverrà attraverso il controllo dei rapporti di attività trimestrali e verrà effettuata entro 20 giorni solari dalla conclusione di ogni trimestre.

La verifica relativa al punto 2 avverrà al termine di ogni singola attività nei 20 giorni solari successivi alla consegna delle personalizzazioni/sviluppi, tramite il collaudo di cui al paragrafo 11.

La verifica relativa al punto 3 avverrà al termine di ogni singola attività nei 20 giorni solari successivi all'erogazione della formazione/affiancamento, anche attraverso la misurazione della soddisfazione degli utenti destinatari del servizio.

Nel caso di verifica negativa il Direttore dell'esecuzione provvederà a segnalarlo al Responsabile del procedimento per la fase di esecuzione del contratto il quale:

1. nel caso delle attività previste al punto 1 attiverà la procedura di applicazione delle penali di cui al paragrafo 12;

Affidamento dell'erogazione in ASP di una piattaforma di e-Procurement per la gestione delle gare in modalità telematica – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

2. nel caso delle attività previste al punto 2 si procederà secondo la modalità di collaudo descritta al paragrafo 11.

10 Offerta tecnica e criteri di valutazione

L'Impresa dovrà produrre un'offerta tecnica contenente una descrizione dettagliata di tutti gli elementi del sistema proposto in conformità ai requisiti del presente Capitolato e qualsiasi ulteriore elemento ritenuto necessario a qualificare al meglio la propria proposta.

L'offerta tecnica dovrà contenere almeno le seguenti sezioni, corrispondenti ai sottocriteri riportati nel Disciplinare di gara (ad eccezione del sottocriterio 3.3 - Numero di operatori di Help Desk, da riportare nella sezione 3.2 e di sottocriteri da 4.1 a 4.6, da riportare nella sezione 4):

1. Contenuti tecnologici e architettura della piattaforma,
 - 1.1. Prestazioni e principali caratteristiche hardware della piattaforma
 - 1.2. Ambiente di sviluppo e software utilizzato per lo sviluppo del sistema
 - 1.3. Sicurezza fisica ed applicativa del sistema
2. Caratteristiche funzionali della piattaforma,
 - 2.1. Gestione Utenti
 - 2.2. Gare telematiche e Categorie Merceologiche
 - 2.3. Estrazione ed invio dati a SIMOG
 - 2.4. Procedure ad immediata disponibilità oltre quelle base
3. Servizio di formazione e assistenza
 - 3.1. Piano di formazione
 - 3.2. Servizio di assistenza tramite Help Desk
4. Servizio di manutenzione e Livelli di Servizio,

L'attribuzione del punteggio tecnico verrà effettuata in base ai criteri riportati nel Disciplinare di gara.

11 Collaudo

All'atto della consegna del sistema secondo la tempistica riportata al paragrafo 4.3 ovvero in caso di aggiornamento del Portale Acquisti a seguito di interventi normativi relativi alla disciplina degli Appalti Pubblici o modifiche di regolamenti interni IPZS ovvero a seguito dell'erogazione di servizi relativi ad



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

ulteriori personalizzazioni/sviluppi della piattaforma di e-Procurement di cui al paragrafo 9.2, il Direttore dell'esecuzione provvederà alla verifica della rispondenza di quanto fornito dall'Impresa Aggiudicataria ai requisiti tecnici di cui al presente Capitolato Tecnico ed al suo corretto funzionamento nonché alle prescrizioni contrattuali.

Il Collaudo viene condotto alla presenza di un rappresentante dell'Impresa Aggiudicataria. Il Direttore dell'esecuzione provvederà a comunicare all'Impresa Aggiudicataria la data del Collaudo con congruo anticipo. Al termine del Collaudo, il Direttore dell'esecuzione provvede alla redazione di un verbale che dovrà essere sottoscritto anche dal rappresentante dell'Impresa Aggiudicataria.

L'Impresa Aggiudicataria può esentarsi, dandone tempestiva comunicazione al Direttore dell'esecuzione, dalla partecipazione alla sessione di Collaudo, approvandone l'esito a priori.

L'esito del Collaudo è negativo se almeno una delle verifiche effettuate ha esito negativo o se il Collaudo stesso non viene portato a termine per cause attribuibili all'Impresa Aggiudicataria.

Nel caso di esito negativo del collaudo, l'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere entro 5 (cinque) giorni lavorativi a svolgere ogni attività necessaria affinché il collaudo sia ripetuto e positivamente superato.

Nel caso di secondo collaudo negativo verranno applicate le penali secondo quanto previsto nel paragrafo 12, verrà dato all'Impresa Aggiudicataria un nuovo termine perentorio per svolgere ogni attività necessaria affinché il collaudo sia ripetuto e positivamente superato ed IPZS si riserva comunque il diritto di risolvere il contratto.

11.1 Verifiche ispettive

IPZS si riserva di effettuare, anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati, apposite verifiche ispettive relativamente al rispetto delle prescrizioni del presente Capitolato e del contratto nonché dei livelli di servizio prestati dall'Impresa Aggiudicataria.

12 Penali

In caso di inadempienza delle prescrizioni contrattuali o nel caso di esito negativo di un collaudo verranno applicate all'Impresa le seguenti penali, fermo restando il risarcimento del maggior danno.

- In caso di ritardo rispetto al termine indicato al paragrafo 4.3 per lo svolgimento delle **attività di configurazione e avviamento**, si applicherà una penale pari all'1% (uno per cento) del corrispettivo per configurazione e avviamento, per ogni giorno di ritardo. Ove il ritardo si protragga oltre il trentesimo giorno IPZS si riserva il diritto di risolvere il contratto.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- In caso di verifica con **esito negativo del secondo collaudo alla consegna del sistema** di cui al paragrafo 11, si procederà all'applicazione di una penale pari ad Euro 190,00 (centonovanta/00) per ogni giorno fino al momento del collaudo positivo.
- In caso di ritardo rispetto al termine indicato al paragrafo 5.5.2 per **l'invio della reportistica trimestrale**, si applicherà una penale pari ad Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno di ritardo.
- In caso di ritardo nella prestazione dei servizi di **manutenzione correttiva di problemi bloccanti che si verifichino durante lo svolgimento di una gara** rispetto a quanto indicato al paragrafo 5.5.2 ovvero rispetto al livello di servizio migliorativo indicato nell'offerta tecnica, verrà applicata una penale pari ad Euro 190,00 (centonovanta/00) per ogni ora di ritardo.
- In caso di ritardo nella prestazione dei servizi di **manutenzione correttiva di problemi bloccanti che accadano al di fuori dei casi di svolgimento di una gara** rispetto a quanto indicato al paragrafo 5.5.2 ovvero rispetto al livello di servizio migliorativo indicato nell'offerta tecnica, verrà applicata una penale pari ad Euro 100,00 (cento/00) per ogni ora di ritardo.
- In caso di ritardo nella prestazione dei servizi di **manutenzione correttiva di problemi non bloccanti** rispetto a quanto indicato al paragrafo 5.5.2 ovvero rispetto al livello di servizio migliorativo indicato nell'offerta tecnica, verrà applicata una penale pari ad Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno di ritardo.
- In caso di ritardo nella prestazione dei servizi di **manutenzione correttiva di problemi minori** rispetto a quanto indicato al paragrafo 5.5.2 ovvero rispetto al livello di servizio migliorativo indicato nell'offerta tecnica, verrà applicata una penale pari ad Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno di ritardo.
- In caso di non rispetto della percentuale indicata nell'offerta tecnica e relativa alla **disponibilità del servizio** delle ore totali su base mensile come indicato al paragrafo 5.5.4, verrà applicata una penale pari ad Euro 100,00 (cento/00) per ogni ora di non disponibilità del servizio rispetto alla percentuale sopra indicata.
- In caso di ritardo rispetto ai **tempi concordati per personalizzazioni/sviluppi** di cui al paragrafo 9.2, verrà applicata una penale pari all'1% (uno per cento) dell'importo relativo all'attività per ogni giorno di ritardo.
- In caso di verifica con **esito negativo del secondo collaudo per personalizzazioni/sviluppi** di cui al paragrafo 11, si procederà all'applicazione di una penale pari all'1% (uno per cento) dell'importo relativo all'attività per ogni giorno fino al momento del collaudo positivo.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- In caso di verifica con **esito negativo del secondo collaudo per allineamenti normativi** di cui al paragrafo 11, si procederà all'applicazione di una penale pari ad Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno fino al momento del collaudo positivo.

La penale di cui sopra saranno applicate complessivamente sino ad un massimo del 10% del corrispettivo globale, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.