

Cotral S.p.A.
Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.

Oggetto dell'appalto
Servizio di erogazione in ASP di una
piattaforma di E-Procurement

Servizio Acquisti, Gare e
Contratti
Doc. n. 001

COTRAL

Servizio Acquisti, Gare e Contratti

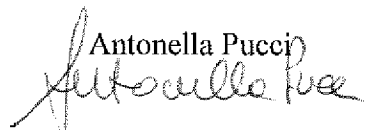
Capitolato Speciale

**Servizio di erogazione in ASP di una piattaforma di
E-Procurement**

Edizione 1
1° Aggiornamento
Maggio 2016
2° Aggiornamento
.....
3° Aggiornamento
.....

Allegati: n.0

Servizio Acquisti, Gare e Contratti
(Il Responsabile)

Antonella Pucci




<p style="text-align: center;"><i>Cotral S.p.A. Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Oggetto dell'appalto Servizio di erogazione in ASP di una piattaforma di E- Procurement</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Servizio Acquisti, Gare e Contratti Doc. n. 001</i></p>
--	---	---

1. Definizioni e acronimi	4
2. Premessa.....	4
3. Contesto di riferimento dell'appalto (Riferimenti Normativi)	4
4. Caratteristiche dell'appalto	5
4.1 Oggetto dell'appalto.....	5
4.2 Durata dell'appalto.....	5
4.3 Piano di progetto.....	6
5. Caratteristiche generali del servizio	6
5.1 Immediata disponibilità della piattaforma.....	6
5.2 Erogazione secondo il modello SaaS/ASP.....	6
5.3 Standard di affidabilità e sicurezza informatica	7
5.4 Requisiti minimi per l'infrastruttura tecnologica.....	8
5.5 Sicurezza informatica	10
5.6 Servizio di Manutenzione Tecnica e Livelli di Servizio Richiesti	14
5.6.1 Servizio di Manutenzione Tecnica.....	14
5.6.2 Livelli di servizio richiesti per la manutenzione e l'aggiornamento.....	14
5.6.3 Procedure di segnalazione reclami e Richieste di Supporto Tecnico.....	16
5.6.4 Disponibilità del servizio.....	16
5.6.5 Disaster Recovery.....	16
5.7 Possibilità di parametrizzazione e personalizzazione.....	17
5.8 Integrazione delle funzionalità	17
5.9 Integrazione con altri sistemi informatici.....	17
5.10 Servizio di assistenza tramite Help Desk	18
5.11 Documenti richiesti per l'attivazione del Servizio.....	19
5.12 Archiviazione e disponibilità dei dati alla scadenza del Contratto.....	19
6. Caratteristiche funzionali del Portale Acquisti	19
6.1 Utenti e registrazione.....	19
6.1.1 Area Pubblica.....	19
6.1.2 Area Riservata	21
6.1.2.1 Registrazione Utenti Esterni	21
6.1.2.2 Registrazione Utenti Interni.....	22
6.2 Albo Fornitori.....	22
6.2.1 Categorie Merceologiche.....	23
6.2.2 Area Messaggi del Portale – sezione albo	23
6.2.3 Configurazione dell'Albo Fornitori.....	24

<p style="text-align: center;"><i>Cotral S.p.A. Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Oggetto dell'appalto Servizio di erogazione in ASP di una piattaforma di E- Procurement</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Servizio Acquisti, Gare e Contratti Doc. n. 001</i></p>
--	---	---

6.2.4	<i>Funzionalità per la gestione del Vendor rating.....</i>	25
6.2.5	<i>Richiesta d'iscrizione all'Albo Fornitori.....</i>	26
6.2.6	<i>Iscrizione all'Albo Fornitori.....</i>	27
6.2.7	<i>Sospensione e cancellazione dall'Albo Fornitori.....</i>	27
6.2.8	<i>Rinnovo dell'iscrizione all'Albo Fornitori.....</i>	2
6.2.9	<i>Reportistica Albo Fornitori.....</i>	2
6.3	<i>Gare telematiche.....</i>	30
6.3.1	<i>Predisposizione della Procedura di Gara.....</i>	30
6.3.2	<i>Area Messaggi del Portale – sezione gare.....</i>	33
6.3.3	<i>Pubblicazione Bando di Gara.....</i>	34
6.3.4	<i>Invio degli inviti.....</i>	34
6.3.5	<i>Partecipazione ad una gara telematica e gestione.....</i>	34
6.3.6	<i>Esame delle offerte.....</i>	36
6.3.7	<i>Asta elettronica.....</i>	39
6.3.7.1	<i>Asta elettronica con rilanci ad intervalli.....</i>	39
6.3.8	<i>Adempimenti successivi all'aggiudicazione.....</i>	40
6.3.9	<i>Reportistica gare telematiche.....</i>	40
6.4	<i>Dati per l'ANAC.....</i>	41
7.	<i>Abiti funzionali integrativi.....</i>	42
8.	<i>Dimensionamento.....</i>	42
9.	<i>Organizzazione e composizione del team di lavoro.....</i>	43
10.	<i>Modalità di erogazione del servizio.....</i>	45
10.1	<i>Modalità a progetto/a corpo.....</i>	45
10.2	<i>Gestione del servizio.....</i>	45
11.	<i>Collaudo.....</i>	46
11.2	<i>Verifiche ispettive.....</i>	46
12.	<i>Penali.....</i>	46
13.	<i>Offerta tecnica e criteri di valutazione.....</i>	46

*Cotral S.p.A.
Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.*

*Oggetto dell'appalto
Servizio di erogazione in ASP di una
piattaforma di E- Procurement*

*Servizio Acquisti, Gare e
Contratti
Doc. n. 001*

1. Definizioni e acronimi

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

- Ditta Concorrente”, la Ditta che partecipa alla gara;
 - “Ditta Aggiudicataria” o semplicemente “Aggiudicataria”, la Ditta che si aggiudicherà il servizio di erogazione in ASP di una piattaforma di E- Procurement,, alle condizioni previste nel presente capitolato e negli altri documenti di gara;
 - “Committente” COTRAL S.p.A. con sede in Roma, via Bernardino Alimena n° 105;
- Giorno Lavorativo: ogni giorno feriale, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 18;
 - SaaS: Software as a Service;
 - ASP: Application Service Provisioning;

1. Premessa

Lo scopo è realizzare i seguenti obiettivi:

- rendere le procedure di gara e di gestione dell'Albo Fornitori più snelle e più rapide di modo da consentire alla Direzione Acquisti di concentrare le proprie capacità su attività a maggior valore aggiunto;
- facilitare il processo di raccolta e confronto dei dati sulla spesa;
- riorganizzare e razionalizzare l'Albo Fornitori;
- garantire maggiore trasparenza nella gestione delle gare;
- ottimizzare la gestione del processo negoziale grazie alla semplificazione e alla informatizzazione delle procedure, in particolare per quanto riguarda la fase di valutazione delle offerte;
- ridurre i costi di approvvigionamento, anche grazie alla riduzione del costo di partecipazione dei Fornitori alle gare attraverso l'informatizzazione dei processi;
- ridurre i costi derivanti dai contenzioni procedurali grazie all'automatizzazione e alla tracciatura delle diverse attività all'interno del sistema;
- ridurre i costi di gestione di una gara grazie all'eliminazione di tutte le spese connesse alle procedure di tipo tradizionale come i costi di produzione dei documenti (carta, buste, stampa, fotocopie, ecc.), di comunicazione e di spedizione (telefono, fax, spese postali, ecc.), ecc..

2. Contesto di riferimento dell'appalto (Riferimenti Normativi)

*Cotral S.p.A.
Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.*

*Oggetto dell'appalto
Servizio di erogazione in ASP di una
piattaforma di E- Procurement*

*Servizio Acquisti, Gare e
Contratti
Doc. n. 001*

Decreto legislativo n. 50/2016 (Codice degli appalti)

Il Codice degli appalti, che ha attuato la legge 28 gennaio 2016 n. 11 recante 'Deleghe al governo per l'attuazione delle direttive 2014/23UE, 2014/24/UE, e 2014/25/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio. Del 26 febbraio 2014, sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure di appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture'.

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.

4. Caratteristiche dell'appalto

4.1 Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha come oggetto:

- a) l'implementazione (configurazione ed avviamento) e l'erogazione di un Portale Acquisti che permetta la gestione in ASP:
 - dell'Albo Fornitori (qualifica e valutazione delle Imprese);
 - delle Gare telematiche (tutte le procedure previste dal Codice degli appalti);
- b) la formazione avanzata per assistere gli utenti nell'utilizzo del sistema nella fase di set up e dopo ogni rilascio di release o aggiunta di nuove funzionalità;
- c) l'assistenza operativa alle Imprese tramite Help Desk;
- d) l'assistenza operativa agli Utenti Interni;
- e) l'assistenza tecnica e la manutenzione del Portale Acquisti.

4.2 Durata dell'appalto

L'appalto ha la durata di 48 mesi a partire dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto, con opzione di ricorrere, entro la data di scadenza del contratto, all'affidamento di attività consistenti nella ripetizione di servizi analoghi già affidati all'Operatore Economico Aggiudicatario, per una durata ulteriore pari al massimo a 12 mesi.

Co.Tra.L. S.p.A. si riserva la possibilità di pubblicare nuove procedure di gara sul Portale Acquisti fino al termine della durata dell'appalto. Il Portale Acquisti dovrà quindi rimanere operativo successivamente alla scadenza del contratto, per tutto il tempo necessario a completare le procedure di gara pubblicate prima della suddetta scadenza.

<p style="text-align: center;"><i>Cotral S.p.A. Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Oggetto dell'appalto Servizio di erogazione in ASP di una piattaforma di E- Procurement</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Servizio Acquisti, Gare e Contratti Doc. n. 001</i></p>
--	---	---

4.3 Piano di progetto

Prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto il rappresentante legale dell'Operatore Economico Aggiudicatario 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 (o altro termine migliorativo indicato in offerta tecnica) dalla data di consegna, da parte di Co.Tra.L. S.p.A., 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'Operatore Economico Aggiudicatario 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; tale piano dovrà essere sottoposto all'approvazione del Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

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

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, Co.Tra.L. S.p.A. 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 Co.Tra.L. S.p.A. che per le Imprese utilizzatrici del sistema), in quanto la gestione dell'intera architettura applicativa sarà a carico dell'Operatore Economico Aggiudicatario 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 Co.Tra.L. S.p.A., demandando interamente all'Operatore Economico Aggiudicatario 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.

<p style="text-align: center;"><i>Cotral S.p.A. Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Oggetto dell'appalto Servizio di erogazione in ASP di una piattaforma di E- Procurement</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Servizio Acquisti, Gare e Contratti Doc. n. 001</i></p>
--	---	---

L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà assicurare la corretta funzionalità dell'applicativo, la sicurezza e l'affidabilità della propria infrastruttura tecnologica (come meglio descritto ai paragrafi 5.3, 5.4 e 5.5 seguenti). La modalità SaaS/ASP, tra l'altro, dovrà consentire di:

- a) evitare l'impiego di risorse Co.Tra.L. S.p.A. 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 gestione dell'Albo Fornitori e 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.

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 Co.Tra.L. S.p.A., 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'Operatore Economico Aggiudicatario, compatibile con le normative vigenti in tema di e-Procurement e di appalti pubblici. Il servizio dovrà inoltre:

- a) assicurare un'adeguata 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 Co.Tra.L. S.p.A.

*Cotral S.p.A.
Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.*

*Oggetto dell'appalto
Servizio di erogazione in ASP di una
piattaforma di E- Procurement*

*Servizio Acquisti, Gare e
Contratti
Doc. n. 001*

5.4 Requisiti minimi per l'infrastruttura tecnologica

Il sistema, gestito dall'Operatore Economico Aggiudicatario, 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:
 - essere accessibile a Co.Tra.L. S.p.A.;
 - essere dotato di front-end;
 - replicare fedelmente l'ambiente di produzione;
 - 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 Co.Tra.L. S.p.A. 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

*Cotral S.p.A.
Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.*

*Oggetto dell'appalto
Servizio di erogazione in ASP di una
piattaforma di E- Procurement*

*Servizio Acquisti, Gare e
Contratti
Doc. n. 001*

quanto necessario alla gestione della firma digitale. I browser da supportare dovranno essere almeno i seguenti:

- Microsoft Internet Explorer;
 - Mozilla FireFox;
 - Google Chrome;
 - Safari;
- 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 (iscrizione all'Albo, 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 dall'Agenzia per l'Italia Digitale ex 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. Il sistema dovrà altresì essere in grado di verificare la marcatura temporale (se presente);
- k) un meccanismo di tracciamento esteso delle attività eseguite da Utenti del sistema, interni ed esterni, attraverso registrazioni di sistema (log applicativi);
- l) 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;
- m) meccanismo di identificazione degli Utenti e autorizzazione all'accesso attraverso opportune credenziali di autorizzazione inserite in fase di autenticazione (user login);
- n) 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;
- o) disponibilità di un sistema integrato per la:
- creazione, modifica ed eliminazione di utenti;

*Cotral S.p.A.
Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.*

*Oggetto dell'appalto
Servizio di erogazione in ASP di una
piattaforma di E- Procurement*

*Servizio Acquisti, Gare e
Contratti
Doc. n. 001*

- 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 Co.Tra.L. S.p.A. (Utenti Interni) che lato Fornitori (Utenti Esterni);

p) 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 Co.Tra.L. S.p.A., al fine di impedire eventuali accessi non autorizzati mediante PC lasciati incustoditi senza aver effettuato una specifica disconnessione;

q) la sicurezza fisica del centro elaborazione dati; qualora le risorse hardware utilizzate non siano di proprietà dell'Operatore Economico Aggiudicatario, l'Impresa proprietaria di tali risorse dovrà sottostare a tutti gli obblighi di riservatezza richiesti all'Operatore Economico Aggiudicatario;

r) monitoraggio attivo di tutte le componenti software dell'architettura di sistema al fine di ricercare nuove versioni (upgrade) e correzioni di malfunzionamenti (patch);

s) funzione di salvataggio presente in ogni fase di utilizzo della piattaforma, in particolare nelle fasi di preparazione e svolgimento delle negoziazioni telematiche, sia lato Co.Tra.L. S.p.A. che lato Imprese;

t) 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 Sicurezza informatica

Sono di seguito riportati i requisiti minimi obbligatori per quanto concerne la sicurezza informatica:

- a) la sicurezza nell'accesso del sistema, da garantire implementando il protocollo Secure Socket Layer (SSL) a cifratura forte (128 bit);

<p><i>Cotral S.p.A. Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.</i></p>	<p><i>Oggetto dell'appalto Servizio di erogazione in ASP di una piattaforma di E- Procurement</i></p>	<p><i>Servizio Acquisti, Gare e Contratti Doc. n. 001</i></p>
--	---	---

- b) sottosistemi di sicurezza in configurazione ridondante;
- c) 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 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";
- d) allocazione delle responsabilità nel governo dei dati: dovranno essere assegnate responsabilità chiare e documentate circa il trattamento delle informazioni gestite dalla soluzione;
- e) classificazione delle informazioni: le informazioni gestite dalla soluzione dovranno essere classificate e la classificazione comunicata al Direttore dell'Esecuzione del Contratto;
- f) back up e archiviazione: i dati dovranno essere archiviati su supporto a lunga conservazione a livello semestrale; giornalmente dovrà essere assicurato il back up del software e dei dati; per il software e per i dati dovranno essere mantenute almeno 15 versioni giornaliere;
- g) dati di produzione: i dati di produzione non dovranno essere replicati o usati in altri sistemi a meno di quanto previsto nel requisito back up e archiviazione;
- h) analisi dei rischi IT: annualmente dovrà essere condotta una valutazione dei rischi informatici della soluzione;
- i) autorizzazione all'accesso: l'accesso informatico del personale (sia normale, sia privilegiato) a applicazioni, sistemi, reti, data base dovrà essere ristretto e soggetto a procedura di autorizzazione;
- j) ruoli e responsabilità di terze parti dell'Operatore Economico Aggiudicatario: ruoli e responsabilità di terze parti che forniscono servizi all'Operatore Economico Aggiudicatario dovranno essere chiaramente identificate e comunicate al Direttore dell'Esecuzione del Contratto;
- k) gestione delle chiavi di crittografia: le chiavi di crittografia dovranno essere generate e memorizzate in modo sicuro;
- l) antimalware: dovrà essere presente un presidio antimalware basato su firme e su comportamento anomalo del codice; le firme dovranno essere aggiornate al massimo ogni 12 ore;
- m) capacity/resource management: la disponibilità, la qualità e la capacità delle risorse elaborative dedicate al servizio richiesto da Co.Tra.L. S.p.A. dovranno essere misurate

*Cotral S.p.A.
Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.*

*Oggetto dell'appalto
Servizio di erogazione in ASP di una
piattaforma di E- Procurement*

*Servizio Acquisti, Gare e
Contratti
Doc. n. 001*

almeno una volta l'anno allo scopo di verificare che sussistano i requisiti prestazionali richiesti nel presente Capitolato tecnico;

- n) sicurezza applicativa: le applicazioni messe a disposizione di Co.Tra.L. S.p.A. dovranno essere progettate in accordo con gli standard e le best practices di sicurezza (es., OWASP per le applicazioni web);
- o) logging: I log che riportano la registrazione degli accessi dovranno essere raccolti e conservati in conformità con le prescrizioni del codice della privacy;
- p) crittografia: tutti i dati dovranno essere crittografati quando trasmessi su rete; i dati a riservatezza alta (es., offerte, prezzi) dovranno essere crittografati sul DBMS; dovranno essere utilizzati algoritmi non deprecati; le chiavi di crittografia simmetrica dovranno avere lunghezza minima di 128 bit; le chiavi asimmetriche dovranno avere lunghezza minima di 1024 bit;
- q) separazione dell'ambiente di produzione: gli ambienti di produzione dovranno essere separati da quelli di non-produzione al fine da prevenire accessi non autorizzati o cambiamenti impropri agli asset informatici che supportano la piattaforma informatica;
- r) rilevazione delle intrusioni: dovrà essere presente un sistema di rilevazione delle intrusioni in grado di monitorare e respingere attacchi informatici del tipo DoS, TCP/IP malformed packets, network probing;
- u) 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;

*R
12*

<p style="text-align: center;"><i>Cotral S.p.A. Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Oggetto dell'appalto Servizio di erogazione in ASP di una piattaforma di E- Procurement</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Servizio Acquisti, Gare e Contratti Doc. n. 001</i></p>
--	---	---

- procedura per la gestione degli accessi "in emergenza" in caso di prolungata indisponibilità del titolare;
- v) reporting annuale: durante il periodo contrattuale, con periodicità almeno annuale, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà fornire al Direttore dell'Esecuzione del Contratto i seguenti documenti/report:
- eventuali report di audit esterni;
 - mappa dell'organizzazione della sicurezza dell'Operatore Economico Aggiudicatario;
 - mappa della classificazione delle informazioni;
 - analisi dei rischi IT;
 - lista degli amministratori di sistema;
 - mappa dei ruoli e delle responsabilità di terze parti che offrono servizi all'Operatore Economico Aggiudicatario;
 - configurazione di alto livello del sistema antimalware e antintrusione;
- w) reporting mensile: durante il periodo contrattuale, con periodicità mensile, il Fornitore dovrà fornire al Direttore dell'Esecuzione del Contratto i seguenti documenti/report:
- report sugli eventuali incidenti di sicurezza occorsi nel mese;
 - report sui cambiamenti IT alla piattaforma schedulati nel mese;
 - report su vulnerabilità di sicurezza corrette nel mese;
- x) robustezza dell'applicazione: i controlli che l'applicazione effettua sulle varie funzionalità offerte dalla piattaforma (es., la gestione dei workflow di gara) non dovranno in alcun modo essere aggirabili e nel caso in cui falliscano non dovranno rendere disponibili informazioni all'utente della piattaforma (es., fail safe);
- y) 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.

La soluzione e la modalità di erogazione della stessa dovranno essere dotate di Certificazione ISO27001, ove lo scopo della certificazione dovrà applicarsi al sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) delle soluzioni per i processi di gestione degli approvvigionamenti e delle gare per le imprese e gli enti pubblici.

<p style="text-align: center;"><i>Cotral S.p.A. Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Oggetto dell'appalto Servizio di erogazione in ASP di una piattaforma di E- Procurement</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Servizio Acquisti, Gare e Contratti Doc. n. 001</i></p>
--	---	---

5.6 Servizio di Manutenzione Tecnica e Livelli di Servizio Richiesti

5.6.1 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'Operatore Economico Aggiudicatario;
- 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 5.6.5;
- g) gli interventi di manutenzione preventiva (o programmata) allo scopo di verificare la piena operatività della soluzione fornita anche al fine di prevenire errori, malfunzionamenti e guasti;
- h) 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 e/o a variazioni normative che comportino interventi di modifica del software).

5.6.2 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:

- 1) nel caso di manutenzione correttiva di problemi bloccanti che si verificano durante lo svolgimento di una gara (entro 48 ore dalla scadenza ovvero durante una seduta della

*Cotral S.p.A.
Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.*

*Oggetto dell'appalto
Servizio di erogazione in ASP di una
piattaforma di E- Procurement*

*Servizio Acquisti, Gare e
Contratti
Doc. n. 001*

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 verificano 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.

Per "ore lavorative" si intende dalle ore 9 alle ore 18 di ogni giorno lavorativo: dunque se la segnalazione avviene, ad esempio, alle ore 17, le 6 ore lavorative scadono alle 14 del giorno lavorativo successivo.

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 verificano 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.

A seguito di interventi normativi relativi alla disciplina degli Appalti Pubblici, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà provvedere ad allineare il Portale Acquisti secondo le seguenti tempistiche:

- a) entro 60 giorni solari, in ambiente di pre-produzione, a partire dalla data di consegna, da parte di Co.Tra.L. S.p.A., delle specifiche tecniche necessarie per l'esecuzione delle suddette attività;

<p><i>Cotral S.p.A. Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.</i></p>	<p><i>Oggetto dell'appalto Servizio di erogazione in ASP di una piattaforma di E- Procurement</i></p>	<p><i>Servizio Acquisti, Gare e Contratti Doc. n. 001</i></p>
--	---	---

b) entro 5 giorni lavorativi in ambiente di produzione a partire dal nulla osta di Co.Tra.L. S.p.A.

I suddetti allineamenti del Portale alle variazioni normative saranno sottoposti a collaudo secondo la procedura descritta al paragrafo 12.

La rilevazione dei Livelli di Servizio sopradescritti, nonché di quelli riportati ai paragrafi 5.6.4 e 5.6.5 seguenti, avverrà su base trimestrale, tramite un'apposita reportistica inviata dall'Operatore Economico Aggiudicatario al Direttore dell'Esecuzione del Contratto entro 15 giorni solari successivi alla conclusione del trimestre oggetto della rilevazione.

5.6.3 Procedure di segnalazione reclami e Richieste di Supporto Tecnico

L'Operatore Economico Aggiudicatario 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.

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, raccogliendo segnalazioni via email, web o telefono (tramite operatore). L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà garantire la tracciabilità del processo di risoluzione della segnalazione, documentando le attività svolte dal Servizio di Supporto Tecnico.

5.6.4 Disponibilità del servizio

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.

L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà garantire una disponibilità del servizio in ambiente di produzione pari ad almeno il 96% delle ore totali su base mensile. L'ambiente di pre-produzione dovrà avere invece un livello di disponibilità pari ad almeno il 90% delle ore totali su base mensile. Le ore totali su base mensile si ottengono moltiplicando 24 ore per il numero di giorni del mese di riferimento (es. 720 ore per un mese di 30 giorni).

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 il Direttore dell'Esecuzione del Contratto;
- le interruzioni dovute a eventi di forza maggiore, intendendosi un evento al di fuori del controllo dell'Operatore Economico Aggiudicatario.

5.6.5 Disaster Recovery

Dovranno essere garantiti i più alti livelli di continuità del servizio (SaaS Business Continuity Plan).

Lo schema di funzionamento dovrà prevedere 2 modalità:

<p style="text-align: center;"><i>Cotral S.p.A. Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Oggetto dell'appalto Servizio di erogazione in ASP di una piattaforma di E- Procurement</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Servizio Acquisti, Gare e Contratti Doc. n. 001</i></p>
--	---	---

- sincronizzazione continua tra produzione e disaster recovery;
- attivazione del sito di disaster recovery.

I livelli di servizio minimi garantiti dovranno essere i seguenti:

Tempo di ripristino iniziale	Tempo di ripristino a regime
Entro 48 ore	Entro 15 giorni lavorativi dal ripristino iniziale

5.7 Possibilità di parametrizzazione e personalizzazione

L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà consentire, senza alcun costo aggiuntivo, le parametrizzazioni e le personalizzazioni necessarie in relazione alle esigenze di Co.Tra.L. S.p.A., 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).

5.8 Integrazione delle funzionalità

La piattaforma dovrà permettere l'utilizzo delle sue funzionalità in modalità completamente integrata, anche con configurazioni complesse. In particolare, sarà necessaria l'integrazione tra i processi e le informazioni gestite per le gare telematiche e i processi e le informazioni gestite per la qualificazione e la valutazione dei Fornitori. A titolo di esempio non esaustivo:

- la piattaforma tecnologica per le gare telematiche e quella per la gestione dell'Albo Fornitori dovrà essere la stessa, pur potendo prevedere un'articolazione modulare;
- il processo di registrazione e abilitazione dei Fornitori dovrà essere comune;
- il database dei Fornitori gestito per l'Albo Fornitori dovrà essere utilizzabile anche per l'invito a gare telematiche che Co.Tra.L. S.p.A. vorrà eseguire utilizzando tale Albo;
- il database dei Fornitori dovrà inoltre consentire di esprimere la valutazione a consuntivo, da parte di Co.Tra.L. S.p.A., delle prestazioni erogate da ciascun fornitore, considerando anche dati relativi alle gare telematiche (es. numero di risposte ad inviti, numero di esclusioni, ribasso offerto, ecc.).

5.9 Integrazione con altri sistemi informatici

Co.Tra.L. S.p.A., nel corso della vigenza del contratto, si riserva la facoltà di richiedere all'Operatore Economico Aggiudicatario l'integrazione tecnologica e/o funzionale della piattaforma con altri sistemi informativi pre-esistenti e/o in corso di progettazione alla data della richiesta.

Resta inteso che per l'attività di integrazione verrà richiesta una quotazione solo dopo aver condotto le attività di analisi.

<p style="text-align: center;"><i>Cotral S.p.A. Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Oggetto dell'appalto Servizio di erogazione in ASP di una piattaforma di E- Procurement</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Servizio Acquisti, Gare e Contratti Doc. n. 001</i></p>
--	---	---

Le modalità di integrazione della soluzione proposta con altri sistemi informativi dovranno essere descritte nell'offerta tecnica, evidenziando in particolare gli scenari e le procedure già adottate in precedenti progetti di integrazione tipici di una soluzione di e-procurement pubblico.

5.10 Servizio di assistenza tramite Help Desk

Il Servizio di assistenza tramite Help Desk dovrà 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.

Il servizio, da erogarsi in modalità inbound e outbound, dovrà prevedere:

- la disponibilità di un numero dedicato;
- Il supporto necessario per richiedere l'iscrizione al Portale;
- 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 ed iscrizione all'Albo Fornitori;
- servizi di assistenza durante lo svolgimento di una gara (download documentazione, gestione eventuali problematiche tecnologiche durante la presentazione dell'offerta, ecc.) e durante l'iscrizione all'Albo Fornitori

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.



<p style="text-align: center;"><i>Cotral S.p.A. Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Oggetto dell'appalto Servizio di erogazione in ASP di una piattaforma di E- Procurement</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Servizio Acquisti, Gare e Contratti Doc. n. 001</i></p>
--	---	---

5.11 Documenti richiesti per l'attivazione del Servizio

All'attivazione del servizio, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà fornire a Co.Tra.L. S.p.A. tutta la documentazione tecnica del sistema oggetto di fornitura, contenente la descrizione dettagliata di tutti gli applicativi software forniti.

Dovranno altresì essere consegnati due manuali utente distinti, uno per gli Utenti Interni (Stazione Appaltante) ed uno per gli Utenti Esterni (Fornitori). In particolare il Manuale per gli Utenti Interni dovrà dettagliatamente illustrare la modalità di utilizzo dell'Albo Fornitori nonché di configurazione e gestione delle procedure di gara indicate al successivo paragrafo 7.3.1. Tali manuali dovranno essere consegnati a Co.Tra.L. S.p.A. in formato elettronico entro 5 giorni lavorativi dal completamento delle attività di formazione e resi disponibili sul Portale; dovranno inoltre essere costantemente aggiornati in base alle successive modifiche e/o integrazioni del Portale entro 5 giorni lavorativi dalle modifiche/aggiornamenti.

5.12 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'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà fornire a Co.Tra.L. S.p.A. tutti i dati e documenti relativi a tali gare, nonché tutti i dati e documenti relativi all'Albo Fornitori, tramite idoneo supporto informatico, che ne permetta la rapida e completa consultazione.

L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà 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 a Co.Tra.L. S.p.A. 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:

- 1) la visualizzazione ed eventualmente download di informazioni pubbliche personalizzabili da Cotral

<p style="text-align: center;"><i>Cotral S.p.A. Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Oggetto dell'appalto Servizio di erogazione in ASP di una piattaforma di E- Procurement</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Servizio Acquisti, Gare e Contratti Doc. n. 001</i></p>
--	---	---

- 2) Servizi come, ad esempio, una panoramica sul servizio di e-Procurement, comprensiva di caratteristiche e funzionalità generali, la normativa sugli appalti e sulla privacy, ecc.;
- 3) 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;
- 4) la visualizzazione delle condizioni di registrazione ed abilitazione dei Fornitori ai servizi di e-Procurement offerti dal Portale e dei regolamenti interni Cotral relativi, ad esempio, all'Albo Fornitori ed allo svolgimento delle gare telematiche;
- 5) la visualizzazione dei requisiti tecnici minimi per poter correttamente utilizzare il Portale.
- 6) l'accesso alla procedura di registrazione dei Fornitori al Portale ed iscrizione all'Albo Fornitori;
- 7) una pagina di login per l'accesso di Utenti che dispongono già di un account abilitato;
- 8) l'accesso alla richiesta di password, nel caso un Utente già accreditato l'abbia dimenticata;
- 9) contatti del servizio di Help Desk fornito dall'Operatore Economico Aggiudicatario;
- 10) link a pagine del sito istituzionale Cotral o altri siti di interesse sugli appalti pubblici e l'e-Procurement;
- 11) fruibilità delle Frequently Asked Questions (FAQ) accessibili dalla home page del sito.

L'Operatore Economico Aggiudicatario, qualora richiesto da Cotral, dovrà provvedere alla pubblicazione nell'Area Pubblica di informazioni relative alla descrizione delle attività, all'organizzazione, alla gestione dell'Albo Fornitori, 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.

Eventuali richieste di modifica all'area pubblica del Portale Acquisti dovranno essere eseguite:

- A. per richieste riguardanti l'inserimento di nuovi documenti o la sostituzione di documenti pre-esistenti:
 - in ambiente di collaudo/pre-produzione: entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta;
 - passaggio in produzione: entro 1 giorno dalla richiesta;
- B. per altre richieste:

<p style="text-align: center;"><i>Cotral S.p.A. Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Oggetto dell'appalto Servizio di erogazione in ASP di una piattaforma di E- Procurement</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Servizio Acquisti, Gare e Contratti Doc. n. 001</i></p>
--	---	---

- in ambiente di collaudo/pre-produzione: entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta;
- passaggio in produzione: entro 1 giorno dalla richiesta;

6.1.2 Area Riservata

Per accedere all'Area Riservata e quindi operare sul Portale, tutti gli Utenti (interni ed esterni) dovranno registrarsi, comunicando i propri dati identificativi. Non dovrà esserci alcun limite al numero di utenti che possono registrarsi sul Portale. Ad ogni utente registrato dovrà 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. Per tutte le attività s'intendono almeno tutte le modifiche ai contenuti che gli Utenti (Interni e/o Esterni) compiono e che comportano la memorizzazione di dati sul DB dell'applicazione.

Il processo di registrazione dovrà 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.

6.1.2.1 Registrazione Utenti Esterni.

L'Operatore Economico Aggiudicatario 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'Operatore Economico Aggiudicatario 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'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà creare/attivare l'account e dotare il Fornitore di tutte le credenziali necessarie (username se non già indicata in fase di compilazione del form on line, password, ecc.) per consentire l'accesso ai servizi di e-Procurement. L'account non dovrà quindi essere creato automaticamente, ma in seguito alla validazione di tali dati da parte dell'Impresa Aggiudicataria, al fine di evitare la creazione di utenti fittizi.

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 Cotral. Inoltre l'Operatore Economico Aggiudicatario 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 Cotral, 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 Cotral e senza compromettere le funzionalità del sistema in produzione.

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

<p style="text-align: center;"><i>Cotral S.p.A. Compagnia Trasporti Laziali S.p.A.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Oggetto dell'appalto Servizio di erogazione in ASP di una piattaforma di E- Procurement</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Servizio Acquisti, Gare e Contratti Doc. n. 001</i></p>
--	---	---

Gli Utenti Esterni registrati dovranno 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; dovrà 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 Cotral, determinati privilegi di accesso a informazioni e attività.

Gli Utenti Esterni, in qualsiasi momento, dovranno potere anche cancellarsi dal Portale; Cotral dovrà avere, in qualsiasi momento, la possibilità di inibire l'attività di un Utente Esterno sul Portale, qualora ciò si renda necessario per un qualsiasi motivo.

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 Cotral, 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;
- **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 dovranno 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.

Dovrà essere prevista altresì la possibilità di impostare eventuali limiti economici al di sopra dei quali i Buyer, per poter pubblicare una procedura di gara, dovranno richiedere l'autorizzazione al proprio Responsabile (Workflow autorizzativo).

L'iscrizione avviene sul Portale da parte dell'Operatore Economico Aggiudicatario 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 Cotral. 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 Albo Fornitori

In qualsiasi momento, dall'area pubblica del Portale dovrà essere possibile avviare il processo di iscrizione all'Albo Fornitori di Co.Tra.L. S.p.A. (denominato anche "Elenco Ufficiale dei Fornitori di beni, prestatori di servizi ed esecutori di lavori di Co.Tra.L. S.p.A."). Tale area pubblica dovrà quindi riportare tutti i documenti e le informazioni necessarie per i Fornitori interessati, quale ad esempio il "Regolamento per l'istituzione e la gestione dell'Elenco Ufficiale dei Fornitori di beni, prestatori di servizi ed esecutori di lavori di Co.Tra.L. S.p.A.". L'Elenco dei Fornitori qualificati dovrà