



**DIREZIONE AREA AMMINISTRATIVA**

*Ufficio Gestione Gare d'Appalto*

**DECRETO DIRIGENZIALE N. 22P/DA DEL 26/10/2018**

**OGGETTO:** Affidamento del servizio di Piattaforma Telematica ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. a) del D.Lgs. 50/2016 e smi – **Ditta Maggioli Spa CIG Z7B25ED535.**

**IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO**

**Premesso** che ai sensi dell'art. 40 del D.lgs 50/2016, le comunicazioni e gli scambi di informazioni nell'ambito delle procedure svolte da centrali di committenza sono eseguiti utilizzando mezzi di comunicazione elettronici ai sensi dell'articolo 5-bis del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;

**Che** pertanto tutte le “comunicazioni e gli scambi di informazioni” inerenti le procedure di affidamento di appalti pubblici devono svolgersi – salvo alcune eccezioni – in formato interamente elettronico;

**Che** a far data dal 18/10/2018 le stazioni appaltanti sono obbligate a dotarsi di una propria piattaforma di E-procurement che consenta loro di svolgere in autonomia le procedure di gara con modalità interamente telematica.

**Che** l'Assessorato Infrastrutture e Trasporti della Regione Siciliana utilizza la Piattaforma telematica di negoziazione prodotta da Maggioli Spa denominata Appalti e Contratti E-Procurement ex Alice gare;

**Che** in base ad un accordo tra la Regione Sicilia ed il produttore del software è stato previsto l'utilizzo della piattaforma, agli Enti Regionali che ne facciano richiesta, attraverso il riuso della licenza d'uso;

**Che**, in relazione a quanto sussunto, l'ufficio Gare e Appalti, ha richiesto alla Maggioli Informatica Spa, per le vie brevi, maggiori chiarimenti sull'attività svolta e i servizi resi da tale piattaforma;

**Che** con offerta n. 3057/CRM del 19/10/2018 introitata al protocollo dell'Ente in data 23/10/18 al n. 23994 la Maggioli Spa ha proposto al Consorzio la piattaforma telematica di negoziazione denominata Appalti e Contratti E-Procurement ex Alice gare illustrando dettagliatamente le caratteristiche sulle funzionalità della Piattaforma con le nuove caratteristiche del software nella versione aggiornata che si compone di applicazioni integrate per supportare la stazione appaltante nella gestione informatizzata e telematica delle procedure di gare; (**All. 1**)

**Che** in data 30/10/2018 è stata effettuata, da personale della Maggioli Informatica Spa una DEMO presso l'ufficio gare e appalti del Consorzio nella quale si sono evidenziate le peculiarità del software che permettono una completa gestione non solo delle procedure di gara in forma telematica ma dell'intero flusso amministrativo dell'ufficio gare permettendo di assolvere non solo agli obblighi normativi per la trasparenza e il monitoraggio ma anche di svolgere un vero e proprio controllo ed analisi dei dati;



**Che** con nota prot. 24666 del 29/10/18 è stata richiesta all'Assessorato Infrastrutture e Mobilità Dipartimento Regionale Tecnico l'autorizzazione all'utilizzo, in convenzione del software prodotto da Maggioli Spa; (**All. 2**)

**Che** con PEC introitata al protocollo dell'Ente prot. n. 25633 del 12/11/18 il Dipartimento Regionale tecnico Servizio 1 ha autorizzato l'utilizzo in convenzione del Software in questione; (**All. 3**)

**Rilevato** che l'art. 36 comma 2 del D. Lsg. 50/2016 e s.m. e i., stabilisce che *"Fermo restando quanto previsto dagli articoli 37 e 38 e salva la possibilità di ricorrere alle procedure ordinarie, le stazioni appaltanti procedono all'affidamento di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di cui all'art. 35, secondo la seguente modalità: per affidamenti di importo inferiore a 40.000 euro, mediante affidamento diretto anche senza previa consultazione di due o più operatori economici o per i lavori in amministrazione diretta"*.

**Atteso** che l'importo per l'affidamento del servizio ammonta ad € 36.000,00 iva esclusa comprendente le seguenti attività:

- Software Appalti & Contratti E- Procurement (in riuso dalla Regione Siciliana)
- Servizio di personalizzazione e parametrizzazione della piattaforma
- Assistenza ed help desk stazione appaltante
- Servizio di formazione e supporto

**Che** tale importo prevede oltre all'adeguamento della piattaforma alle esigenze e necessità del Consorzio, la manutenzione del software per la durata di un anno e la fornitura e installazione di n. 2 personal computer con caratteristiche idonee all'utilizzo della piattaforma.

**Atteso** che, ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera a) del D. Lgs. 50/2016, per servizi e forniture inferiori a € 40.000,00 è consentito l'affidamento diretto;

**Preso atto** delle indicazioni delle Linee guida dell'ANAC n. 4 recanti "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici", approvate dall'ANAC con delibera 01/03/2018 e pubblicate sulla GURI n.69 del 23/03/2018, a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. 56/2017 (Decreto Correttivo al Nuovo Codice dei Contratti);

**Vista** la deliberazione dell'assemblea dei Soci n° 4/AS del 01.10.2018 di adozione del bilancio consortile 2018/2020 , approvato dal Dirigente Generale del Dipartimento Regionale delle Infrastrutture e della Mobilità e dei Trasporti con DDG n° 2928/S3 del 17.10.2018;

**Visto** il Decreto del Direttore Generale n. 403/DG del 28.12.2017, con il quale al dott. Antonino Caminiti è stata assegnata la Dirigenza dell'Area Amministrativa dell'Ente;

**Accertato** che, ai sensi dell'art. 2, comma 2, della L.R. 10/2000, spetta ai Dirigenti l'adozione degli atti e dei provvedimenti amministrativi, compresi quelli che impegnano l'Amministrazione verso l'esterno mediante autonomi poteri di spesa;



Consorzio per le  
AUTOSTRADE SICILIANE

## DECRETA

Per i motivi espressi in narrativa che qui si intendono integralmente richiamati

**Di affidare** alla Ditta Maggiolo SpA con sede in Sant'Arcangelo di Romagna (RN) via del Carpino n° 8 P. IVA: 02066400405, ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. a), il servizio di assistenza al software appalti & contratti E-Procurement (in riuso dalla Regione Siciliana) per dotare il Consorzio di una propria piattaforma informatica che consenta di svolgere in autonomia le procedure di gara con modalità interamente telematica, come meglio descritto nell'offerta n° 3057/CRM del 19/10/2018 per l'importo di € 36.000,00 oltre IVA per un totale complessivo di € 43.920,00;

**Di Impegnare** la complessiva somma di € 36.000,00 oltre Iva, per un totale complessivo di € 43.920,00 sul capitolo 78 destinato a "Oneri per Implementazione Informatica" come appresso indicato in base al principio di esigibilità;

- € 25.620,00 a valere sul bilancio 2018;
- € 18.300,00 a valere sul bilancio pluriennale 2018/2020 annualità 2019.

**Trasmettere** il presente provvedimento all'Ufficio Servizio Finanziario di Ragioneria, per i conseguenti provvedimenti di competenza.

**Il Capo Ufficio**  
Ufficio Gestione Gare d'Appalto  
Dott. Walter Zampogna

**Il Dirigente Area Amministrativa**  
Dott. Antonino Caminiti



**Il Dirigente Generale**  
Ing. Salvatore Minaldi

CONSORZIO AUTOSTRADE SICILIANE  
Impegno n. 3368 Atto \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_  
Importo € 25620,00  
Disponibilità Cap. 18 Bil. 2018  
Messina 26-11-18 Il Funzionario el

Bal. 2018/2020 es. 2019  
CONSORZIO AUTOSTRADE SICILIANE  
V.P.N.  
Messina 26-11-18 Il Funzionario el



Spett.le Consorzio per le Autostrade Siciliane CAS

Alla c.a. Dott. Walter Zampogna

Servizio Gare e Appalti

Consorzio per le  
AUTOSTRADE SICILIANE  
Prot. 23994  
del 23-10-2018 Sez. A



OGGETTO: Offerta 3057/CRM del 19.10.2018

In riferimento alle intese con il Nostro referente commerciale, qui di seguito Vi presentiamo la nostra migliore proposta relativa all'implementazione della Piattaforma Telematica di negoziazione ex "ALICE GARE" oggi rinominata Appalti&Contratti E-procurement, utilizzando la licenza applicativa messa a disposizione dalla Regione Siciliana per tutti gli Enti Regionali e Sanitari.

**L'acquisto del progetto è effettuabile attraverso Trattativa Diretta su Acquisti in rete PA (MEPA) con il codice: Mag\_Eproc\_Sicilia**

Per contatti e approfondimenti, si prega di contattare il proprio commerciale di riferimento oppure:

**Maggioli S.p.A.**

Via Enrico Reginato, 87

31100 Treviso

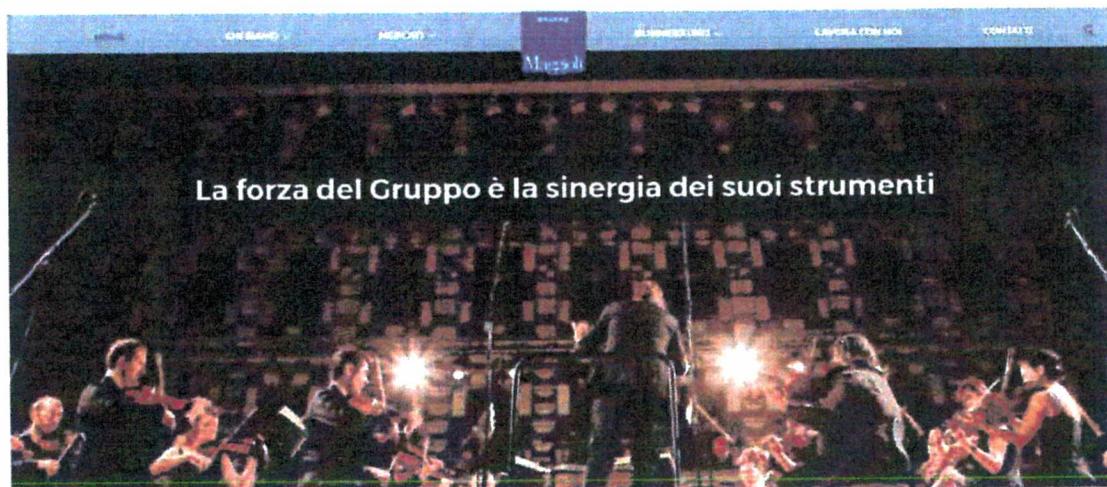
[eldasoft@maggioli.it](mailto:eldasoft@maggioli.it) [eldasoft@legalmail.it](mailto:eldasoft@legalmail.it)

t. 0422 26 77 20 -- f. 0422 26 77 88

R



# Appalti&Contratti – Soluzioni integrate per il mondo degli appalti



19.10.2018

Offerta n. 3057 /CRM

Consorzio per le Autostrade Siciliane  
Sede Messina

Maggioli SpA

Via del Carpino, 8 – 47822 Santarcangelo di Romagna - RN

Tel. 0541 628111 - Fax 0541 622100 -- [maggiolospa@maggioli.it](mailto:maggiolospa@maggioli.it) - [www.maggioli.it](http://www.maggioli.it)

SiciliaM IT Srl

Via Bartolomeo da Neocastro, 4 – 98123 Messina - ME

Tel. 090 9018174 - Fax 090 2144618 -- [siciliamit@maggioli.it](mailto:siciliamit@maggioli.it) - [www.maggioli.it](http://www.maggioli.it)

R

## Sommario

|   |    |
|---|----|
| PREMESSA.....   | 4  |
| 1. La proposta del Gruppo Maggioli in ambito E-Procurement.....                             | 6  |
| 1.1 Appalti&Affidamenti.....  | 7  |
| 1.2 Elenchi Operatori Economici.....  | 8  |
| 1.3 Comunicazioni ANAC .....  | 8  |
| 1.4 Attivazione servizio cloud e caratteristiche servizio aggiornamento ed assistenza ..... | 9  |
| 1.4.1 Architettura .....  | 9  |
| 1.4.2 Sicurezza.....  | 10 |
| 1.4.3 Privacy dei dati.....   | 10 |
| 1.4.4 L'importanza di un sistema sempre aggiornato .....                                    | 10 |
| 2. Piano di progetto .....  | 11 |
| 2.1 Dimensionamento e organizzazione dei servizi necessari all'avvio .....                  | 12 |
| 2.2 Servizi di personalizzazione e parametrizzazione della piattaforma software .....       | 12 |
| 2.3 Servizi di formazione e supporto agli utenti.....                                       | 14 |
| 3. Requisiti hardware e software di base.....   | 17 |
| 4. Attivazione servizio cloud e caratteristiche servizio aggiornamento ed assistenza .....  | 20 |
| 4.1.1 Architettura .....  | 20 |
| 4.1.2 Sicurezza.....  | 21 |
| 4.1.3 Privacy dei dati.....   | 22 |
| 4.1.4 L'importanza di un sistema sempre aggiornato .....                                    | 22 |
| 5. Manutenzione ed Assistenza (anno 2018).....  | 23 |
| 7. Riepilogo proposta economica .....   | 29 |
| 8. Condizioni di fornitura .....  | 30 |

## PREMESSA

L'obiettivo del presente documento è quello di fornire la proposta tecnico/economica relativa al dispiegamento presso il Vostro Ente della piattaforma di e-procurement denominata Appalti&Contratti (ex ALICE GARE).

La Regione Siciliana ha acquistato la licenza d'uso della piattaforma Appalti&Contratti da Maggioli S.p.A. utilizzata dagli UREGA e dalla Centrale Unica di Committenza della Regione Siciliana per l'espletamento, in conformità al D.lgs. 50/2016, delle procedure di affidamento.

La piattaforma, tramite apposita richiesta alla Regione Siciliana, può essere utilizzata in modo autonomo da parte del Vs. Ente, aderendo ad un accordo tra la Regione Sicilia e il produttore del software, che prevede la cessione della licenza d'uso a tutte le aziende regionali che ne facciano richiesta e che di conseguenza diverranno titolari della relativa licenza d'uso.

La scelta di utilizzare le licenze messe a disposizione dalla Regione Siciliana consente un risparmio, permettendo un annullamento del costo di acquisizione delle licenze (quantificato in circa 50'000,00 Euro) oltre ad un rapido dispiegamento della soluzione software presso l'Ente in quanto già utilizzata da altre Aziende Regionali.

A carico delle singole Aziende o degli altri Enti regionali che richiedano la cessione della licenza d'uso, spettano le sole attività di formazione e affiancamento oltre alle attività iniziali per l'installazione del sistema presso i Server dell'Ente e la relativa configurazione della piattaforma con le specificità dell'Ente (utenti, profili di accesso, layout, riferimenti ecc).

Nel presente documento, vengono illustrate le attività previste per un corretto dispiegamento della soluzione software presso l'Ente e il relativo piano di formazione e avvio necessario per rendere autonomo il personale dell'Ente nell'utilizzo del sistema.

Gli obiettivi da raggiungere alla base del presente progetto di informatizzazione sono:

1. Automatizzare e supportare l'ufficio gare e acquisti nella conduzione delle diverse procedure di affidamento (negoziate, aperte, ecc)
2. Avviare la dematerializzazione del processo di affidamento e delle comunicazioni con i fornitori
3. Semplificare l'invio delle comunicazioni all'Osservatorio Regionale per i Contratti Pubblici
4. Automatizzare la richiesta CIG con il sistema SIMOG dell'ANAC
5. Supportare l'Ente nella pubblicazione delle informazioni relative alle procedure in corso sul sito web (Adempimenti trasparenza)
6. Pubblicare i dati previsti dall'art. 1 comma 32 della Legge 190/2012 (Anticorruzione)
7. Agevolare il processo di raccolta e gestione delle domande di iscrizione dematerializzate
8. Costituire un'unica banca dati delle imprese abilitate suddivisa per categoria di iscrizione, facilmente consultabile integrabile nel tempo
9. Eliminazione della documentazione cartacea relativa alle domande di iscrizione e delle procedure di

affidamento da elenco

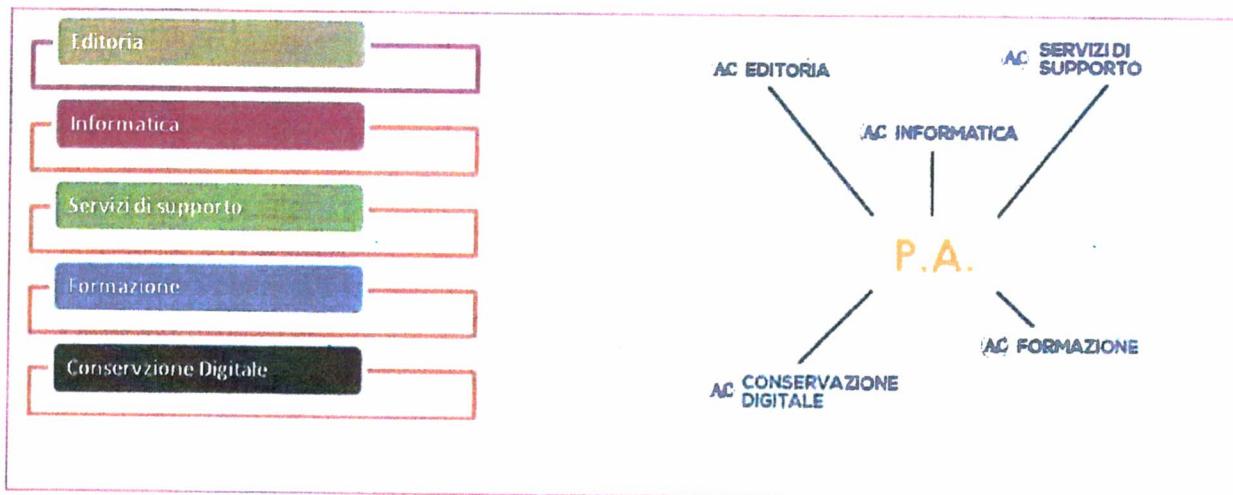
Per il raggiungimento di tali obiettivi verranno dispiegate le seguenti componenti della piattaforma denominata d'ora in poi "**Appalti&Contratti**":

- Sistema informativo a supporto dell'ufficio gare per l'espletamento in maniera assistita delle procedure di affidamento di Lavori, Forniture e Servizi, pubblicazione dati anticorruzione e trasparenza degli affidamenti----> Modulo **Appalti&Affidamenti** (ex ALICE Gare Appalto)
- Sistema informativo per la gestione dell'elenco operatori economici di Lavori -----> Modulo **Elenco Operatori Economici** (ex. ALICE Elenco Operatori Economici)
- sistema di rendicontazione AVCP per richiesta CIG e invio dati schede appalto superiori ai 40'000,00 Euro ----> Modulo **Comunicazioni ANAC** (ex. Vigila Sitas)

## 1. La proposta del Gruppo Maggioli in ambito E-Procurement

Maggioli propone alla Pubblica Amministrazione un insieme di soluzioni integrate per la gestione dei molti aspetti che ruotano attorno alla complessa tematica delle procedure di affidamento attraverso **Appalti&Contratti** un sistema integrato di **prodotti e soluzioni** Maggioli a servizio della P.A.

AC



Le strutture dell'Azienda possono rispondere alle richieste dell'Ente in materia di E-procurement attraverso una proposta molto articolata che può coinvolgere settori diversi per una risposta a 360°

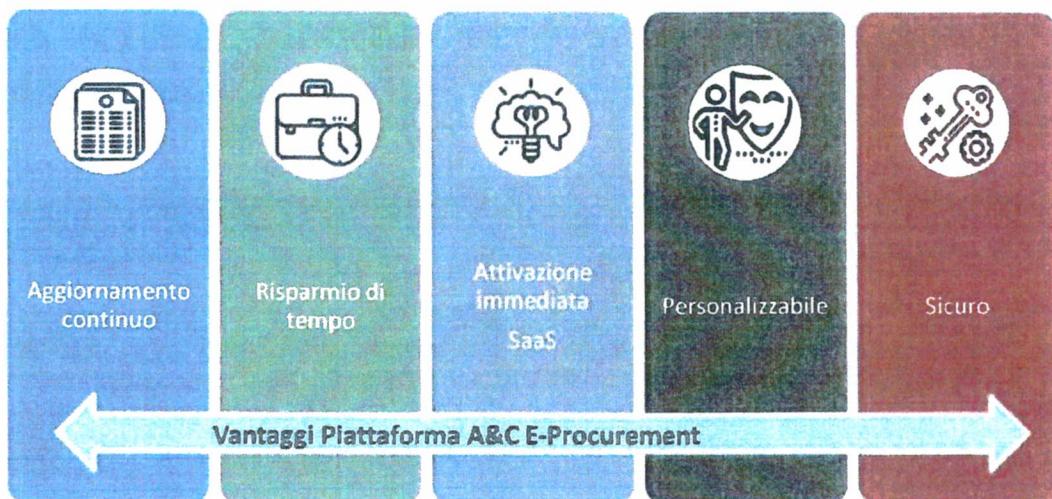


### Informatica

La soluzione informatica è rappresentata dalla suite E-Procurement, una piattaforma composta da applicazioni integrate per supportare la stazione appaltante nella gestione informatizzata e telematica delle procedure di gara, anche attraverso l'interazione digitale con gli operatori economici.

Il sistema si basa su un insieme di moderne applicazioni sviluppate in tecnologia web e standard aperti, in

grado di garantire **scalabilità, sicurezza e interoperabilità** per il back office dell'ufficio gare, abbinate ad un **portale web personalizzato**, dedicato alla pubblicazione dei dati verso l'esterno, in conformità alla normativa vigente in materia di **trasparenza e anticorruzione** ed alla **partecipazione alle gare telematiche** da parte dei fornitori.



## I principali moduli della Piattaforma A&C E-Procurement

### 1.1 Appalti&Affidamenti



Il modulo dedicato alla gestione completa di tutto l'iter di espletamento di una procedura di affidamento, di qualsiasi importo e tipologia, realizzata in modalità telematica o cartacea. Grazie alla normativa, continuamente aggiornata, codificata nel sistema ed allo scadenzario integrato, l'utente è guidato nelle diverse fasi di avanzamento della procedura. Le comunicazioni generate via PEC ed un potente strumento di creazione di documenti e report, completano le funzionalità della piattaforma. Grazie al portale di pubblicazione, tutti gli adempimenti previsti dalla normativa su trasparenza e anticorruzione sono sotto controllo.

Grazie inoltre al portale web completamente integrato alla soluzione di back-office è possibile:

- pubblicare automaticamente tutte le informazioni inerenti la trasparenza delle procedure nella sezione bandi di gara e contratti dell'amministrazione trasparente dell'Ente

- pubblicare la documentazione di gara di qualsiasi procedura
- le informazioni sugli esiti o gli avvisi di gara relative alle procedure pubblicate su Consip
- pubblicare l'xml 190 con aggiornamento semestrale/annuale
- pubblicare il riepilogo contratti in tempo reale
- pubblicare faq e chiarimenti sulle singole procedure
- consentire ai fornitori l'accesso alla propria area riservata per la partecipazione alle procedure dematerializzate

## 1.2 Elenchi Operatori Economici



E' il modulo della suite dedicato alla gestione in modalità completamente telematica di uno o più elenchi operatori qualificati per lavori, forniture, servizi o incarichi professionali. Le imprese possono consultare i bandi attivi e presentare le domande di iscrizione direttamente on line, seguendo un semplice percorso assistito con le istruzioni ed i documenti da inviare alla stazione appaltante. Grazie ai diversi algoritmi di selezione delle imprese, la procedura di ricerca è estremamente semplice e garantisce imparzialità nella rotazione e trasparenza. Integrato con la piattaforma Appalti&Affidamenti, questo modulo consente la gestione completamente telematica delle procedure negoziate.

## 1.3 Comunicazioni ANAC



Questo modulo è in grado di supportare la predisposizione delle comunicazioni richieste dall'Autorità Nazionale AntiCorruzione per le trasmissioni al SIMOG dei dati relativi ai contratti di lavori, forniture e servizi aggiudicati o affidati dal 1° gennaio 2008 e per la richiesta del CIG, evitando all'Amministrazione di reinserire informazioni già presenti nella piattaforma.

## 1.4 Attivazione servizio cloud e caratteristiche servizio aggiornamento ed assistenza

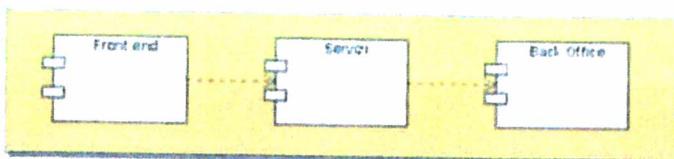
Con l'evoluzione delle procedure di gara verso la dematerializzazione dei procedimenti è necessario garantire elevati livelli di sicurezza e prestazioni dell'HW dedicato ad ospitare la piattaforma Appalti&Contratti, oltre che una piattaforma continuamente aggiornata all'evolversi della normativa e un team di supporto in grado di assistere le stazioni appaltanti nelle diverse fasi di una procedura. Viste anche le responsabilità sul ruolo del gestore della piattaforma telematica è auspicabile installare la piattaforma presso una server farm strutturata per l'erogazione in sicurezza delle applicazioni di e-procurement. Per questo è preferibile l'attivazione della soluzione presso una delle *server farm* di cui Maggioli si serve. Al termine del servizio (periodo minimo 1 anno, possibile di rinnovo) è possibile richiedere l'export di tutti i dati e i documenti contenuti nella piattaforma in un formato aperto e non crittografato. In alternativa è possibile dispiegare la piattaforma presso il CED dell'Ente.

### 1.4.1 Architettura

La suite e-Procurement si basa su:

- un sistema di applicazioni di front end rivolte agli operatori economici, alla pubblicità legale e alla trasparenza sugli appalti
- un sistema di applicazioni di back office rivolte alla stazione appaltante per la gestione delle diverse procedure

Tutto il sistema è incentrato sull'interoperabilità delle applicazioni, in particolare il front end rappresenta un'interfaccia che "veste" la logica di business propria del sistema di back office.



Si tratta quindi di un'architettura di tipo SOA (Service Oriented Architecture) dove ogni applicazione o componente comprende un insieme di funzionalità autonome e collabora con gli altri attraverso regole definite permettendo di estendere funzionalità e supportare l'informatizzazione di processi complessi.

Questa soluzione conferisce al sistema un'estrema modularità ed una serie di vantaggi tra cui:

- avvio progressivo dei moduli applicativi (migliorando la curva di apprendimento da parte degli utenti, i rischi di avvio e distribuendo progressivamente gli investimenti in risorse economiche)

- sostituzione di moduli per aggiornamenti o aggiunta di moduli, con rispetto delle regole dei servizi, senza impatti sugli altri moduli
- maggiore sicurezza dovute alla presenza di più stratificazioni di software da penetrare e minori rischi di blocco del sistema se si distribuiscono le applicazioni su più nodi
- scalabilità del sistema, permettendo di replicare più istanze applicative in più nodi

La suite “E-Procurement” sarà ospitata nella piattaforma di cloud computing in data center collocati in territorio europeo.

#### 1.4.2 Sicurezza

Lo scopo è quello di garantire che l'infrastruttura sia resiliente agli attacchi, salvaguardi l'accesso degli utenti all'ambiente e protegga i dati dei clienti tramite comunicazioni crittografate e procedure di prevenzione e gestione delle minacce, inclusi regolari penetration test.

- Gestione e controllo delle identità e dell'accesso degli utenti agli ambienti, ai dati e alle applicazioni.
- Crittografia delle comunicazioni e dei processi operativi. Per i dati in transito, si utilizzano protocolli di trasporto standard del settore tra dispositivi utente e data center e all'interno dei data center.
- Protezione delle reti. La piattaforma cloud fornisce l'infrastruttura necessaria per connettere in modo sicuro le macchine virtuali tra loro e per connettere i data center locali.

#### 1.4.3 Privacy dei dati

Maggioli si impegna a definire procedure trasparenti per la privacy, offrire ai clienti opzioni significative e gestire responsabilmente i dati archiviati ed elaborati.

#### 1.4.4 L'importanza di un sistema sempre aggiornato

La frequenza di aggiornamenti normativi in materia di appalti negli ultimi anni è stata elevatissima, sia per effetto della pubblicazione di norme specifiche, sia per riflesso di decreti come quelli sulla spending review o sulla trasparenza.

L'aggiornamento normativo rappresenta per Maggioli la leva principale del proprio business, quindi non viene vissuto come un elemento di disturbo degli sviluppi del software, ma come un elemento caratterizzante che deve avere il massimo dell'attenzione, anche rispetto alla tecnologia.

Il software è tenuto costantemente aggiornato da un team di analisti e sviluppatori che si occupano giorno per giorno di migliorarne e arricchirne le funzionalità, correggere errori e possibili vulnerabilità di sicurezza, nonché di recepire tutti gli adeguamenti normativi richiesti.

A titolo informativo, nel corso del 2016, la piattaforma di e-procurement ha visto il rilascio di 5 aggiornamenti

per nuove funzionalità, miglioramenti e adeguamenti normativi, nonché 12 patch per bug fix, interventi preventivi di sicurezza, piccoli miglioramenti.

## 2. Piano di progetto

La realizzazione di un progetto così articolato, necessita di una efficiente ed efficace organizzazione del lavoro. I vantaggi previsti si realizzano solo quando vengono definiti esattamente responsabilità e criteri di lavoro dei partecipanti alle fasi del processo.

Molta importanza riveste anche la componente di pianificazione di tali attività sia in termini temporali che di risorse coinvolte; ciò permette il coinvolgimento nel progetto sia delle risorse tecniche, tese al raggiungimento di un obiettivo di qualità tecnica, sia delle risorse Utente, aventi come obiettivo la qualità funzionale e prestazionale.

Una corretta pianificazione del progetto garantisce una maggiore governabilità dello stesso, permettendo inoltre, tramite controlli periodici, l'individuazione di eventuali problemi, in tempi utili per tentare la ricerca di soluzioni appropriate.

Con il termine progetto definiremo quindi "uno sforzo complesso, coinvolgente risorse umane e mezzi materiali, avente come obiettivo il raggiungimento di uno specifico risultato in un determinato periodo di tempo".

Per poter convenientemente raggiungere questo obiettivo è necessario che vengano soddisfatti due requisiti:

- che esista un unico punto di convergenza delle responsabilità pur in presenza di gruppi di lavoro diversificati, ognuno con i propri compiti ed obiettivi;
- che la pianificazione ed il controllo del progetto siano integrati;

ciò viene realizzato mediante:

- una determinazione consensuale di obiettivi e risultati, in periodi di tempo definiti,
- una pianificazione ed una programmazione dei compiti sulla base delle risorse necessarie e disponibili,
- la misurazione dello stato d'avanzamento e della qualità con un sistema predefinito e preciso.

I vantaggi derivanti da una tale organizzazione consistono principalmente nella possibilità di pianificare, programmare e controllare il progetto in modo che gli impegni assunti vengano effettivamente rispettati.

L'approccio organizzativo e gestionale del progetto, quindi, è ispirato ai modelli di "Project Management" mirati a gestire la complessità e la dinamicità tecnologica del progetto e la stretta interdipendenza con la realtà degli utilizzatori finali coinvolti.

## 2.1 Dimensionamento e organizzazione dei servizi necessari all'avvio

Nel presente paragrafo verranno illustrate il dimensionamento dei servizi e le modalità organizzative che si intende mettere in atto per l'erogazione dei prodotti e servizi previsti dalla fornitura in oggetto.

La complessità della fornitura vista in termini di numerosità delle componenti applicative interessate, del numero di funzioni da informatizzare e del processo di formazione degli attori coinvolti, ha determinato una scelta organizzativa che favorisce il coordinamento dei gruppi operativi di lavoro al fine di garantire l'omogeneità e l'uniformità dei risultati a livello globale.

A fronte di tali considerazioni è importante evidenziare che qualsiasi tipologia di organizzazione non può essere puntualmente definita a priori ma va necessariamente, pena l'insuccesso, mediata e negoziata con le strutture del Committente che della stessa saranno parte integrante al fine di recepire, all'opportuno livello di dettaglio, esigenze, priorità e vincoli. Per questo motivo, il Fornitore si impegna a modificare la propria struttura organizzativa qualora il Committente decidesse di modificare la propria o a fronte del manifestarsi di nuove esigenze.

L'insieme delle seguenti attività necessarie all'avvio del progetto possono essere raggruppate in due macro attività:

- servizi di personalizzazione e parametrizzazione della piattaforma software
- servizi di formazione e supporto agli utenti

Si riporta nei successivi sotto-paragrafi il dettaglio dei servizi previsti.

## 2.2 Servizi di personalizzazione e parametrizzazione della piattaforma software

Di seguito si riporta l'elenco delle attività previste per garantire un corretto dispiegamento della piattaforma software "Appalti&Contratti":

- analisi con gruppo di lavoro e nomina delle interfacce con il cliente per la raccolta delle informazioni preliminari all'avvio del progetto
- preparazione preliminare dell'ambiente software ceduto dalla Regione, e relativa configurazione delle componenti specifiche di ambito sanitario
- Attività preliminare di configurazione portale web elenco/avvisi
- installazione dell'ambiente di test presso il server del cliente (per le caratteristiche tecniche minime del server si rimanda all'allegato tecnico)

- Incontri di analisi congiunta per la predisposizione della modulistica d'uso comune presso l'ASP (Bandi, verbali, lettere, ecc)
- configurazione e parametrizzazione del sistema (alert, scadenzario, modelli di comunicazione, ecc)
- Caricamento su sistema della modulistica personalizzata e dei report
- Supporto per l'abilitazione servizi di comunicazione con SIMOG
- creazione ambiente di produzione e avvio
- Creazione utente amministratore e attivazione dei profili personalizzati
- Applicazione del layout esistente dell'Ente sul portale Appalti
- Configurazione casella di posta elettronica certificata dell'Ente
- Import da excel strutturato delle anagrafiche dei fornitori esistenti presenti nei sistemi interni dell'Ente
- Predisposizione di un tracciato standard per l'import dei dati relativi ai pagamenti presenti nel sistema di contabilità dell'Ente

La realizzazione delle presenti attività prevede la presenza di figure professionali con differenti profili, coordinati dal Responsabile tecnico del progetto, che di concerto con l'Ente, si occuperanno della gestione del processo di parametrizzazione e della relativa ottimizzazione dei sistemi.

Il team sarà composto da risorse con skill tecnici, che abbiano maturato esperienze in servizi analoghi e che abbiano caratteristiche diversificate in funzione delle tipologie di attività. Le risorse impegnate saranno caratterizzate dalle seguenti figure professionali:

- Skill tecnico: trattasi di risorse con profilo di Sistemista;
- Skill tecnico-applicativo: trattasi di risorse con conoscenze della materia appalti (con profili di Consulente Senior)
- Skill tecnico-funzionale: trattasi di risorse con profilo di Analista funzionale.

**La quantificazione a corpo delle attività previste per questa fase è di € 21.750,00**

## 2.3 Servizi di formazione e supporto agli utenti

Di seguito si riporta l'elenco delle attività previste per garantire un corretto dispiegamento della piattaforma software "Appalti&Contratti":

- **Sessioni formative d'aula**
- **Supporto necessario al go live**

L'offerta comprende attività di formazione dedicate agli operatori del sistema informativo, con particolare approfondimento sull'uso dei moduli software di backend e front office, finalizzati all'acquisizione di competenze tecniche per l'uso e la personalizzazione della reportistica prodotta dai moduli applicativi.

Le attività di formazione verranno erogate presso la sede del cliente per un totale di 6 giornate d'aula, secondo un calendario di sessioni che verrà definito congiuntamente. La durata minima di ciascuna sessione è di 6 ore al giorno con l'obiettivo di trasferire al personale le conoscenze specialistiche necessarie per usufruire completamente delle potenzialità applicative e per monitorare e mantenere efficiente l'intero sistema informativo.

La formazione, che verrà comunque svolta secondo un calendario concordato con il cliente, si baserà sul coinvolgimento attivo dei soggetti interessati, alternando momenti di lezione teorica ad utilizzo pratico delle procedure per inserire in una cornice applicativa i concetti espressi a livello teorico e sarà rivolta a due profili specialistici diversi:

1. utenti utilizzatori delle diverse componenti del sistema
2. amministratori di sistema.

Il prospetto di seguito indicato può costituire una prima indicazione del piano di formazione:

| Sessione            | Durata | Destinatari  | Argomenti  |
|---------------------|--------|--|--|
| Albo Fornitori      | 2 gg   | Utenti designati alla gestione dell'albo               | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pubblicazione contenuti albo</li> <li>– gestione fase iscrizione fornitori</li> <li>– procedure di rinnovo</li> </ul>   |
| Appalti&Affidamenti | 2 gg   | Utenti designati alla gestione delle procedure di Gara | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Funzioni di creazione e monitoraggio delle procedure di affidamento</li> </ul>  |
| Vigila SITAS        | 1 gg   | Utenti designati alla trasmissione dati ANAC           | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Funzioni di raccolta e predisposizione invio dati al SIMOG</li> </ul>   |
| Amministratori      | 1 gg   | Utenti amministratori del sistema                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione profili e configurazione delle policy di accesso ai dati</li> <li>– Parametrizzazione delle autorizzazioni</li> <li>– Funzionalità avanzate di reportistica</li> </ul> |

Oltre alla fase di formazione d'aula, è previsto inoltre, un servizio di affiancamento e supporto degli operatori, per le necessità di assistenza e garantire il corretto funzionamento del sistema informativo, per:

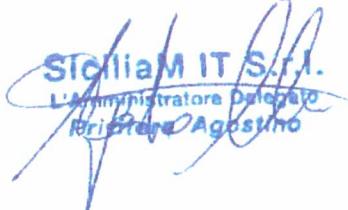
- affiancare e supportare il personale dell'Ente nella fase iniziale di apprendimento dell'uso del software
- assicurare l'avvio del sistema Informativo
- monitorare e verificare lo stato di utilizzo delle procedure
- configurare il sistema (dati parametrizzati, configurabili, amministrazione degli utenti, ecc.)
- fornire il supporto tecnico per la conversione degli archivi e il caricamento dei dati nel data base
- predisporre procedure di backup, ecc.

**Per l'esecuzione delle attività indicate sono previsti 7 gg/uomo**



Prospetto economico

| Servizi necessari per il go live<br>presso il Cliente | Quantità | Importo unitario | Totale          |
|---|----------|------------------|-----------------|
| Formazione d'aula personale<br>amministrazione        | 6        | 650,00           | 3.900,00        |
| Affiancamento operativo/ go live                      | 7        | 650,00           | 4.550,00        |
| <b>Totale servizi go live</b>                         |          |                  | <b>8.450,00</b> |

  
SiciliaM IT S.r.l.  
L'amministratore Delegato  
Riccardo Agostino

### 3. Requisiti hardware e software di base

Pur supportando diversi sistemi, grazie alla portabilità della tecnologia Java, la soluzione è collaudata sui seguenti middleware:

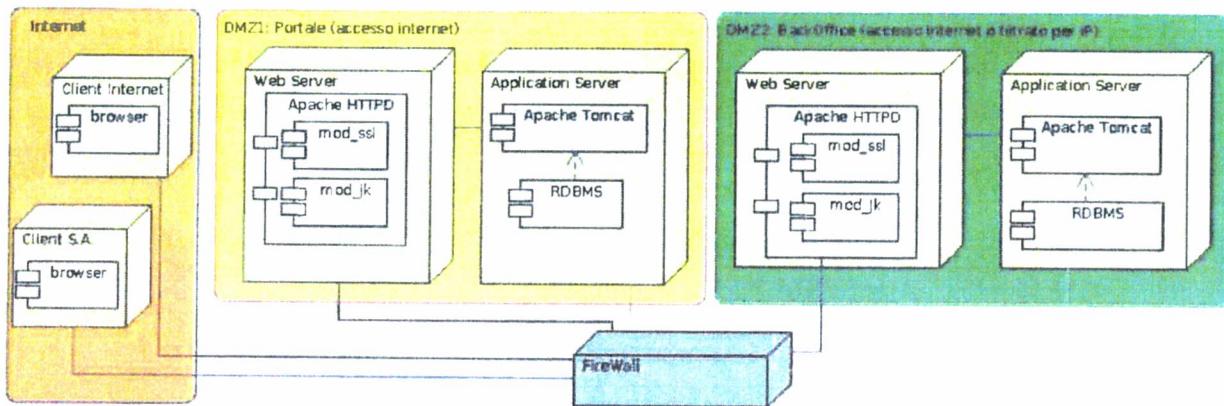
|                    |  |
|--------------------|--|
| Sistemi Operativi  | Windows Server: 2008; 2012; 2016<br>Linux Ubuntu Server LTS: 12.04; 14.04 (*)<br>Linux Red Hat / CentOS Server: 6.8; 7 (*) |
| RDBMS              | Oracle: 10g; 11g; 12g<br>SQL Server: 2012, 2014; 2016<br>PostgreSQL: 8.4; 9.2; 9.4; 9.5 (*)                                |
| Application Server | Tomcat: 7,8 (*)<br>JDK: 1.6; 1.7 (*)   |
| Web Server         | Apache: 2.2; 2.4 (*)   |
| Browser            | Internet Explorer: 9; 10; 11<br>Edge, Mozilla FireFox, Google Chrome: versioni degli ultimi 3 anni (*)                     |

Altre richieste per le attività di aggiornamento, produzione e manutenzione applicativa

- VPN di Accesso ai due ambienti
- Indirizzo IP Pubblico
- Certificato Https
- N° 2 Caselle di posta PEC per l'invio mail con accesso (SMTP o SMTPS).

(\*) I prodotti indicati non comportano costi aggiuntivi di licenza d'uso.

Lo schema di figura seguente riporta la configurazione prevista per il dispiegamento delle applicazioni della suite e-Procurement Maggioli. Il sistema prevede il dispiegamento in'area DMZ1 delle applicazioni di front end con accesso pubblico (internet) e in un'area DMZ2 o lan quello di back office, con accesso da parte degli utenti della Stazione Appaltante (con possibilità, opzionale, di filtro per IP di provenienza, o in rete locale).



In particolare:

- l'accesso alle DMZ - zone demilitarizzate - è filtrato da un sistema di FireWalling che integra anche una serie di funzionalità di monitoraggio degli accessi, scanasione antivirus, ecc.
- nella DMZ1 "Portale" è previsto:
  - un **Web Server** Apache HTTP Server (<http://httpd.apache.org/>) al quale vengono delegate le funzioni di sicurezza (implementazione SSL e HTTPS) e reverse proxy (mediante il modulo ottimizzato mod\_jk)
  - un **Application Server** Tomcat (<http://tomcat.apache.org/>) che ospiterà l'applicazione "Portale Appalti", connessa al database locale di servizio (soli dati di configurazione del portale) e ai web services che espongono la logica applicativa erogati dal sistema di back office, filtrati sempre dal firewall
- nella rete DMZ2 "BackOffice" o rete **LAN** è previsto:
  - un **Web Server** Apache HTTP Server, con i medesimi compiti del precedente
  - un **Application Server** Tomcat che ospiterà le applicazioni gestionali di back office, i web services di integrazione con il portale o per l'erogazione di altri servizi, il motore di reportistica, ecc.
  - un **Database Server** che ospiterà l'RDBMS

Gli utenti esterni (operatori economici, cittadini, ecc.) accederanno da internet tramite HTTPS al "Portale" ospitato in DMZ1 e protetto dal firewall e dal webserver; gli utenti interni all'Amministrazione potranno invece accedere alle applicazioni di back office della suite e-Procurement sempre da internet o da rete locale tramite HTTPS, quindi su una URL diversa.

**Ambiente di produzione:** dedicato alla erogazione effettiva dei servizi sviluppati.

L'ambiente di produzione sarà costituito da:

- un nodo di front-end in load balancing/clustering, in rete DMZ1, contenente web server e application server, costituito da 1 VM dotata di 2 CPU 2GHz x 4 Core, 8 Gb RAM con scalabilità dinamica fino a 32 Gb e 20 Gb HD
- un nodo di back-office in load balancing/clustering, in rete DMZ2, contenente web server e application server, costituito da 1 VM dotata di 2 CPU 2GHz x 4 Core, 8 Gb RAM con scalabilità dinamica fino a 32 Gb e 100 Gb HD
- un nodo database master, in rete DMZ2, che ospiterà l'RDBMS con i dati di produzione (inclusi tutti i documenti che vengono salvati all'interno del database per sicurezza), con scalabilità dinamica fino a 32 Gb e 2 Tb HD (scalabile con LVM fino al limite massimo di spazio disponibile)

#### **Specifiche di storage (calcolo spazio necessario)**

Nell'RDBMS ospitato dal Database Server verranno memorizzati sia i “metadati” che i “file dei documenti” di gara, quindi è opportuno disporre di spazio adeguato. Si evidenzia che lo spazio occupato nel database da un file è superiore a quello occupato dallo stesso nel file si鑒e (sia per il diverso modello di memorizzazione, sia perché l'applicazione ALICE ne può mantenere più copie per esigenze applicative e di sicurezza).

Indicativamente, per una procedura aperta si devono considerare:

tra 5 e 20 Mb di spazio occupato per i documenti pubblicati (bando, disciplinare, capitolo, allegati tecnici, fac simili, pubblicazioni esiti, ecc.) tra i 10 e i 50 Mb per ogni offerta pervenuta. Per fare una stima di massima per eccesso, nel caso si espletino 100 gare l'anno e vi partecipino in media 20 imprese, lo spazio di archiviazione richiesto è:

documenti di gara: 100 gare x max 20 Mb = 2.000 Mb

documenti partecipanti: (20 imprese x 100 gare) x max 50 Mb = 100.000 Mb

Totale archiviazione/anno (per la gestione di 100 gare)= 1002.000 Mb = 102 Gb

Gli ambienti sopra descritti devono essere realizzati su sistemi virtuali dedicati, quindi isolati in modo da garantire:

- ridondanza ed alta affidabilità dei sistemi
- scalabilità tecnologica e funzionale, ovvero l'adeguamento alle esigenze della Regione che evolveranno in termini di aree applicative da implementare e adeguamenti normativi
- scalabilità tecnologica architetturale, ovvero la possibilità di **scalare verticalmente** il sistema aumentandone dinamicamente le risorse (CPU, RAM, HD) per rispondere a picchi di carico e all'aumento del numero di utenti, ovvero scalando il sistema **orizzontalmente** per distribuire i carichi su più nodi e ridondare il sistema garantendo alta affidabilità anche a livello software.

## 4. Attivazione servizio cloud e caratteristiche servizio aggiornamento ed assistenza

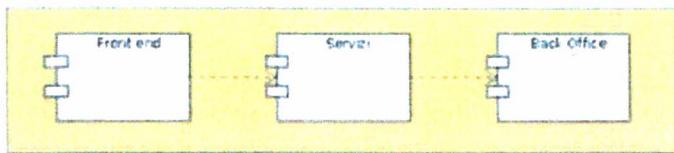
Con l'evoluzione delle procedure di gara verso la dematerializzazione dei procedimenti è necessario garantire elevati livelli di sicurezza e prestazioni dell'HW dedicato ad ospitare la piattaforma Appalti&Contratti, oltre che una piattaforma continuamente aggiornata all'evolversi della normativa e un team di supporto in grado di assistere le stazioni appaltanti nelle diverse fasi di una procedura. Viste anche le responsabilità sul ruolo del gestore della piattaforma telematica è auspicabile installare la piattaforma presso una server farm strutturata per l'erogazione in sicurezza delle applicazioni di e-procurement. Per questo è preferibile l'attivazione della soluzione presso una delle *server farm* di cui Maggioli si serve. Al termine del servizio (periodo minimo 1 anno, possibile di rinnovo) è possibile richiedere l'export di tutti i dati e i documenti contenuti nella piattaforma in un formato aperto e non crittografato. In alternativa è possibile dispiegare la piattaforma presso il CED dell'Ente.

### 4.1.1 Architettura

La suite e-Procurement si basa su:

- un sistema di applicazioni di front end rivolte agli operatori economici, alla pubblicità legale e alla trasparenza sugli appalti
- un sistema di applicazioni di back office rivolte alla stazione appaltante per la gestione delle diverse procedure

Tutto il sistema è incentrato sull'interoperabilità delle applicazioni, in particolare il front end rappresenta un'interfaccia che “veste” la logica di business propria del sistema di back office.



Si tratta quindi di un'architettura di tipo SOA (Service Oriented Architecture) dove ogni applicazione o componente comprende un insieme di funzionalità autonome e collabora con gli altri attraverso regole definite permettendo di estendere funzionalità e supportare l'informatizzazione di processi complessi.

Questa soluzione conferisce al sistema un'estrema modularità ed una serie di vantaggi tra cui:

- avvio progressivo dei moduli applicativi (migliorando la curva di apprendimento da parte degli utenti, i rischi di avvio e distribuendo progressivamente gli investimenti in risorse economiche)
- sostituzione di moduli per aggiornamenti o aggiunta di moduli, con rispetto delle regole dei servizi, senza impatti sugli altri moduli
- maggiore sicurezza dovute alla presenza di più stratificazioni di software da penetrare e minori rischi di blocco del sistema se si distribuiscono le applicazioni su più nodi
- scalabilità del sistema, permettendo di replicare più istanze applicative in più nodi

La suite “E-Procurement” sarà ospitata nella piattaforma di cloud computing in data center collocati in territorio europeo.

#### 4.1.2 Sicurezza

Lo scopo è quello di garantire che l'infrastruttura sia resiliente agli attacchi, salvaguardi l'accesso degli utenti all'ambiente e protegga i dati dei clienti tramite comunicazioni crittografate e procedure di prevenzione e gestione delle minacce, inclusi regolari penetration test.

- Gestione e controllo delle identità e dell'accesso degli utenti agli ambienti, ai dati e alle applicazioni.
- Crittografia delle comunicazioni e dei processi operativi. Per i dati in transito, si utilizzano protocolli di trasporto standard del settore tra dispositivi utente e data center e all'interno dei data center.
- Protezione delle reti. La piattaforma cloud fornisce l'infrastruttura necessaria per connettere in modo sicuro le macchine virtuali tra loro e per connettere i data center locali.

#### 4.1.3 Privacy dei dati

Maggioli si impegna a definire procedure trasparenti per la privacy, offrire ai clienti opzioni significative e gestire responsabilmente i dati archiviati ed elaborati.

#### 4.1.4 L'importanza di un sistema sempre aggiornato

La frequenza di aggiornamenti normativi in materia di appalti negli ultimi anni è stata elevatissima, sia per effetto della pubblicazione di norme specifiche, sia per riflesso di decreti come quelli sulla spending review o sulla trasparenza.

L'aggiornamento normativo rappresenta per Maggioli la leva principale del proprio business, quindi non viene vissuto come un elemento di disturbo degli sviluppi del software, ma come un elemento caratterizzante che deve avere il massimo dell'attenzione, anche rispetto alla tecnologia.

Il software è tenuto costantemente aggiornato da un team di analisti e sviluppatori che si occupano giorno per giorno di migliorarne e arricchirne le funzionalità, correggere errori e possibili vulnerabilità di sicurezza, nonché di recepire tutti gli adeguamenti normativi richiesti.

A titolo informativo, nel corso del 2016, la piattaforma di e-procurement ha visto il rilascio di 5 aggiornamenti per nuove funzionalità, miglioramenti e adeguamenti normativi, nonché 12 patch per bug fix, interventi preventivi di sicurezza, piccoli miglioramenti.

## 5. Manutenzione ed Assistenza (anno 2018)

### Manutenzione ed Aggiornamento degli applicativi



Il servizio di manutenzione prevede 3 tipologie di interventi manutentivi:

**Manutenzione correttiva** → riguarda tutti i lavori oggetto di collaudo realizzati e copre gli eventuali errori di natura logica e fisica presenti nei programmi. La manutenzione correttiva consiste essenzialmente nell'eliminazione di:

- anomalie riscontrate e derivanti da bugs, difetti, imperfezioni
- guasti e/o malfunzionamenti dovuti al decadimento delle prestazioni del modulo software

**Manutenzione evolutiva** → riguarda le attività relative a

- fornitura degli aggiornamenti dei programmi e della relativa documentazione in relazione a **sviluppi e miglioramenti** dei programmi stessi che Maggioli svilupperà; tali miglioramenti potranno riguardare miglioramenti nelle funzionalità esistenti, nella strutturazione della banca dati, nell'usabilità del prodotto/maschere, ecc.
- fornitura degli aggiornamenti dei programmi e della relativa documentazione in relazione a **nuove release dei sistemi operativi, database, software di middleware certificati**;
- fornitura degli aggiornamenti dei programmi e della relativa documentazione in relazione a **innovazioni tecnologiche** (ad esempio, cambio di piattaforma di sviluppo);
- fornitura degli aggiornamenti dei programmi e della relativa documentazione in relazione all'aggiunta di **nuove funzionalità** che Maggioli svilupperà e deciderà di rendere disponibili nell'ambito del servizio di manutenzione

**Manutenzione normativa** → fornitura degli aggiornamenti dei programmi e della relativa documentazione in relazione ad adeguamenti dei programmi a **nuove norme di legge** (o a modifiche delle norme esistenti), quando le stesse non modifichino sostanzialmente le specifiche funzionali e la struttura logica dei programmi.

## Help Desk per Stazione Appaltante - piattaforma HDM



MAGGIOLI provvederà ad assicurare assistenza tecnica e gestionale al personale del Committente mediante un servizio di Supporto specialistico il cui obiettivo è quello di fornire adeguate risposte ad esigenze di diversa natura, sia di carattere gestionale, sia di personalizzazione dell'applicazione per permettere di:

- garantire agli utenti incaricati un grado di autonomia per la gestione e la conduzione del sistema;
- consolidare le conoscenze acquisite in fase di formazione
- supportare gli utenti nel momento in cui trovino delle difficoltà operative

Il servizio di Help Desk SA comprende le seguenti attività specifiche:

- supporto all'utilizzo del software;
- approfondimenti di funzionalità non ancora attivate o soggette a manutenzione correttiva/evolutiva;
- consulenza funzionale e di processo;
- consulenza in merito a soluzioni funzionali già attivate presso altri utenti dell'applicazione;
- assistenza agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi d'interpretazione delle norme d'uso, attivando se necessario i progettisti del sistema o gli esperti dell'Amministrazione sulla tematica;
- Redazione documentazione.

Il servizio di Help Desk SA è raggiungibile attraverso:

- Un numero telefonico dedicato
- Una casella di posta elettronica dedicata: [help.eprocurement@maggioli.it](mailto:help.eprocurement@maggioli.it)
- il portale assistenza.maggioli.it

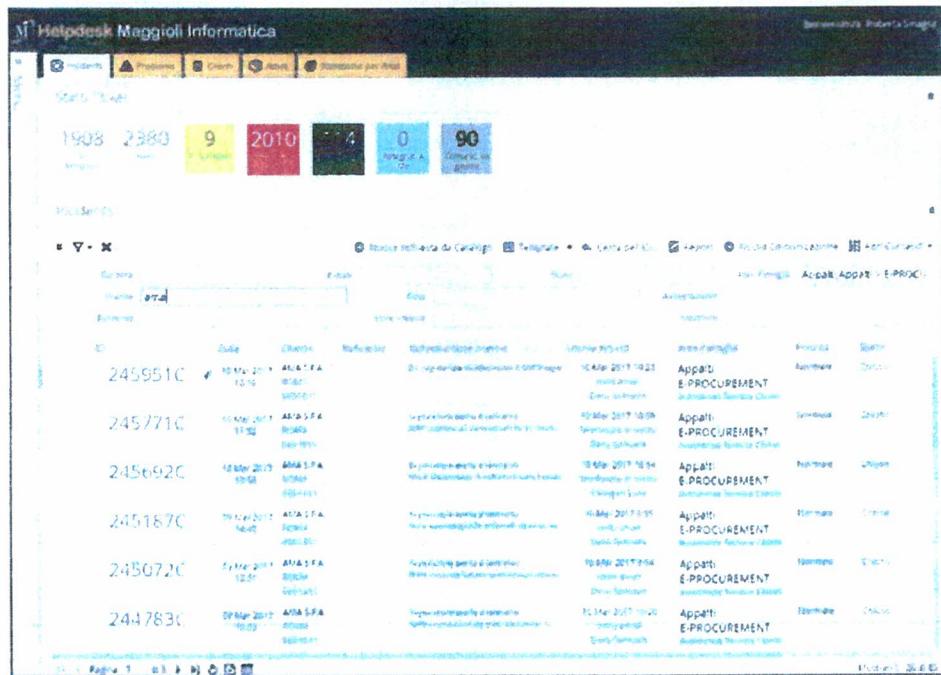
Il portale assistenza si basa sull'utilizzo di Help Desk Maggioli – **HDM**, lo strumento di Assistenza Tecnica Clienti che garantisce la tracciatura precisa dei contesti e dei passi che hanno portato all'avanzamento e alla chiusura di ciascun ticket, attraverso una gestione degli eventi completa e di semplice consultazione

**HDM** è una piattaforma web-based, accessibile da parte dei Clienti attraverso una qualsiasi connessione internet.

HDM è fruibile attraverso tutti i browser più diffusi (IE, Firefox, Chrome, Safari) e i dispositivi mobili (smartphone/tablet)

Registrandosi al portale assistenza.maggioli.it (in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del D.Lgs n. 196 del

30.06.2003) ciascun utente ha la possibilità gestire in autonomia il proprio profilo e di interagire direttamente con il team dei tecnici dell'assistenza per aprire una nuova richiesta di supporto, monitorare lo stato di avanzamento e risoluzione, consultare lo storico delle attività svolte e delle comunicazioni intercorse con i tecnici. In fase di registrazione l'utente può scegliere se ricevere via e-mail dal sistema le notifiche in occasione della apertura e chiusura dei ticket creati.



Il Sistema consente di:

- ✓ Creare nuovi ticket di assistenza, selezionando il prodotto da un catalogo predefinito a seconda degli applicativi in uso dal Cliente. Il ticket, che in questo modo viene creato autonomamente dal Cliente, gode del vantaggio di una prima catalogazione delle informazioni fatta dall'utente stesso. Gli operatori ricevono così, in maniera diretta, informazioni utili sia sulla problematica da trattare, sia sull'utente da contattare per sviluppare la risoluzione.
- ✓ Visualizzare e monitorare in tempo reale lo stato di avanzamento delle proprie richieste. Ciascun utente può facilmente visualizzare tutte le attività che sono state fatte su ciascun ticket e i relativi dettagli (data, ora, durata).
- ✓ Integrare le informazioni sulle richieste già aperte e/o solleciti, per evitare duplicazioni di ticket e favorire in questo modo una più rapida risoluzione.
- ✓ Visualizzare in unico contenitore online tutte le richieste di supporto aggregate in funzione del Cliente e indipendentemente dal canale di provenienza (telefono, e-mail, web).

- ✓ Accedere ad una interfaccia semplice e navigabile, disponibile 24/7.
- ✓ Accedere a sezioni di news selezionate in base agli applicativi in uso, accedere a documentazione dedicata e agli aggiornamenti software.



E' a disposizione del Clienti un servizio di supporto all'utilizzo del portale online, con manuali e video tutorial di guida all'uso. Il servizio è raggiungibile all'indirizzo email [help.helpdesk@maggioli.it](mailto:help.helpdesk@maggioli.it) oppure per telefono al numero 0541-628380, nei giorni lunedì-venerdì con orario 8.30-13.00 e 14.00-17.30, festivi esclusi.

HDM è un servizio centralizzato dove arrivano le richieste provenienti in modalità multicanale: telefono, e-mail, fax, web. Il workflow del ticket, da quando viene creato a quando viene chiuso, è tracciato in maniera precisa. Il sistema mappa internamente la serie degli eventi che accadono su ciascun ticket: creazione, assegnazione, inoltro a gruppi/risorse, attività svolte, cambiamenti di stato, chiusura. Lo storico delle attività (email in ingresso e in uscita, telefonate in ingresso e in uscita, attività di analisi, note, variazione incaricati, tentativi di contatto, etc.) viene riportato in uno storico di azioni consultabile anche dai Clienti dal portale online.

Dopo la creazione di un ticket, da qualunque canale questa sia fatto, la sua assegnazione alle code del servizio di Assistenza Tecnica Clienti avviene in automatico grazie alla lettura, da parte del sistema, dei prodotti in uso dal Cliente. Questo automatismo permette una maggiore velocità ed efficienza nello smistamento e nella gestione delle richieste pervenute all'Assistenza.

#### Livelli di servizio

L'orario lavorativo di riferimento è lunedì/venerdì 8:30/13:00 - 14:00/17:30, festivi esclusi, e la presa in carico è immediata.

HDM aderisce agli **standard ITIL v3** (Information Technology Infrastructure Library), ovvero rispetta le linee guida internazionali per la gestione dei servizi IT di qualità e sui processi e mezzi necessari a supportarli.

| Principali caratteristiche del portale<br>"assistenza.maggioli.it"   | Principali vantaggi  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Accesso diretto al team di supporto</li> <li>✓ Sistema personalizzato per ciascun utente</li> <li>✓ Visibilità e monitoraggio in tempo reale dello stato di avanzamento delle proprie richieste</li> <li>✓ Unico contenitore online per tutte le richieste di assistenza (Web, e-mail, telefono, fax)           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interfaccia semplice e navigabile</li> <li>✓ Accesso disponibile 24h</li> </ul> </li> <li>✓ Sezioni di news e documentazione dedicata</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Riduzione dei tempi di attesa</li> <li>→ Miglioramento nell'efficienza delle risposte</li> <li>→ Rapporto più diretto e trasparente</li> <li>→ Maggiore autonomia</li> <li>→ Tracciabilità delle comunicazioni</li> </ul> |

#### Help Desk per Operatori Economici (servizio opzionale)



**Help Desk OE (Operatori Economici):** supporto agli operatori economici (web, mail e telefono) nell'utilizzo delle funzionalità della piattaforma di e-procurement, anche mediante un cruscotto che permetta il controllo delle attività svolte sulla piattaforma, nel rispetto della privacy e della riservatezza dei dati e delle informazioni.

Tale servizio è erogato da un "call-center" dedicato, composto da operatori con esperienza nello svolgimento e supporto di eventi telematici.

Il servizio garantisce il presidio delle seguenti attività di formazione di base e assistenza ai fornitori:

- formazione generale sull'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
- assistenza nella fase di registrazione dei fornitori alla piattaforma telematica;
- servizi di assistenza durante lo svolgimento di una gara:
  - difficoltà di accesso,
  - download documentazione,

- gestione eventuali difficoltà durante la presentazione dell'offerta,
- ecc.

Il servizio consente la conservazione di tutti i contatti attivati (telefonate, e-mail, richieste di intervento nel sistema) mediante l'utilizzo di un software di ticketing che permette la rilevazione e l'analisi delle problematiche segnalate dagli utenti (natura e frequenza) e l'analisi dei motivi di contatto.

E' previsto, su richiesta dell'Ente, l'invio di tali informazioni mediante report strutturati periodici.

Il servizio viene erogato attraverso un numero di telefono dedicato che può essere anche, a richiesta, un "numero verde"; oppure attraverso una casella di posta elettronica dedicata [service.appalti@maggioli.it](mailto:service.appalti@maggioli.it)

In alternativa, è possibile per l'operatore Economico richiedere Assistenza direttamente dal Sistema con la compilazione di un apposito form che si riporta.

Il servizio è attivo abitualmente in tutti i giorni dal lunedì al venerdì (con l'esclusione dei giorni festivi) dalle 9.00 alle 18.00, ma è possibile comunque personalizzare la disponibilità del servizio anche in altri orari.

| Appalti&Contratti Affidamenti- Vigila SITAS – Albo Fornitori<br>– Portale Appalti  | % sul valore complessivo<br>del sistema (€ 50.000) | Canone annuale<br>manutenzione |
|--|--|--------------------------------|
| Fornitura degli aggiornamenti normativi e tecnologici dei programmi e della relativa documentazione in relazione a nuovi sviluppi e miglioramenti dei programmi stessi | 15%  | 7.500,00                       |
| <b>Assistenza ed help desk stazione appaltante</b>   | 15%  | 7.500,00                       |
| <b>Assistenza operatori economici per la partecipazione alle procedure di gara telematica (Opzionale)</b>  | A corpo  | 5.000,00                       |
| Servizio Cloud   | A corpo  | 5.000,00                       |
| IMPORTO COMPLESSIVO A VOI RISERVATO  |  | 25.000,00                      |
| <b>IMPORTO A VOI RISERVATO<br/>(AL NETTO DEL SERVIZIO HDOE)</b>  |  | <b>15.000,00</b>               |

## 6. Riepilogo proposta economica

| Descrizione attività   | Importo                                |
|--|--|
| Software Appalti&Contratti E-Procurement                                     | Cessione licenza da<br>Regione Sicilia |
| Servizi di personalizzazione e parametrizzazione della piattaforma software: |  |
| • Attivazione Servizio Cloud (€. 5.000,00)                                   |  |
| • Attività di cui al punto 2.1   |  |
| • Attività di cui al punto 2.2. (€. 21.750,00)                               |  |
| ✓ Assistenza ed help desk stazione appaltante (€. 7.500,00)                  | 34.250,00                              |
| Servizi di formazione e supporto agli utenti (sedi Varie)                    | 8.450,00                               |
| <b>Totale Offerta (IVA esclusa)</b>  | <b>42.700,00</b>                       |
| <b>Importo a Voi riservato (IVA esclusa)</b>                                 | <b>36.000,00*</b>                      |

\*All'interno della presente proposta, Vi garantiamo la fornitura di n° 2 Personal Computer finalizzati all'utilizzo della piattaforma.



**SiciliaM IT S.r.l.**  
Amministratore Delegato  
Pietro Agnello

## 7. Condizioni di fornitura

### Garanzia sul software

Tutti i programmi offerti sono forniti in garanzia secondo le norme vigenti contro eventuali difetti di fabbricazione per un periodo di 12 (dodici) mesi, a partire dalla data di installazione dei programmi medesimi.

La garanzia copre le anomalie ed i malfunzionamenti che dovessero eventualmente verificarsi nell'utilizzo del sistema. Si intendono per anomalie e malfunzionamenti errori di funzionamento:

- ❖ tali da non consentire il normale utilizzo dei programmi
- ❖ che siano riproducibili,
- ❖ che non dipendano da malfunzionamenti dell'hardware, del software di base o comunque da problemi esterni al software applicativo
- ❖ che non dipendano da un funzionamento non conforme a quanto esplicitamente descritto nella documentazione d'uso fornita con i programmi o in questa relazione tecnica.

Qualora entro il periodo di garanzia dovessero evidenziarsi anomalie o malfunzionamenti nei programmi, il Cliente dovrà darne comunicazione telefonica (o scritta se richiesto) al supporto tecnico di Maggioli S.p.A. che provvederà a:

- ❖ suggerire una azione alternativa per aggirare l'errore;
- ❖ presso la propria sede e nei tempi tecnici necessari, correggere l'errore ed inviare al Cliente, in una delle forme previste, la correzione.

Eventuali limitazioni o casi particolari non previsti dai programmi non sono da considerarsi anomalie o malfunzionamenti.

Maggioli S.p.A. non sarà tenuta a rispondere di problemi dovuti a manomissioni, negligenze o cattivo uso dei Sistemi Software.

Le forniture di aggiornamenti o nuove release di programmi non rientrano tra i servizi previsti dalle condizioni di garanzia, ma sono previste solo per gli utenti che hanno sottoscritto un contratto di manutenzione.

### Riservatezza

Maggioli S.p.A., Titolare del trattamento, assume l'obbligo di agire in modo che non siano divulgati o oggetto di sfruttamento i dati e le informazioni di cui venga in possesso, in ossequio a quanto previsto dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di trattamento dei dati.

Rimanendo salvi i diritti di cui all'art. 7 del suddetto D.Lgs. riguardo l'accesso, l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati personali, i dati vengono trattati in relazione alle esigenze contrattuali e sono necessari per l'adempimento degli obblighi legali e contrattuali dalle stesse derivanti, nonché per consentire una più efficace gestione dei rapporti commerciali, ai sensi dell'art. 24.

Maggioli S.p.A. si impegna, ed impegna il proprio personale, a non rivelare a terzi, se non per inderogabili necessità di evasione contrattuale, sia durante la consulenza sia in seguito, qualsiasi informazione relativa ai dati, ai piani, alle attività ed all'organizzazione del cliente, di cui possa venire a conoscenza nell'ambito delle attività previste per la commessa. Quanto sopra non si riferisce alle informazioni che Maggioli S.p.A. possa dimostrare essere state in suo possesso prima della loro trasmissione da parte del cliente, o che siano divenute di dominio pubblico per fatti non dipendenti da Maggioli.

Il medesimo obbligo di riservatezza grava anche sul cliente nei confronti di Maggioli S.p.A.. Le parti, inoltre, si impegnano a rendere edotti di tale obbligo di riservatezza ogni eventuale terzo con il quale avessero rapporti.

In ogni caso, Maggioli S.p.A. è autorizzata ad inserire il nominativo del cliente a titolo di referenza in presentazioni della stessa Maggioli S.p.A. o in altro materiale promozionale, salvo diversa disposizione da parte del cliente.

Nello specifico la presente offerta e i suoi eventuali allegati tecnici (anche se non inviati contestualmente) si intendono di proprietà riservata di Maggioli S.p.A. e il loro utilizzo è esclusivamente autorizzato ai fini della promozione della vendita dei prodotti in esso contenuti.

### Interfacce organizzative e tecniche

Le attività relative alla presente fornitura saranno svolte da Maggioli S.p.A. in piena autonomia, con l'utilizzo di personale tecnico scelto e coordinato dalla stessa Maggioli S.p.A..

Maggioli S.p.A. si riserva di comunicare prima dell'avvio delle attività i nominativi del Responsabile di Commessa e del Responsabile Commerciale di Commessa.

Maggioli S.p.A. ritiene inoltre che la collaborazione del cliente sia fondamentale per il buon esito del progetto, nell'interesse reciproco. Al tal fine, per assicurare l'acquisizione e l'assoluto rispetto dei requisiti di base per l'esecuzione della fornitura e dei servizi, nonché per garantire il raggiungimento dei migliori risultati e la piena soddisfazione del

cliente, chiede al cliente di comunicare quali sono i propri referenti per gli aspetti tecnici, commerciali ed organizzativi, relativamente alla presente proposta.

La comunicazione potrà avvenire contestualmente all'ordine oppure subito dopo.

#### **Responsabilità**

In nessun caso Maggioli S.p.A. o i suoi fornitori saranno responsabili per danni diretti, indiretti, particolari, accidentali o consequenziali (inclusi, senza limitazioni, il danno per perdita o mancato guadagno, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o altre perdite economiche) derivanti dall'uso o dall'imperizia nell'uso da parte del Cliente della procedura o della documentazione, anche nel caso in cui Maggioli S.p.A. sia stata avvertita della possibilità di tali danni. Maggioli S.p.A. non risponderà di eventuali danni derivanti da vizi originari o sopravvenuti nella procedura, impegnandosi soltanto (alle condizioni sopra descritte) alla eliminazione degli stessi.

#### **Termini di consegna**

Da concordare congiuntamente

#### **Modalità di fatturazione**

Giornate di intervento presso di Voi (installazione, formazione, ecc.): a consuntivo mensile

Attività di sede (predisposizione modelli, ecc.): alla consegna

Manutenzione: semestrale anticipata

Help desk: semestrale anticipata

#### **Termini di pagamento**

Accredito su nostro conto corrente bancario tramite bonifico bancario, a 30 giorni data fattura.

In caso di ritardato pagamento, Maggioli avrà diritto ad addebitare al cliente, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi passivi, al tasso legale corrente, ferma restando la facoltà di interrompere la fornitura di tutti i prodotti/servizi non ancora erogati.

#### **Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari**

Maggioli S.p.A. si impegna a rispettare tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 (G.U. 23 agosto 2010 n. 196, "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia").

In particolare, in relazione alle prestazioni e/o forniture concernenti commesse pubbliche, Maggioli S.p.A. si impegna a:

- (a) utilizzare conti correnti dedicati alle commesse pubbliche stesse da accendersi presso banche o presso Poste Italiane S.p.A.;

- (b) comunicare, nei termini di legge, al committente pubblico, gli estremi identificativi del conto dedicato unitamente alle generalità e al codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso;

- (c) utilizzare, per tutti i movimenti finanziari comunque relativi alla commessa pubblica, e salvo le eccezioni previste dalla legge, i mezzi di pagamento consentiti dalla legge avvalendosi di banche o della società Poste Italiane, con l'indicazione, nella causale dei pagamenti, del CUP (codice unico di progetto) e/o del CIG (codice identificativo di gara), che il committente pubblico si impegna a comunicare non appena noto;

- (d) effettuare le comunicazioni di legge, nei termini e nei modi da essa previsti, al committente pubblico necessarie per l'identificazione dei rapporti contrattuali posti in essere per l'esecuzione del contratto e per la verifica di cui al comma 9 dell'art. 3 della L. 136/2010 da parte del committente pubblico;

- (e) far assumere ai propri subappaltatori e sub fornitori obblighi analoghi a quelli di cui alle precedenti lettere da a) a d) ed in ogni caso a far rispettare le disposizioni di cui all'art. 3 della L. 136/2010. Tali obblighi saranno assunti dai predetti subappaltatori e subcontraenti per iscritto ed espressamente a pena di risoluzione automatica e di diritto del relativo contratto;

- (f) comunicare per iscritto se l'ordine o il contratto con Maggioli abbia ad oggetto forniture che, avendo come destinatario immediato o finale un committente pubblico, ricadano nell'ambito di applicazione della predetta Legge. In tal caso comunicherà tempestivamente e per iscritto, ai sensi di quanto previsto dal comma 5 dell'art. 3 della L. 136/2010, il CUP (codice unico di progetto)e/o CIG (codice identificativo della gara) di riferimento, nonché i riferimenti del committente pubblico. Maggioli fornirà i dati del conto corrente dedicato e delle persone delegate ad operare su di esso.

#### **Oneri contrattuali**

Eventuali spese e/o diritti inerenti il contratto, quali oneri di registrazione, diritti di stipula, di bollo, ecc. non sono compresi nei prezzi della presente proposta.

#### **Esclusioni**

La presente proposta non comprende la fornitura di software di base (licenze di sistemi operativi, di database, di MS Office, ecc.) se non espressamente indicato. Relativamente al database, sarà possibile fornire gratuitamente con il



software le licenze di Oracle 10g Express o MS SQL-Server 2005 Express.

Non sono altresì comprese attività e servizi di Aziende terze, qualora non espressamente quotate.

**Diritti di Autore e Clausole di riservatezza**

Proprietà letteraria di Maggioli S.p.A.

Tutti i diritti sono riservati. A norma della legge sul diritto di autore e del Codice Civile è vietata la riproduzione di questo scritto, dei suoi allegati e di parte di esso con qualsiasi mezzo elettronico, meccanico, per mezzo di fotocopie, microfilm, registratori ed altro.

**Prezzi**

TUTTI I PREZZI SONO AL NETTO DI I.V.A. nella misura di legge se non diversamente specificato.

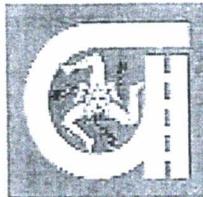
**Validità**

180 giorni dalla data della presente offerta.

Disponibili per ogni ulteriore informazione, cogliamo l'occasione per rinnovare i ns. più cordiali saluti.

Messina il 19/10/2018

  
**SiciliaM IT S.r.l.**  
L'amministratore Delegato  
Privitera Agostino



Consorzio per le  
AUTOSTRADE SICILIANE

Consorzio per le  
AUTOSTRADE SICILIANE  
Prot. 24666  
del 29-10-2018 Sez. P



DIREZIONE AREA AMMINISTRATIVA  
Ufficio Gare e Appalti

All'Assessorato Regionale Infrastrutture  
Dipartimento Tecnico Regionale- Servizio 1  
Dirigente Responsabile: Ing. Giancarlo Teresi  
Via C. Camilliani 90145 - Palermo  
[dipartimento.tecnico@regione.sicilia.it](mailto:dipartimento.tecnico@regione.sicilia.it)  
[giancarlo.teresi@regione.sicilia.it](mailto:giancarlo.teresi@regione.sicilia.it)

e, p.c.

Maggioli Spa  
[agostino.privitera@maggioli.it](mailto:agostino.privitera@maggioli.it)  
[vito.nicolicchia@maggioli.it](mailto:vito.nicolicchia@maggioli.it)

**Oggetto: Richiesta Autorizzazione utilizzo in convenzione con la Regione Sicilia del Sofware  
Alice Gare**

Ai fini dell'espletamento della propria attività istituzionale amministrativa in materia di gare d'appalto, si chiede l'autorizzazione all'utilizzo, in convenzione con codesto Dipartimento Tecnico Regionale, del software Alice Gare e Vigila prodotto dalla società Maggioli Spa (Divisione Eldasoft).

Si rimane in attesa

Il Capo Ufficio Gare Appalti  
dott. Walter Zampogna

Il Dirigente  
Area Amministrativa  
Dott. Antonino Caminiti

VISTO

Il Dirigente Generale  
Ing. Salvatore Minaldi

**Da:** Per conto di: ufficio.speciale.osservatorio.ccpp@certmail.regione.sicilia.it [posta-certificata@pec.actalis.it]  
**Inviato:** giovedì 8 novembre 2018 23.50  
**A:** autostradesiciliane@posta-cas.it  
**Cc:** wzampogna@autostradesiciliane.it; agostino.privitera@maggioli.it; vito.nicolicchia@maggioli.it  
**Oggetto:** POSTA CERTIFICATA: RICHIESTA AUTORIZZAZIONE UTILIZZO IN CONVENZIONE SOFTWARE ALICE GARE  
**Allegati:** daticert.xml; postacert.eml (2,22 KB)  
**Firmato da:** posta-certificata@pec.actalis.it  
**Priorità:** Alta



### Messaggio di posta certificata

Il giorno 08/11/2018 alle ore 23:50:07 (+0100) il messaggio "RICHIESTA AUTORIZZAZIONE UTILIZZO IN CONVENZIONE SOFTWARE ALICE GARE" è stato inviato da "[ufficio.speciale.osservatorio.ccpp@certmail.regione.sicilia.it](mailto:ufficio.speciale.osservatorio.ccpp@certmail.regione.sicilia.it)" indirizzato a:

[wzampogna@autostradesiciliane.it](mailto:wzampogna@autostradesiciliane.it) [agostino.privitera@maggioli.it](mailto:agostino.privitera@maggioli.it) [vito.nicolicchia@maggioli.it](mailto:vito.nicolicchia@maggioli.it)  
[autostradesiciliane@posta-cas.it](mailto:autostradesiciliane@posta-cas.it)

Il messaggio originale è incluso in allegato.

Identificativo messaggio: [opec288.20181108235007.31974.986.1.2@pec.actalis.it](mailto:opec288.20181108235007.31974.986.1.2@pec.actalis.it)

Consorzio per le  
AUTOSTRADE SICILIANE  
Prot. 25633  
del 12-11-2018 Sez. A



11/11/2018  
6

## walter Zampogna

**Da:** SERVIZIO 1 [ufficio.speciale.osservatorio.ccpp@certmail.regione.sicilia.it]  
**Inviato:** giovedì 8 novembre 2018 23.44  
**A:** autostradesiciliane@posta-cas.it  
**Cc:** wzampogna@autostradesiciliane.it; agostino.privitera@maggioli.it;  
vito.nicolicchia@maggioli.it  
**Oggetto:** RICHIESTA AUTORIZZAZIONE UTILIZZO IN CONVENZIONE SOFTWARE ALICE GARE  
**Priorità:** Alta

Con riferimento all'oggetto ed alla nota inviata allo scrivente Osservatorio, Servizio 1, prot. mittente 24666 del 29/10/2018, nulla osta all'utilizzo in convenzione del software Alice gare, nella considerazione che le procedure di monitoraggio ai sensi del Codice degli appalti e della L.r. 12/2011 potranno essere meglio espletate dallo scrivente Servizio anche attraverso il software in questione.

Seguirà specifica convenzione per l'eventuale riuso dello stesso.

FIRMATO

Dott. Mario Parlavecchio  
Supporto al Servizio 1

|  |      |          |
|--|------|----------|
| Consorzio Autostrade Siciliane<br>Posta in Entrata |      |          |
| 09 NOV. 2018                                       |      |          |
| DIR. GEN.  | D.A. | D.A.T.E. |

APP

## Durc On Line

|                   |               |                |            |                   |            |
|-------------------|---------------|----------------|------------|-------------------|------------|
| Numero Protocollo | INPS_12458807 | Data richiesta | 14/10/2018 | Scadenza validità | 11/02/2019 |
|-------------------|---------------|----------------|------------|-------------------|------------|

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Denominazione/ragione sociale | MAGGIOLI S.P.A.                                       |
| Codice fiscale                | 06188330150   |
| Sede legale                   | VIA DEL CARPINO N 8 SANTARCANGELO DI ROMAGNA RN 47822 |

Con il presente Documento si dichiara che il soggetto sopra identificato RISULTA REGOLARE nei confronti di

I.N.P.S.

I.N.A.I.L.

Il Documento ha validità di 120 giorni dalla data della richiesta e si riferisce alla risultanza, alla stessa data, dell'interrogazione degli archivi dell'INPS, dell'INAIL e della CNCE per le imprese che svolgono attività dell'edilizia.