AGENZIA DEL DEMANIO

Acquisto di una suite di prodotti Software per la redazione modifica e visualizzazione delle opere digitali del Patrimonio Immobiliare dello Stato.

Allegato tecnico all'avviso di esplorativo ex art. 66, comma 1 del D. Lgs 50/2016

DE PASQUALE PASQUALE
2022.11.30 14:48:49
CN=DE PASQUALE PASQUALI
C=IT
O=AGENZIA DEL DEMANIO
2.5.4.97=VATIT-06340981007
RSA/2048 bits

Sommario

PREMESSE 2
ART. 1 FABBISOGNO 2
ART. 2 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA 2
ART. 2.1 Oggetto della fornitura 2
ART. 2.1.1 Realizzazione del progetto 2
ART. 2.1.2 Licenze d'uso e Gettoni disponibili 2
ART. 3 REQUISITI DEL SERVIZIO DI GESTIONE DIGITALE 3
ART. 3.1 Descrizione 3
ART. 3.2 Ambiente condivisione dati 3
ART. 3.3 Installazione e licenze in prestito 3
ART. 3.4 Funzionalità della soluzione 3
ART. 3.4.1 Formati file supportati 4
ART. 3.4.2 Gestione dei dati 4
ART. 4 REQUISITI INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA 4
ART. 4.1 Protezione dati personali 4
ART. 4.2 Requisiti minimi di sicurezza 4
ART. 4.3 Riservatezza 5
ART. 4.4 Sistema automatico di backup e disaster recovery 5
ART. 5 SERVIZI 5
ART. 5.1 Servizi di configurazione iniziale e avvio in esercizio 5
ART. 5.2 Formazione 5
ART. 5.3 Manuali utente 5
ART. 5.4 Servizi di Assistenza 5
ART. 5.5 Distruzione dati e documenti 6
ART. 6 LIVELLI DI SERVIZIO 6
ART. 6.1 Erogazione del servizio 7
ART. 6.2 Assistenza e livelli di servizio 7

PREMESSE

Il presente Capitolato Informativo fornisce una descrizione dei requisiti minimi richiesti dall'Agenzia del Demanio, finalizzati a dotare il personale di una suite di software avanzati per la redazione, modifica e visualizzazione delle opere digitali relative il patrimonio immobiliare dello Stato.
Il Concorrente, rispondendo ad ogni specifica sezione del capitolato informativo, descrive come intende garantire la rispondenza a quanto richiesto dall'Agenzia del Demanio.
In tale offerta, il Concorrente può migliorare e approfondire quanto proposto, fatto salvo il soddisfacimento dei requisiti minimi richiesti nel Capitolato Informativo.

ART. 1 FABBISOGNO

Il fabbisogno consiste nella fornitura di una Suite di prodotti software che permetta di creare/modificare/visualizzare varie tipologie di file relative le opere digitali nel loro complesso multidisciplinare architettonico, strutturale ed impiantistico degli immobili gestiti dall'Agenzia del Demanio.
Lo scenario parte dall'assunzione che la soluzione, al momento in prova e denominata "*Autodesk Token Flex Enterprise*", erogata dal fornitore Autodesk S.p.A., soddisfa i requisiti aziendali, per cui saranno valutate *Suite* di caratteristiche uguali o superiori.

ART. 2 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

ART. 2.1 Oggetto della fornitura

L'oggetto della fornitura riguarda l'acquisizione di una soluzione triennale completa attraverso l'acquisto di gettoni con la corresponsione di un canone annuo.
I requisiti del progetto di integrazione e le funzionalità del Visualizzatore sono descritti all'*art. 4*.

ART. 2.1.1 Realizzazione del progetto

Viene di seguito riportata un'ipotesi delle attività per la realizzazione del progetto, evidenziando la stima dell'*effort* espresso in giorni/uomo.

ID	Attività	Descrizione	Effort [gg/uu]
1	Analisi statistica	Analisi dei dati, relativi a i consumi, raccolti durante il periodo di prova	**20**
2	Analisi Infrastrutturale	Analisi dei componenti Hardware e valutazione dell'eventuale implementazione dell'infrastruttura	**5**
3	Test di funzionalità della soluzione	Verifica dei pacchetti, generazione pacchetti di installazione e analisi delle licenze per l'uso degli stessi fuori sede	**15**
4	Test e stress test di sistema	Collaudo sistema	**2**
		Totale	**42**

ART. 2.1.2 Licenze d'uso e Gettoni disponibili

La soluzione dovrà prevedere licenze illimitate fruibili attraverso l'uso di gettoni da prelevare, solo in caso di utilizzo, da un monte gettoni pre-acquistato. Si richiede pertanto, a seguito di valutazioni aziendali, un numero di 760.000 gettoni annui; si dovrà altresì prevedere il recupero dell'eventuale eccedenza di gettoni che, a chiusura dell'anno, dovrà essere riversata sull'annualità successiva:

Descrizione	Numero Gettoni Annui	Durata (in mesi)	Importo Annuo(€)
Pacchetto base	760.000	36	500.000

Nell'eventualità di adozione di strumenti Autodesk, si richiede la possibile conversione delle licenze dei prodotti acquisiti, in scadenza tra il 2023 e il 2024, in gettoni da utilizzare nel corso delle tre annualità.

ART. 3 REQUISITI DEL SERVIZIO DI GESTIONE DIGITALE

ART. 3.1 Descrizione

La soluzione dovrà consentire la redazione, modifica e visualizzazione delle opere digitali nel loro complesso multidisciplinare architettonico, strutturale ed impiantistico, nonché garantire la possibilità di lavorare a più utenti sugli stessi modelli informativi, consentendo una gestione sincrona funzionale alla redazione di elaborati grafici e documentali, nonché reportistica, proveniente dai modelli digitali.

ART. 3.2 Ambiente condivisione dati

L'acquisizione della soluzione dovrà garantire la disponibilità di un ambiente sicuro in cui il personale dell'Agenzia del Demanio possa depositare, condividere e gestire modelli informativi ed elaborati grafici degli immobili in modo protetto e affidabile.
La soluzione dovrà inoltre garantire la fruizione dei modelli informativi degli asset in formato nativo e consentire, attraverso appositi strumenti, la generazione di metadati per creare legami logici tra gli elaborati, la pubblicazione WEB, la corretta esportazione e importazione di formati aperti quali IFC e BCF, nonché garantire l'integrazione con prodotti di terze parti attraverso specifiche API.

ART. 3.3 Installazione e licenze in prestito

Sia gli utenti interni che i collaboratori esterni autorizzati dovranno poter usare tutti i prodotti della soluzione. Resta inteso che l'installazione potrà essere fatta solo all'interno di una qualsiasi delle sedi dell'Agenzia del Demanio e potrà essere eseguita dal personale addetto: chi avrà ricevuto l'installazione potrà usare in qualsiasi sede i prodotti a sua disposizione mentre per quegli utenti per cui è previsto l'utilizzo dei pacchetti all'esterno del perimetro aziendale dovrà esistere la possibilità di prendere in prestito le relative licenze. Tale richiesta dovrà pervenire dal pc in dotazione direttamente connesso alla rete dell'Agenzia del Demanio e si potrà richiedere il "prestito" per un periodo massimo di 90 giorni continuativi con le stesse modalità di prelievo di gettoni precedentemente descritte.
Attraverso lo stesso processo l'utente autorizzato, nel caso in cui terminasse in anticipo il lavoro esterno, dovrà poter restituire le licenze prese in prestito per i giorni eccedenti senza decurtazione di gettoni.

ART. 3.4 Funzionalità della soluzione

La soluzione dovrà consentire oltre alla gestione dell'opera digitale, una diretto controllo attraverso la propria console delle seguenti funzionalità:

- generazione dei pacchetti d'installazione per ogni singolo prodotto;
- controllare gli accessi ai download;
- monitoraggio del reale utilizzo di ogni singolo prodotto;
- ottimizzazione delle risorse;
- abilitazione degli utenti;
- azzeramento dei tempi di approvvigionamento di licenze;
- non dover scegliere a priori i pacchetti da utilizzare avendoli tutti a disposizione e avendo la possibilità di aggiungerne altri più specifici all'occorrenza;

- aggiungere metadati personalizzati per rendere fruibili gli elaborati via WEB o per la creazione di legami logici;
- avere un piano di successo gestito con un Customer Success Manager assegnato;
- avere un periodo di utilizzo giornaliero illimitato dopo la decurtazione iniziale dei gettoni necessari all'uso del prodotto;
- avere contezza del trend di utilizzo quotidiano sia di prodotti che di gettoni e analizzare il reale utilizzo per prodotto e/o versione;
- collegare dei dati a strumenti di terze parti tramite l'accesso API;
- automatizzare l'aggiunta di utenti;
- sincronizzare automaticamente la directory di lavoro condivisa;
- avere un'assistenza iniziale di 90 giorni per gli amministratori in fase di installazione;
- avere assistenza premium continua per l'intera durata della fornitura per tutti gli utenti;
- avere un supporto specialistico prioritario e proattivo;
- avere la formazione dal vivo e colloqui diretti con gli esperti di ogni singolo prodotto.

ART. 3.4.1 Formati file supportati

Tutti i prodotti supportino sia file generati con estensione nativa che l'importazione di formati interoperabili generati da dispositivi o software di terze parti.

ART. 3.4.2 Gestione dei dati

I modelli informativi, prodotti digitali ed elaborati grafici redatti, modificati e visualizzati, dovranno essere:

- Versionabili
- Duplicabili
- Eliminabili
- Esportabili
- Condivisibili
- Stampabili

ART. 4 REQUISITI INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

Tutti i pacchetti della soluzione dovranno essere disponibili in modalità multi lingua.
L'infrastruttura dovrà assicurare i requisiti minimi richiesti in termini di sicurezza informatica, disponibilità del servizio e tempi di risposta.
La soluzione dovrà garantire la fruibilità di tutti i prodotti software per tutti gli utenti autorizzati.

ART. 4.1 Protezione dati personali

La soluzione proposta dovrà essere dotata di apposite soluzioni atte a garantire una adeguata protezione di tutte le informazioni contenute e di tutte le transazioni gestite in accordo alla normativa vigente (GDPR 679/2016 e ss.mm.ii).

ART. 4.2 Requisiti minimi di sicurezza

La soluzione dovrà garantire i requisiti di riservatezza, autenticità, integrità, disponibilità e non ripudio.
La soluzione dovrà avere appositi sistemi di tracciamento e registrazione a livello di sistema, delle attività eseguite da tutti gli utenti in accordo alla normativa vigente.

A richiesta, l'Agenzia del Demanio potrebbe effettuare vulnerability assessment e penetration test anche per proprio conto per verificare la sicurezza della soluzione.
In particolare, si richiede il rispetto di quanto specificato nella Circolare del 18 aprile 2017, (n. 2/2017) - Misure minime per la sicurezza ICT delle Pubbliche Amministrazioni – AgID oltre a quanto previsto dalle normative vigenti.
La soluzione dovrà garantire il trattamento di eventuali dati sensibili in pieno accordo alle normative vigenti in materia.

ART. 4.3 Riservatezza

I dati dovranno essere gestiti da un'infrastruttura presente all'interno dell'Unione Europea, in quanto vengono trattate informazioni di carattere Governativo.
Per il trattamento dei dati sensibili, si dovrà prevedere la crittografia del canale di comunicazione attraverso protocollo HTTPS.
Pertanto dovrà essere utilizzato un protocollo HTTPS basato su meccanismi di crittografia di tipo Transport Layer Security (SSL/TLS 1.2 o successive). Non saranno ammessi i protocolli SSL fino al v3 incluso (SSLv1, SSLv2, SSLv3).
Al fine di evitare la distruzione accidentale, perdita, modifica e accesso non autorizzato dei dati trattati, il concorrente che si aggiudicherà la gara sarà obbligato ad utilizzare un livello di sicurezza adeguato al loro trattamento.

ART. 4.4 Sistema automatico di backup e disaster recovery

Dovranno essere effettuati dei backup automatici di tutti i documenti presenti sull'area condivisa in cloud.
Dovrà essere presente un sistema di disaster recovery che consenta di ottenere tempi di *"non esercizio"* limitati al ripristino dei dati all'ultimo backup utile.
Il ripristino dovrà avvenire nel minor tempo possibile e non oltre le 12 ore lavorative.

ART. 5 SERVIZI

ART. 5.1 Servizi di configurazione iniziale e avvio in esercizio

Rivestono particolare importanza i tempi, di attuazione e di messa in esercizio della piattaforma, che dovranno essere tali da consentire il primo utilizzo dei prodotti entro 5 giorni lavorativi dalla data inizio contratto.

ART. 5.2 Formazione

Dovrà essere previsto un servizio di formazione all'installazione su richiesta di almeno 90 giorni per gli utenti Amministratori del sistema e per l'intera durata del contratto per tutti gli utenti almeno dalle 08:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì anche attraverso colloqui dal vivo con gli esperti di ogni singolo prodotto.

ART. 5.3 Manuali utente

Dovranno essere disponibili manuali e documentazione in linea per supporto e assistenza rapida. I manuali dovranno essere multilingua, in formato elettronico, scaricabili e aggiornati.

ART. 5.4 Servizi di Assistenza

Per servizio di Assistenza si intende la disponibilità di un punto di accesso unico per raccogliere richieste di intervento dell'utenza, in merito a qualsiasi elemento del servizio, sia in relazione a segnalazioni di problemi tecnici che a richieste per il supporto all'utilizzo del Sistema.
L'Aggiudicatario dovrà a tal fine garantire una struttura che riceverà tutte le richieste di supporto secondo le modalità di seguito descritte:

- ricezione delle segnalazioni presso un unico punto di contatto; le segnalazioni richieste potranno pervenire attraverso un accesso telefonico, email, web;
- apertura di un ticket a fronte della ricevuta di una segnalazione, ed inserimento in un apposito strumento di trouble ticketing management, con assegnazione di un codice identificativo univoco, contenente almeno le seguenti informazioni:
    - data (anno, giorno, ora, minuti) di ricezione della richiesta;
    - soggetto che ha richiesto l'intervento;
    - modalità di ricezione;
    - azione avviata;
    - descrizione del problema, gravità e priorità;
    - breve descrizione della modalità d'intervento;
    - stima del tempo di chiusura;
- diagnosi della richiesta di supporto pervenuta ed identificazione del problema;
- risoluzione del problema nel più breve tempo possibile e comunque nei livelli di servizio stabiliti;
- notifica della chiusura del ticket, riportando almeno le seguenti informazioni:
    - data (anno, giorno, ora, minuti) di chiusura dell'intervento
    - descrizione dell'intervento attivato

L'organizzazione proposta dall'Aggiudicatario dovrà prevedere:

- uno strumento di Trouble Ticketing Management, a carico dell'aggiudicatario che dovrà essere accessibile tramite web;
- il personale dell'Help Desk sarà tenuto alla risoluzione delle problematiche delle tre seguenti tipologie: assistenza all'utilizzo del sistema, applicativo, tecnico;
- la produzione di reportistica relativa ai servizi resi ed ai relativi livelli di servizio conseguiti (es. numero di interventi nel periodo di osservazione, distribuzione dei problemi per gravità e priorità, per modalità d'intervento, durata media degli interventi);

L'Agenzia del Demanio dovrà essere in grado, in qualsiasi momento, di verificare lo stato di qualsiasi segnalazione.
Il servizio di assistenza dovrà essere raggiungibile attraverso numero di rete fissa nazionale o un numero verde ed eventuali servizi aggiuntivi saranno considerati come elementi migliorativi d'offerta.
È onere dell'Aggiudicatario rendicontare le attività di assistenza periodicamente o attraverso una console, messa a disposizione del personale dell'Agenzia, che consenta l'immediata visualizzazione delle attività gestite e dei livelli di servizio garantiti.

ART. 5.5 Distruzione dati e documenti

Dovrà essere garantita, da parte dell'Aggiudicatario, la distruzione dei dati e dei documenti raccolti e consegnati all'Agenzia del Demanio entro il termine di 30 giorni.
L'Agenzia del Demanio comunicherà ufficialmente all'aggiudicatario la data da cui far partire tale attività di distruzione dei dati e documenti, che dovrà essere completata nei termini sopra indicati.

ART. 6 LIVELLI DI SERVIZIO

Il fornitore dovrà inserire nell'offerta una proposta dettagliata relativa ai livelli di servizio a cui dovrà attenersi per tutta la durata del contratto. Nelle tabelle riportate di seguito sono state inserite delle indicazioni di minima che il fornitore dovrà integrare in sede di offerta.

Di seguito sono elencati i tempi da rispettare nell'esecuzione del servizio.

ART. 6.1 Erogazione del servizio

Tipologia	Descrizione	Valore di soglia
Avvio del servizio	Messa in esercizio della piattaforma	Entro 5 gg lavorativi dalla data di inizio contratto.
Disponibilità del servizio	La piattaforma dovrà essere disponibile dagli utenti in modalità h24/365. Nella fascia oraria 8:00-18:00 non sono ammesse interruzioni salvo urgenti manutenzioni e/o aggiornamenti della piattaforma, sia hardware che software che dovranno essere schedulati con l'Agenzia del Demanio. Dovrà inoltre essere inserita una pagina di cortesia che avverta gli utenti della piattaforma del blocco momentaneo del Sistema.	Il sistema deve essere disponibile per il 98% del tempo operativo previsto su base giornaliera, nell'intervallo 8:00-18:00.
Controllo accessi	Gli accessi non autorizzati al sistema dovranno essere pari a zero.	Nessuna infrazione permessa
Riservatezza	E vietato diffondere presso terzi informazioni e/o dati di qualunque tipo trattati o utilizzati ai fini del servizio	Non sono ammesse violazioni
Upload file	Assicurare il caricamento e la conservazione della documentazione	Il 100% dei documenti gestiti dovrà essere presente nell'archivio del sistema.
Ripristino dati e documenti	Assicurare il corretto e tempestivo ripristino delle informazioni presenti sul sistema a seguito di perdita dei dati.	Il ripristino dovrà essere effettuato in un tempo <= 12 ore lavorative.

ART. 6.2 Assistenza e livelli di servizio

L'Agenzia del Demanio effettuerà delle analisi periodiche sulle chiamate e sul servizio in genere al fine di verificare che questi rispondano ai requisiti descritti nel capitolato; queste analisi saranno possibili attraverso un servizio di consultazione e reporting messo a disposizione dall'aggiudicatario. I dati dovranno essere esportabili in un formato standard.

Tipologia	Descrizione	Valore di soglia
Avvio del servizio	Messa in esercizio del servizio di Assistenza.	Entro 5 giorni lavorativi dalla messa in esercizio del sistema.
Disponibilità del servizio	Accesso telefonico / email dovrà essere disponibile dalle 8:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì	Nessuna infrazione permessa
Tempo medio di risposta alla segnalazione (tempo massimo) di attesa	Va misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata persa va misurato il tempo comunque trascorso.	≤10'' nel 95% dei casi
Tempestività di notifica all'utente di ricezione della richiesta di intervento (tempo massimo di notifica)	Va misurato il tempo che intercorre tra la ricezione della richiesta di intervento via telefono o email e la ricezione da parte dell'utente della notifica di presa in incarico da parte dell'Help Desk	Entro 1 ora lavorativa nel 95% dei casi, entro 2 ore nel restante 5% dei casi
Errore non bloccante	70% entro 1 gg, 95% entro 5 gg, Il restante 5% percento dovrà essere gestito entro 8 ore con l'evidenza della pianificazione dell'intervento di risoluzione.	