



A G E N Z I A D E L D E M A N I O

CAPITOLATO TECNICO E PRESTAZIONALE

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO FINALIZZATO ALLA FRUIZIONE DI UNA PIATTAFORMA PER LO SVOLGIMENTO DELLE VENDITE TELEMATICHE/CONCESSIONI DI VALORIZZAZIONE DELL'AGENZIA DEL DEMANIO.

INDICE

- Art. 1 - Definizioni
- Art. 2 - Contesto
- Art. 3 - Oggetto dell'appalto
- Art. 4 - Entità dell'appalto
- Art. 5 - Durata dell'appalto
- Art. 6 - Requisiti funzionali della Piattaforma
- Art. 7 - Requisiti tecnici della Piattaforma
- Art. 8 - Requisiti di sicurezza della Piattaforma
- Art. 9 - Nomina del Responsabile tecnico del service provider
- Art. 10 - Pianificazione temporale del servizio
- Art. 11 - Servizi di formazione
- Art. 12 - Livelli di servizio, guasti e manutenzione
- Art. 13 - Stipula del contratto
- Art. 14 - Inadempimenti e penali
- Art. 15 - Corrispettivi e pagamenti
- Art. 16 - Tracciabilità dei flussi
- Art. 17 - Obblighi specifici del service provider
- Art. 18 - Rapporti con gli offerenti delle Vendite telematiche/Concessioni di valorizzazione
- Art. 19 - Risoluzione del contratto e recesso
- Art. 20 - Variazioni del servizio
- Art. 21 - Cessione del contratto e subappalto
- Art. 22 - Responsabilità verso terzi
- Art. 23 - Codice etico
- Art. 24 - Spese di contratto
- Art. 25 - Trattamento dei dati personali
- Art. 26 - Responsabile del procedimento
- Art. 27 - Foro competente
- Art. 28 - Norme di rinvio

1. DEFINIZIONI

1. **Agenzia:** Agenzia del demanio.
2. **ASP – Application Service Provider:** modalità di utilizzo di un servizio telematico che rende disponibili applicazioni e soluzioni residenti su server e infrastrutture collocate presso il *service provider*.
3. **Asta elettronica:** funzionalità della Piattaforma che consente agli offerenti di partecipare simultaneamente, anche se geograficamente distanti, alla negoziazione dinamica al fine di aggiudicarsi una Vendita telematica, ovvero una Concessione di valorizzazione, anche tramite l'emissione di nuovi prezzi, modificati al rialzo, ovvero rilanci, come definita dalla Determina del 9 maggio 2012, n. 84, prot. 1012/I-121/DSS, del Direttore Servizi e Sistemi dell'Agenzia del demanio (pubblicato sul sito *web* dell'Agenzia del demanio al seguente indirizzo internet: <http://www.agenziademanio.it/export/demanio/agenzia/documenti/Determine.htm>) che disciplina il ricorso dell'Agenzia a procedure concorsuali di vendita interamente o parzialmente gestite con sistemi telematici.
4. **Concessione di valorizzazione:** procedura concorsuale per la valorizzazione e utilizzazione a fini economici dei beni immobili tramite concessione o locazione, come disciplinata dall'art 3-bis del D.L. n. 351/2011.
5. **Contraente:** soggetto aggiudicatario di uno o più lotti, oggetto dell'avviso/bando di vendita, individuato tramite Vendita telematica, ovvero oggetto del bando di gara per una Concessione di valorizzazione.
6. **Documento informatico firmato digitalmente:** documento informatico, sottoscritto con firma digitale, con l'efficacia prevista dagli artt. 2702 e 2712 del codice civile, ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005) e del DPCM del 30 marzo 2009 contenente "Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici" (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2009).
7. **Download:** possibilità di archiviare sul proprio computer dati o programmi da un computer remoto; il processo inverso è detto **upload**.
8. **Gestore della Piattaforma** (nel seguito anche **Service Provider**): soggetto che si occupa di realizzare e gestire la Piattaforma e di erogare i servizi di *hosting*, gestione sistemistica e applicativa, manutenzione e assistenza, *helpdesk*, monitoraggio, etc., assumendo le responsabilità previste dall'art. 290 del Regolamento dei contratti pubblici (D.P.R. 207/2010).
9. **Offerente:** soggetto accreditato all'utilizzo della Piattaforma e partecipante alla Vendita telematica ovvero alla gara per una Concessione di valorizzazione.
10. **Piattaforma:** servizio telematico in modalità SaaS/ASP che rende disponibili applicazioni e soluzioni informatiche, accessibili via *web*, per la gestione delle Vendite telematiche o delle gare per Concessioni di valorizzazione.
11. **Posta Elettronica Certificata – PEC:** sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici tenuto conto di quanto stabilito dal D.P.R. 68/2005 e nei collegati documenti tecnici, oltre che dal Codice dell'Amministrazione Digitale.
12. **SaaS – Software as a Service:** software distribuito come servizio in *hosting* a cui si accede tramite Internet, che non comporta investimenti in infrastrutture *hardware* e licenze *software* (sia per l'acquirente che per i potenziali utilizzatori finali), in quanto la gestione dell'intera architettura applicativa è a carico del *service provider* in modalità centralizzata.
13. **Soggetti accreditati:** soggetti registrati e abilitati all'utilizzo della Piattaforma.
14. **Utenti:** dipendenti dell'Agenzia del demanio incaricati di gestire le diverse fasi delle Vendite telematiche.

15. Vendita telematica: procedura concorsuale di vendita svolta mediante la Piattaforma, come disciplinata dalla Determina richiamata al precedente comma 3.

2. CONTESTO

1. L'Agenzia aliena beni immobili di proprietà dello Stato, singolarmente o in blocco, secondo le regole stabilite dalla legge, con particolare riferimento alla Legge finanziaria 2005 (articolo 1, comma 436, della legge 30 dicembre 2004, n. 311), dal Regolamento di amministrazione e contabilità dell'Agenzia (pubblicato nel S.O. n. 200 della G.U. n. 194 del 20 agosto 2010 e reperibile da: http://www.agenziademanio.it/export/download/demanio/accordiProtocolliIntesa/Nuovo_Regolamento_Agenzia_Demanio_min1.pdf) e dalla Determina, richiamata all'art. 1.3 del presente Capitolato, che disciplina il ricorso a procedure concorsuali di vendita interamente o parzialmente gestite con sistemi telematici.

2. L'Agenzia altresì concede o loca beni immobili di proprietà dello Stato ai fini della riqualificazione e riconversione dei medesimi beni tramite interventi di recupero, restauro, ristrutturazione anche con l'introduzione di nuove destinazioni d'uso finalizzate allo svolgimento di attività economiche o attività di servizio per i cittadini secondo le regole stabilite dalla legge, con particolare riferimento all'art 3-bis del D.L. n. 351/2011.

3. L'Agenzia, a seguito di un periodo di sperimentazione circa lo svolgimento per via telematica di tutte le fasi previste, dalla pubblicazione dell'avviso di vendita fino all'individuazione del Contraente, dalla normativa citata al punto 1 ha valutato positivamente i vantaggi derivanti dalla dematerializzazione delle attuali procedure di vendita, dall'ampliamento della partecipazione dei soggetti interessati sfruttando le soluzioni tecnologiche oggi disponibili, dall'utilizzo dello strumento dell'asta elettronica. L'Agenzia intende quindi acquisire un servizio telematico accessibile via web (Piattaforma).

4. Per assicurarsi la disponibilità della soluzione tecnologica avente le caratteristiche richieste e dei servizi ad essa connessi, l'Agenzia ha necessità di avvalersi di soggetti specializzati, in possesso di un applicativo rispondente alle esigenze di seguito formulate in dettaglio, della necessaria competenza ed esperienza, nonché di tutte le eventuali autorizzazioni di legge.

5. L'Agenzia si riserva la facoltà di utilizzare il servizio telematico, ove in futuro se ne ravvisi l'opportunità, anche per vendite di beni che non siano di proprietà dello Stato ma di altri Soggetti pubblici.

3. OGGETTO DELL'APPALTO

1. L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio finalizzato alla fruizione di una Piattaforma per lo svolgimento delle Vendite telematiche e delle gare per le Concessioni di Valorizzazione dell'Agenzia e dei relativi servizi di assistenza.

2. Il servizio viene acquisito secondo la modalità SaaS/ASP, in modo da rendere possibile l'avvio in tempi brevi delle iniziative di Vendita telematica e di Concessione di valorizzazione ed il mantenimento della flessibilità organizzativa all'interno dell'Agenzia, demandando interamente al Service Provider la gestione dei servizi di gestione applicativa e sistemistica, la formazione degli utenti e l'*help desk*.

3. L'aggiudicatario di questo appalto (Service Provider) assume il ruolo di "Gestore del Sistema Informatico" ai sensi dell'art. 290 del Regolamento di attuazione ed esecuzione del Codice dei contratti pubblici (D.P.R. 207/2010) e comporta, in via esemplificativa e non esaustiva:

- a) la conduzione tecnica dei sistemi e delle applicazioni informatiche necessarie al funzionamento delle procedure telematiche di vendita;
- b) l'assunzione della totale responsabilità di tutte le conseguenze che possono derivare da una qualunque anomalia del servizio;
- c) la responsabilità del trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003, nonché il pieno rispetto del principio di segretezza delle informazioni acquisite, così come disposto dall'art. 290 del D.P.R. 207/2010 in combinato disposto con l'art. 17 del D.P.R. 445/2000;
- d) la cura degli adempimenti in ordine all'operatività dei processi di autorizzazione e il supporto tecnico per l'apertura, lo svolgimento e la gestione dell'abilitazione alle procedure telematiche di vendita e di concessione;
- e) il supporto all'Agenzia nella fase preparatoria, concomitante e seguente la procedura telematica di negoziazione ed il supporto ai potenziali Offerenti;
- f) la realizzazione di un portale ove sono resi disponibili i servizi e gli strumenti necessari per l'espletamento delle procedure telematiche di vendita e di concessione (per le specifiche di dettaglio si rimanda all'art. 6 del presente Capitolato);
- g) la realizzazione di archivi elettronici, ad accesso protetto, nonché l'interrogazione degli stessi ai fini dell'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi (per le specifiche di dettaglio si rimanda agli artt. 7 e 8 del presente Capitolato).
- h) la formazione del personale dell'Agenzia addetto all'utilizzo della Piattaforma (per le specifiche di dettaglio si rimanda all'art. 11 del presente Capitolato);
- i) l'assistenza, la manutenzione, l'implementazione e gli adeguamenti alle evoluzioni della normativa (per le specifiche di dettaglio si rimanda agli artt. 6 e 12 del presente Capitolato).

4. ENTITA' DELL'APPALTO

1. L'importo massimo stimato per l'affidamento dell'appalto è pari a € 120.000,00 (centoventimila/00), oltre IVA.
2. Il Service Provider si impegna ad eseguire telematicamente durante il periodo di validità del contratto tutte le procedure che l'Agenzia pubblicherà nel periodo stesso. Il numero di lotti/immobili oggetto di procedure di vendita e di concessione che l'Agenzia ad oggi gestisce annualmente variano tra cinquanta e cento. Tale volume è soggetto a variazioni conseguenti ad eventuali nuovi indirizzi del Governo e/o all'introduzione di nuove norme.
3. Il numero massimo di Utenti dell'Agenzia che utilizzeranno i servizi della Piattaforma è stimato in circa 60 unità, di cui al massimo 30 contemporaneamente attivi.
4. Si precisa che non vi sono rischi d'interferenze ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e che, pertanto, i costi relativi alla sicurezza sono pari a € 0,00, considerato che il servizio in oggetto è di natura esclusivamente intellettuale.

5. DURATA DELL'APPALTO

1. Il contratto che verrà stipulato sarà efficace dalla sottoscrizione e fino alla conclusione delle procedure di vendita e di concessione avviate nei primi 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di esecuzione del collaudo e accettazione della fornitura (cfr. art. 10 del presente Capitolato).
2. Tutte le procedure di vendita e di concessione avviate entro il periodo di vigenza contrattuale devono essere gestite dal Service Provider fino alla loro conclusione, cioè fino all'individuazione del Contraente, all'inoltro delle comunicazioni previste dallo specifico avviso/bando di vendita/concessione e al trasferimento della documentazione nei sistemi di gestione documentale dell'Agenzia, e comunque non oltre 3 (tre) mesi dal termine di cui al precedente comma 1.

6. REQUISITI FUNZIONALI DELLA PIATTAFORMA

1. La Piattaforma deve essere conforme a quanto previsto dalla normativa citata agli artt. 2.1 e 2.2 del presente Capitolato. Le modifiche alla Piattaforma che si rendessero necessarie per l'eliminazione di malfunzionamenti e/o difettosità dell'applicazione sono a totale carico del Service Provider.
2. La Piattaforma rende disponibile un portale dedicato all'Agenzia suddiviso, a titolo meramente esemplificativo, nelle seguenti aree logiche, ciascuna delle quali corrisponde alle funzionalità e ai requisiti che saranno di seguito descritti:
 - a) *Area Pubblica*: accessibile liberamente, in particolare da soggetti interessati che non si siano ancora accreditati;
 - b) *Area Agenzia*: accessibile unicamente dagli Utenti dell'Agenzia, ovvero soggetti esterni che operano per conto dell'Agenzia, secondo le abilitazione previste per ciascuno;
 - c) *Aree Soggetti accreditati*: accessibili unicamente dai Soggetti accreditati;
 - d) *Area Negoziale*: a sua volta segmentata in relazione alle diverse procedure di vendita e concessione in corso e accessibile dagli Utenti, da soggetti esterni che operano per conto dell'Agenzia e dai Soggetti accreditati che abbiano presentato offerta per la specifica procedura di vendita/concessione (Offerenti).
3. L'*Area Pubblica* del portale prevede le seguenti funzionalità:
 - a) Visualizzazione di informazioni pubbliche quali:
 - i. una illustrazione di carattere generale sul servizio di Vendite/concessioni telematiche;
 - ii. l'indicazione dei requisiti minimi e le configurazioni del *personal computer* per utilizzare la Piattaforma;
 - b) Collegamento con il portale *Vendita Immobili dello Stato* dell'Agenzia per la ricerca dei bandi relativi alle procedure di vendita avviate dall'Agenzia e la visualizzazione delle caratteristiche degli immobili in vendita e delle ulteriori informazioni.
 - c) Registrazione on-line dei soggetti interessati, previo accesso alle condizioni di registrazione e abilitazione all'utilizzo dei servizi della Piattaforma. La scheda di registrazione deve consentire di:
 - i. sottoscrivere il modulo di adesione mediante firma digitale;
 - ii. assegnare le credenziali di accesso (*login* e *password*);
 - iii. selezionare la lingua (tra quelle disponibili a sistema) attraverso la quale si potrà visualizzare il servizio;
 - iv. selezionare il fuso orario di riferimento della zona di appartenenza in modo che sia possibile allineare gli orari di "termine procedura" alla zona oraria indicata dal Soggetto accreditato;
 - v. modificare gli elementi identificativi dell'*account*;
 - vi. aggiornare le informazioni riguardanti il Soggetto accreditato e i relativi riferimenti (es.: indirizzo sede, numeri di telefono);
 - vii. scaricare i dati di registrazione in formato elettronico.La modalità di registrazione deve tenere conto della possibilità da parte di più Soggetti accreditati di poter presentare insieme un'unica offerta.
 - d) Login degli Utenti dell'Agenzia e dei Soggetti accreditati con la possibilità di gestire l'eventuale dimenticanza della password.
 - e) Accesso al servizio di *Helpdesk* per acquisire informazioni sull'utilizzo della Piattaforma o segnalare eventuali malfunzionamenti con un'apposita area da utilizzare per l'invio di richieste e messaggi. Tali servizi saranno accessibili dagli Utenti e dai Soggetti accreditati. Il servizio di *Helpdesk*, disponibile nei giorni lavorativi dell'anno dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18 sarà accessibile

attraverso: casella di posta elettronica e numero telefonico. Tale servizio deve garantire agli utilizzatori della Piattaforma il presidio e il supporto su tutte le funzionalità della Piattaforma, sia in lingua italiana che in lingua inglese. Il servizio di *Helpdesk* deve prendere in carico le richieste assegnando alle stesse un unico riferimento per il successivo tracciamento e produrre report riepilogativi del servizio, contenenti anche una sintesi delle segnalazioni che evidenzia:

- i. tempi di risoluzione dei malfunzionamenti e confronto con i livelli di servizio di cui all'art. 12 del presente Capitolato;
- ii. numero totale delle chiamate ricevute;
- iii. media dei tempi di risoluzione.

Per i malfunzionamenti rilevati al di fuori dell'orario di operatività dell'*Helpdesk*, il Service Provider garantirà comunque la ricezione delle segnalazioni di malfunzionamento (via casella di posta elettronica) al fine di assicurare il rispetto dei livelli di servizio di cui all'art. 12 del presente Capitolato.

4. L'*Area Agenzia* del portale prevede le seguenti funzionalità:

- a) Configurazione delle caratteristiche per ciascuna procedura di vendita/concessione;
- b) Gestione della documentazione a diffusione limitata;
- c) Assegnazione a ciascuna procedura di alcuni elementi identificativi, quali ad esempio la Struttura/Direzione Regionale e/o Unità Operativa dell'Agenzia;
- d) *Upload* della documentazione della procedura di vendita. La Piattaforma deve controllare l'integrità dei documenti caricati tramite verifica della firma digitale apposta sui documenti stessi, ove previsto.
- e) Definizione e profilazione di utenti abilitati a operare all'interno dell'*Area Agenzia* (ad esempio Responsabile unico del procedimento, Membri di commissione aggiudicatrice, etc.).
- f) Ricerca e visualizzazione delle informazioni inerenti i Soggetti accreditati.
- g) Gestione da parte degli utenti abilitati delle richieste di documentazione a diffusione limitata.
- h) Effettuazione di procedure di vendita/concessione per finalità di formazione o di prova sia per i soggetti interessati ed in particolare demo on line che replichi fedelmente il funzionamento della piattaforma (es.: registrazione alla Piattaforma, generazione di una busta digitale, partecipazione ad un'Asta elettronica) che per l'Agenzia. Tale funzionalità deve essere chiaramente distinguibile da una procedura reale.
- i) Gestione delle risposte alle richieste di chiarimenti inviate dai Soggetti accreditati.

5. Le *Aree Soggetti accreditati* (una per ogni soggetto) del portale prevedono le seguenti funzionalità:

- a) Visualizzazione e *download* di informazioni inerenti alle Vendite telematiche e alle Concessioni di valorizzazione.
- b) Gestione delle comunicazioni tra Soggetti accreditati e Agenzia nel corso della mediante un sistema di messaggistica integrata attraverso il quale i Soggetti accreditati possono ricevere/inviare:
 - i. *alert* agli Soggetti accreditati per avvisarli in merito a nuove comunicazioni immesse nell'area di propria competenza e di cui sia necessaria la presa visione.
 - ii. Richieste di documentazione a diffusione limitata.
 - iii. Richieste di chiarimenti relativi alla singola procedura di vendita/concessione. I relativi messaggi devono poter contenere allegati.
- c) Inserimento delle offerte attraverso la compilazione di formulari adeguatamente predisposti e/o attraverso l'inserimento di allegati attraverso una procedura guidata. La procedura deve anche consentire a più Soggetti accreditati di sottomettere congiuntamente una stessa offerta. Gli Offerenti potranno salvare, modificare e completare la propria offerta tutte le volte necessarie, purché lo facciano entro i

termini previsti dall'Agenzia per la ricezione delle offerte relative alla procedura di vendita. Solo l'offerta inviata telematicamente dall'Offerente sarà resa disponibile alla Commissione per la valutazione nei termini previsti dallo specifico bando. Le offerte saranno formulate e rese disponibili per l'Agenzia nel formato "busta chiusa digitale" ovvero "plico digitale" contenente: la Documentazione Amministrativa e l'Offerta Economica (e qualora prevista l'Offerta Tecnica nel caso della Concessione di valorizzazione). Tutti i documenti dell'offerta devono poter essere convalidati mediante apposizione di firma digitale secondo la normativa italiana, anche con riferimento a quanto previsto per Certificatori di firma digitale stabilito in uno Stato facente parte dell'Unione Europea ovvero non facente parte dell'Unione Europea, se previsto dallo specifico bando, ed evitando requisiti bloccanti nei casi in cui il sistema non riconosca la firma digitale dell'Offerente, lasciandone la valutazione alla Commissione valutatrice in sede di verifica dei requisiti di partecipazione.

d) Gestione delle richieste di cancellazione dei dati personali del Soggetto accreditato secondo quanto previsto dalla normativa in materia di riservatezza dei dati personali.

6. L'Area *Negoziiale* del portale prevede le seguenti funzionalità:

a) Apertura delle buste chiuse digitali alla presenza degli Offerenti interessati secondo il seguente *iter* procedurale:

- i. verifica dell'integrità, della regolarità formale e del rispetto dei termini di presentazione dei plichi digitali pervenuti; le offerte che non dovessero rispettare i requisiti sopra richiamati verranno dichiarate in tale sede irricevibili;
- ii. apertura dei plichi digitali e verifica della presenza e della regolarità formale delle buste "Documentazione amministrativa" e "Offerta economica" (e della eventuale "Offerta tecnica" nel caso delle Concessioni di valorizzazione);
- iii. apertura delle buste "Documentazione amministrativa", constatazione ed esame dei documenti in esse contenuti. In questa fase le buste "Offerta economica" e "Offerta Tecnica" non possono essere aperte, ovvero la Commissione di gara non può procedere alla loro apertura fintanto che la relativa "Documentazione amministrativa" non sia stata dichiarata regolare.

b) Richiesta di chiarimenti in ordine al contenuto dei certificati, documenti e dichiarazioni presentati nell'offerta presentata dagli Offerenti.

c) Apertura della "Offerta tecnica", constatazione ed esame dei documenti in essa contenuti.

d) Apertura della "Offerte economica" e lettura della stessa, relativamente agli Offerenti la cui documentazione amministrativa (e tecnica) sia risultata regolare.

e) Ammissione/esclusione dell'Offerente ad ogni fasi di cui alle precedenti lettere a)-d) da parte della Commissione di gara, prevedendo anche una funzionalità mediante box all'interno del quale poter scrivere la motivazione dell'esclusione.

f) Possibilità per la Commissione di gara di svolgere la procedura descritta alle lettere a)-d) aprendo sequenzialmente tutte le buste relative al singolo operatore ovvero relative alla stessa tipologia (amministrativa, tecnica, economica).

g) Individuazione (in maniera automatica) dell'offerta migliore e relativa aggiudicazione provvisoria o individuazione del contraente in caso di invito pubblico ad offrire.

h) Comunicazione agli Offerenti dell'aggiudicazione provvisoria.

i) Redazione dei verbali delle sedute pubbliche e riservate, con possibilità di essere firmati digitalmente.

j) Aggiudicazione definitiva e gestione delle comunicazioni di cui allo specifico bando di vendita/concessione.

i) Gestione del *workflow* di apertura delle buste amministrative, tecniche ed economiche progettato e realizzato in modo tale che non sia in alcun modo possibile aggirare le modalità e i controlli previsti dalla normativa citata all'art. 2.1 del presente Capitolato.

- j) Gestione dell'Asta elettronica in accordo con quanto stabilito dalla Determina richiamata all'art. 1.3 del presente Capitolato. Tra le funzionalità offerte devono essere previste in particolare quelle di seguito descritte:
 - i. Visualizzazione lato Agenzia dell'andamento dell'Asta utilizzando un'interfaccia *web* (monitor d'Asta Agenzia). All'interno del monitor d'Asta devono essere visibili informazioni quali l'identificativo dell'Offerente, il prezzo offerto, la data e ora offerta, la differenza (in valore) rispetto al miglior prezzo, la differenza percentuale rispetto al miglior prezzo, il tempo rimanente al termine dell'Asta. Le offerte devono essere ordinate in modo crescente (dalla più bassa alla più alta). All'interno del monitor d'Asta deve essere visibile lo stato di connessione degli Offerenti.
 - ii. Visualizzazione lato Offerenti dell'andamento dell'Asta utilizzando un'interfaccia *web* (monitor d'Asta Offerente). La Piattaforma deve permettere di configurare il monitor d'Asta Offerente almeno secondo tre diverse opzioni che consentano all'Offerente di visualizzare il valore di tutte le offerte emesse, o la propria posizione in classifica e la migliore offerta a video, o solo la propria posizione in classifica;
 - iii. Gestione delle modalità di conclusione dell'Asta stabilite dal citato Provvedimento, prevedendo anche la possibilità di sospendere temporaneamente l'Asta e di riaprirla successivamente. Tutti gli eventi relativi alla durata e alla chiusura dell'Asta devono essere notificati attraverso un POP-UP visibile agli Offerenti in corso d'Asta. In particolare l'aggiudicazione o la non aggiudicazione deve essere notificata automaticamente a tutti gli Offerenti.
- k) Gestione delle comunicazioni tra Offerenti e Agenzia nel corso della procedura di gara mediante modalità "chat" (modalità ulteriore rispetto a quanto al precedente punto 5.b), prevedendo anche una tendina con messaggi di risposta standard per facilitare il lavoro della Commissione di gara.
- l) Generazione automatica del verbale, con possibilità di:
 - i. esportare nel verbale di gara le comunicazioni che intercorrono tra Commissione di gara e Offerenti nel corso della seduta pubblica e quanto alla precedente lettera e);
 - ii. di generarlo sia per Direzione Regionale dell'Agenzia sia per singolo lotto.

7. REQUISITI TECNICI DELLA PIATTAFORMA

- 1. La Piattaforma deve essere conforme ai requisiti tecnici di seguito descritti:
 - a) Accessibilità: l'Agenzia e i soggetti interessati devono poter usufruire dei servizi ivi erogati mediante un *personal computer*, dotato di un comune *browser* e collegato ad Internet.
 - b) Firma digitale e marcatura temporale: la Piattaforma deve supportare nella gestione di qualsiasi documento l'utilizzo della firma digitale rilasciata da un certificatore accreditato e la marcatura temporale del documento, permettendo la verifica automatica di entrambe, ai sensi del D.Lgs. 82/2005 ("Codice dell'Amministrazione Digitale").
 - c) Base dati: il modello dati deve essere direttamente leggibile e completamente documentato.
 - d) Registrazioni e tempo di sistema: le registrazioni di sistema sono effettuate, conservate e archiviate in conformità a quanto previsto dall'articolo 43 del D.Lgs. 82/2005 ("Codice dell'Amministrazione Digitale"). Il tempo del sistema è sincronizzato sull'ora italiana riferita alla scala di tempo UTC (IEN) di cui al Decreto Ministeriale 30 novembre 1993, n. 591 (in attuazione dell'art. 3 della L. 273/91).

- e) Memorizzazione dei dati: i dati strutturati e i documenti della Vendita telematica/Concessione di valorizzazione devono unicamente essere memorizzati su DBMS.
- f) URL del sito *web*: deve fare riferimento al dominio di II° livello “*agenzialemanio.it*” e sarà pertanto del tipo <https://nomehost.agenzialemanio.it>; i server DNS dell'Agenzia saranno opportunamente configurati per indirizzare il sito *web* messo a disposizione dal Service Provider.
- g) *Layout* del sito *web*: deve essere graficamente conforme al sito istituzionale dell'Agenzia e contenere alcune informazioni di servizio ivi presenti (esempio: contatti, *disclaimer*, *copyright*, etc.).
- h) Segregazione della Piattaforma: deve essere assicurata la segregazione logica dell'istanza applicativa e del DBMS che supportano l'operatività dell'Agenzia.
- i) Tracciabilità su *log* dell'accesso alla documentazione: deve assicurare la tracciabilità di tutte le operazioni effettuate ivi comprese l'accesso alla documentazione delle procedure di vendita/concessione.

8. REQUISITI DI SICUREZZA DELLA PIATTAFORMA

1. La Piattaforma deve rispettare elevati standard di sicurezza soprattutto nella gestione dei flussi delle procedure di gara relativamente alle misure che garantiscano la riservatezza dei dati dell'offerta fino al momento dell'asta, anche per gli Amministratori di Sistema e gli incaricati del fornitore, mediante soluzioni tecnologiche crittografiche e misure organizzative basate sulla separazione dei ruoli. Tali misure specifiche tecnologiche ed organizzative devono essere esplicitate all'Agenzia.

Si richiede la certificazione ISO27001 del servizio; in particolare:

- a) Allocazione delle responsabilità nel governo dei dati: devono essere assegnate responsabilità chiare, documentate e comunicate all'Agenzia circa il trattamento delle informazioni gestite dalla piattaforma (Rif. ISO 27001:2005 A.6.1.3; A.7.1.2; A.15.1.4);
- b) Classificazione delle informazioni: le informazioni gestite dalla piattaforma devono essere classificate e la classificazione comunicata all'Agenzia (Rif. ISO 27001:2005 A.7.2.1);
- c) *Back up* e archiviazione: i dati devono essere archiviati su supporto a lunga conservazione a livello semestrale e mantenuti per tutta la durata del contratto terminato il quale vengono riversati all'Agenzia; giornalmente deve essere assicurato il back up del software e dei dati. Per il software e per i dati devono essere mantenute almeno X versioni giornaliere (Rif. ISO 27001:2005 A.10.5.1; A.10.7.3);
- d) Cancellazione sicura delle informazioni: il Service Provider deve assicurare procedure e meccanismi per la dismissione sicura delle informazioni da tutti i media in modo tale che i dati non siano recuperabili in alcun modo (Rif. ISO 27001:2005 A.9.2.6; A.10.7.2);
- e) Dati di produzione: i dati di produzione non devono essere replicati o usati in altri sistemi a meno di quanto previsto nel requisito di back up e archiviazione di cui al precedente punto iii e a meno di funzioni di copia remota tra sito primario e secondario (Rif. ISO 27001:2005 A.9.2.6; A.10.7.2);
- f) Analisi dei rischi IT: annualmente deve essere condotta una valutazione dei rischi informatici della piattaforma (Rif. ISO 27001:2005 A.15.1.1; A.15.1.3; A.15.1.4) e il documento di analisi dei rischi deve essere consegnato all'Agenzia;

- g) Sicurezza fisica: il servizio oggetto di fornitura deve essere erogato da locali e siti conformi ai principi e alle best practices di sicurezza fisica (Rif. ISO 27001:2005 A.9.1.1; A.9.1.5);
- h) Sicurezza organizzativa: il SP deve adottare misure di sicurezza organizzative che prevedano la separazione dei compiti (Rif. ISO 27001:2005 A.10.1.3);
- i) *Policy* di sicurezza informatica: il SP deve avere una policy di sicurezza informatica conforme agli standard e alle best practices internazionali definite in materia (Rif. ISO 27001:2005 A.5.1.1; A.8.2.2);
- j) Autorizzazione all'accesso informatico del personale del Service Provider ad applicazioni, sistemi, reti, data base, etc: l'accesso informatico del personale del SP (sia normale, sia privilegiato) a applicazioni, sistemi, reti, data base deve essere ristretto e soggetto a procedura di autorizzazione (Rif. ISO 27001:2005 A.11.2.1; A.11.2.2; A.11.4.1; A.11.4.2; A.11.6.1);
- k) Ruoli e responsabilità di terze parti del Service Provider: ruoli e responsabilità di terze parti che forniscono servizi al SP devono essere chiaramente identificate e comunicate all'Agenzia; il SP deve garantire il controllo e il monitoraggio dei servizi di cui si approvvigiona (Rif. ISO 27001:2005 A.6.1.2; A.6.1.3; A.8.1.1);
- l) Gestione delle chiavi di crittografia: le chiavi di crittografia devono essere generate e memorizzate in modo sicuro (Rif. ISO 27001:2005 A.10.7.3; A.12.3.2; A.15.1.6);
- m) *Processo di vulnerability e patch management*: il processo di vulnerability e patch management deve esistere ed essere conforme agli standard internazionali e alle best practices (Rif. ISO 27001:2005 A.10.7.3; A.12.3.2; A.15.1.6);
- n) *Processo di security incident management*: il processo di security incident management deve esistere ed essere conforme agli standard internazionali e alle best practices (Rif. ISO 27001:2005 A.13.1.1; A.13.2.1);
- o) *Processo di change management*: il processo di change management deve esistere ed essere conforme agli standard internazionali e alle best practices (Rif. ISO 27001:2005 A.10.1.2; A.12.5.1);
- p) *Antimalware*: sulla Piattaforma deve essere presente un presidio antimalware basato su firme e su comportamento anomalo del codice. Le firme devono essere aggiornate al massimo ogni 12 ore (Rif. ISO 27001:2005 A.10.4.1);
- q) *Capacity/resource management*: la disponibilità, la qualità e la capacità delle risorse elaborative dedicate al servizio richiesto dall'Agenzia devono essere misurate almeno una volta l'anno allo scopo di verificare che sussistano i requisiti prestazionali richiesti nel presente Capitolato (Rif. ISO 27001:2005 A.10.3.1);
- r) Sicurezza applicativa: le applicazioni messe a disposizione dell'Agenzia devono essere progettate in accordo con gli standard e le best practices di sicurezza (i.e. OWASP per le applicazioni web) e devono essere consegnati all'Agenzia i report di un web application penetration test (di prima parte o di terza parte) (Rif. ISO 27001:2005 A.11.5.6; A.11.6.1; A.12.2.1; A.12.2.2; A.12.2.3; A.12.2.4; A.12.5.2; A.12.5.4; A.12.5.5; A.12.6.1; A.15.2.1);
- s) *Logging*: i log che riportano la registrazione degli accessi devono essere raccolti e conservati in conformità con le prescrizioni del codice della privacy (Rif. ISO 27001:2005 A.10.10.1; A.10.10.2; A.10.10.3; A.10.10.4; A.10.10.5; A.11.2.2; A.11.5.4; A.11.6.1; A.13.1.1; A.13.2.3; A.15.2.2; A.15.1.3);
- t) Crittografia dei dati: tutti i dati devono essere crittografati quando trasmessi su rete; i dati a riservatezza alta (ad es. prezzi) devono essere crittografati sul DBMS. Devono essere utilizzati algoritmi non deprecati; le chiavi di crittografia simmetrica devono avere lunghezza minima di 128 bit. Le chiavi asimmetriche devono avere lunghezza minima di 1024 bit (Rif. ISO 27001:2005 A.10.6.1; A.10.8.3; A.10.8.4; A.10.9.2; A.10.9.3; A.12.3.1; A.15.1.3; A.15.1.4);

- u) Separazione dell'ambiente di produzione: gli ambienti di produzione devono essere separati da quelli di non-produzione al fine da prevenire accessi non autorizzati o cambiamenti impropri agli asset informatici che supportano la piattaforma dell'Agenzia (Rif. ISO 27001:2005 A.10.1.4; A.10.3.2; A.11.1.1; A.12.5.1; A.12.5.2; A.12.5.3);
- v) Reti del Service Provider: l'architettura di rete del provider deve essere progettata e configurata in modo tale da restringere le connessioni tra reti trusted e untrusted (Rif. ISO 27001:2005 A.10.6.1; A.10.6.2; A.10.9.1; A.10.10.2; A.11.4.1; A.11.4.5; A.11.4.6; A.11.4.7; A.15.1.4);
- w) Rilevazione delle intrusioni: deve essere presente un sistema di rilevazione delle intrusioni in grado di monitorare e respingere attacchi informatici (a titolo esemplificativo DoS, TCP/IP malformed packets, network probing)(Rif. ISO 27001:2005 A.10.10.1; A.10.10.2);
- x) Regole di qualità delle *password*: le password devono soddisfare i seguenti requisiti (Rif. ISO 27001:2005 A.11.2.3; A.11.5.1):
 - deve essere lunga minimo 8 caratteri;
 - devono essere protette, se memorizzate, da strumenti crittografici;
 - non devono essere utilizzate parole di senso compiuto;
 - devono essere utilizzate combinazioni di lettere e cifre, caratteri minuscoli e maiuscoli, caratteri speciali;
 - è possibile effettuare solo 3 tentativi di digitazione della password corretta, superati i quali l'utenza viene revocata;
 - le ultime 15 password vengono memorizzate e non possono essere utilizzate;
 - le password non devono mai essere visualizzate sullo schermo, sui record di log: se stampata la password, va mascherata o oscurata;
 - la password va cambiata ogni 60 giorni.;
- y) Robustezza dell'applicazione: I controlli che l'applicazione effettua sulle varie funzionalità offerte dalla Piattaforma (ad esempio, la gestione dei workflow di gara) non devono in alcun modo essere aggirabili e nel caso in cui falliscano non devono rendere disponibili informazioni all'utente della Piattaforma(e.g. fail safe) (Rif. ISO 27001:2005 A.12.2.1, A.12.2.2, A.12.2.4).
- z) Riferimento temporale certo: l'ora assegnata ai riferimenti temporali deve corrispondere alla scala di tempo UTC (IEN) di cui al decreto del Ministro dell'Industria, del commercio e dell'artigianato 30 novembre 1993, n. 591, con una differenza non superiore ad un minuto primo (Rif. ISO 27001:2005 A.10.10.6).

9. NOMINA DEL RESPONSABILE TECNICO DEL SERVICE PROVIDER

1. Entro 3 (tre) giorni solari dalla stipula del contratto, il Service Provider deve nominare un Responsabile Tecnico, incaricato di curare il coordinamento delle prestazioni dei servizi previsti dal contratto, nonché di svolgere la funzione di unico referente nei confronti dell'Agenzia. In particolare, al responsabile tecnico fanno capo, tra gli altri, gli adempimenti di seguito indicati:

- le relazioni con l'Agenzia;
- il rilascio nei tempi previsti di tutta la documentazione di progetto;
- il coordinamento di tutte le comunicazioni previste dal contratto;
- il controllo delle scadenze sulla base delle pianificazioni concordate;
- il ruolo di rappresentare il Service Provider nelle riunioni di avanzamento e di coordinamento delle attività.

2. L'eventuale nomina di un nuovo responsabile tecnico in sostituzione del precedente deve essere comunicata all'Agenzia con un anticipo di almeno 5 (cinque) giorni solari consecutivi rispetto alla data di attuazione del provvedimento.

3. L'Agenzia si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del responsabile tecnico qualora lo stesso non dovesse garantire un efficace coordinamento delle prestazioni descritte al comma 1 del presente articolo ovvero svolgere la funzione di unico referente nei confronti dell'Agenzia.

10. PIANIFICAZIONE TEMPORALE DEL SERVIZIO

1. La data ultima entro la quale la Piattaforma deve essere pronta per lo svolgimento delle Vendite telematiche/Concessioni di valorizzazione è fissata nel termine di 45 giorni decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto. Fino a tale data, e comunque per tutta la durata del contratto, il Responsabile Tecnico del Service Provider dovrà garantire la propria presenza a tutti gli incontri fissati dall'Agenzia nei modi e nei tempi stabiliti dal RUP.

2. Al fine di consentire la puntuale pianificazione temporale del servizio, si fornisce nel seguito, a titolo meramente esemplificativo, l'indicazione delle principali macro-fasi per la messa a disposizione e avvio della Piattaforma:

- a) Redazione e consegna da parte del Service Provider del piano di "configurazione del sistema" corredato della necessaria documentazione tecnica (architettura della soluzione realizzata con relativi schemi di configurazione e specifiche di personalizzazione sulla base delle indicazioni che verranno fornite dall'Agenzia) e pianificazione temporale.
- b) Predisposizione e consegna della documentazione di collaudo (piano e casi di test) concordata con il personale dell'Agenzia.
- c) Configurazione della Piattaforma con dichiarazione di "Pronto al collaudo".
- d) Esecuzione del collaudo e accettazione del servizio.
- e) Esecuzione della formazione necessaria per l'utilizzo della Piattaforma e lo svolgimento delle Vendite telematiche/Concessioni di valorizzazione.
- f) Messa a disposizione e avvio della Piattaforma per lo svolgimento delle Vendite telematiche/Concessioni di valorizzazione.

4. Il collaudo deve in particolare verificare: la completezza della fornitura; la corrispondenza alle specifiche di gara e di progetto del Service Provider; le funzionalità della Piattaforma, la correttezza delle configurazioni effettuate ed il corretto funzionamento di tutte le componenti oggetto di fornitura; il collaudo non si intenderà superato se anche la demo on line non replicherà fedelmente il funzionamento della piattaforma.

5. L'accettazione del servizio è subordinata, oltre che al superamento del collaudo finale, alla fornitura della documentazione di progetto di seguito elencata: descrizione dell'architettura realizzata (es. schemi, connessioni, dimensionamento, modalità di funzionamento); manuali utente in formato elettronico sia per l'Agenzia sia per i Soggetti accreditati; descrizione degli scenari collaudati. Per la redazione della documentazione sono ammessi i formati: PDF, DOC, XLS e PPT.

11. SERVIZI DI FORMAZIONE

1. Il Service Provider deve provvedere, nelle date concordate con il Responsabile unico del procedimento, a una formazione specifica degli Utenti dell'Agenzia, nei limiti di cui all'art. 4.3 del presente Capitolato, sulle procedure e sulle modalità gestionali ed operative della Piattaforma per le diverse funzionalità messe a disposizione dalla Piattaforma stessa.

2. La formazione deve essere realizzata mediante erogazione di sessioni formative da tenersi presso la sede centrale dell'Agenzia in Roma, della durata minima necessaria agli Utenti per acquisire dimestichezza con la Piattaforma e la gestione delle Vendite telematiche/Concessioni di valorizzazione. I corsi devono essere tenuti in lingua italiana.

12. LIVELLI DEL SERVIZIO, GUASTI E MANUTENZIONE

1. I parametri utili alla valutazione dei livelli minimi di servizio sono relativi alla disponibilità del servizio, ai tempi di intervento e ripristino delle diverse tipologie di guasto, e alla esecuzione della manutenzione programmata, sulla base delle seguenti definizioni:

a) Orario di servizio: la Piattaforma sarà in funzione 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, 365 giorni all'anno. L'Orario di servizio è suddiviso in due fasce, lavorativo (dalle ore 09:00 alle ore 18:00, di tutti i giorni di calendario feriali, da lunedì a venerdì, e dalle ore 09:00 alle ore 13:00 del sabato) e non lavorativo (tutti i periodi non ricompresi nella fascia lavorativa).

b) Tempo di produzione: corrisponde all'Orario di servizio al netto del tempo necessario per gli interventi di manutenzione programmata.

c) Disponibilità della Piattaforma: è definita come il numero dei minuti di effettiva completa funzionalità (situazione di assenza di guasti bloccanti), misurato in un arco temporale definito e al netto degli intervalli di tempo per attività di manutenzione programmata, rapportato al tempo di produzione. La percentuale di disponibilità è calcolata con la seguente formula:

$$\frac{[(\text{minuti tempo di produzione} - \text{minuti indisponibilità del servizio}) / \text{minuti tempo di produzione}] * 100}{}$$

d) Guasto non bloccante: guasto di uno o più componenti della Piattaforma, il cui verificarsi rende indisponibili alcune funzionalità del servizio. Gli utenti sono in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni risultano degradate.

e) Guasto bloccante: guasto di uno o più componenti della Piattaforma, il cui verificarsi rende indisponibili agli utenti tutte o alcune funzionalità del servizio. Gli utenti non sono in grado di usufruire del servizio ovvero le prestazioni risultano fortemente degradate.

f) Manutenzione programmata: si riferisce agli interventi correttivi ed evolutivi per assicurare il buon funzionamento della Piattaforma.

g) Tempo di intervento: è l'intervallo di tempo che intercorre tra la segnalazione di malfunzionamento, effettuata dagli utenti al servizio di *Helpdesk* o rilevata dai sistemi di monitoraggio del Service Provider, e il momento in cui l'*Helpdesk* prende in carico il malfunzionamento e lo assegna a un gruppo specialistico di assistenza.

h) Tempo di ripristino: è l'intervallo di tempo che intercorre tra la segnalazione di malfunzionamento, effettuata dagli utenti al servizio di *Helpdesk* e il momento in cui le funzionalità della Piattaforma sono completamente ripristinate (situazione di assenza di guasto non bloccante e assenza di guasto bloccante).

i) Tempo di risposta: è il tempo di risposta via *web*, valutato a livello applicativo lato *web server* quando il servizio è disponibile, per una qualsiasi tipologia di accesso a una pagina della Piattaforma, senza considerare i tempi di attraversamento della rete tra i *client* e la Piattaforma stessa.

2. La Disponibilità della Piattaforma sarà misurata semestralmente secondo la formula di cui al precedente comma, lett. c). Il Service Provider deve assicurare un valore di disponibilità non inferiore a 99,5%. Qualora, su base semestrale, venga riscontrato un valore di disponibilità inferiore a 99,5%, l'Agenzia si riserva la facoltà di risolvere di diritto il contratto di fornitura per la gestione telematica delle procedure di vendita/concessione secondo quanto previsto dall'art. 19.2, lett. e) del presente Capitolato. In ogni caso, il Service Provider deve impegnarsi a fornire tutte le informazioni necessarie per poter

prendere tempestivamente e congiuntamente decisioni atte a ristabilire i valori di disponibilità richiesti.

3. Gli interventi di manutenzione programmata debbono essere di norma effettuati nell'orario non lavorativo e devono essere comunicati con un anticipo di 5 (cinque) giorni lavorativi. L'Agenzia si riserva la facoltà di approvare la pianificazione proposta entro 2 (due) giorni lavorativi dalla comunicazione. Quanto sopra non si applica per le *emergency fix* che eccezionalmente possono essere applicate durante l'orario lavorativo e solo nel caso in cui sussista un guasto bloccante.

4. Il tempo di intervento e il tempo di ripristino devono essere inferiori ai valori indicati nella tabella sotto, in funzione della fascia dell'Orario di servizio in cui viene effettuata la segnalazione di malfunzionamento e della tipologia di guasto.

Orario di servizio	Tipologia guasto	Tempi massimi di intervento	Tempi massimi di ripristino
Lavorativo	Bloccante	20 minuti	2 ore solari
	Non bloccante	1 ora solare	12 ore solari
Non lavorativo	Bloccante	12 ore solari	All'avvio della giornata lavorativa successiva
	Non bloccante	1 ora solare dall'inizio della giornata lavorativa successiva	12 ore solari dall'avvio della giornata lavorativa successiva

Qualora si verifichi durante l'Orario di servizio un qualunque guasto bloccante o non bloccante che richieda un tempo di risoluzione eccedente i tempi massimi di ripristino indicati nella tabella precedente, l'Agenzia potrà applicare una penale (cfr. art. 14.2, lett. b) per ogni ora effettiva di ritardo accumulata nel ripristino della completa funzionalità (assenza di situazioni di guasto bloccante e di guasto non bloccante). Qualora venga riscontrato il ricorrere di guasti bloccanti o non bloccanti in misura tale da pregiudicare la qualità del servizio finale offerto agli utenti della Piattaforma, l'Agenzia si riserva la facoltà di risolvere di diritto il contratto di fornitura per la gestione telematica delle procedure di vendita/concessione secondo quanto previsto dall'art. 19.2, lett. d). In ogni caso, il Service Provider deve impegnarsi a fornire tutte le informazioni necessarie per poter prendere tempestivamente e congiuntamente decisioni atte a contenere al massimo la durata del disservizio nel rispetto della procedura di *escalation* che dovrà essere concordata con l'Agenzia.

5. L'affidabilità della Piattaforma deve garantire in un arco temporale di 6 (sei) mesi un numero massimo di guasti di tipo bloccante non superiore a 3 (tre) e un numero massimo di guasti di tipo non bloccante non superiore a 15 (quindici). Qualora, su base semestrale, venga riscontrato un numero di guasti eccedente i valori sopra riportati, tale da compromettere, a giudizio dell'Agenzia, la qualità del servizio finale offerto, l'Agenzia si riserva la facoltà di risolvere di diritto il contratto di fornitura per la gestione telematica delle procedure di vendita/concessione ai sensi dell'art. 19.2, lett. f) del presente Capitolato. In ogni caso, il Service Provider deve impegnarsi a fornire tutte le informazioni necessarie per poter prendere tempestivamente e congiuntamente decisioni atte a ridurre il numero di guasti.

6. Il tempo di risposta via *web* durante l'Orario di servizio lavorativo deve essere inferiore a 3 (tre) secondi nel 97% dei casi su base semestrale.

7. Il Service Provider deve realizzare un sistema di misura per il controllo dei parametri utili alla valutazione dei livelli di servizio. Tale sistema deve prevedere almeno la misurazione della percentuale di disponibilità del servizio e del tempo di risposta via *web*.

8. Il Service Provider deve consegnare all'Agenzia con cadenza semestrale, in formato elettronico, un rapporto dettagliato relativo alle attività di manutenzione correttiva effettuate, sulla base delle segnalazioni di malfunzionamento ricevute dall'Agenzia e dai Soggetti accreditati o interessati.

9. Il Service Provider deve produrre all'Agenzia le statistiche di accesso degli utenti ai vari contenuti pubblicati sulla Piattaforma, con riferimento all'Area pubblica. Le informazioni potranno essere accessibili via web dal personale dell'Agenzia o fornite in formato elettronico (XML ed EXCEL).

13. STIPULA DEL CONTRATTO E CAUZIONE DEFINITIVA

1. Qualora le verifiche di legge circa il possesso dei requisiti dichiarati dall'aggiudicatario in sede di gara abbiano esito positivo, verrà stipulato un contratto per l'esecuzione delle prestazioni ricomprese nell'oggetto dell'appalto.

2. Il Service Provider, ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. 163/06, è tenuto a prestare una cauzione definitiva, a mezzo di fideiussione bancaria o polizza assicurativa, che dovrà:

- a) essere prodotta in originale con espressa menzione dell'oggetto;
- b) riportare la autentica, da parte di un Notaio, della sottoscrizione del funzionario che rilascerà la fideiussione o la polizza;
- c) prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 c.c., la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, c.c., la sua operatività entro 15 (quindici) giorni a semplice richiesta scritta dell'Agenzia.

3. La cauzione definitiva garantisce l'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto, il risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché il rimborso delle somme eventualmente sostenute dall'Agenzia in sostituzione del soggetto inadempiente.

4. Il Service Provider è obbligato a reintegrare immediatamente (e, comunque, nel termine di quindici giorni dalla data di ricevimento della comunicazione) la cauzione di cui l'Agenzia abbia dovuto valersi, in tutto o in parte, durante la vigenza contrattuale.

5. La cauzione resta vincolata per tutta la durata del contratto e sarà svincolata entro 2 (due) mesi successivi alla scadenza del medesimo, subordinatamente alla verifica della regolarità del servizio svolto e della ottemperanza a tutti gli adempimenti ed obblighi contrattuali.

6. La mancata costituzione della cauzione definitiva determina la decadenza dall'affidamento, fermo restando il risarcimento dei danni nei confronti dell'Agenzia.

14. INADEMPIMENTI E PENALI

1. L'Agenzia si riserva la facoltà di sospendere l'utilizzo della Piattaforma e l'erogazione dei corrispettivi in caso di mancato, inesatto e/o ritardato adempimento da parte del Service Provider. L'esercizio della facoltà di sospensione sarà preceduto da comunicazione al Service Provider, da inviarsi con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni.

2. Il mancato rispetto, per cause imputabili al Service Provider, delle tempistiche di progetto e dei previsti livelli di servizio comporterà l'applicazione di penali rapportate al valore complessivo del contratto come di seguito indicato:

- a) Per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla data di cui all'art. 10.1 del presente Capitolato, penale pari al 1 (uno) per mille del valore complessivo del contratto, al netto dell'IVA.

- b) Per ogni ora di ritardo con riferimento al tempo di ripristino previsto per i guasti bloccanti e non bloccanti, la penale sarà pari allo 1 per mille del valore complessivo del contratto, al netto dell'IVA (cfr. art. 12.4 del presente Capitolato).
3. Non si darà luogo all'applicazione delle penali qualora il ritardo dipenda da cause di forza maggiore, purché le stesse siano comunicate a mezzo di raccomandata a/r all'Agenzia entro 5 (cinque) giorni dal loro verificarsi.
4. L'importo complessivo delle penali non potrà superare il 10% del corrispettivo del contratto, al netto dell'IVA, ferma restando la facoltà per l'Agenzia, al raggiungimento di tale limite, di risolvere il contratto di fornitura per la gestione telematica delle procedure di vendita/concessione, secondo quanto disposto dall'art. 19.2 lett. g) del presente Capitolato, fatto salvo il diritto di risarcimento di ulteriori danni.
5. L'applicazione della penale lascia impregiudicato il diritto dell'Agenzia al rimborso delle spese eventualmente sostenute per sopperire alle infrazioni del Service Provider.
6. L'ammontare delle penali e delle spese da rifondere all'Agenzia sarà prelevato dalla cauzione ovvero trattenuto dalla prima rata del corrispettivo da versarsi al Service Provider successivamente all'applicazione della penale stessa.

15. CORRISPETTIVI E PAGAMENTI

1. Il corrispettivo per le prestazioni oggetto dell'appalto sarà liquidato in quattro *tranches*. La prima, pari al 20% dell'importo di aggiudicazione, alla data di esecuzione del collaudo e accettazione della fornitura di cui all'art. 10.2, lett. d), del presente Capitolato, la seconda e la terza, pari al 25% dell'importo di aggiudicazione, rispettivamente dopo 12 (dodici) e 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data medesima, e la quarta, pari al restante 30% dell'importo di aggiudicazione, alla scadenza del contratto previa verifica del servizio reso, nonché della regolarità contributiva come risultante dal Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC).
2. Le fatture, corredate dei numeri di CIG e di ODA relativi alla presente commessa, dovranno essere intestate ed inviate in originale all'Agenzia del Demanio, Direzione Amministrazione e Finanza, c.f. 06340981007 – via Barberini 38, 00187 Roma.
3. (*in caso di importo superiore a € 10.000*) Ai fini del pagamento l'Agenzia effettuerà le verifiche di cui all'art. 48 bis del D.P.R. 602/1973 secondo le modalità previste dal D.M. 40/2008.
4. Il pagamento del dovuto avrà luogo entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento delle fatture, a mezzo bonifico bancario sul numero di conto corrente dedicato di cui all'art. 16 del presente Capitolato.

16. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

1. Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 3 della L. 136/10, il Service Provider si obbliga ad utilizzare il conto corrente bancario o postale dedicato alla commessa che sarà comunicato prima della stipula del contratto unitamente all'indicazione dei soggetti abilitati ad eseguire movimentazioni sullo stesso.
2. Il Service Provider si impegna a comunicare all'Agenzia, entro 7 (sette) giorni, ogni eventuale variazione relativa al predetto conto ed ai soggetti autorizzati ad operare su di esso.
3. Il Service Provider si obbliga, altresì, ad inserire nei contratti sottoscritti con eventuali subcontraenti un'apposita clausola, a pena di nullità, con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità finanziaria prescritti dalla citata Legge.
4. Il Service Provider si impegna a dare immediata comunicazione all'Agenzia ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Roma della notizia

dell'inadempimento della propria controparte (subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

5. Il Service Provider si impegna, inoltre, a trasmettere i predetti contratti all'Agenzia, ai fini della verifica di cui al comma 9 dell'art. 3 della L. 136/10.

6. L'inadempimento degli obblighi previsti nel presente articolo costituisce ipotesi di risoluzione espressa del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

7. In caso di cessione del credito derivante dal contratto, il cessionario sarà tenuto ai medesimi obblighi previsti per il Service Provider nel presente articolo e ad anticipare i pagamenti al Service Provider mediante bonifico bancario o postale sul conto corrente dedicato.

17. OBBLIGHI SPECIFICI DEL SERVICE PROVIDER

1. Il Service Provider si obbliga ad eseguire le prestazioni oggetto del contratto a perfetta regola d'arte, con la massima diligenza ed elevati livelli qualitativi, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità e i termini previsti nel contratto e nel presente Capitolato.

2. Fermo quanto previsto nel precedente comma, il Service Provider si obbliga, altresì, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) ad adempiere a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, nonché in materia di sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi;
- b) ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili nel luogo in cui si svolge il servizio, nonché condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località di svolgimento delle prestazioni;
- c) ad osservare la massima riservatezza su notizie o informazioni di qualsiasi natura in ogni modo acquisite nello svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, ovvero ad assumere le obbligazioni di non divulgazione delle informazioni di cui alle leggi nn. 633/41 e 124/2007;
- d) a comunicare all'Agenzia ogni informazione ritenuta idonea a dare conoscenza del corretto svolgimento del servizio;
- e) ad organizzare una struttura tale da garantire lo svolgimento del servizio in conformità ai tempi e alle modalità previste dal presente Capitolato;
- f) ad eseguire le prestazioni conformemente al presente Capitolato;
- g) a manlevare e tenere indenne l'Agenzia da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme applicabili;
- h) a dare preventiva comunicazione all'Agenzia di eventuali situazioni di potenziale incompatibilità al fine di valutarne congiuntamente gli effetti, restando inteso che in caso di inosservanza di detto obbligo l'Agenzia ha la facoltà di risolvere di diritto il contratto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c.;
- i) a consentire all'Agenzia di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del contratto ed a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

18. RAPPORTI CON GLI OFFERENTI ALLE VENDITE TELEMATICHE/CONCESSIONI DI VALORIZZAZIONE

1. Il Service Provider non dovrà porre alcun costo a carico degli Offerenti alle Vendite telematiche/Concessioni di valorizzazione e dovrà garantire, per tutto il periodo del

servizio, di non instaurare rapporti con gli Offerenti, anche potenziali, delle procedure di vendita/concessione dell'Agenzia, né in qualità di mandatario, né di agente, mediatore, procacciatore d'affari comunque denominato e altresì garantire piena terzietà nei rapporti con gli Offerenti ed estraneità alle procedure concorsuali, nonché improntare alla massima correttezza i propri rapporti con i soggetti da abilitare ed i Soggetti accreditati alla Piattaforma; non potranno essere frapposti ostacoli o dinieghi alla registrazione, abilitazione, autorizzazione di soggetti interessati ad accreditarsi sulla Piattaforma. Ogni fatto relativo alla registrazione, mancata registrazione, esclusione di soggetti dall'elenco dei Soggetti accreditati dovrà essere gestito dall'Agenzia ed il Service Provider dovrà limitarsi al servizio tecnico.

2. Il Service Provider non potrà limitare le responsabilità derivanti dal presente Capitolato e dal conseguente contratto nei confronti dei soggetti abilitati alle procedure telematiche di vendita/concessione.

19. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E RECESSO

1. Il contratto potrà essere risolto in tutti i casi di inadempimento di non scarsa importanza, ai sensi dell'art. 1455 c.c., previa diffida ad adempiere, mediante raccomandata a/r, entro un termine non superiore a 15 (quindici) giorni dal ricevimento di tale comunicazione.

2. L'Agenzia potrà, inoltre, risolvere il contratto per una delle seguenti clausole risolutive espresse:

- a) grave inadempimento successivo a tre diffide, comunicate ai sensi del comma 1, aventi ad oggetto prestazioni anche di diversa natura;
- b) una o più dichiarazioni sostitutive rese dal Service Provider in sede di offerta risultino non veritiere;
- c) perdita da parte del Service Provider dei requisiti di carattere generale, economico-finanziari, tecnico-organizzativi e professionali, per l'espletamento del servizio;
- d) qualora venga riscontrato il ricorrere di guasti bloccanti o non bloccanti in misura tale da pregiudicare la qualità del servizio finale offerto agli utenti della Piattaforma così come previsto all'art. 12.4 del presente Capitolato;
- e) qualora, su base semestrale, venga riscontrato un valore di disponibilità inferiore a 99,5%, così come previsto all'art. 12.2 del presente Capitolato;
- f) qualora, su base semestrale, venga riscontrato un numero di guasti eccedente i valori riportati all'art. 12.5 del presente Capitolato e tali guasti siano tali da compromettere, a giudizio dell'Agenzia, la qualità del servizio finale offerto;
- g) inadempimenti che abbiano comportato l'applicazione di penali per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale;
- h) adozione di comportamenti contrari ai principi del Codice Etico dell'Agenzia di cui all'art. 23 del presente Capitolato;
- i) inadempimento agli obblighi di tracciabilità previsti all'art. 16 del presente Capitolato;
- j) mancata reintegrazione della cauzione richiesta ai sensi dell'art. 13 del presente Capitolato;
- k) violazione di norme riguardanti il subappalto ovvero il divieto di cessione del contratto;
- l) ritardo superiore a 15 (quindici) giorni lavorativi rispetto alla data prevista dall'art. 10.1 del presente Capitolato per la messa a disposizione della Piattaforma.

La risoluzione in tali casi opera allorché l'Agenzia comunichi per iscritto con raccomandata a/r al Service Provider di volersi avvalere della clausola risolutiva ex art 1456 c.c..

3. In caso di risoluzione sarà corrisposto al Service Provider il prezzo contrattuale del servizio effettuato, detratte le eventuali penalità e spese di cui ai precedenti articoli.

4. L'Agenzia, ai sensi dell'art. 1373 c.c., si riserva la facoltà di recedere unilateralmente dal contratto, anche laddove esso abbia avuto un principio di esecuzione, fatto salvo il pagamento delle prestazioni effettuate dal Service Provider.

20. VARIAZIONI DEL SERVIZIO

1. L'Agenzia si riserva di sospendere o apportare variazioni al servizio per effetto di mutate esigenze e/o di maggiore utilità. Le predette variazioni saranno comunicate per iscritto al Service Provider il quale è obbligato ad assoggettarvisi fino alla concorrenza del quinto del prezzo di appalto alle stesse condizioni del contratto. Al di là di tale limite, il Service Provider ha facoltà di risolvere il contratto.

21. CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

1. In ragione delle caratteristiche del servizio affidato, è fatto assoluto divieto al Service Provider di subappaltare o cedere in tutto o in parte i servizi affidati con il presente appalto, pena la risoluzione del contratto.

22. RESPONSABILITÀ VERSO TERZI

1. Il Service Provider solleva l'Agenzia da ogni eventuale responsabilità penale e civile verso terzi in ogni caso connessa alla realizzazione ed all'esercizio delle attività affidate. Nessun altro onere potrà dunque derivare a carico dell'Agenzia, oltre al pagamento del corrispettivo contrattuale.

23. CODICE ETICO

1. Il Service Provider si impegna ad osservare il Modello di organizzazione, gestione e controllo dell'Agenzia ex D.Lgs. 231/01, reperibile sul sito istituzionale, ed a tenere un comportamento in linea con il relativo Codice Etico e, comunque, tale da non esporre l'Agenzia al rischio dell'applicazione delle sanzioni previste dal predetto decreto. L'inosservanza di tale impegno costituisce grave inadempimento contrattuale e legittima l'Agenzia a risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c..

2. Il Service Provider si impegna, inoltre, a manlevare l'Agenzia da eventuali sanzioni o danni che dovessero derivare a quest'ultima dalla violazione dell'impegno di cui al comma 1.

24. SPESE DI CONTRATTO

1. Sono a carico del Service Provider tutte le spese relative alla stipula ed alla registrazione del contratto, nonché tasse e contributi di ogni genere gravanti, secondo la normativa vigente, sulla prestazione.

25. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196/03 l'Agenzia, quale titolare del trattamento dei dati forniti nell'ambito del presente atto, informa che tali dati verranno utilizzati esclusivamente ai fini del presente contratto, trattati con sistemi elettronici e manuali, e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza.

L'Agenzia del demanio nomina l'aggiudicatario quale "Responsabile esterno del trattamento dei dati personali", ai sensi dell'art. 29 del Codice Privacy (D. Lgs. n. 196/03) con attribuzione di compiti analiticamente specificati nell'atto di nomina, da espletarsi sulla

base delle indicazioni fornite.

In caso di nomina ex art. 29 D.Lgs 196/03, l'aggiudicatario sarà responsabile del trattamento, ai sensi di legge - solidalmente con il Titolare - nei limiti delle attività che è chiamato a porre in essere.

Si conferma che la nomina ricadrà su una persona giuridica.

26. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

1. Il Responsabile del Procedimento è l'ing. Simona Mascia, raggiungibile all'indirizzo di posta elettronica simona.mascia@agenziademanio.it.

27. FORO COMPETENTE

1. Eventuali controversie tra l'Agenzia e il Service Provider relative all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia del contratto saranno deferite all'Autorità Giudiziaria del Foro di Roma.

28. NORME DI RINVIO

1. Per quanto non previsto e in ogni caso non specificato negli atti di gara, l'affidamento del servizio è disciplinato dal D.Lgs. 163/06, dal d.P.R. 207/10, dal codice civile nonché dalle norme vigenti in materia.

Il Responsabile Unico del Procedimento
Simona Mascia

