



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC



CAPITOLATO TECNICO SPECIALE

ACCORDO QUADRO CON PIÙ OPERATORI ECONOMICI EX ART. 59, COMMA 4, LETT. C), DEL D. LGS. 36/2023 PER LA DEFINIZIONE DI UN CATALOGO ELETTRONICO PER PRODOTTI CLOUD IN MODALITÀ SAAS NELL'AMBITO DELLA GESTIONE DOCUMENTALE – ID 2694



INDICE

| | |
|--|----|
| CONTESTO | 4 |
| 1.1 Definizioni e Acronimi | 5 |
| 2) MODELLO DI FUNZIONAMENTO | 6 |
| 2.1 Appalti Specifici SENZA riapertura del confronto competitivo | 7 |
| 2.2 Appalti Specifici CON riapertura del confronto competitivo | 8 |
| 3) DESCRIZIONE DELLA FORNITURA | 11 |
| 3.1 Oggetto della Fornitura | 11 |
| 3.2 Modello di erogazione e remunerazione | 11 |
| 3.3 “Requisiti minimi” dei bundle | 13 |
| 3.3.1 “Requisiti minimi” del bundle Protocollo Informatico | 13 |
| 3.3.2 “Requisiti minimi” del bundle Gestione Documentale (workflow e procedimenti amministrativi) | 14 |
| 3.3.3 “Requisiti minimi” del bundle Conservazione Documentale | 14 |
| 3.4 Caratteristiche ulteriori dei bundle | 15 |
| 3.4.1 Caratteristiche ulteriori del bundle “Protocollo Informatico” | 15 |
| 3.4.2 Caratteristiche ulteriori del bundle “Gestione Documentale (Workflow e Procedimenti amministrativi)” | 16 |
| 3.4.3 Caratteristiche ulteriori del bundle “Conservazione Documentale” | 17 |
| 3.5 Caratteristiche Complementari | 18 |
| 3.6 Indicatori di Qualità – Grace Period - Exit Strategy | 18 |
| 4) VERIFICHE TECNICHE | 19 |
| 5) QUALIFICAZIONE DEL DATO - ACN. | 20 |
| 6) MONITORAGGIO DELL’ACCORDO QUADRO | 20 |
| 6.1 Verifiche Ispettive | 20 |
| 7) APPENDICI | 21 |



1) CONTESTO

Il presente Capitolato tecnico speciale (in avanti anche solo “**CTS**”) disciplina:

1. Il modello di funzionamento dell’Accordo Quadro (“AQ”) con particolare riferimento alle modalità con cui le Amministrazioni potranno **affidare Appalti Specifici (“AS”, o “Contratti Esecutivi”)** a uno o più aggiudicatari dell’AQ. In funzione di condizioni oggettive definite nel presente documento, l’aggiudicazione degli AS potrà avvenire, alternativamente:

- tramite Ordine di Acquisto (OdA), senza riapertura del confronto competitivo;
- tramite la riapertura del confronto competitivo (cd. “rilancio competitivo”).

Il modello di funzionamento è descritto al § 2.

2. Le **caratteristiche tecniche e funzionali** dei *servizi cloud SaaS* oggetto della presente iniziativa che riguardano l’ambito della Gestione Documentale. Tale ambito è logicamente suddiviso in 3 sotto-ambiti definiti come **bundle funzionali** (d’ora in poi anche Bundle):

- bundle **Protocollo Informatico**;
- bundle **Gestione Documentale (workflow e procedimenti amministrativi)**;
- bundle **Conservazione documentale**.

Le caratteristiche di ciascuno dei tre bundle sono distinte in:

- **Requisiti minimi**, che definiscono le caratteristiche funzionali che caratterizzano ciascun prodotto SaaS e devono essere obbligatoriamente posseduti da tutte le soluzioni offerte dagli aggiudicatari dell’AQ. I requisiti minimi dei diversi bundle sono dettagliati al par. 3.3.
- **caratteristiche ulteriori** (o di secondo livello), che caratterizzano in maggior dettaglio i bundle offerti dagli aggiudicatari dell’AQ e la cui offerta in prima fase è facoltativa. Tali caratteristiche consentiranno alle Amministrazioni di dettagliare, nella seconda fase (c.d. “Fase 2”), le specifiche caratteristiche del proprio fabbisogno, in relazione al proprio scenario tecnico. Le caratteristiche ulteriori potranno essere di tipo “qualitativo” (“on/off”, cioè descritte in base alla presenza/assenza di una specifica funzionalità aggiuntiva del bundle offerto) o “quantitativo” (cioè descritte da valori soglia numerici). Le caratteristiche ulteriori dei diversi bundle sono dettagliate al par. 3.4.
- **caratteristiche complementari**, che le Amministrazioni potranno facoltativamente richiedere in seconda fase per completare il proprio fabbisogno tecnico, nel caso in cui aggiudichino un AS tramite riapertura del confronto competitivo. In tal caso, le Amministrazioni dovranno definirne le caratteristiche tecniche – e, se del caso, i corrispettivi a base d’asta – sulla cui base gli aggiudicatari dell’AQ formuleranno le loro offerte in seconda fase. Le caratteristiche complementari che potranno essere richieste in AS sono indicate al par. 3.5.



1.1 Definizioni e Acronimi

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico si riportano i seguenti termini, intesi come:

- **Stazione Appaltante/Amministrazione Aggiudicatrice:** Consip S.p.A;
- **Amministrazione / Amministrazione Contraente:** le Amministrazioni dello Stato, nonché le restanti Pubbliche Amministrazioni definite dall'articolo 1 del D.Lgs. n. 165/2001 (che ha sostituito l'art. 1 del D.Lgs. n. 29/1993), come modificato dall'articolo 1 della legge 145/2002, come richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché gli altri soggetti legittimati, che aderiscono all'Accordo Quadro nel periodo della sua validità ed efficacia;
- **Aggiudicatario/i dell'Accordo Quadro (Aggiudicatario/i o Fornitore/i):** l'Impresa/e selezionata/e nell'ambito della presente procedura che offrirà i propri prodotti SaaS GESTIONE DOCUMENTALE a seguito della stipula della Convenzione;
- **Fase 1 (dell'AQ):** la prima fase del procedimento di affidamento dei servizi oggetto del presente Accordo Quadro, come definito dal successivo paragrafo 2;
- **Fase 2 (dell'AQ):** la seconda fase del procedimento di affidamento dei servizi oggetto del presente Accordo Quadro, come definito dal successivo paragrafo 2;
- **Appalto Specifico (AS):** la procedura indetta dall'Amministrazione Contraente per la competizione fra gli aggiudicatari di Fase 1.
- **Unità Ordinante/i:** gli Uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare le richieste di fornitura e ad emettere gli ordinativi, così come indicati nelle stesse richieste di fornitura.
- **Ordine Diretto di Acquisto (ODA):** il documento con il quale le Amministrazioni Contraenti, eventualmente anche attraverso le Unità Ordinanti, manifestano la loro volontà di acquistare i Prodotti SaaS GESTIONE DOCUMENTALE oggetto del presente Accordo Quadro senza riapertura del confronto competitivo secondo le regole stabilite dall'AQ;
- **Contratto esecutivo:** il contratto stipulato tra l'Amministrazione Contraente e l'Aggiudicatario a seguito del perfezionamento della procedura di acquisizione (o mediante Ordinativo o mediante AS);
- **Offerente o Concorrente:** impresa o Raggruppamento Temporaneo di Imprese (R.T.I.) che presenta offerta per la presente procedura;
- **Service Level Agreement (SLA):** elementi che regolano i termini qualitativi e i livelli di servizio richiesti;
- **AgID:** Agenzia per l'Italia Digitale.
- **DTD:** Dipartimento per la Trasformazione Digitale
- **ACN:** Autorità per la Cybersicurezza Nazionale

Laddove applicabile, valgono le disposizioni di cui al DL n. 105/2019 (convertito in L. n. 133/2019) in materia di sicurezza cibernetica e tutte le disposizioni integrative.



| Definizione / Acronimo | Descrizione |
|------------------------|---------------------------------------|
| API | Application Programming Interface |
| AOO | Area Organizzativa Omogenea |
| FTP | File Transfer Protocol |
| LDAP | Lightweight Directory Access Protocol |
| IPSEC | IP Security |
| TLS | Transport Layer Security |
| HTTP | Hyper Text Transport Protocol |
| HTTPS | Secure HyperText Markup Language |
| PdV | Pacchetto di Versamento |
| PdA | Pacchetto di Archiviazione |
| PdD | Pacchetto di Distribuzione |
| SFTP | SSH File Transfer Protocol |
| VPN | Virtual Private Network |

2) MODELLO DI FUNZIONAMENTO

Il funzionamento dell'AQ è basato su un **modello "a catalogo"**. I prodotti (bundle) offerti dagli aggiudicatari del presente Accordo Quadro, preventivamente valutati dalla Consip in prima fase, costituiranno la matrice di *Catalogo*, ovvero una sorta di *vetrina* dei prodotti offerti. L'insieme dei bundle offerti da ciascun fornitore, con i relativi prezzi e caratteristiche tecniche ulteriori offerti in prima fase, costituiscono il **"catalogo elettronico di fornitura"** o **"listino" del fornitore**.

Sulla scorta della vetrina popolata dai Cataloghi di fornitura di ciascun aggiudicatario di Fase 1, nonché nel rispetto delle regole e vincoli definiti nel presente CTS, ciascuna Amministrazione potrà:

- 1. Definire il proprio fabbisogno tecnologico**, individuato sulla base di:
 - a. bundle richiesto/i e relative quantità;
 - b. (eventualmente) caratteristiche tecniche ulteriori, qualitative e quantitative, dei bundle richiesti; la definizione delle caratteristiche ulteriori opererà con un sistema di "filtro" che selezionerà, tra tutti i bundle presenti a catalogo, solo quelli dotati delle ulteriori caratteristiche richieste (cd. "short list");
 - c. (eventualmente) caratteristiche complementari (indicate nel presente documento ma non oggetto di offerta e valutazione in prima fase), di cui l'Amministrazione potrà dettagliare le specifiche caratteristiche tecniche/economiche in funzione dei propri obiettivi e scenario tecnologico.
- 2. Aggiudicare un appalto specifico** a uno dei fornitori selezionati nella short list come indicato al punto precedente. Ai sensi dell'art. 59 comma 4 lett. c) del Codice degli Appalti, gli AS dovranno essere aggiudicati secondo le modalità e criteri indicati in tabella, in funzione delle condizioni oggettive derivanti dalle caratteristiche dell'appalto di seguito descritte:

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2694 - Public Cloud SaaS Documentale

Capitolato Tecnico Speciale



- i. importo superiore o inferiore alla **soglia alla soglia di 2 (due) milioni di euro**; tale importo è determinato sulla base del prezzo complessivo più basso risultante dal catalogo dell'AQ per il fabbisogno tecnologico espresso dall'Amministrazione (cfr. punto precedente, lett. a e b);
- ii. necessità o meno di integrare i requisiti minimi e le caratteristiche ulteriori previste in prima fase con **caratteristiche tecniche complementari**; le caratteristiche complementari, che potranno essere ulteriormente dettagliate dall'Amministrazione, sono descritte al **par. 3.5**.

| Modalità di acquisto in Fase II | | |
|---------------------------------|-------------------------|--|
| Valore dell'acquisto | Richieste Complementari | Modalità di acquisto |
| < 2 milioni € | NA | Ordine di Acquisto (ODA) senza riapertura del confronto competitivo |
| < 2 milioni € | SI | Appalto Specifico con riapertura del confronto competitivo secondo il criterio dell' offerta economicamente più vantaggiosa |
| ≥ 2 milioni € | NA | Riapertura del confronto competitivo basata sul criterio del minor prezzo |
| ≥ 2 milioni € | SI | Appalto Specifico con riapertura del confronto competitivo secondo il criterio dell' offerta economicamente più vantaggiosa |

2.1 Appalti Specifici **SENZA** riapertura del confronto competitivo

Nel caso in cui il fabbisogno complessivo dell'Amministrazione, definito come descritto al paragrafo 2), risulti di **importo inferiore a 2 milioni** di euro e **privo della richiesta di caratteristiche "complementari"**, la stessa potrà affidare un Ordinativo "a condizioni tutte fissate" senza riapertura del confronto competitivo.

In tal caso il Catalogo restituirà una graduatoria (c.d. short list) ottenuta

- selezionando i soli bundle in possesso delle caratteristiche tecniche ulteriori richieste dall'Amministrazione;
- ordinando le offerte selezionate sulla base del criterio del minor prezzo complessivo, ottenuto sulla base dei prezzi offerti in prima fase e dalle quantità richieste dall'Amministrazione.

L'Amministrazione affiderà l'Ordinativo al primo della graduatoria generata dal Catalogo. In caso di parità in graduatoria, si procederà, in conformità a quanto previsto dall'articolo 18, comma 5, del D.M. 28 ottobre 1985, pertanto, sarà chiesto ai concorrenti di operare un rilancio sulle voci di offerta

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2694 - Public Cloud SaaS Documentale

Capitolato Tecnico Speciale



economica, da presentare entro un termine perentorio con le modalità che saranno in seguito definite dall'Amministrazione.

Si evidenzia che ove il prezzo complessivo del primo in graduatoria risultasse superiore ai 2 milioni di euro, l'Amministrazione sarà tenuta ad avviare la riapertura del confronto competitivo come definita al paragrafo successivo.

L'Ordinativo dovrà contenere almeno i seguenti dati:

- l'importo contrattuale ed il quantitativo della fornitura;
- l'indicazione del luogo di esecuzione della fornitura;
- la durata del Contratto di fornitura;
- la classifica generata dal Catalogo;
- eventualmente la previsione dell'adozione di una polizza assicurativa.

Qualora l'Amministrazione Contraente ricada tra i soggetti di cui all'art. 1, comma 2, lett. a) della legge n. 133/2019 e l'oggetto del proprio Appalto specifico sia destinato a essere impiegato sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui all'art. 1, comma 2, lett. b), della legge n. 133/2019, l'Amministrazione stessa darà comunicazione dell'intenzione di procedere all'affidamento al centro di Valutazione e certificazione nazionale (CVCN) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico o ai Centri di Valutazione (CV) istituiti presso il Ministero dell'Interno e il Ministero della Difesa

Il Contratto esecutivo si perfeziona sulla base delle modalità indicate nello Schema di Accordo Quadro. L'ordine di fornitura emesso da un Soggetto Aggregatore dovrà contenere tra le altre cose:

- dovrà contenere l'indicazione di tutte le singole Amministrazioni per le quali il Soggetto Aggregatore effettua l'affidamento;
- dovrà indicare gli importi e i quantitativi relativi ad ogni singola Amministrazione;
- potrà indicare le eventuali modalità di ripartizione degli obblighi di fatturazione tra il Soggetto Aggregatore e le singole Amministrazioni.

2.2 Appalti Specifici CON riapertura del confronto competitivo

Nel caso in cui il fabbisogno complessivo dell'Amministrazione, definito come descritto al paragrafo 2), risulti:

- a) di importo inferiore a **2 milioni di euro ma comprensivo delle caratteristiche complementari**;
 - b) di importo **pari o superiore a 2 milioni di euro ma senza caratteristiche complementari**;
 - c) di importo **pari o superiore a 2 milioni di euro comprensivo delle caratteristiche "complementari"**,
- l'affidamento di ciascun Appalto Specifico potrà avvenire unicamente a seguito del rilancio del confronto competitivo tra gli Operatori Economici dell'AQ.

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2694 - Public Cloud SaaS Documentale

Capitolato Tecnico Speciale



A tale fine, l'Amministrazione:

- attraverso il Catalogo, individuerà la short list degli Operatori Economici parti dell'AQ le cui offerte risultano in linea con il fabbisogno tecnico espresso – vale a dire, i cui bundle risultano possedere le caratteristiche ulteriori richieste dall'Amministrazione;
- inviterà tutti i Fornitori inclusi nella suddetta short list a presentare offerta mediante invio di una Richiesta di offerta, redatta nel rispetto delle prescrizioni previste nel presente atto.

Tutti i confronti competitivi si basano sulle condizioni stabilite nell'Accordo Quadro e nel Capitolato Tecnico Speciale, se del caso precisandole, ai sensi dell'art. 59 comma 4 lett. b) del Codice. Il confronto competitivo si svolgerà tramite il Sistema messo a disposizione da Consip S.p.A., attraverso il quale l'Amministrazione invierà la Richiesta di offerta.

Alla Richiesta di offerta saranno allegati i documenti che costituiscono la *lex specialis* della II Fase, nonché lo Schema di Contratto Esecutivo che sarà sottoscritto con l'aggiudicatario dell'Appalto Specifico.

L'Amministrazione, con la Richiesta di offerta, definirà **l'oggetto e le modalità di aggiudicazione del singolo Appalto Specifico** stabilendo:

- i bundle e le relative quantità richiesti;
- la definizione dettagliata delle caratteristiche tecniche complementari eventualmente richieste;
- la durata del Contratto di fornitura;
- un termine congruo per la presentazione delle offerte;
- le modalità di presentazione delle offerte in base al criterio di aggiudicazione prescelto;
- i criteri di aggiudicazione dell'Appalto Specifico, definiti secondo quanto indicato nella tabella al par. 2 e come meglio dettagliato nel seguito.

La Richiesta di Offerta, inoltre:

- Dovrà indicare le eventuali ulteriori **dichiarazioni** che i Fornitori devono rendere.
- Dovrà precisare che il Fornitore, laddove si sia riservato, nella prima fase di aggiudicazione dell'Accordo Quadro, la possibilità di ricorrere al subappalto, dovrà indicare l'elenco delle prestazioni che intende subappaltare, con la relativa quota percentuale;
- Laddove applicabile, qualora l'Amministrazione Contraente ricada tra i soggetti di cui all'art. 1, comma 2, lett. a) della legge n. 133/2019 e l'oggetto del proprio Appalto specifico sia destinato a essere impiegato sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui all'art. 1, comma 2, lett. b), della legge n. 133/2019, l'Amministrazione stessa darà comunicazione dell'intenzione di procedere all'affidamento al centro di Valutazione e certificazione nazionale (CVCN) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico o ai Centri di Valutazione (CV) istituiti presso il Ministero dell'Interno e il Ministero della Difesa.

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2694 - Public Cloud SaaS Documentale

Capitolato Tecnico Speciale



Criterio di aggiudicazione degli Appalti Specifici

Ai fini dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico, le Amministrazioni potranno adottare il criterio del minor prezzo o il criterio del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108 del Codice e sulla base delle condizioni di cui alla tabella del precedente par. 2. In particolare:

- Il **CRITERIO DEL MINOR PREZZO** è adottabile solo nel caso di cui al § 2.2. lett. b) (ossia nel caso di rilancio per un acquisto di importo **pari o superiore a 2 milioni di euro ma senza caratteristiche complementari**).

L'Appalto sarà aggiudicato al Fornitore che offre il minor prezzo complessivo per i bundle richiesti. L'offerta economica è pertanto costituita dal prezzo offerto per ciascuna voce economica di ciascun bundle oggetto dell'AS.

Si precisa che, **a pena di esclusione dalla procedura di affidamento dell'AS**, relativamente alle voci economiche già oggetto di offerta in AQ, ciascun operatore economico **non potrà offrire un importo superiore al corrispondente prezzo offerto in prima fase**.

- Il **CRITERIO DEL MIGLIOR RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO** è adottabile nei casi di cui al § 2.2. lett. a) e c), pertanto vale per:

- a) acquisti di importo **inferiore a 2 milioni di euro** ma **comprensivi delle caratteristiche complementari**;
- c) acquisti di importo **pari o superiore a 2 milioni di euro** e **comprensivi delle caratteristiche complementari**.

L'Amministrazione nella Richiesta di Offerta indicherà le caratteristiche tecniche complementari la cui presenza o le cui caratteristiche di dettaglio siano oggetto di valutazione tecnica da parte dell'Amministrazione (**§ 3.5**).

L'Amministrazione dovrà indicare, nella Richiesta di Offerta:

- la ponderazione dei criteri tecnici ed economici.
- la formula per l'attribuzione del punteggio tecnico ed economico, secondo quanto previsto dall'art. 108 del Codice.
- le modalità di presentazione dell'offerta tecnica, i criteri tecnici e le relative modalità di attribuzione dei punteggi.

Indipendentemente dal criterio di aggiudicazione adottato è fatto divieto agli operatori economici, **a pena di esclusione**:

- di offrire prodotti/servizi non rispettosi dei requisiti minimi definiti le presente CTS e delle caratteristiche ulteriori richieste dall'Amministrazione
- di offrire, relativamente a bundle già quotati in Fase I, prezzi superiori a quelli offerti dal medesimo fornitore in fase I.



3) DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto della Fornitura

Oggetto della fornitura sono i prodotti dell'ambito della *Gestione documentale* erogati in modalità *Software as a Service*.

Sono identificati **tre declinazioni di bundle** funzionali, cioè tre pacchetti di funzionalità, che indicano le diverse combinazioni, in modalità SaaS, dei prodotti afferenti all'ambito della Gestione documentale, come dettagliatamente indicato nei successivi paragrafi:

1. **Bundle Protocollo Informatico**: è uno dei tre *moduli base*, che comprende la sola componente *protocollo informatico*;
2. **Bundle Gestione Documentale (workflow e procedimenti amministrativi)**: è uno dei tre *moduli base*, che comprende la sola componente di *gestione documentale*;
3. **Bundle Conservazione Documentale**: è uno dei tre *moduli base*, che comprende la sola componente di *conservazione documentale a norma*.

Ogni concorrente nella prima fase come definita nelle premesse del Capitolato d'Oneri, dovrà offrire obbligatoriamente almeno il Bundle di Conservazione Documentale, caratterizzato dai requisiti minimi obbligatori e dalle caratteristiche ulteriori eventualmente offerte, con riferimento a quanto riportato successivamente nel presente capitolo. Il concorrente può offrire un solo prodotto per ogni bundle.

I requisiti minimi dei tre bundle sono descritti successivamente.

3.2 Modello di erogazione e remunerazione

Per tutte e tre le tipologie di *bundle* l'Accordo Quadro prevede un modello di erogazione in *cloud* dei prodotti SaaS che verranno descritti successivamente.

Tali servizi dovranno essere qualificati da ACN secondo quanto previsto dal decreto direttoriale n. 29 del 2 gennaio 2023 e della precedente determina n. 307 del 18 gennaio 2022 e della Determina n. 0020610.28-07-2023.I dell'ACN e comunque secondo la normativa vigente al momento della stipula dell'Accordo Quadro, e saranno remunerati secondo le logiche di seguito rappresentate:

| Bundle | Metrica di remunerazione |
|---|--------------------------|
| Protocollo Informatico | Funzionalità/mese |
| Gestione Documentale (workflow e procedimenti amministrativi) | Utente/mese |
| | Gigabyte/mese |
| Conservazione Documentale | Utente/mese |
| | Gigabyte/mese |

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2694 - Public Cloud SaaS Documentale

Capitolato Tecnico Speciale



In particolare, per la metrica Funzionalità/mese associata al bundle Protocollo Informatico concorrono le funzionalità indicate nei requisiti minimi (obbligatori) di cui al paragrafo 3.3.1 e le Caratteristiche ulteriori di tipo qualitativo di cui al successivo paragrafo 3.4.1.

Per la metrica Gigabyte/mese associata ai bundle Gestione Documentale (workflow e procedimenti amministrativi) e Conservazione Documentale sono definite nella tabella seguente le relative fasce di spazio disco allocato (esprese in Gigabyte):

| Fascia | Da (Gbyte) | A (Gbyte) |
|-----------|------------|-----------|
| SMALL | 1 | 10 |
| MEDIUM | 11 | 100 |
| LARGE | 101 | 500 |
| XLARGE | 501 | 1.000 |
| XX LARGE | 1.001 | 10.000 |
| XXX LARGE | 10.001 | 30.000 |
| ULTRA | 30.001 | - |

Per il calcolo della metrica Gigabyte/mese, l'Amministrazione determina, per la durata del contratto, il fabbisogno in termini di numero di Gigabyte complessivi di spazio richiesto. La remunerazione è calcolata secondo una logica di fasce progressive: ad esempio, se il fabbisogno complessivo è di 750 Gigabyte i primi 10 Gigabyte saranno inclusi nella prima fascia SMALL, gli ulteriori 100 saranno inclusi nella seconda fascia MEDIUM, gli ulteriori 500 nella terza fascia LARGE e rimanenti 140 saranno inclusi nella quarta fascia XLARGE.

La remunerazione dei servizi è onnicomprensiva di tutte le funzionalità presenti nello specifico *bundle* previsto dal Contratto della relativa Amministrazione, sia per ciò che concerne i requisiti minimi che le caratteristiche ulteriori (o *di secondo livello*) presenti nel catalogo dell'aggiudicatario. Nel caso di Appalto Specifico con rilancio nella remunerazione verranno inclusi anche i servizi complementari, ove richiesti dall'Amministrazione.

La qualificazione cloud per la Pubblica Amministrazione (c.d. qualificazione ACN) dovrà essere posseduta almeno in fase di stipula.



3.3 “Requisiti minimi” dei bundle

Nelle sezioni successive del documento sono descritti e definiti i **requisiti minimi** richiesti per ciascuna tipologia di *bundle* indicata in precedenza.

Tutte le funzionalità descritte nei successivi sotto-paragrafi riguardano il possesso dei seguenti **requisiti minimi per tutte le tipologie di bundle**.

Requisiti minimi trasversali a tutti i bundle:

- attivazione delle funzionalità anche attraverso API, anche per integrazione con sistemi di gestione del personale;
- utilizzo attraverso un browser web;
- sicurezza delle comunicazioni secondo i protocolli: TLS e IPSEC VPN;
- certificazione ISO 27001 riferibile al *cloud provider* erogatore dei servizi;
- il bundle di Conservazione Documentale dovrà essere offerto obbligatoriamente dal concorrente. Qualora vengano offerti anche gli altri bundle dal singolo concorrente, essi devono risultare integrati tra loro, garantendo la copertura del ciclo di vita del documento.

Tutti i bundle dovranno inoltre essere disponibili via web attraverso le ultime versioni di **almeno due** dei seguenti browser (per tale requisito non è richiesta comprova):

- Google Chrome;
- Mozilla Firefox;
- Apple Safari;
- Microsoft Edge.

Si ricorda che oltre ai requisiti minimi, in sede di presentazione delle offerte, potranno essere indicate le “**caratteristiche ulteriori**” di cui i prodotti offerti godono. **Tutti i requisiti minimi** e le “**caratteristiche ulteriori**” saranno oggetto di **comprova tecnico-funzionale**, come descritto successivamente nel paragrafo 4.

3.3.1 “Requisiti minimi” del bundle Protocollo Informatico.

La funzionalità di Protocollo Informatico risponde alla definizione del legislatore di “*insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti*” (DPR 28 dicembre 2000, n. 445 Testo unico sulla documentazione amministrativa), ovvero, tutte le risorse tecnologiche necessarie alla realizzazione di un sistema automatico per la gestione elettronica dei flussi documentali.

Il Protocollo informatico è il registro ufficiale che certifica in modo opponibile a terzi la registrazione e la spedizione di documenti da parte di enti pubblici e privati.

Il servizio di Protocollo Informatico dovrà essere realizzato con applicazioni conformi alle prescrizioni del DPCM 3 dicembre 2013 “Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell’Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”.

Questa sezione descrive i requisiti minimi che dovranno essere previsti in ambito **Protocollo Informatico**

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2694 - Public Cloud SaaS Documentale

Capitolato Tecnico Speciale



Il servizio di Protocollo Informatico dovrà possedere i seguenti requisiti minimi:

1. funzionalità di accesso tramite credenziali utente;
2. funzionalità di registro di protocollo (numerazione sequenziale);
3. funzionalità di gestione dell'organizzazione del Ente (AOO, Unità Organizzative quali Aree, Servizi, Uffici);
4. funzionalità di gestione dei ruoli (ad esempio, protocollatore, assegnatario) e relativa profilatura utente;
5. funzionalità di registrazione di un documento nel servizio di Protocollo Informatico (in Entrata e in Uscita);
6. funzionalità per la gestione degli allegati e correlazione tra documenti;
7. funzionalità di segnatura, ovvero apposizione sul documento delle informazioni quali ad esempio nome dell'Ente, identificazione dell'Aoo, il numero e la data di protocollo.

3.3.2 “Requisiti minimi” del bundle Gestione Documentale (workflow e procedimenti amministrativi)

Per Gestione Documentale si intende il trattamento dei flussi documentali relativi a documenti cartacei resi digitali, che i documenti nativi digitali, che scandiscono la vita del documento e la sua evoluzione nell'ambito della organizzazione dell'Ente.

Questa sezione descrive i requisiti minimi che dovranno essere previsti in ambito **Gestione Documentale (workflow e procedimenti amministrativi)**:

1. accesso tramite credenziali utente e definizione permessi di accesso per utente e gruppi di utenti;
2. repository centralizzato per la documentazione dell'Amministrazione;
3. ricerca dei documenti veloce tramite attributi (metadati);
4. ricerca full-text, estesa ai contenuti dei documenti;
5. condivisione delle cartelle con relativi permessi di lettura/scrittura;
6. download dei documenti e delle versioni dei documenti;
7. tracciamento della versione del documento (c.d. versioning) con indicazione dell'autore della modifica e della relativa marca temporale;
8. workflow management per gestire ciclo di vita del documento.

3.3.3 “Requisiti minimi” del bundle Conservazione Documentale

Per conservazione si intende l'attività volta a proteggere e custodire nel tempo gli archivi di documenti e dati informatici. Il sistema/servizio di conservazione, come previsto dall'art. 44 del CAD, deve garantire autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici.

Questa sezione descrive i requisiti minimi che dovranno essere previsti in ambito **Conservazione Documentale**:

1. Rispetto dei requisiti previsti dagli allegati A e B alla determinazione 455/2021 di AgID.
L'amministrazione acquirente prima della stipula del contratto verificherà il possesso dei requisiti secondo quanto stabilito dalla determinazione n. 445/2021 accedendo al marketplace creato

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2694 - Public Cloud SaaS Documentale

Capitolato Tecnico Speciale



dall'AgID (https://conservatoriqualificati.agid.gov.it/?page_id=276).

Le Amministrazioni che affidano il servizio di conservazione dei documenti informatici a soggetti non presenti nell'Elenco dei conservatori iscritti hanno l'obbligo di trasmettere ad AgID i relativi contratti entro trenta giorni dalla stipula affinché l'Agenzia possa svolgere le attività di verifica dei requisiti generali nonché dei requisiti di qualità, di sicurezza e organizzazione di cui all'allegato A del regolamento.

3.4 Caratteristiche ulteriori dei bundle

La presente sezione descrive per i tre bundle funzionali le **“caratteristiche ulteriori”**. Tali caratteristiche si distinguono in due tipologie:

- ✓ **Caratteristiche ulteriori qualitative:** saranno utilizzate dalle Amministrazioni con una indicazione di tipo *on/off* al fine descrivere i propri requisiti minimi di Fase 2;
- ✓ **Caratteristiche ulteriori quantitative:** saranno, invece, utilizzate dalle Amministrazioni con una indicazione di tipo soglia *“maggiore di”* o *“minore di”*, a seconda della specifica caratteristica, al fine descrivere i propri requisiti minimi di Fase 2.

3.4.1 Caratteristiche ulteriori del bundle **“Protocollo Informatico”**

Di seguito sono riportate le **caratteristiche ulteriori** che il Concorrente può indicare per la propria offerta di Fase 1 (AQ) e che verranno utilizzate dalle Amministrazioni per delineare il proprio fabbisogno propedeutico alla fase competitiva tra gli aggiudicatari di Fase 1 per quel fabbisogno specifico:

- funzionalità di accesso tramite app mobile [qualitativo];
- funzionalità di ricerca testo all'interno di documenti tramite motore OCR [qualitativo];
- funzionalità di ricerca rapida (per numero di protocollo) e avanzata (mediante combinazione di più valori (esempio numero, data, mittente, destinatario, corrispondente interno, fascicolo, ...) [qualitativo];
- funzionalità di Protocollo Interno [qualitativo];
- funzionalità di protocollazione di documenti digitali in ingresso e uscita con formati diversi (ad esempio TIFF, PDF, XML, Testo, iDOC, E-Mail) [qualitativo];
- funzionalità di memorizzazione permanente dell'impronta (hash) di ogni documento associato alla registrazione di protocollo (documento principale e allegati) tramite algoritmo Sha-256 [qualitativo];
- funzionalità di protocollazione di documenti analogici tramite scansione e segnatura del documento [qualitativo];
- funzionalità di protocollazione di documenti digitali tramite PEC o tramite integrazione con altri sistemi automatizzati [qualitativo];
- funzionalità di annullamento di un protocollo [qualitativo];
- funzionalità di protocollo *“origine”*, ovvero riferimento a tutti i protocolli collegati padri e figli

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2694 - Public Cloud SaaS Documentale

Capitolato Tecnico Speciale



- con lo stesso protocollo “origine” tramite la costruzione di un albero [qualitativo];
- funzionalità di Gestione dei collegamenti tra protocolli diversi con possibilità di visualizzazione dei documenti collegati sia in avanti sia indietro nel tempo [qualitativo];
 - funzionalità di Classificazione ovvero posizione del documento relativamente al Titolare di classificazione definito dalla AOO [qualitativo];
 - funzionalità di gestione degli archivi unificata con separazione dei dati ai fini della riservatezza e sicurezza della singola AOO [qualitativo];
 - numero di livelli di profondità dell'alberatura relativa al piano di classificazione superiore a 5 e fino ad un massimo di 20 [quantitativo];
 - funzionalità di cifratura dei dati e documenti [qualitativo];
 - funzionalità di Fascicolazione ovvero inserimento del documento in un Fascicolo [qualitativo];
 - funzionalità di Registro di emergenza nei casi in cui non sia possibile utilizzare il sistema di protocollo informatico, anche in assenza di connessione di rete [qualitativo];
 - funzionalità di stampa e reportistica, anche di tipo statistico [qualitativo];
 - funzionalità di integrazione con strumenti di Business Process Intelligence [qualitativo];
 - funzionalità di integrazione con servizi fiduciari (ad esempio Firma digitale, marca temporale) [qualitativo];
 - funzionalità di adozione di meccanismi di Intelligenza Artificiale (AI) per la categorizzazione automatica dei documenti, integrabili con i sistemi aziendali [qualitativo].

3.4.2 Caratteristiche ulteriori del bundle “Gestione Documentale (Workflow e Procedimenti amministrativi)”

Di seguito sono riportate le **caratteristiche ulteriori** che il Concorrente può indicare per la propria offerta di Fase 1 (AQ) e che verranno utilizzate dalle Amministrazioni per delineare il proprio fabbisogno propedeutico alla fase competitiva tra gli aggiudicatari di Fase 1 per quel fabbisogno specifico:

- gestione multi-azienda, multi-AOO e multi-archivio [qualitativo];
- rappresentazione e gestione degli organigrammi [qualitativo];
- supporto firma digitale qualificata [qualitativo];
- editing documentale collaborativo con interfacce (plug-in) verso sistemi esterni: ad esempio OFFICE365, G-SUITE, ONLYOFFICE, COLLABORA [qualitativo];
- monitoraggio in termini di gestione dei log, eventi di sistema, analisi dati e realizzazione dashboard, alert e notifiche [qualitativo];
- workflow management per gestire ciclo di vita del documento tramite proprie API e generazione di eventi tramite Message broker [qualitativo];
- funzionalità di disegno grafico dei flussi documentali mediante editor interattivo [qualitativo];
- archiviazione documenti nei formati più diffusi [qualitativo];
- integrazione di funzionalità che consentono di firmare e marcare digitalmente documenti e

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2694 - Public Cloud SaaS Documentale

Capitolato Tecnico Speciale



verificare le firme e le marche eventualmente presenti senza ricorrere a componenti esterne [qualitativo];

- gestione adempimenti (worklist) dei procedimenti amministrativi e calcolo automatico delle scadenze [qualitativo];
- monitoraggio dello stato di avanzamento dei processi [qualitativo];
- accesso tramite app mobile [qualitativo];
- scambio di messaggi (chat) tra il personale dell'Amministrazione tramite canale di comunicazione asincrono [qualitativo];
- integrazione con LDAP e MS Windows Active Directory [qualitativo];
- integrazione con i sistemi di ERP (ad esempio SAP, JDE, Navision) [qualitativo];
- integrazione con servizio di Posta elettronica per la gestione e archiviazione di messaggi e-mail [qualitativo];

3.4.3 Caratteristiche ulteriori del bundle "Conservazione Documentale"

Di seguito sono riportate le **caratteristiche ulteriori** che il Concorrente può indicare per la propria offerta di Fase 1 (AQ) e che verranno utilizzate dalle Amministrazioni per delineare il proprio fabbisogno propedeutico alla fase competitiva tra gli aggiudicatari di Fase 1 per quel fabbisogno specifico:

1. iscrizione al Marketplace AgID dei conservatori [qualitativo];
2. trasferimento dati: invio/estrazione pacchetti (archivi) sia in modalità applicativa (API, SOAP-WS...) sia tramite portale web [qualitativo];
3. numero di classi documentali preconfigurate superiore a 3 e fino ad un massimo di 20 [quantitativo];
4. gestione centralizzata per la gestione di utenti, ruoli con segregazione degli archivi e tipologie di documenti accessibili [qualitativo];
5. gestione dell'organizzazione di Amministrazioni complesse tramite alberatura di "soggetti produttori" con accessi differenziati alle sezioni di archivio [qualitativo];
6. estrazione autonoma di fascicoli, documenti, archivi conservati [qualitativo];
7. annullamento delle conservazioni effettuate [qualitativo];
8. motore di ricerca attraverso metadati obbligatori e opzionali [qualitativo];
9. ricezione dei PdV tramite canale FTP con job schedulati, via Web Services o conferimento manuale [qualitativo];
10. verifica integrità del PdV e notifica delle anomalie [qualitativo];
11. generazione del PdA e certificazione con apposizione di firma digitale e marca temporale sull'Indice del PdA [qualitativo];
12. predisposizione e invio del PdD all'Amministrazione tramite canale FTP criptato [qualitativo];
13. monitoraggio degli esiti dei processi attivati sia in modalità applicativa che tramite portale del servizio [qualitativo];
14. gestione delle procedure di scarto archivistico [qualitativo].



3.5 *Caratteristiche Complementari*

Sarà possibile per l'Amministrazione lanciare Appalti Specifici, comprensivi di **caratteristiche complementari** al fine di integrare i requisiti minimi e le caratteristiche ulteriori nel rispetto dei seguenti ambiti:

- Servizi di gestione delle identità, con i quali le Amministrazioni potranno utilizzare funzioni di Single-Sign-On e autenticazione a più fattori per l'accesso alle risorse ed alle funzionalità cloud;
- Livelli di servizio;
- Grace period;
- Funzionalità e Servizi di sicurezza (sandboxing, antispam, antimalware, Data Loss Prevention etc);
- servizi di migrazione dei dati;
- servizi di supporto alla redazione e aggiornamento della manualistica di gestione documentale
- servizi di help desk;
- interoperabilità con altri sistemi della PA.

3.6 **Indicatori di Qualità – Grace Period - Exit Strategy**

Per tutti e tre i bundle funzionali è richiesta una disponibilità del **servizio pari al 99,9%**, misurata in un arco temporale **pari al mese**. Il mancato rispetto di tale livello di servizio comporterà l'applicazione di apposita penale, come descritto nell'appendice 1 al presente documento.

Al termine della durata contrattuale, che esso coincida o meno con la naturale scadenza del contratto esecutivo di II fase, per un periodo pari a 30 giorni solari, altrimenti detto "grace period", il Fornitore si obbliga, senza oneri aggiuntivi, a mettere a disposizione dell'Amministrazione i dati di quest'ultima, ai fini del relativo recupero.

Il Fornitore si obbliga a dare idonee garanzie dell'eliminazione e/o avvenuta inaccessibilità dei dati dell'Amministrazione.

In ogni caso, il Fornitore si impegna a dare supporto all'Amministrazione per il grace period, senza oneri aggiuntivi (Exit strategy).

Entro e non oltre il termine di tale periodo di 30 giorni solari il Fornitore dovrà chiudere tutti gli account contenenti i dati dell'Amministrazione.

Preliminarmente alla fase di Exit strategy, il Fornitore si obbliga a esportare i dati in un formato che andrà stabilito in accordo con l'Amministrazione e, comunque, idoneo a consentire il ricaricamento dei dati su infrastrutture individuate dalla stessa.

Al termine di tale periodo di recupero, e a meno che non sia espressamente richiesto dalla legge, i dati dell'Amministrazione verranno cancellati e/o comunque resi inaccessibili. A tal fine, il Fornitore si obbliga a fornire tutte le idonee garanzie a dimostrazione della eliminazione dei dati nonché la disponibilità a far eseguire verifiche in tal proposito da parte dell'Amministrazione o di soggetti terzi da questa designati.

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2694 - Public Cloud SaaS Documentale

Capitolato Tecnico Speciale



Per la definizione dei livelli di qualità minimi e le relative penali previste si rimanda all'appendice 1 al presente documento.

4) Verifiche tecniche

Nel presente capitolo verranno descritte le modalità di effettuazione delle verifiche tecniche come disciplinato nel Capitolato d'Oneri.

Tutti i prodotti che verranno offerti nell'ambito dell'Accordo Quadro saranno soggetti a **comprova documentale**, secondo quanto indicato nel Capitolato d'Oneri e secondo le modalità di seguito indicate. I Concorrenti forniranno, nell'ambito della documentazione di gara, una **tabella riepilogativa** delle varie caratteristiche minime e ulteriori, organizzata secondo lo Schema di cui all'allegato 5 della documentazione di gara.

In Fase 2, il Fornitore dovrà fornire supporto alle attività di verifica che le Amministrazioni effettueranno sui prodotti offerti nel caso in cui vengano aggiunte caratteristiche ulteriori.

La comprova sarà su base documentale ed il Fornitore dovrà caricare, nell'apposita area del Sistema telematico di Consip accessibile all'indirizzo www.acquistinretepa.it, i documenti utili a verificare il possesso della caratteristica (minima e/o ulteriore) e referenziata in maniera puntuale all'interno dell'allegato Schema verifiche tecniche (nome documento, paragrafo, pagina, capoverso). Si rinvia nel dettaglio a quanto previsto nel Capitolato d'Oneri.

Il limite per ogni singolo documento è pari a 20 MB e sarà possibile caricare più documenti.

Sarà facoltà della Consip convocare il fornitore ad un test c.d. di laboratorio per dirimere eventuali dubbi.

L'esito negativo della comprova in riferimento sia ai requisiti minimi che alle ulteriori caratteristiche comporta l'annullamento dell'aggiudicazione definitiva e quindi la non idoneità alla stipulazione dell'Accordo Quadro, fatto salvo ogni altro adempimento di legge.

EVOLUZIONE TECNOLOGICA

Durante l'esecuzione contrattuale è possibile che il progresso tecnologico innovi i prodotti SaaS offerti dai concorrenti comportando la valorizzazione del possesso di caratteristiche ulteriori non possedute in fase di presentazione dell'offerta.

Soltanto per tali caratteristiche ulteriori potrà essere presentata a Consip un'istanza di evoluzione tecnologica secondo quanto previsto dall'Accordo Quadro. In tal caso il Fornitore comproverà il possesso della nuova caratteristica ulteriore analogamente a quanto descritto in precedenza in questo paragrafo.

Non saranno accettate istanze di evoluzione tecnologica riguardanti caratteristiche ulteriori già offerte in prima fase, in quanto il listino del fornitore, come descritto al paragrafo 2 del presente Capitolato, è immodificabile.

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2694 - Public Cloud SaaS Documentale

Capitolato Tecnico Speciale



Non potranno infine essere inserite nuove caratteristiche ulteriori che non siano già state descritte nella presente documentazione come disciplinato al precedente paragrafo 3.4.

5) QUALIFICAZIONE DEL DATO - ACN.

In sede di verifica tecnica e comunque prima della stipula dell'Accordo Quadro la Consip S.p.A. verificherà – tramite la consultazione del *Marketplace ACN* – che i prodotti siano stati ivi qualificati poiché le amministrazioni possono acquistare esclusivamente servizi qualificati da ACN e pubblicati nel suddetto Marketplace.

La tipologia di dato trattato è quello **Ordinario**. Conseguentemente la qualificazione dovrà essere corrispondente alla tipologia sopra indicata.

La mancata qualifica del prodotto non consente la stipula dell'Accordo Quadro.

Ove l'Amministrazione richieda un tipo di dato superiore sarà compito dell'Amministrazione effettuare la verifica del corrispondente livello di qualifica ACN.

È fatto obbligo agli aggiudicatari dell'AQ di mantenere per tutta la durata del Accordo Quadro e dei singoli contratti attuativi la qualificazione del prodotto. La qualificazione deve intendersi valida anche rispetto alle eventuali sopravvenute disposizioni in materia.

6) MONITORAGGIO DELL'ACCORDO QUADRO

6.1 Verifiche Ispettive

Durante tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali rispetto a quanto prescritto nel presente Capitolato Tecnico Speciale e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare apposite verifiche ispettive anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

I costi di tali verifiche saranno a carico del fornitore che dovrà corrisponderli direttamente a Consip nei tempi indicati nell'Accordo Quadro.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nell'Appendice 2 (Schema delle Verifiche Ispettive). Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare gli aspetti della fornitura e il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la sottoscrizione dell'Accordo Quadro. Le “modalità di valutazione”, indicate nel suddetto Schema, sono anch'esse passibili di modifiche e/o integrazioni, compatibilmente con i livelli di servizio oggetto di indagine.

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni che avranno affidato contratti esecutivi (mediante Ordinato/Appalto Specifico); il Fornitore e l'Amministrazione contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2694 - Public Cloud SaaS Documentale

Capitolato Tecnico Speciale



L'Organismo di Ispezione, su indicazione della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sui contratti esecutivi a valere sull'Accordo Quadro. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse. La Consip si riserva la possibilità di effettuare verifiche ulteriori anche nell'ipotesi in cui il budget a carico del fornitore sia esaurito, assumendone in proprio le spese.

7) APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti Appendici:

- Appendice 1 – Indicatori di qualità;
- Appendice 2 – Schema delle verifiche Ispettive.