

## **ALLEGATO 2**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**ACQUISIZIONE DELLA PIATTAFORMA MESA E SERVIZI PER  
SOGEI – ID 2987**

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA E CONTESTO .....</b>	<b>2</b>
1.1	DEFINIZIONI .....	3
1.2	RISERVATEZZA .....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA .....</b>	<b>3</b>
2.1	OGGETTO .....	3
2.2	PIATTAFORMA MESA .....	4
2.3	SERVIZI DI IMPLEMENTAZIONE E FORMAZIONE .....	6
2.4	MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA .....	6
2.5	SUPPORTO SPECIALISTICO .....	7
2.6	DURATA E SEDE DELLA FORNITURA .....	7
<b>3</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>7</b>
3.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE .....	7
3.2	CONSEGNA DELLA FORNITURA .....	8
3.3	SERVIZI DI IMPLEMENTAZIONE E FORMAZIONE .....	10
3.4	MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA .....	13
3.5	SUPPORTO SPECIALISTICO .....	16
3.5.1	APPROVAZIONE E SOSTITUZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI .....	16
<b>4</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITÀ .....</b>	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>PORTALE FORNITORI .....</b>	<b>18</b>
5.1	ACCREDITAMENTO DEL PERSONALE .....	18

## 1 PREMESSA E CONTESTO

Il presente documento ha lo scopo di descrivere gli oggetti della fornitura e del servizio, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati. Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura e del servizio.

Sogei, in virtù degli obblighi normativi imposti dalla **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**, ha riconosciuto l'importanza strategica di adottare una soluzione digitale evoluta per la gestione integrata dei dati ESG.

L'adeguamento alla CSRD rappresenta per Sogei un'opportunità per consolidare il proprio percorso di trasformazione sostenibile e potenziare la digitalizzazione dei flussi informativi. In tale contesto, l'introduzione di una piattaforma ESG avanzata consentirà di:

- strutturare un **ecosistema dati solido**, capace di consolidare e normalizzare le informazioni provenienti da diverse strutture aziendali;
- abilitare **controlli di qualità** lungo l'intero ciclo di vita del dato;
- garantire la **compliance normativa** e l'interoperabilità con gli standard internazionali;
- offrire una **"single source of truth"** a servizio delle strutture aziendali coinvolte;
- supportare l'analisi strategica dei dati in ambiti chiave come decarbonizzazione, eco-design, gestione dei rischi e pianificazione della continuità operativa.

La piattaforma MESA, oggetto della presente fornitura, risponde a queste esigenze, rappresentando uno strumento strategico per la governance ESG e per l'evoluzione digitale dei processi aziendali.

---

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 76 del D.Lgs. n. 36/2023, finalizzata alla stipula di un contratto per l'acquisizione della piattaforma MESA e servizi per SOGEI – ID 2987

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

## 1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, valgono le seguenti definizioni e abbreviazioni:

- **“Sogei”**: la Sogei S.p.A., committente e beneficiaria;
- **“Capitolato tecnico”**: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare l'appalto;
- **“Contratto”**: il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e l'operatore economico aggiudicatario dell'appalto (anche denominato “Fornitore”) che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare l'appalto;
- **“Data stipula del contratto”**: si intende la data in cui è stipulato il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione;
- **“Data accettazione della fornitura”**: si intende la data in cui Sogei accetta la fornitura in seguito alla verifica di conformità della stessa;
- **“Data accettazione del servizio”**: si intende la data in cui Sogei accetta l'erogazione del servizio in seguito alla verifica di conformità del medesimo;
- **“Fornitore” o Impresa**: l'operatore economico aggiudicatario della fornitura;
- **“Responsabile della Fornitura”**: la persona individuata del Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;

## 1.2 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra l'Impresa e la Committente nell'ambito dell'esecuzione del presente appalto sono riservati; pertanto, è richiesta la massima cautela nel loro utilizzo, in particolare laddove questo avvenga al di fuori delle sedi della Committente.

L'Impresa, al di fuori delle attività oggetto del presente contratto d'appalto, non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software acquisiti da Sogei o prodotti specificatamente per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.

## 2 OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

### 2.1 OGGETTO

L'oggetto della presente iniziativa riguarda:

1. Piattaforma MESA
2. Servizi di implementazione e formazione
3. Manutenzione e assistenza tecnica
4. Supporto Specialistico

L'acquisizione è composta da una parte di fornitura che verrà acquistata sicuramente nel contratto (**fornitura di base**), nonché da acquisti opzionali (**fornitura opzionale**) – che Sogei si riserva di acquisire o meno, anche solo in parte, – e servizi a consumo da effettuarsi in corso di vigenza contrattuale su richiesta di Sogei.

In particolare, il dettaglio del fabbisogno è riportato nella seguente tabella:

Descrizione	Tipologia fornitura	Dettaglio	Metrica
Licenze annuali	Base	ESG Reporting (inclusa value chain) – 50 utenti	Canone
		Modulo Digital Disclosure (PDF e CMS)	Canone
		Copilot for ESG Reporting – AI Extensions (Compilation Support)	Canone
	Opzionale	Estensione grafica e web publishing	Canone
		Tagging	Canone
		Carbon Calculator	Canone
		Stakeholder Engagement & Double Materiality (SKE & DM)	Canone
Servizi di implementazione e formazione	Base	ESG Reporting (inclusa value chain)	A corpo
		Digital Disclosure (PDF e CMS)	A corpo
		Copilot for ESG Reporting – AI Extensions (Compilation Support)	A corpo
	Opzionale	Estensione grafica e web publishing	A corpo
		Tagging	A corpo
		Carbon Calculator	A corpo
		Stakeholder Engagement & Double Materiality (SKE & DM)	A corpo
Manutenzione e assistenza tecnica	Base	Hypercare (3 mesi), supporto post go-live per i moduli di base	A corpo
		AMS – v2 (anno) – Manutenzione estesa ed evolutiva	Canone
	Opzionale	Hypercare (3 mesi), supporto post go-live per i moduli aggiuntivi	A corpo
Supporto specialistico	A consumo	Senior Product Specialist a consumo (223 gg/pp)	GG/PP

## 2.2 PIATTAFORMA MESA

La piattaforma MESA rappresenta uno strumento strategico per la governance ESG e per l'evoluzione digitale dei processi aziendali di SOGEI. La soluzione, nella sua configurazione di base, consentirà l'utilizzo da parte di **50 utenti**.

Il software oggetto della presente fornitura deve essere conforme ai requisiti di accessibilità digitale previsti dalla seguente normativa:

- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Legge Stanca)
- Linee Guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici
- Direttiva (UE) 2019/882 – European Accessibility Act, recepita con D.Lgs. 82/2022
- Direttiva (UE) 2016/2102
- Norma tecnica UNI EN 301549:2018 Il fornitore dovrà garantire la conformità almeno al livello AA delle WCAG 2.1, e fornire la Dichiarazione di Accessibilità secondo il modello AGID

La piattaforma MESA dovrà possedere, al momento della stipula del contratto, la qualificazione prevista per **dati ordinari**, livello QC1, dal Regolamento dell'**Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN)**,

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 76 del D.Lgs. n. 36/2023, finalizzata alla stipula di un contratto per l'acquisizione della piattaforma MESA e servizi per SOGEI – ID 2987

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

**n. 21007/24 del 27 giugno 2024.** Il requisito dovrà essere posseduto per tutta la fase esecutiva secondo la disciplina contenuta nel Contratto, al quale si rinvia per tutto quanto concerne la disciplina relativa all'acquisizione, mantenimento e/o perdita delle predette qualificazioni.

**Le licenze, della fornitura di base, comprendono tutto quanto elencato di seguito:**

Licenze	Descrizione
ESG Reporting (inclusa value chain) – 50 utenti	<p>Modulo core della piattaforma MESA per la gestione end-to-end del reporting ESG, conforme ai principali standard (es. CSRD/ESRS), con estensione alla catena del valore.</p> <p><b>Funzionalità principali:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Data Collection &amp; Management:</b> raccolta strutturata dei dati ESG da società, business unit e fornitori tramite workflow configurabili, template guidati e controlli di qualità.</li> <li>• <b>Data Model unificato:</b> gestione centralizzata di KPI ESG, indicatori custom e gerarchie organizzative.</li> <li>• <b>Workflow &amp; Governance:</b> processi di validazione multilivello, audit trail completo e tracciabilità delle modifiche.</li> <li>• <b>Value Chain Management:</b> coinvolgimento di controparti (fornitori/partner) con questionari, scoring e raccolta dati Scope 3.</li> <li>• <b>Controlli e Data Quality:</b> regole di validazione automatica, segnalazione anomalie e gestione non conformità.</li> <li>• <b>Analytics &amp; Dashboard:</b> monitoraggio KPI ESG, analisi trend e confronto tra entità.</li> <li>• <b>Output Reporting:</b> predisposizione dati per disclosure e integrazione con moduli di pubblicazione.</li> </ul> <p>Il modulo consente l'utilizzo della piattaforma MESA da parte di 50 utenti.</p>
Modulo Digital Disclosure (PDF e CMS)	<p>Modulo dedicato alla produzione e pubblicazione digitale dei documenti di disclosure (es. bilancio di sostenibilità, report integrato).</p> <p><b>Funzionalità principali:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Content Management (CMS):</b> gestione strutturata dei contenuti testuali e numerici del report.</li> <li>• <b>Template preconfigurati:</b> modelli standard per report ESG e finanziari, personalizzabili.</li> <li>• <b>Integrazione dati:</b> collegamento diretto ai dati certificati del modulo ESG Reporting.</li> <li>• <b>Output multiformato:</b> generazione automatica di documenti in formato word e PDF.</li> <li>• <b>Workflow editoriale:</b> gestione revisioni, approvazioni e versioning dei contenuti.</li> </ul>
Modulo Copilot for ESG Reporting – AI Extensions (Compilation Support)	<p>Layer di intelligenza artificiale integrato nella piattaforma per supportare le attività di compilazione e analisi.</p> <p><b>Funzionalità principali:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AI-assisted compilation:</b> suggerimenti automatici per la compilazione dei contenuti ESG.</li> <li>• <b>Automazione operativa:</b> riduzione delle attività manuali e ripetitive.</li> </ul>

È prevista inoltre una parte di ulteriori licenze attivabili in via **opzionale**, elencate nella seguente tabella, che Sogei si riserva di acquisire o meno – anche solo in parte – nel corso del contratto:

Licenze	Descrizione
Modulo Estensione grafica e web publishing	<b>Funzionalità principali:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalizzazione avanzata layout e design dei report</li> <li>• Pubblicazione web interattiva (micrositi ESG)</li> <li>• Gestione multicanale (PDF, web, digitale)</li> </ul>
Modulo Tagging (XBRL/ESEF)	<b>Funzionalità principali:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagging strutturato conforme agli standard normativi</li> <li>• Validazione tecnica automatica dei documenti</li> <li>• Produzione output compliant per obblighi regolatori</li> </ul>
Modulo Carbon Calculator	Modulo per la gestione della carbon footprint aziendale <b>Funzionalità principali:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcolo emissioni Scope 1, 2 e 3 secondo lo standard GHG</li> <li>• Supporto metodologie di calcolo: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Scope 1 (Fuel-based (activity-based))</li> <li>○ Scope 2 (Location-based, Market-based )</li> <li>○ Scope 3 (Spend-based, Activity-based, Distance-based)</li> </ul> </li> <li>• Gestione fattori di emissione standard (inclusi nel sistema DEFRA, EPA, IEA) e custom (caricabili da parte dell'utente)</li> </ul>
Modulo Stakeholder Engagement & Double Materiality (SKE & DM)	<b>Funzionalità principali:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione questionari per stakeholder interni ed esterni</li> <li>• Raccolta e analisi delle risposte</li> <li>• Costruzione matrici di doppia materialità</li> <li>• Segmentazione stakeholder e analisi comparativa</li> <li>• Tracciabilità completa del processo (CSRD-ready)</li> </ul>
ESG Reporting (inclusa value chain) - Estensione 100 utenti	La licenza estende l'utilizzo della piattaforma MESA a 100 utenti.

## 2.3 SERVIZI DI IMPLEMENTAZIONE E FORMAZIONE

In tale servizio sono previste le attività di implementazione e configurazione iniziale per la predisposizione della soluzione che verranno erogate secondo un piano di dettaglio.

Contestualmente alla fase di implementazione iniziale della soluzione, il Fornitore dovrà predisporre un piano formativo completo, integrato con il piano di progetto, che consenta al personale di Sogei di acquisire tutte le competenze funzionali, operative e gestionali necessarie per l'utilizzo e la manutenzione della soluzione.

## 2.4 MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA

In aggiunta alla manutenzione di base inclusa nel prodotto, la fornitura prevede anche l'erogazione di una manutenzione evolutiva. In tale servizio rientrano le attività di implementazione e sviluppo di nuove funzionalità, come la creazione di nuovi moduli, la creazione di nuove funzioni applicative, l'installazione e la configurazione di nuove release. Inoltre, la fornitura comprende anche il servizio **hypercare**, ossia un supporto operativo di 3 mesi da erogare a valle del go-live della soluzione.

## 2.5 SUPPORTO SPECIALISTICO

Sogei richiede n. 223 giornate complessive di supporto specialistico, a consumo, fruibili durante tutta la durata contrattuale. Il servizio sarà attivabile a fronte di una specifica richiesta da parte di Sogei che si riserva di consumare in tutto o in parte il quantitativo indicato, sulla base delle proprie esigenze.

La figura professionale a cui ci si riferirà per tali servizi è quella del SENIOR PRODUCT SPECIALIST, di seguito descritta:

Figura professionale: <b>SENIOR PRODUCT SPECIALIST</b>
<b>Ruolo:</b> La figura del Senior Product Specialist supporta Sogei nella definizione della soluzione applicativa, cura la configurazione e la personalizzazione della piattaforma MESA secondo i requisiti previsti e contribuisce alle attività di test, rilascio e formazione.
<b>Competenze:</b> Raccolta e analisi dei requisiti funzionali. Configurazione e personalizzazione della piattaforma MESA. Supporto alla definizione di processi, controlli e KPI. Supporto alle attività di test funzionali (UAT) e validazione della soluzione. Conduzione di workshop con gli stakeholder e supporto alla formazione degli utenti.
<b>Esperienza:</b> Almeno 3 anni di esperienza in progetti di implementazione di soluzioni software aziendali. Almeno 2 anni di esperienza in ambito governance, risk management, compliance, sustainability o reporting.

## 2.6 DURATA E SEDE DELLA FORNITURA

Il contratto avrà efficacia dalla stipula fino allo spirare di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla “Data di accettazione della fornitura”.

Le attività correlate alla fornitura/implementazione dei prodotti, alla manutenzione dei prodotti installati, al supporto specialistico, laddove non eseguite da remoto, avranno luogo presso la sede di Sogei, via Mario Carucci, 99, Roma.

Eventuali interventi presso altre sedi, site nel comune di Roma, potranno essere comunque richiesti da Sogei al fornitore del servizio.

Le prestazioni erogate da remoto saranno svolte mediante l'utilizzo della piattaforma Microsoft Teams.

## 3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

### 3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

L'Impresa dovrà comunicare alla Committente, entro la data di stipula del contratto, il nominativo e i riferimenti del proprio Responsabile della Fornitura che sarà l'interlocutore unico della Sogei per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Sarà cura del Responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Si richiede, senza oneri aggiuntivi per Sogei, nell'ambito della manutenzione di base una figura di Service Manager per l'analisi dei ticket in corso di lavorazione, valutare le eventuali criticità di gestione ed individuare le relative soluzioni.

La Società si impegna a comunicare a Sogei, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un indirizzo e-mail, un indirizzo PEC e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura. Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

### 3.2 CONSEGNA DELLA FORNITURA

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, il fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (secondo il formato di cui alla tabella "**DettaglioLicenzeSW\_BOM**" di seguito riportata) che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite sia di quelle previste come opzionali, sia delle manutenzioni accessorie; il dettaglio richiesto riguarda il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità acquistate ed effettive, la versione, la tipologia, la metrica, gli importi economici di ognuna (costo e manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Il Fornitore dovrà inviare via e-mail alla casella di posta [ConsegnaSW@sogei.it](mailto:ConsegnaSW@sogei.it) una "*Nota di Consegna*", secondo il seguente criterio:

- **Sottoscrizioni della fornitura base**, le sottoscrizioni dovranno essere attivate entro **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla ricezione della richiesta formale di attivazione da parte di Sogei. Sogei è tenuta a inviare tale richiesta entro 60 (sessanta) giorni dalla data di stipula del contratto;
- **Sottoscrizioni della fornitura opzionale**, la fornitura dei prodotti opzionali sarà vincolata all'emissione di uno o più ordinativi da parte di Sogei. Tali ordinativi dovranno essere evasi dal fornitore **entro 10 (dieci) giorni lavorativi** decorrenti dalla richiesta formale di Sogei. Ferma restando la durata massima del contratto pari a 36 mesi, le sottoscrizioni opzionali potranno essere attivate per una o più annualità, a partire dal primo, secondo o terzo anno di vigenza, in base alla data di emissione dell'ordinativo. Il corrispettivo sarà dovuto solo per le annualità effettivamente prestate.

(Eventuale) Il Fornitore dovrà inoltre attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza e fornire le informazioni utili per accedere al sito del download e/o di license manager (indirizzo web del sito, utenza e password).

Non è accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità), sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza, *qualora previsti*, né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la disponibilità, la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla "*Nota di Consegna*" dovranno risultare le seguenti informazioni:

---

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 76 del D.Lgs. n. 36/2023, finalizzata alla stipula di un contratto per l'acquisizione della piattaforma MESA e servizi per SOGEI – ID 2987

Allegato 2 – Capitolato Tecnico



- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- la descrizione dettagliata dei prodotti, con i relativi quantitativi e il tipo, modello e numero seriale della versione dei prodotti software
- *(eventuale)* le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo e/o i certificati che attestino la fornitura di manutenzione se prevista.
- *(eventuale)* le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template (**DettaglioLicenzeSW\_BOM.xlsx**) verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della e-mail da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Nel caso in cui uno o più dei prodotti di cui al perimetro base ed opzionale venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di utilizzare i nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

**TABELLA**  
**DettaglioLicenzeSW\_BOM**



f) Disegno dell'architettura dati ESG (i.e. tattica, target);

Tempistiche previste: 3 mesi

#### **Set up e analisi**

- a) Configurazione del sistema di base in linea con i requisiti raccolti;
- b) Definizione dei processi e della struttura di Segregation of Duty;
- c) Definizione delle strutture organizzative e delle logiche di navigazione;
- d) Definizione dei flussi di lavoro e delle interfacce necessarie.

In questa fase di progetto, oltre al Project Manager verranno coinvolte le seguenti figure:

- Cloud Architect per l'installazione e la configurazione del tool e di tutte le attività volte a rendere accessibile e fruibile il software
- Team Leader Funzionale e Analista Funzionale per tutte le attività di definizione delle specifiche

Tempistiche previste: 1 mese

#### **Configurazione e validazione**

- a) Configurazione della struttura organizzativa;
- b) Personalizzazione delle schede di raccolta dati e dei calcoli/automatismi necessari;
- c) Parametrizzazione del workflow di progetto e modello di Segregation of Duty;
- d) Training ai Key user;
- e) Supporto alla validazione e rilascio dell'applicativo validato.

In questa fase di progetto, oltre al Project Manager verranno coinvolte le seguenti figure:

- Team Leader Funzionale
- Analista Funzionale
- Analista Tecnico

Tempistiche previste: 3 settimane

#### **Testing**

- a) Test utente dei processi implementati;
- b) Esecuzione di test funzionali per verificare che tutte le funzionalità siano conformi ai requisiti;
- c) Organizzazione e svolgimento di sessioni formative per gli utenti finali e gli amministratori del sistema;
- d) Fornitura di documentazione tecnica e operativa

Tempistiche previste: 2 settimane

#### **Rilascio e avvio del servizio**

- a) Installazione e configurazione finale del sistema nell'ambiente operativo;

b) Fornitura di supporto tecnico durante la fase di avvio per risolvere eventuali problemi o ottimizzare i processi;

Tempistiche previste: 1 mese di post go-live

La pianificazione temporale proposta è basata su una stima di massima che dovrà essere rimodulabile dalla Sogei in fase di definizione del “*Piano Operativo di Progetto*”. Tale piano dovrà quindi evidenziare almeno le fasi sopra indicate come milestone di progetto. Il cronoprogramma delle attività dovrà avere carattere omnicomprensivo, includendo tutti i servizi di implementazione e formazione previsti nell’ambito della fornitura di base.

Il Fornitore dovrà produrre ai fini della verifica di conformità del servizio i seguenti documenti:

- **“Documento di Analisi e progettazione”**, al completamento delle fasi di Analisi delle esigenze e raccolta dei requisiti e Set up e analisi;
- **“Documento di validazione”**, al completamento delle fasi di Configurazione e validazione e Testing.

L’approvazione della fase Rilascio e avvio del servizio avverrà da parte della Committente e l’esito delle attività sarà registrato in una **“Lettera di approvazione”**, redatta e sottoscritta da Sogei. Tale documento verrà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

Resta inteso che ciascuno dei documenti prodotti ai fini della verifica di conformità dovrà riferirsi all’insieme dei servizi di implementazione e formazione inclusi nella fornitura di base.

Nell’articolazione del cronoprogramma è previsto anche lo svolgimento di sessioni formative per il personale Sogei. Nel dettaglio, il Fornitore dovrà predisporre un piano formativo completo, integrato con il “*Piano Operativo di Progetto*”, che consenta al personale di Sogei di acquisire tutte le competenze funzionali, operative e gestionali necessarie per l’utilizzo e la manutenzione della soluzione. Il piano dovrà essere articolato per target di utenza, coprendo almeno tre ambiti fondamentali:

1. Funzionalità di business disponibili
2. Operation & Administration (manutenzione, configurazioni, monitoraggio, start & stop dei servizi);
3. Training utenti finali, erogato sia in presenza che in modalità di Formazione a Distanza (FAD).

Il Fornitore dovrà assicurare che i corsi siano erogati in lingua italiana, secondo le tempistiche concordate, e in coerenza con la disponibilità del personale Sogei coinvolto. Dovranno essere indicati, per ciascun modulo formativo, le skills richieste in ingresso, al fine di calibrare il contenuto in modo efficace. Il personale coinvolto dovrà uscire dai corsi in grado di gestire autonomamente la soluzione, sia dal punto di vista funzionale che amministrativo.

Tutto il materiale didattico – slide, manuali, esercitazioni, documentazione tecnica e funzionale – dovrà essere fornito in formato digitale e cartaceo senza costi aggiuntivi, e dovrà essere pienamente coerente con le funzionalità presenti nella soluzione implementata. La documentazione dovrà rimanere a disposizione di Sogei anche dopo la chiusura del progetto, a supporto dell’onboarding di nuovo personale e per esigenze future di formazione interna.

I servizi di implementazione e formazione **opzionali** relativi ai moduli aggiuntivi della piattaforma MESA sono attivabili esclusivamente a fronte di apposito ordinativo emesso dalla Committente. Le modalità di erogazione e consuntivazione di tali servizi saranno analoghe a quelle previste per i servizi di implementazione e formazione della fornitura di base.

Considerato che i moduli opzionali potranno essere acquisiti anche solo in parte e non necessariamente nella loro totalità, il "*Piano Operativo di Progetto*" predisposto dal Fornitore dovrà evidenziare in modo chiaro ed esplicito il modulo o i moduli della fornitura opzionale a cui i servizi di implementazione e formazione si riferiscono, indicando per ciascuno di essi le attività previste, le tempistiche, le risorse coinvolte e le relative milestone.

### 3.4 MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA

A decorrere dalla data di stipula del contratto, l'Impresa dovrà garantire l'erogazione del servizio di manutenzione e assistenza tecnica fino alla scadenza del contratto, con le modalità ed i livelli di servizio indicati nel presente paragrafo.

La manutenzione e assistenza tecnica si suddivide in **Manutenzione di base** e **Manutenzione evolutiva**. Inoltre, la manutenzione e assistenza tecnica comprende anche il servizio **hypercare**, ossia un supporto operativo di 3 mesi da erogare a valle del go-live della soluzione.

#### MANUTENZIONE DI BASE

Il servizio di manutenzione di base, incluso nel canone delle licenze, decorrerà dalla data di stipula del contratto e, per ciascuna licenza opzionale successivamente acquisita o per tutti i moduli che potrebbero essere avviati in esercizio nell'ambito delle attività di manutenzione evolutiva, dalla data di consegna del relativo servizio sino alla fine del contratto.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Sogei un indirizzo e-mail specifico per l'attivazione delle richieste di assistenza e la segnalazione dei malfunzionamenti. L'assistenza telefonica dovrà essere prestata in lingua italiana.

Il riferimento suddetto sarà comunicato dal Fornitore entro 5 giorni dalla stipula del Contratto.

Il servizio di assistenza tecnica e manutenzione, che dovrà essere prestato con le modalità indicate nel presente Capitolato, comprende ogni prestazione necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti dei prodotti, nonché le modifiche tecniche atte ad elevarne il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

Si precisa che per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il servizio di manutenzione e di assistenza tecnica, a titolo esemplificativo e non esaustivo, deve comprendere in particolare:

- invio delle migliorie e aggiornamenti dei prodotti e della relativa documentazione;
- invio di nuove versioni dei prodotti installati che si rendano disponibili, corredati della relativa documentazione, previa richiesta scritta della Committente la quale, peraltro, avrà la facoltà di

---

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 76 del D.Lgs. n. 36/2023, finalizzata alla stipula di un contratto per l'acquisizione della piattaforma MESA e servizi per SOGEI – ID 2987

utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le versioni precedentemente installate;

- Richiesta estrazione dati;
- Richiesta configurazione nuovo accesso applicativo;
- Monitoring applicativo.

A fronte di una richiesta di assistenza comunicata da Sogei, il Fornitore dovrà tracciare su un proprio sistema di trouble ticketing la richiesta di assistenza tecnica (Service Request) e comunicare a Sogei, via e-mail, la conferma della presa in carico della segnalazione, indicando il codice identificativo della segnalazione (ticket), l'orario in cui è avvenuta e l'oggetto della stessa.

Nella segnalazione di un malfunzionamento software, la Committente comunicherà al Fornitore la severità dello stesso, classificandola in una delle seguenti categorie:

- **Severità 1** - Critica: La piattaforma non può essere utilizzata; il problema richiede una soluzione immediata;
- **Severità 2** - Alta: La piattaforma è parzialmente utilizzabile; sono disponibili soluzioni alternative, ma il problema richiede una soluzione rapida;
- **Severità 3** - Media: La piattaforma è utilizzabile ma con alcune limitazioni;
- **Severità 4** – Bassa: alcune funzionalità secondarie della soluzione adottata risultano degradate o non corrispondenti agli standard richiesti.

Il Fornitore è tenuto ad adoperarsi secondo la tempistica descritta nella tabella che segue:

Livello del Problema	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione
<b>Severità 1</b>	4 ore lavorative	3 giorni lavorativi dalla presa in carico
<b>Severità 2</b>	1 giorno lavorativo	15 giorni lavorativi dalla presa in carico
<b>Severità 3</b>	2 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi a partire dalla presa in carico
<b>Severità 4</b>	7 giorni lavorativi	entro i tempi concordati tra la Committente e il Fornitore per i malfunzionamenti di severità 4

La Committente si riserva di modificare il livello di severità del problema, anche successivamente alla segnalazione dello stesso. Nel caso di escalation verso il livello di severità 1, i relativi livelli di servizio si intendono applicati dal momento della comunicazione di escalation.

Al fine della determinazione di quanto sopra valgono le seguenti definizioni:

- "Tempo di presa in carico": indica l'intervallo di tempo tra la segnalazione dell'errore e/o anomalia funzionale dei prodotti da parte di Sogei e la comunicazione di risposta del Fornitore contenente il codice identificativo della segnalazione (ticket);
- "Tempo di risoluzione": indica l'intervallo di tempo tra la presa in carico da parte del Fornitore e il ripristino delle funzionalità del sistema. Si precisa che ai fini del rispetto dei predetti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva.

---

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 76 del D.Lgs. n. 36/2023, finalizzata alla stipula di un contratto per l'acquisizione della piattaforma MESA e servizi per SOGEI – ID 2987

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i tempi indicati, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate contrattualmente.

Resta inteso che, ai fini della determinazione dei termini di cui sopra, per giorno lavorativo si intendono i giorni dal lunedì al venerdì, con esclusione dei festivi, dalle ore 09.00 alle ore 18.00. Parimenti, anche la segnalazione da parte dell'Ente che avvenga al di fuori di detti giorni/orari si intenderà convenzionalmente presa in carico dal Fornitore a far data dalle ore 09.00 del primo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

### **MANUTENZIONE EVOLUTIVA**

Sogei si riserva nell'arco dell'intera durata del contratto, per tutti i moduli descritti nell'oggetto dell'appalto e per quelli nuovi che potrebbero essere avviati nell'ambito del presente contratto, la possibilità di richiedere:

1. Le seguenti variazioni del sistema per l'insorgere di nuovi requisiti:
  - Creazione di nuove funzioni applicative;
  - Modifica di funzioni applicative esistenti
  - Installazione e configurazione di nuove release dei moduli applicativi.
2. Altre prestazioni, quali:
  - sviluppo e avvio in esercizio di nuovi moduli applicativi
  - consulenze specialistiche inerenti i sistemi inclusi nella fornitura

La manutenzione evolutiva non include tutte le tipologie di attività descritte nell'ambito del servizio della Manutenzione di Base.

Il processo per la gestione di tutte le richieste di Manutenzione evolutiva dovrà seguire le seguenti macro-fasi:

1. Analisi ed Accettazione dei Documenti funzionali e tecnici;
2. Emissione ed accettazione per il rilascio della nuova richiesta;
3. Realizzazione e Test;
4. Collaudo;
5. Avvio in esercizio;
6. Post Go-Live.

Le modalità di esecuzione e relative tempistiche saranno disciplinate in un "Piano di lavoro" di volta in volta predisposto dal Fornitore e approvato dalla Committente. Il Fornitore si impegna a garantire lo svolgimento delle attività secondo le tempistiche previste nei piani, pena l'applicazione delle relative penali stabilite dal contratto.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato di manutenzione evolutiva sarà consuntivata mediante la compilazione di un report "**Elenco degli interventi**", che verrà consegnato alla Sogei nel corso dell'esecuzione delle prestazioni e sottoposto all'approvazione della stessa. Nel report dovranno essere registrate le prestazioni effettuate nonché eventuali criticità emerse.

### **SERVIZIO HYPERCARE**

La manutenzione e assistenza tecnica comprende anche il servizio **hypercare**, ossia una fase di supporto intensivo di **3 mesi** da erogare **entro 15 giorni lavorativi** dalla richiesta di Sogei ed in ogni

---

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 76 del D.Lgs. n. 36/2023, finalizzata alla stipula di un contratto per l'acquisizione della piattaforma MESA e servizi per SOGEI – ID 2987

caso successivamente al go-live della soluzione, pena l'applicazione delle penali stabilite nel contratto. Il servizio è volto a garantire stabilità, riduzione dei rischi operativi e adozione. Le principali attività incluse nel servizio sono:

- Monitoraggio continuo della soluzione e delle performance;
- Supporto prioritario e risoluzione rapida degli incidenti;
- Affiancamento operativo agli utenti;
- Ottimizzazione configurazioni e stabilizzazione sistema.

Il Fornitore, al termine dell'attività, dovrà produrre ai fini della verifica di conformità del servizio un documento **“Servizi post go-live”** che dovrà essere oggetto di approvazione da parte della Committente.

Il servizio di hypercare **opzionale** relativo ai moduli aggiuntivi è attivabile esclusivamente a fronte di apposito ordinativo da parte della Committente. Le modalità di consuntivazione del servizio saranno analoghe a quelle previste per il servizio di hypercare relativo alla fornitura di base.

### 3.5 SUPPORTO SPECIALISTICO

La richiesta di erogazione dei servizi di supporto specialistico verrà effettuata dalla Sogei di volta in volta, in base alle necessità, mediante comunicazione telematica, all'indirizzo e-mail indicato al paragrafo 3.1.

Sogei si riserva la facoltà di richiedere in tutto o in parte il quantitativo di giornate/persona previste per il servizio di supporto specialistico, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale, senza alcun obbligo per Sogei.

Per ciascuna richiesta il servizio dovrà essere erogato (inizio attività) **entro 5 (cinque) giorni lavorativi** dalla ricezione della comunicazione stessa, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e domenica, nell'orario tra le 09:00 e le 18:00, pena l'applicazione della relativa penale.

Al termine di ogni mese di erogazione dei servizi di supporto specialistico, ai fini della consuntivazione dei servizi erogati, il fornitore dovrà produrre il **“Consuntivo attività”**, che dovrà riportare almeno le seguenti informazioni:

- la descrizione dettagliata delle attività eseguite;
- i quantitativi in giorni/persona delle risorse impiegate per l'esecuzione delle attività;
- le date ovvero i periodi in cui le attività sono state eseguite.

A fronte della consegna del “Consuntivo attività”, Sogei procederà alla verifica di conformità dei servizi erogati (cfr. paragrafo 4).

#### 3.5.1 APPROVAZIONE E SOSTITUZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI

Per l'erogazione del servizio di supporto specialistico dovranno essere utilizzate risorse rispondenti ai requisiti minimi descritti al precedente nel paragrafo 2.5, pena l'applicazione della relativa penale.

**Entro 5 (cinque) giorni lavorativi** dalla stipula del contratto, il Fornitore dovrà inviare alla Sogei i curricula delle figure professionali da impiegare.

La Committente, in qualunque momento della durata contrattuale, potrà chiedere a mezzo e-mail la sostituzione delle figure professionali non ritenute idonee allo svolgimento delle attività ed il Fornitore si impegna a sostituirli con altre risorse aventi almeno i requisiti minimi di cui al precedente paragrafo 2.5.

---

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 76 del D.Lgs. n. 36/2023, finalizzata alla stipula di un contratto per l'acquisizione della piattaforma MESA e servizi per SOGEI – ID 2987



L'idoneità oppure la non idoneità delle risorse impiegate sarà verificata dalla Sogei in riferimento al buon esito degli output ricevuti sulle attività eseguite e relazionate nel "Consuntivo attività" (cfr. paragrafo 3.5) nell'ambito dei servizi di supporto specialistico di cui al presente Capitolato Tecnico.

**Entro 3 (tre) giorni lavorativi** dalla richiesta di sostituzione inoltrata da Sogei, il Fornitore dovrà inviare alla Sogei i curricula delle nuove risorse da impiegare.

L'eventuale sostituzione dei professionisti non comporterà alcun onere aggiuntivo per la Committente. In caso di mancata sostituzione delle risorse non idonee, in caso di sostituzione delle risorse non idonee oltre il termine di **3 (tre) giorni lavorativi** dalla relativa richiesta della committente, o in caso di inidoneità della risorsa sostituita, la Committente applicherà la relativa penale.

Qualora il Fornitore debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare la motivazione alla Committente e consegnare a quest'ultima il curriculum della nuova figura professionale, **con un preavviso di almeno 15 giorni lavorativi**.

#### 4 VERIFICA DI CONFORMITA'

Nel corso delle attività contrattuali la Committente effettuerà le verifiche di conformità volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La verifica di conformità sarà effettuata nel rispetto della disciplina contrattuale e con le seguenti tempistiche:

- a) con riferimento alla fornitura della piattaforma MESA di cui al par. 2.2, sia per la fornitura di base che per quella opzionale, entro 30 giorni dall'attivazione delle licenze. In corso di esecuzione del contratto, le verifiche verranno ripetute con cadenza annuale.  
Il controllo verterà sulla disponibilità dei prodotti richiesti e sull'effettivo funzionamento del prodotto fornito e la sua rispondenza ai requisiti espressi nel capitolato tecnico, secondo l'articolazione di prove proposte dal Fornitore e di prove che la Committente riterrà di eseguire. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione della Fornitura";
- b) con riferimento ai servizi di implementazione e formazione, sia per la fornitura di base che per quella opzionale, di cui al par. 2.3, entro il termine di 30 giorni dal completamento della fase di riferimento, in particolare:
  - le fasi di *Analisi delle esigenze e raccolta dei requisiti* e *Set up e analisi* si ritengono completate all'approvazione del "**Documento di analisi e progettazione**";
  - le fasi di *Configurazione e validazione* e *Testing* si ritengono completate all'approvazione del "**Documento di validazione**";
  - la fase di *Rilascio e avvio del servizio* si ritiene completata con l'emissione della "**Lettera di approvazione**" da parte di Sogei.
- c) con riferimento ai servizi di manutenzione e assistenza tecnica evolutiva di cui al par. 2.4, con cadenza trimestrale, entro il termine di 30 giorni dalla consegna dell'"**Elenco degli interventi**" relativo al trimestre di riferimento. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei servizi da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione del servizio" per il periodo indicato nel "Elenco degli interventi"
- d) con riferimento al servizio di hypercare, sia per la fornitura di base che per quella opzionale, di

cui al par. 2.4, entro il termine di 30 giorni dalla consegna del documento “**Servizi post go-live**”. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei servizi da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione del servizio".

- e) con riferimento al supporto specialistico di cui al par. 2.5, entro il termine di 30 giorni dalla consegna del “**Consuntivo attività**” relativo al mese di riferimento. Il controllo verterà sulla verifica dei dati di consuntivazione, degli output delle attività svolte e della eventuale relativa documentazione, nonché delle altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei servizi da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione del servizio" per il periodo indicato nel “Consuntivo attività”.

## 5 PORTALE FORNITORI

Sogei nel rapporto con i fornitori promuove sempre nuove sinergie allo scopo di ottimizzare i risultati attraverso una gestione dei contratti tracciata e strutturata. A tal fine mette a disposizione il Portale dei fornitori, strumento informatico che permette di gestire e razionalizzare i processi. Il portale fornitori è raggiungibile tramite internet e stabilisce un punto di colloquio per lo scambio della documentazione in fase di esecuzione contrattuale, con particolare riferimento ai contratti di esternalizzazione di sviluppo software. Facilita l'interazione e la collaborazione fra le parti, velocizzando i tempi di gestione amministrativa degli adempimenti, permette di monitorare lo stato di avanzamento delle attività, di dematerializzare la documentazione e ottimizzare le attività di consuntivazione.

Il portale gestisce, in particolare, le seguenti fasi contrattuali:

- Accreditamento del personale – Attività necessaria affinché il personale coinvolto possa accedere ai sistemi Sogei o presso le sedi Sogei.
- Ciclo di vita degli affidamenti di sviluppo software (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità);
- Rilevazione attività e produzione dei dati utili alla Fatturazione elettronica (dati FEP);
- Gestione Subappalto in fase di esecuzione (trasmissione fatture quietanzate).

La Sogei si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

Per ulteriori informazioni relativamente alle modalità di abilitazione e di accesso al portale si rimanda alla pagina dedicata presente sul sito Sogei nell'area fornitori.

### 5.1 ACCREDITAMENTO DEL PERSONALE

Tutte le risorse coinvolte nell'esecuzione contrattuale, siano esse dipendenti o collaboratori o liberi professionisti della società aggiudicatrice o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell'eventuale ausiliaria o dell'eventuale subappaltatore, ai fini della loro abilitazione all'accesso sui sistemi Sogei o per l'ingresso nelle sedi Sogei dovranno essere accreditate attraverso la sezione “Accreditamenti” presente sul Portale fornitori, strumento informatico messo a disposizione da Sogei.