

CAPITOLATO TECNICO

***ACQUISIZIONE DI UNA SOLUZIONE DI GRC (GOVERNANCE, RISK MANAGEMENT E COMPLIANCE) E SERVIZI
CONNESSI***

INDICE

1	Definizioni	3
2	Oggetto e durata	3
2.1	Requisiti minimi della piattaforma tecnologica.....	5
2.2	Risorse impiegate	6
3	Modalità di esecuzione del contratto.....	7
3.1	Generalità	7
3.2	Piano di lavoro	7
3.3	Luogo di svolgimento del servizio	8
3.4	Responsabile della fornitura.....	8
3.5	Modalità di comunicazione	8
4	Adempimenti per la sicurezza	8
5	Obblighi di riservatezza	8
6	Modalità di fatturazione e pagamento.....	9
7	Scadenze e Livelli di servizio	9
8	Penali	10

1 Definizioni

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio.

2 Oggetto e durata

La Consip, in conseguenza degli obblighi derivanti dalla Legge 231/2001, ha adottato un modello di gestione integrata dei rischi. Tale approccio consente l'utilizzo di una metodologia unica di analisi e valutazione dei rischi e dei controlli, la razionalizzazione ed integrazione dei rischi e controlli, un Risk Model complessivo e tematico per famiglie di rischio.

Attualmente tale modello è gestito attraverso strumenti di produttività individuale (Fogli di calcolo) mentre la gestione dei rischi specifici prevista dalla normativa sulla Privacy (Direttiva europea GDPR) è effettuata tramite il servizio specifico in cloud Utopia – NSI Nier non integrato con il modello dei rischi generale.

Il modello e i relativi output sono visibili nel documento Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della trasparenza recuperabile al seguente link:

<https://www.consip.it/societa-trasparente/disposizioni-general/piano-triennale-per-la-prevenzione-della-corruzione-e-della-trasparenza>.

Oggetto del presente Capitolato è l'acquisto di uno strumento software GRC (Governance, Risk Management e Compliance) che dovrà agevolare la gestione integrata e l'aggiornamento del Modello dei Rischi, la produzione di report e tutti gli adempimenti previsti dalla normativa 231/2001 quali, ad es., la generazione dei flussi informativi da trasmettere agli organismi di controllo, l'aggiornamento del Piano triennale per la prevenzione della Corruzione (PTPC), ecc.

Per agevolare la fruizione e alleggerire gli oneri di gestione, la piattaforma software dovrà essere fornita sotto forma di servizio (SaaS) ed essere pertanto fruibile in cloud, rispettando tutti i requisiti di sicurezza e di integrazione richiesti.

Requisito imprescindibile è che il suddetto servizio sia qualificato da AGID (e successivamente dalla Agenzia per la Cybersecurity) e sia presente nel Marketplace Cloud della PA per tutta la durata contrattuale, pena la decadenza del contratto.

Inoltre, la fornitura deve includere:

- servizi di manutenzione correttiva e assistenza,
- servizi a corpo per la personalizzazione e parametrizzazione del servizio SaaS proposto (*Setup della Piattaforma*),

- servizi professionali a consumo per l'erogazione di formazione/consulenza.

Nel dettaglio, la fornitura è composta da:

Codice	Descrizione
A	Piattaforma software erogata in modalità SaaS per la gestione e l'aggiornamento del modello integrato di gestione dei rischi (obblighi derivanti dalla Legge 231/2001) comprensiva dei servizi triennali di assistenza e manutenzione
B	Setup della piattaforma
C	Servizi professionali di formazione/consulenza – 30 gg/p Profilo Expert
D	Servizi professionali di formazione/consulenza – 50 gg/p Profilo Junior

Per quanto concerne la piattaforma GRC erogata in modalità SaaS (Software as a Service) per la gestione e l'aggiornamento del modello integrato di gestione dei rischi, il software dovrà essere reso disponibile entro 30 gg dalla stipula del contratto per consentire a Consip di effettuare test mirati a verificare l'aderenza delle funzionalità alle caratteristiche richieste per la fornitura (vedi paragrafo 3.2). A fronte dell'esito positivo di tali test, Consip formalizzerà la **Data di Avvio delle Attività** (vedi paragrafo 3.2). A partire da tale data, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità della piattaforma alla Committente per un periodo di 36 mesi.

Il setup della piattaforma comprende le attività di configurazione, personalizzazione e parametrizzazione della piattaforma erogata in modalità SaaS. Inoltre in tale servizio è inclusa l'attività di popolamento della basedati tramite l'importazione dei dati presenti negli attuali strumenti (fogli di calcolo e Utopia – NSI Nier). La fase di setup dovrà concludersi entro 120 gg dalla stipula e dovrà essere pianificata nel **Piano di lavoro** (vedi paragrafo 3.2).

Il setup si intenderà completato nel momento in cui l'applicativo sarà configurato in maniera da rispecchiare le specificità della Committente in termini di modello dei rischi, processi, organizzazione.

Al completamento dell'attività di setup il Fornitore dovrà consegnare anche il relativo piano di test propedeutico all'avvio della fase di collaudo da parte della Committente.

Durante la fase di collaudo, Consip provvederà ad effettuare specifici test sulla piattaforma personalizzata per verificare la corretta funzionalità e configurazione. L'esito positivo di tali test sarà formalizzato tramite la sottoscrizione del relativo Verbale di collaudo e il rilascio del Verbale di verifica conformità.

I servizi di assistenza e manutenzione dovranno prevedere:

- costante allineamento della soluzione all'evoluzione normativa di riferimento,
- adeguamento della soluzione alle evoluzioni tecnologiche,
- correzione di errori ed anomalie imputabili alla soluzione stessa,
- supporto tecnico e applicativo tramite email e/o contatto telefonico.

Detti servizi dovranno essere erogati per tutta la durata contrattuale, a partire dalla **Data di Avvio delle Attività**.

I Servizi professionali di formazione/consulenza dovranno garantire il supporto all'utilizzo della piattaforma e alla risoluzione di problematiche tecnico-specialistiche collegate all'uso della stessa.

Detti servizi saranno erogati solo a fronte di espresse richieste puntuali della Committente, a partire dalla **Data di avvio delle Attività** e per tutta la durata contrattuale.

Si precisa che per tali servizi, la Committente farà richiesta al fornitore, coerentemente con le proprie esigenze, entro il quantitativo massimo indicato in tabella ai punti C ed D.

La data della prima richiesta al Fornitore sarà considerata la **Data di avvio dei Servizi di formazione/consulenza**.

2.1 Requisiti minimi della piattaforma tecnologica

La soluzione dovrà offrire le seguenti funzionalità minime:

- Il software deve essere qualificato come servizio SaaS da AGID (e successivamente dalla Agenzia per la Cybersecurity) ed essere presente nel Marketplace Cloud della PA per tutta la durata contrattuale.
- Il software fornito dovrà essere in grado di gestire un numero pari almeno a 500 eventi di rischio associando ciascun evento alla lista di parametri, analogamente a quanto implementato nel modello attuale.
- L'accesso alla soluzione dovrà essere garantito ad almeno due utenti con profilo di amministratore, fino a 10 utenti con profili abilitati alle attività di inserimento/aggiornamento/validazione dei dati e fino a 20 utenti in lettura.
- Il software deve, inoltre, consentire di applicare un modello di risk scoring coerente con quello adottato dalla Consip (Vedi PTPC §4.6 Valutazione dei rischi) e di adattarlo/modificarlo sulla base di potenziali esigenze future.
- Per quanto riguarda le funzionalità di Privacy, il sistema deve avere funzionalità e caratteristiche analoghe a quelle del sistema attuale, essere integrato con le altre componenti della piattaforma GRC fornita condividendo con esso le informazioni comuni ed essere in grado di importare le informazioni attualmente gestite in maniera automatica o, comunque, con minimo intervento manuale.
- Il servizio di assistenza deve prevedere livelli di servizio pari a:
 - disponibilità del servizio: 5 giorni su 7 dal lunedì al venerdì per 10 ore al giorno (fascia oraria 8-18);
 - tempo di presa in carico delle richieste di assistenza: max 4h.
- La soluzione deve possedere un sistema di autenticazione e autorizzazione autonomo ma essere altresì integrabile con il sistema di autenticazione Azure Active Directory, anche in modalità SSO.
- La soluzione deve soddisfare le Linee Guida AgID dove applicabili. In particolare si citano:
 - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici,
 - Linee Guida sulla Sicurezza Informatica.

Devono essere quindi anche soddisfatti i requisiti del GDPR di security by design e by default.

- La soluzione deve prevedere un Disaster Recovery almeno Tier 2 con RPO e RTO di massimo 7 giorni solari.
- Il sistema dovrà garantire una disponibilità minima pari a 99,5% del tempo calcolata su base mensile.

2.2 Risorse impiegate

Tutte le risorse impiegate per l'erogazione dei servizi professionali di formazione/consulenza (di cui ai punti C e D della Tabella al paragrafo 2), a partire dalla **Data di avvio dei Servizi di formazione/consulenza** e per tutta la durata del contratto, anche in caso di integrazioni e/o sostituzioni, dovranno rispondere ai requisiti minimi di seguito indicati:

- **Profilo Expert:** Almeno 7 anni di esperienza lavorativa in ambito ICT, almeno 3 anni di esperienza professionale specifica in ambito GRC, ottima conoscenza della normativa applicabile in campo GRC, titolo di studio: Laurea specialistica in ambito scientifico-informatico o cultura ed esperienza equivalenti;
- **Profilo Junior:** Almeno 4 anni di esperienza lavorativa in ambito ICT, almeno 1 anni di esperienza professionale specifica in ambito GRC, buona conoscenza della normativa applicabile in campo GRC, titolo di studio: Laurea triennale in ambito scientifico-informatico o cultura ed esperienza equivalenti.

A tal fine il Fornitore, entro 10 giorni lavorativi dalla **Data di avvio dei Servizi di formazione/consulenza**, dovrà indicare le risorse professionali che saranno impiegate nell'esecuzione dei suddetti servizi, consegnando i relativi CV in formato Europass.

Per l'accettazione del personale proposto, la Committente si riserva la possibilità di procedere a colloqui di approfondimento, per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nella scheda tecnica e nel relativo CV.

Le risorse dovranno essere disponibili al colloquio entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

In caso di valutazione positiva della risorsa, comunicata per iscritto, da parte della Committente, Il Fornitore si obbliga a provvedere a mettere a disposizione la figura professionale entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'esito positivo del colloquio.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo, la Committente procederà alla richiesta formale di sostituzione. Entro 10 giorni lavorativi dalla relativa richiesta, Il Fornitore dovrà proporre la sostituzione della risorsa, con contestuale consegna alla Committente della scheda tecnica e del relativo curriculum della nuova figura professionale. L'esercizio da parte della Committente di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.

Il Fornitore, nel caso in cui 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.

In entrambi i casi di cui sopra, la Committente si riserva la facoltà di valutare, anche mediante il colloquio sopra disciplinato, l'idoneità della nuova figura professionale proposta.

3 Modalità di esecuzione del contratto

3.1 Generalità

La Società dovrà eseguire le prestazioni in oggetto a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato e nell'offerta della Società.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili della Committente, secondo modalità opportunamente concordate.

3.2 Piano di lavoro

L'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato tecnico sarà regolata tramite un piano di lavoro, che rappresenta lo strumento di riferimento per il controllo e l'esecuzione delle attività.

Entro **5 (cinque)** giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il Fornitore presenterà il **Piano di lavoro** con articolazione dettagliata delle attività da svolgere per rendere disponibile la piattaforma entro 30 gg dalla stipula, avviare e completare le attività di setup e assolvere ai servizi di manutenzione e assistenza. Il piano di lavoro dovrà essere condiviso e approvato da Consip.

Il fornitore dovrà inoltre consegnare alla Consip un piano di test della piattaforma fornita, da cui si evidenzi il rispetto delle caratteristiche minime richieste (vedi paragrafo 2.1). A fronte dell'esito positivo di tali test, Consip formalizzerà la **Data di Avvio delle Attività** tramite apposito Verbale di verifica conformità. Si precisa che il suddetto piano di test non vincolerà la Consip relativamente alla modalità di esecuzione del collaudo successivo al completamento del setup.

Su richiesta puntuale della Committente e comunque alla scadenza di ogni semestre contrattuale e per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà dare evidenza della permanenza del servizio qualificato nel Marketplace Cloud della PA, pena la decadenza del contratto.

Il Piano di Lavoro, in accordo e previa autorizzazione della Committente, potrà essere soggetto a modifiche e ripianificazioni, secondo le esigenze che emergeranno in corso di svolgimento delle attività contrattuali.

Il Piano di Lavoro dovrà riportare almeno le seguenti informazioni:

- le attività, codificate in maniera univoca, e le relative date di inizio e fine;
- le strutture della Committente coinvolte nelle diverse attività e il loro diverso livello di coinvolgimento;
- i deliverable/output delle singole attività e le relative date di consegna previste.

Non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

Entro le date di scadenza previste dal Piano di Lavoro, il Fornitore dovrà provvedere alla consegna dei deliverable secondo le modalità di comunicazione concordate, affinché la Committente ne dia approvazione formale.

3.3 Luogo di svolgimento del servizio

L'erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto dovrà essere svolta presso la sede della Società.

Resta inteso che eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge attività nell'ambito del presente Capitolato sono comunque a carico della Società.

3.4 Responsabile della fornitura

La Società dovrà comunicare alla stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

Il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico della Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata in formato elettronico tra il referente che sarà individuato da Consip e il Responsabile della fornitura del Fornitore aggiudicatario.

3.5 Modalità di comunicazione

La Società si impegna a comunicare, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, un indirizzo e-mail e un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali oltre ai nominativi del referente contrattuale e di quello operativo del servizio.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione e della disponibilità dei referenti comunicandone tempestivamente alla Committente le eventuali variazioni.

4 Adempimenti per la sicurezza

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 s.m.i., cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

5 Obblighi di riservatezza

La Società si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire la massima riservatezza delle informazioni raccolte durante le attività descritte nel presente Capitolato tecnico e a non divulgare, in nessun caso, a terzi i predetti dati, documenti, informazioni o parti di essi senza il preventivo ed esplicito accordo della Committente.

6 Modalità di fatturazione e pagamento

La fatturazione dovrà essere prodotta secondo le disposizioni di cui agli artt. 12 e 15 dello schema di contratto.

Inoltre, in relazione alle tipologie di fornitura di cui al paragrafo 2 del presente capitolato, le fatture dovranno essere prodotte secondo come indicato di seguito:

- l'emissione delle fatture inerenti al servizio di cui al punto A, remunerato a canone, dovrà essere trimestrale posticipata e successiva all'emissione da parte di Consip del relativo verbale di verifica di conformità; quest'ultimo dovrà essere allegato alla fattura, come previsto dall'art. 12 e dall'art.15 commi 4 e 12 delle Condizioni contrattuali;
- le fatture inerenti al servizio di cui al punto B, remunerato a corpo, dovranno essere prodotte in seguito all'esito positivo del collaudo formalizzato con relativo verbale che dovrà essere allegato alle fatture stesse, come previsto dall'art. 12 e dall'art.15 comma 12 delle Condizioni contrattuali;
- l'emissione delle fatture inerenti ai servizi di cui ai punti C e D di cui al paragrafo 2, remunerati a consumo, dovrà essere mensile posticipata, sulla base del numero di giorni effettivamente erogati nell'ambito del mese di riferimento. Nei primi 5 giorni del mese successivo al mese di riferimento dovrà essere inviato alla Committente il consuntivo delle giornate erogate in modo che la stessa possa emettere apposito verbale di verifica di conformità da allegare alla fattura, come previsto dall'art. 12 e dall'art.15 commi 3 e 12 delle Condizioni contrattuali.

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla Consip secondo le modalità di cui alla vigente normativa, D.Lgs. 231/2002 e in coerenza con quanto previsto dalle Condizioni contrattuali.

7 Scadenze e Livelli di servizio

Il Fornitore, nell'esecuzione del contratto, dovrà rispettare le seguenti scadenze e tutti i livelli di servizio di seguito indicati:

- il nominativo, i riferimenti telefonici e gli indirizzi emali e PEC del **Responsabile della Fornitura** devono essere comunicati alla stipula del contratto;
- il **Piano di Lavoro** (paragrafo 3.2) deve essere consegnato entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto. Nel caso di richiesta da parte di Consip di modifiche, il nuovo Piano di Lavoro deve essere consegnato entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta di Consip;
- tutte le **scadenze riportate nel Piano di Lavoro** devono essere rispettate;
- i **consuntivi mensili relativi ai servizi di cui ai punti C e D**, devono essere consegnati entro il 5 del mese successivo a quello di competenza (se cade in giorno festivo, anticipare al primo giorno lavorativo utile);
- i **servizi di assistenza e manutenzione** devono essere garantiti 5 giorni su 7 dal lunedì al venerdì per 10 ore al giorno (fascia oraria 8-18);
- il **tempo di presa in carico** delle richieste di assistenza deve essere al massimo di 4h;

- la **disponibilità minima garantita** del sistema deve essere pari ad almeno il 99,5% del tempo calcolata su base mensile;
- i **CV del personale** previsto per l'erogazione dei servizi devono essere consegnati entro 10 giorni lavorativi dalla Data di avvio dei Servizi di formazione/consulenza;
- la **sostituzione del personale** previsto per l'erogazione dei servizi deve avvenire entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta inviata dalla Committente

8 Penali

La Committente, oltre a quanto previsto nelle Condizioni contrattuali, applicherà le penali, secondo le seguenti modalità:

1. per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna del **Piano di Lavoro**, rispetto ai tempi previsti al precedente paragrafo 7 "Scadenze e Livelli di Servizio", Consip si riserva di applicare una penale pari all'uno per mille (1 ‰) dell'importo contrattuale;
2. per ogni giorno lavorativo di ritardo nella **conclusione della fase di setup** (120 gg. dalla stipula), Consip si riserva di applicare una penale pari al due per mille (2 ‰) dell'importo contrattuale;
3. per ogni verifica di conformità con esito negativo, Consip si riserva di applicare una penale pari all'uno per mille (1 ‰) dell'importo contrattuale;
4. per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna dei **deliverable** previsti dal Piano di Lavoro, rispetto ai tempi ivi previsti, Consip si riserva di applicare una penale pari all'uno per mille (1 ‰) dell'importo contrattuale;
5. per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna dei **consuntivi mensili**, rispetto ai tempi previsti al precedente paragrafo 7 "Scadenze e Livelli di Servizio", Consip si riserva di applicare una penale pari all'uno per mille (1 ‰) dell'importo contrattuale;
6. per ogni evento di indisponibilità del **servizio di assistenza e manutenzione**, rispetto alla disponibilità prevista al precedente paragrafo 7 "Scadenze e Livelli di Servizio", Consip si riserva di applicare una penale pari all'uno per mille (1 ‰) dell'importo contrattuale;
7. per ogni ora di ritardo nella **presa in carico** delle richieste di assistenza rispetto al valore indicato al precedente paragrafo 7 "Scadenze e Livelli di Servizio", Consip si riserva di applicare una penale pari all'uno per mille (1 ‰) dell'importo contrattuale;
8. in caso di **disponibilità della piattaforma inferiore** al valore minimo indicato al precedente paragrafo 7 "Scadenze e Livelli di Servizio", Consip si riserva di applicare una penale pari all'uno per mille (1 ‰) dell'importo contrattuale per ogni 0,5% di valore inferiore alla soglia minima garantita;
9. per ogni giorno di ritardo nella **consegna dei CV** del personale per l'erogazione dei servizi professionali di formazione/consulenza rispetto ai tempi previsti al precedente paragrafo 7 "Scadenze e Livelli di Servizio", Consip si riserva di applicare una penale pari all'uno per mille (1 ‰) dell'importo contrattuale;
10. per ogni giorno di ritardo nella **sostituzione del personale** per l'erogazione dei servizi professionali di formazione/consulenza rispetto ai tempi previsti al precedente paragrafo 7 "Scadenze e Livelli di Servizio", Consip si riserva di applicare una penale pari all'uno per mille (1 ‰) dell'importo contrattuale;

11. nel caso in cui la soluzione software oggetto dell'acquisizione non mantenesse la **qualificazione di servizio SaaS per il Cloud della PA** per tutta la durata contrattuale, Consip si riserva di applicare una penale pari al 10% dell'importo contrattuale, e comunque di rescindere il contratto.