

Al Dirigente Area App. Contratti
Servizi Tecnici ed Informatici
Ing. Andrea Franci

Al Direttore
Dott. Francesco Piarulli

Al Coord. Approvv. e Contratti
Dott. Claudio Papini

Al Coord. Applicativi e Amm.Digitale
Dott. Marco Aleksy Commisso

OGGETTO: ASSISTENZA, MANUTENZIONE ORDINARIA E MIGLIORATIVA DI UNA PIATTAFORMA APPLICATIVA PER LA GESTIONE ED IL CONTROLLO DEI PROCESSI INERENTI LA SICUREZZA ALIMENTARE PER UNA DURATA DI 36 MESI

Con la presente si richiede di avviare una manifestazione di interesse, tramite la Piattaforma START di Regione Toscana, al fine di acquisire eventuali disponibilità da parte degli operatori economici, per la fornitura di un software, basato su soluzioni di cloud computing, con particolare riferimento alla tipologia "Software as a Service" che consenta di gestire in maniera efficace e nell'ottica di una completa dematerializzazione della documentazione analogica, tutti i processi di controllo inerenti la sicurezza alimentare, meglio descritti di seguito nell'ambito della produzione ed erogazione di pasti agli studenti universitari nelle mense a gestione diretta dell'Azienda Regionale per il diritto allo studio universitario.

Ai sensi di quanto previsto dalle "Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni" pubblicate dall'Agenzia per l'Italia Digitale, si è verificata:

- l'inesistenza di software messi a riuso dalle Pubbliche Amministrazioni sul portale Developers Italia dell'Agenzia per l'Italia Digitale – Dipartimento per la trasformazione digitale, aventi le specifiche previste dal presente documento;
- l'inesistenza di soluzioni open source di terze parti sul portale Developers Italia dell'Agenzia per l'Italia Digitale – Dipartimento per la trasformazione digitale, aventi le specifiche previste dal presente documento.

A seguito di tali verifiche, si propone l'acquisizione di software con licenza d'uso proprietaria, avvalendosi della procedura negoziata in deroga prevista dall'art. 75, co. 1 del D.L. 17.2.2020, convertito con modificazioni dalla Legge 24.4.2020, n. 27, la cui applicabilità è stata prorogata

ASRR\IL DIRIGENTE

a tutto il 2021 per effetto dell'art. 1, co. 11 del D.L. 31.12.2020, n. 183, convertito con modificazioni dalla Legge 26.2.2021, n. 21, trattandosi di bene le cui caratteristiche corrispondono con quelle indicate dal citato quadro normativo quale presupposto per l'utilizzo della procedura di acquisizione dallo stesso delineata.

Poiché per la procedura in parola la normativa di cui sopra individua un numero minimo di operatori economici tra i quali andare a selezionare l'affidatario (quattro di cui almeno una start up innovativa o una piccola e media impresa innovativa), la fase di manifestazione di interesse costituisce lo strumento che garantisce la massima imparzialità ed oggettività nella selezione dei soggetti da invitare alla fase di gara vera e propria. Nell'ottica di assicurare il rispetto del numero minimo previsto di operatori economici da invitare, nell'Avviso di manifestazione di interesse dovrà essere inserita una clausola che consente all'Amministrazione di integrare l'elenco dei soggetti da invitare a gara in modo da raggiungere i limiti minimi di cui sopra, qualora l'esito della manifestazione di interesse sia inferiore a detti limiti. Parimenti, per evitare il rischio in qualche modo opposto derivante da un numero rilevante di manifestazioni di interesse che rischia di appesantire il procedimento di acquisizione in termini eccessivi in rapporto al valore presunto della stessa, si ritiene opportuno stabilire in sede di Avviso di manifestazione di interesse in 8 (otto) il numero massimo di soggetti da invitare alla gara, di cui almeno 2 appartenenti alla categoria delle start up innovative o piccole e medie imprese innovative, con la conseguente previsione che in caso di manifestazioni di interesse pervenute superiori ai numeri suddetti si procederà ad individuare i soggetti da invitare a gara mediante sorteggio effettuato in apposita seduta pubblica.

Ai sensi delle Linee Guida sopra citate, l'applicativo dovrà possedere le seguenti caratteristiche tecniche imprescindibili:

- conformità alle regole sull'interoperabilità prescritte dalle linee guida emanate in attuazione dell'articolo 73 del Codice dell'Amministrazione Digitale;
- conformità alle normative sulla protezione dei dati personali;
- conformità ai livelli minimi di sicurezza previsti per le pubbliche amministrazioni;
- conformità ai requisiti di accessibilità (Legge 4/2004);
- possibilità di esportare gratuitamente, in ogni momento, l'intera base di dati (inclusi di ogni tipo di indice o metadato utilizzato per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard, aperto e documentato.

L'applicazione fornita, dovrà essere conforme alla norma UNI EN ISO 22000 (allineato agli standard BRF e IFS) recante "ISO Food safety management systems—Requirements for any organization in the food chain" e pertanto perfettamente compatibile con il modello ISO 9001.

CONTENUTI MINIMI DELL'APPLICAZIONE

L'applicazione, dovrà consentire:

a) la gestione multi-utente dell'applicazione. A tal fine:

- a1) dovrà essere consentita la creazione di almeno 20 utenze differenti con la possibilità di assegnare a ciascun utente policy differenti di operatività all'interno del cruscotto; una di esse dovrà essere quindi di tipo "amministratore". Ciascun utente dovrà poter effettuare l'accesso con credenziali univoche e poter modificare autonomamente la password di accesso. L'amministratore potrà disabilitare le utenze non più necessarie;
- a2) dovrà essere consentito di assegnare a ciascun utente l'operatività limitata ad uno o più punti di produzione ed erogazione dei pasti di competenza (precludendo pertanto l'operatività su altri punti ristoro);

b) la gestione centralizzata di vari siti produttivi dell'Azienda. A tal fine:

- b1) il software dovrà prevedere un cruscotto che consenta agli operatori di selezionare tutti i punti di erogazione e distribuzione pasti;
- b2) all'interno di ciascuna sezione (una per ogni punto ristoro) dovrà essere prevista la possibilità di inserire la planimetria dei locali e degli impianti al fine di evidenziare anche attraverso apposite funzionalità native:
 - le singole zone oggetto di controllo;
 - il grado di criticità assegnato a ciascuna zona;
 - il livello di rischio assegnato a ciascuna zona.
 - L'ubicazione dei dispositivi di controllo per gli infestanti.
- b3) per ciascun punto di erogazione e distribuzione, dovranno essere presenti specifici moduli che consentano di indicare:

ASRR\IL DIRIGENTE

- le tipologie di controlli potenzialmente effettuabili
- le attività volte a prevenire situazioni di potenziale criticità (a titolo esemplificativo e non esaustivo: temperature registrate nelle varie fasi di processo, tipologie di sanificazione, metodologie per assicurare la tracciabilità dei prodotti utilizzati nelle preparazioni alimentari, soluzioni adottate per l'igiene del personale, tipologia di materiale utilizzato per la conservazione e la somministrazione dei pasti, etc...);
- la rilevazione di conformità e non conformità, con la possibilità di inserire eventuali note da parte dagli operatori.

b4) l'utente amministratore dovrà essere in grado di creare nuovi punti di erogazione e distribuzione così come – eventualmente – di modificare i parametri di quelli già esistenti.

c) il monitoraggio delle attività di controllo. A tal fine:

c1) l'applicazione consentirà di programmare le attività da svolgere in ciascun punto di distribuzione attraverso un calendario integrato;

c2) per ogni punto di distribuzione saranno evidenziati i punti critici di controllo e il cui monitoraggio potrà essere effettuato tramite acquisizione diretta (temperature con dispositivi wireless) o tramite richiesta di inserimento da parte degli operatori (tramite check-list);

c3) l'applicazione dovrà prevedere un workflow integrato che consenta di attribuire a ciascun operatore compiti specifici in termini di controllo, verbalizzazione, risoluzione delle problematiche;

c4) dovrà essere consentita la storicizzazione delle revisioni di sistema, della documentazione e delle attività svolte con possibilità di richiamarle (ed eventualmente aggiornarle) attraverso apposita funzionalità;

c5) dovrà essere prevista la generazione automatica dei report, personalizzati con il logo dell'Azienda, aventi come output (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- l'elenco dei controlli effettuati per ciascun punto di distribuzione e a livello globale;
- l'elenco dei controlli non effettuati per ciascun punto di distribuzione e a livello globale;

ASRR\IL DIRIGENTE

- l'elenco delle criticità rilevate per ciascun punto di distribuzione e a livello globale;
- l'elenco delle attività effettuate da ciascun operatore in un range temporale;

d) la gestione automatizzata degli alert. A tal fine:

d1) dovrà essere previsto un sistema automatizzato di gestione degli alert che al superamento di determinati parametri di criticità preimpostati a livello centrale, consentirà agli operatori competenti di intervenire per la risoluzione delle problematiche rilevate;

d2) dovrà essere consentito di parametrizzare, altresì, gli utenti destinatari degli alert, a seconda del punto di distribuzione di competenza;

d3) dovrà essere consentito sia agli operatori che a livello centralizzato di seguire passo passo l'evoluzione delle criticità oggetto di segnalazione tramite alert ed eventualmente di annullarle in caso di falsi positivi

e) un sistema di log management system. A tal fine:

e1) l'utente amministratore dovrà poter visualizzare i log degli operatori, i quali dovranno contenere le seguenti informazioni minime:

- utente che ha effettuato insert, update o delete di informazioni con l'indicazione della data e dell'ora dell'operazione;
- storicizzazione delle informazioni modificate: a tal fine dovrà essere consentita la visualizzazione delle informazioni esistenti prima della modifica effettuata.

f) un sistema di elaborazioni statistiche. A tal fine:

f1) l'applicazione dovrà consentire l'elaborazione di statistiche che a titolo esemplificativo e non esaustivo rileveranno:

- il trend delle conformità e delle non conformità in un determinato range temporale definibile dall'utente, sia per ogni singolo punto di distribuzione che a livello globale;
- il trend delle conformità e delle non conformità per il singolo punto di distribuzione in un determinato range temporale definibile dall'utente;
- il numero delle attività di controllo effettuate in un determinato range temporale (a livello globale e per singolo operatore);

ASRR\IL DIRIGENTE

- con riferimento ai punti g2), g3), g4), le temperature rilevate in un determinato range temporale sia per punto di distribuzione che a livello globale.

g) un sistema di monitoraggio in tempo reale delle temperature in grado di acquisire dati provenienti da dispositivi (sonde) installati nei punti di distribuzione. A tal fine:

g1) la ditta aggiudicataria dovrà fornire in comodato d'uso gratuito per tutta la durata contrattuale, un numero di sonde wireless per il controllo costante della temperatura ambientale di apparecchi frigoriferi in numero sufficiente (circa 80) a garantire un adeguato monitoraggio;

g2) il sistema consentirà di storicizzare tutte le temperature rilevate in un determinato range temporale parametrizzabile dalla console centrale;

g3) il sistema dovrà generare automaticamente un report con l'indicazione dei rilevamenti relativi a temperature inferiori o superiori ai limiti preimpostati;

g4) il monitoraggio dovrà coprire l'intera giornata e l'intera settimana (24/24 h, 7/7 g).

h) l'interfacciamento dell'applicazione con i dispositivi di firma digitale per consentire la sottoscrizione dei report generati dall'operatore.

A tal fine:

h1) l'applicazione dovrà essere in grado di rilevare la presenza del dispositivo di firma collegato sul personal computer dell'utente e consentire l'apposizione della firma digitale ed eventualmente della marca temporale

i) la conformità allo standard PDF/A dei report (e degli altri documenti) generati dall'operatore per consentire la conservazione a lungo termine

CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA PIATTAFORMA APPLICATIVA

L'applicazione dovrà essere web-based, compatibile con i principali browser, indipendentemente dal Sistema Operativo utilizzato.

Dovranno essere adottati i protocolli di sicurezza che garantiscano la cifratura dei dati durante l'utilizzo dell'applicazione.

In assenza di apposita versione mobile dell'applicazione, la stessa dovrebbe essere resa fruibile in modalità responsive sui tablet in uso presso l'Azienda.

Dovrà essere previsto un backup giornaliero della base dati con la possibilità di ripristinare in caso di emergenza una versione precedente della stessa.

La ditta aggiudicataria dovrà prestare supporto all'Azienda per l'esecuzione di test di vulnerabilità che verranno effettuati sia in fase di test dell'applicazione che in produzione (con cadenza semestrale) al fine di verificare il livello di efficacia delle politiche di sicurezza e delle modalità adottate per la loro attuazione. I test di vulnerabilità dovranno comprendere la verifica di sistemi ed applicazioni e dovranno essere eseguiti con il supporto di eventuali terze parti designate.

I risultati dei test saranno oggetto di analisi da parte dell'Azienda per individuare le eventuali criticità e le azioni correttive necessarie alla loro rimozione.

ASSISTENZA E MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE

Le tipologie di assistenza e manutenzione richieste sono le seguenti:

a) assistenza e manutenzione correttiva software così declinata:

a1) diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure/applicazioni e dei programmi in esercizio. Il servizio è diretto alla risoluzione dei difetti presenti nel codice sorgente e al miglioramento delle procedure;

a2) supporto all'attività di diagnostica sulle cause di malfunzionamento dell'applicazione o della connessione alla piattaforma in caso di criticità potenzialmente attribuibili all'Azienda;

a3) aggiornamento del codice sorgente o della struttura della base dati (se necessario per la risoluzione delle problematiche oggetto di richiesta di assistenza)

b) Supporto agli operatori nell'utilizzo del software così declinata:

b1) supporto agli operatori in caso di difficoltà con l'utilizzo dell'applicativo;

b2) formazione iniziale (anche in videoconferenza);

b3) formazione successiva in caso di eventuali evoluzioni dell'applicazione

c) Customizzazione ed evoluzione dell'applicazione così declinata:

c1) personalizzazione dell'applicazione in base alla particolare realtà organizzativa dell'Azienda, intendendo per essa:

- Configurazione iniziale dei punti di distribuzione ed erogazione delle mense a gestione diretta dell'Azienda;
- Caricamento delle planimetrie e degli impianti dei punti di distribuzione ed erogazione delle mense a gestione diretta dell'Azienda;
- Caricamento iniziale degli operatori e relative policy;
- Personalizzazione della reportistica con il logo dell'Azienda e con il logo di "Certquality" attestante il rilascio (all'Azienda) della certificazione di qualità ENI UN ISO 9001:2018;

c2) evoluzione dell'applicazione attraverso:

- l'implementazione di funzionalità coerenti con la struttura e la logica dell'applicazione fornita con l'obiettivo di realizzare una evoluzione del software non circoscritta alle esigenze dell'Azienda ma potenzialmente valide per eventuali altri Enti (o Aziende private);
- la modifica della struttura della base dati, qualora si rendesse necessario inserire ulteriori dati e/o informazioni
- la produzione di report aggiuntivi rispetto a quelli di default previsti dall'applicazione

d) Assistenza e manutenzione dei dispositivi (sonde) così declinata:

d1) installazione delle sonde sulle attrezzature da monitorare in fase di implementazione dell'intero sistema, in tutti i punti di distribuzione;

d2) configurazione all'interno dell'applicazione dei parametri necessari a consentire l'acquisizione dei dati trasmessi dalle sonde;

ASRR\IL DIRIGENTE

- d3) intervento in loco o invio del materiale necessario per eventuale manutenzione delle sonde;
- d4) sostituzione delle sonde in caso di malfunzionamento non risolvibile attraverso gli interventi di cui al punto d3)

CONTACT CENTER

La ditta aggiudicataria dovrà prevedere la fornitura di un sistema di ticketing attraverso il quale gli operatori potranno inserire le richieste di assistenza.

Non è richiesta alcuna specifica particolare per la tipologia di sistema da utilizzare.

Le uniche caratteristiche richieste sono:

- Attribuzione a ciascun operatore dell'Azienda di apposite credenziali di accesso al sistema di ticketing
- Tracciabilità di tutte le richieste effettuate dagli operatori
- Indicazione della data e dell'ora in cui è stata inserita la richiesta
- Indicazione dell'operatore della ditta aggiudicataria che prende in carico la richiesta
- Stato della richiesta
- Storizzazione di tutte le richieste

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Per le attività di assistenza e manutenzione vengono specificati i Service Level Agreement (SLA), con i tempi di intervento e i limiti di difettosità, che devono essere rispettati dalla Ditta aggiudicataria. I tempi sono calcolati tutti dal momento della chiamata fino alla risoluzione dell'inconveniente (giorni di calendario).

Riferimento	Parametro	Limite	Penale
-------------	-----------	--------	--------

Riferimento	Parametro	Limite	Penale
a1, a2, a3	Tempo di risoluzione dell'inconveniente (a partire dalla richiesta)	Entro 24 ore	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni ora successiva al limite
b1	Tempo di risposta all'operatore che richiede supporto (a partire dalla richiesta)	Entro 6 ore	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni ora successiva al limite
b2	Tempistica di somministrazione dell'attività di formazione iniziale	Entro 7 giorni dall'avvenuto collaudo del software	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno successivo al limite
b3	Tempistica di somministrazione dell'attività di formazione successiva	Entro 7 giorni dall'implementazioni di nuove funzionalità	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno successivo al limite
c1	Tempistica della customizzazione iniziale	Entro 7 giorni dall'avvenuto collaudo del software	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno successivo al limite
c2	Tempistica di implementazioni di nuove funzionalità	Entro 30 giorni dall'analisi svolta in contraddittorio con la ditta aggiudicataria	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno successivo al limite

Riferimento	Parametro	Limite	Penale
d1, d2	Tempistica di installazione e configurazione iniziale	Entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno successivo al limite
d3, d4	Tempistica di intervento o di spedizione materiale (dalla richiesta)	Entro 24 ore dalla richiesta	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni ora successiva al limite

Preso atto e nel rispetto della disciplina di cui all'art.1 commi da 512 a 516 della legge 208/15 e sue successive modificazioni e integrazioni, trattandosi di beni e servizi informatici non disponibili o idonei presso i soggetti di cui al comma 512, si dà atto che l'approvvigionamento di cui trattasi sarà effettuato ai sensi del comma 516 della stessa legge.

L'importo complessivo delle attività sopra indicate è pari a Euro 60.000,00 + IVA ed è previsto nel piano dell'attività contrattuale 2021 di cui alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 58/20. La copertura è prevista per la quota di competenza nel budget 2021. Analoga previsione verrà effettuata per i budget degli anni successivi

Cordiali saluti

Il RUP

Dott. Enrico Carpitelli