



**CAPITOLATO TECNICO**

**SOFTWARE PER RACCOLTA DATI SU FONTI APERTE (LOTTO5)  
PER L'ATTUAZIONE DEL PROGETTO DI ASSISTENZA EMERGENZIALE  
"HOME/2017/ISFB/AG/EMAS/0054 - FALCO" GRANT AGREEMENT N.  
HOME/2017/ISFB/AG/EMAS/0054**

**CUP: F59I18000000006**

## Sommario

1	Premessa.....	3
1.1	Sigle acronimi e definizioni .....	3
2	Ambito della fornitura .....	4
2.1	Gestione dei dati raccolti .....	5
3	Oggetto della fornitura .....	5
3.1	Requisiti Tecnico- Prestazionali della soluzione Software .....	5
3.1.1	Configurazione e gestione del sistema .....	6
3.1.2	Funzioni di ricerca: dati del target .....	7
3.1.3	Tipologie di acquisizione e rappresentazione grafica .....	7
3.1.4	Gestione degli errori .....	9
3.1.5	Funzioni Avanzate .....	9
3.1.6	Esportazione e analisi dei dati .....	9
3.1.7	Caratteristiche tecniche di valutazione .....	10
3.2	Servizi di Manutenzione e Aggiornamento.....	10
3.2.1	Penali.....	11
3.3	Servizi di Installazione e configurazione .....	11
3.4	Servizi di Formazione e Tutoring .....	11
4	Documentazione .....	12
4.1	Documentazione e Manuale d'uso .....	12
5	Verifica di Conformità.....	12
5.1	Verifica della funzionalità del sistema .....	13
6	Definizione dell'offerta tecnica.....	13
6.1	Definizione dell'offerta economica.....	14
6.1.1	Presentazione dell'offerta economica .....	15



## 1 Premessa

Il presente capitolato ha lo scopo di definire le caratteristiche di un sistema per la raccolta di informazioni ed analisi dei dati da fonti aperte, così detto di OSInt (Open Source Intelligence), ed in particolar modo dai Social Network. Tale sistema dovrà associare i dati acquisiti dal web metterli in relazione fra loro ed eventualmente metterli in correlazione con i dati acquisiti da altri strumenti già disponibili alla Polizia di Stato quali SDI, Motorizzazione, Agenzia Entrate, Anagrafiche telefoniche, ecc,

Il sistema richiesto oltre all'acquisizione dei dati dovrà consentire, inoltre la visualizzazione analitica e grafica dei risultati di analisi, anche mediante l'interfacciamento verso specifici prodotti nel seguito specificati.

### 1.1 Sigle acronimi e definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico sono stati usati i seguenti acronimi:

ACRONIMO	DESCRIZIONE
Principali Social Network	Facebook, MySpace, Instagram, Twitter, Google+, LinkedIn, Ask.fm, Pinterest, Formspring, Bebo, Friendster, Hi5, Ning, Tagged, Meetup, Tumblr, Mastodon, Diaspora, Snapchat, YouTube, VK, WhatsApp
Profilo Social	Profilo in uno dei principali Social Network
Tutti i Social	Si intendono tutti i Social Network tra i Principali Social Network supportati dal Software.
FB	Social Network Facebook
Target	Con questo termine viene sintetizzato l'obiettivo della nostra ricerca / acquisizione, che generalmente è una persona fisica titolare di uno o più Profili Social.
Dati del target	Dati da cui è possibile partire per chiedere al software di effettuare un'acquisizione di dati OsInt così come sarà specificato nel documento.
UID	Con questo termine si indica l'id univoco che viene assegnato ad un profilo dal sistema di registrazione del Social Network
Utente investigativo	Utente creato dall'investigatore per poter operare su un Social Network.
Job di acquisizione	Processo di acquisizione dei dati a partire dalle informazioni di ricerca specificate dall'utente
Velocità di acquisizione	È la quantità di dati acquisiti nell'unità di tempo dedicata dal software ad un determinato job di acquisizione. La stessa dovrà essere configurabile dall'utente così come successivamente specificato
Profondità di acquisizione	È la capacità del software di acquisire dati non direttamente collegati al target ma a lui riconducibili tramite profili terzi (post, immagini, video, commenti, like, amicizie, etc.)
Link analysis	È una tecnica di analisi dati usata per valorizzare le relazioni fra due o più nodi
Social network analysis (SNA)	È una tecnica di analisi delle relazioni sociali attraverso l'analisi dei social Network e la teoria dei grafi



ACRONIMO	DESCRIZIONE
DB	DataBase
RAM	Random Access Memory
SLA	Service Level Agreement
SCO	Servizio Centrale Operativo
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Imprese

## 2 Ambito della fornitura

Il software in questione, dovrà essere in grado, partendo dai **dati del target**, di raccogliere in automatico tutta una serie informazioni almeno dai seguenti social network : **Facebook, Twitter e Instagram**, ed, eventualmente (quale requisito premiante) di altri **principali Social Network come meglio specificato nel seguito**. I dati raccolti dovranno essere immagazzinati in un DB locale , di tipo *opensource*.

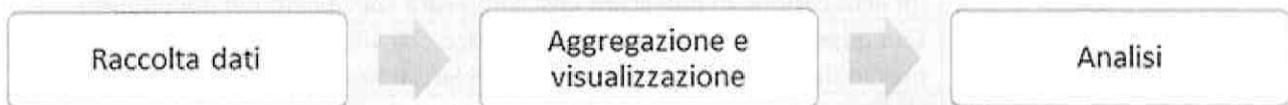
Inoltre, dovrà consentire una visualizzazione dei dati estratti su un motore di visualizzazione grafica interno, o, alternativamente, dovrà essere in grado di esportarli in formato compatibile con il sistema Analyst's Notebook, già in uso all'Amministrazione, per la loro gestione su motore grafico esterno.

Le informazioni ottenute per mezzo delle singole interrogazioni a banche dati devono poter essere rappresentate su un'unica area di lavoro in forma di grafo.

Il grafo deve consentire di visualizzare le informazioni restituite da una singola interrogazione di banca dati, all'interno dei nodi.

I nodi e le relative connessioni devono poter essere modificate dal punto di vista stilistico e del contenuto (colore, evidenziazione, etc...).

Si dovrà poter operare direttamente sul grafo, interrogazioni del DB per un'analisi dei dati raccolti.



Il software di cui alla presente fornitura dovrà consentire di aggredire il target partendo da diversi punti di accesso, che potranno essere, a titolo esemplificativo: il numero di telefono, l'indirizzo mail, l'"identificativo del profilo" di un *social network* ecc..

Il software deve consentire ricerche di informazioni (ricorsive) sul target utilizzando come punti di accesso le informazioni già acquisite nelle precedenti ricerche, procedendo così in maniera progressiva (navigazione estensionale).

Infine il software dovrà consentire di etichettare la grande mole di informazioni per gruppi o tag nei quali inserire target omogenei (ad esempio per caratteristiche criminali tipo gruppo o tag dei rapinatori, etc).



## 2.1 Gestione dei dati raccolti

La soluzione software dovrà prevedere la raccolta dei dati in un data base locale, sul sistema dovrà essere presente uno strumento di ricerca sui dati acquisiti.

Dovrà essere prevista l'esportazione dei dati anche verso altri DB, utilizzando formati open (preferibilmente csv, txt, ods, ecc.) per la successiva importazione verso software di visualizzazione esterni di analisi grafica (Analyst's Notebook).

Dovrà supportare i DB opensource tipo MySQL, come meglio indicato nel seguito del documento.

Il sistema dovrà consentire un veloce riscontro dello stato di avanzamento delle acquisizioni.

Il sistema dovrà consentire di esplorare dei dati acquisiti partendo dai singoli target.

E' necessario che il sistema consenta di effettuare *link analysis* e *social network analysis* sulle informazioni e i dati ottenuti durante la fase di raccolta.

Pertanto, il sistema dovrà consentire, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ricerche di entità nel grafo visualizzato nell'area di lavoro.
- ricerche delle correlazioni/interrelazioni tra più entità del grafo secondo le regole del *Link Analysis* e della *Social Network Analysis*;
- l'esportazione del DB e dei grafi in un formato interoperabile;
- la modifica visuale della struttura del grafo fornendo opportuni strumenti per aggiungere annotazioni nell'area di lavoro, modificarne l'aspetto, evidenziare correlazioni tra entità al fine di consentire *link analysis* e analisi di reti sociali;
- di distinguere tra tipologie diverse di entità (per esempio persone, autoveicoli, utenze telefoniche, immobili, conti, etc.). Ciascuna di questa dovrà avere un formato riconoscibile a colpo d'occhio (combinazioni di colori e icone opportune);
- di disporre un insieme minimo di strumenti di disegno che permetta all'utente di tracciare forme e simboli nell'area di lavoro contenente il grafo complesso frutto delle molteplici interrogazioni effettuate.

## 3 Oggetto della fornitura

La presente fornitura è identificata come Lotto 5.

Sono oggetto della presente fornitura:

- n. **14 licenze d'uso** di un sistema software integrato per l'analisi di dati prelevati da social network comprensivo di servizio di aggiornamento e manutenzione per **36 mesi** avente i requisiti tecnico – prestazionali di seguito descritti;
- Servizi di configurazione iniziale del sistema presso le sedi dell'Amministrazione nel seguito indicate;
- Servizio di Formazione e tutoring;

### 3.1 Requisiti Tecnico- Prestazionali della soluzione Software

Il software dovrà consentire di effettuare l'acquisizione dati del target dei principali social Network, e di acquisire informazioni da fonti aperte sul Web tramite i più comuni motori di ricerca.



Le postazioni hardware non sono oggetto della presente fornitura, e saranno rese disponibili dall'Amministrazione. Il software dovrà poter essere eseguito su p/c aventi le seguenti specifiche tecniche di riferimento:

- Sistema operativo Microsoft Windows 7;
- Processore i5 o equivalente
- 4GB di RAM;
- Hard Disk 1TB;

I requisiti di carattere tecnico sono suddivisi in tre tipologie contraddistinte dalle lettere **R**, **I** e **Q** seguite da un numero progressivo che ne facilita il riferimento. Alle diverse lettere sono associate le seguenti tipologie di richieste:

- **R.# requisiti mandatori:** il rispetto di tali requisiti è **obbligatorio**, pena l'esclusione dalla gara. Per tali requisiti, in quanto abilitanti alla partecipazione, non è prevista una pesatura di valutazione. Il fornitore deve rispondere a tali requisiti indicandone la conformità.
- **Q.# requisiti migliorativi:** il rispetto di tali requisiti **non è obbligatorio ma concorre alla valutazione dell'offerta** secondo il peso associato nella matrice di valutazione. Il fornitore che vorrà rispondere a tali quesiti deve indicare il valore/soluzione caratterizzanti l'offerta secondo le richieste formulate nel testo.  
Il rispetto di un requisito minimo, anche se non attribuisce un punteggio migliorativo, deve essere dichiarato, pena esclusione.
- **I.# richieste di informazioni** relative alle soluzioni implementate: le risposte fornite a tali domande anche se non contribuiscono alla valutazione tecnica dell'offerta devono essere fornite obbligatoriamente pena esclusione. Le prestazioni/funzionalità esposte potranno rientrare nelle prove di verifica di funzionalità.

Con riferimento allo scenario d'impiego descritto, il sistema deve essere in grado di erogare in le seguenti prestazioni.

### 3.1.1 Configurazione e gestione del sistema

ID.	Funzionalità richieste:	
R 1	Gestione di indagini Multiple sullo stesso sistema.	
Q1	Possibilità di utilizzare più <i>utenti investigativi</i> che si alternano	<b>Punti</b> <b>3</b>
Q2	Possibilità di modificare la velocità di acquisizione.	<b>Punti</b> <b>2</b>
Q3	Possibilità di selezionare la profondità di acquisizione.	<b>Punti</b> <b>3</b>
R2	Registrazione di tutte le operazioni effettuate su file log.	
R3	Backup completo di tutta l'attività effettuata con possibilità di caricamento su altra installazione (duplicazione).	



### 3.1.2 Funzioni di ricerca: dati del target

ID.	Funzionalità richieste:	
R4	Ricerca target secondo punto di accesso fissato dal software in relazione ai diversi tipo di <i>social network</i>	
I1	Per ogni social network o funzionalità di ricerca OSINT, il fornitore deve indicare le chiavi di ricerca disponibili.	
Q4	Ricerca da cognome e nome	<b>Punti</b> <b>1</b>
Q5	Ricerca da numero di telefono	<b>Punti</b> <b>1</b>
Q6	Ricerca da email	<b>Punti</b> <b>1</b>
Q7	Ricerca da Nickname / Username	<b>Punti</b> <b>1</b>
Q8	Ricerche combinate utilizzando query complesse ( <i>ad esempio, ricerca degli amici di "Paolo " che hanno posto il "like" sul post di "Pietro"</i> ) Qualora le query complesse siano supportate devono essere descritte per ogni social network le possibili combinazioni con operatori logici delle chiavi di ricerca gestite in combinazione	<b>Punti</b> <b>2</b>
Q9	Ricerche avanzate utilizzando l'UID del target (ricerca su quali altri profili il target è stato taggato, ha lasciato like, commenti)	<b>Punti</b> <b>2</b>
Q10	Ricerche libere sulla base di query create dall'utente ( <i>ad esempio, ricerca di tutti "like" sul post del matrimonio di "Pietro"</i> )	<b>Punti</b> <b>2</b>
Q11	Ricerche di informazioni sul target utilizzando come punti di accesso le informazioni già acquisite nelle precedenti ricerche procedendo così in maniera progressiva (navigazione estensionale).	<b>Punti</b> <b>2</b>

### 3.1.3 Tipologie di acquisizione e rappresentazione grafica

ID.	Funzionalità richieste:	
R5	Acquisizione profilo target (TUTTI I SOCIAL NETWORK)	
R6	Acquisizione amicizie/contatti/followers profilo target 1° livello (TUTTI I SOCIAL NETWORK)	
R7	Acquisizione informazioni estese profilo target (pagina informazioni, luogo nascita, residenza, istruzione, lavoro, in base alla presenza del dato) (TUTTI I SOCIAL NETWORK)	
Q12	Acquisizione amicizie/contatti/followers profilo target 2° livello (TUTTI I SOCIAL NETWORK)	<b>Punti</b> <b>2</b>
Q13	Acquisizione profili che hanno lasciato like sulla timeline profilo target (indicare i social network in cui tale prestazione è erogata)	<b>Punti</b> <b>2</b>

Q14	Acquisizione profili e testo dei commenti lasciati sulla timeline profilo target	<b>Punti</b> 2
Q15	Acquisizione profili e testo dei commenti lasciati sulle foto degli album del profilo target	<b>Punti</b> 2
Q16	Acquisizione album fotografici del profilo target	<b>Punti</b> 2
Q17	Acquisizione di tutti i profili emersi dalle ricerche	<b>Punti</b> 2
Q18	Acquisizione informazioni estese profili amicizie (pagina informazioni, luogo nascita, residenza, istruzione, lavoro, in base alla presenza del dato) (TUTTI I SOCIAL NETWORK)	<b>Punti</b> 2
Q19	Acquisizione profili appartenenti ad un gruppo	<b>Punti</b> 2
Q20	Acquisizione informazioni estese profili appartenenti ad un gruppo (pagina informazioni, luogo nascita, residenza, istruzione, lavoro, in base alla presenza del dato)	<b>Punti</b> 2
Q21	Acquisizione profili dal risultato di una ricerca complessa	<b>Punti</b> 2
Q22	Acquisizione informazioni estese profili dal risultato di una ricerca complessa (pagina informazioni, luogo nascita, residenza, istruzione, lavoro, in base alla presenza del dato)	<b>Punti</b> 2
Q23	Acquisizione profili partecipanti su un evento	<b>Punti</b> 2
Q24	Acquisizione informazioni estese profili partecipanti su un evento (pagina informazioni, luogo nascita, residenza, istruzione, lavoro, in base alla presenza del dato)	<b>Punti</b> 2
Q25	Consentire la <i>Link Analysis</i> fra le entità del grafo	<b>Punti</b> 2
Q26	Consentire la <i>Social Network Analysis</i> tra le entità del grafo	<b>Punti</b> 2
I2	Distinguere tra tipologie diverse di entità (per esempio persone, autoveicoli, utenze telefoniche, immobili, conti, etc.). Ciascuna di questa dovrà avere un formato riconoscibile a colpo d'occhio (combinazioni di colori e icone opportune).	
I3	Mettere a disposizione un insieme minimo di strumenti di disegno che permetta all'utente di tracciare forme e simboli nell'area di lavoro contenente il grafo complesso frutto delle molteplici interrogazioni effettuate.	
I4	Permettere la modifica visuale della struttura del grafo fornendo opportuni strumenti per aggiungere annotazioni nell'area di lavoro, modificarne l'aspetto, evidenziare correlazioni tra entità al fine di consentire link analysis e analisi di reti sociali.	

### 3.1.4 Gestione degli errori

ID.	Funzionalità richieste:	
R8	Notifica se l'utente investigativo viene bloccato.	
Q27	Se il Job di acquisizione viene terminato in modo anomalo deve essere in grado di ripartire da dove è stato interrotto o dall'inizio (es. <i>crash</i> programma o assenza improvvisa di rete durante l'operazione) per evitare importazioni parziali o inconsistenti.	Punti 2
Q28	Notifica all'utente dell'interruzione del job o notifica di acquisizione parziale	Punti 2

### 3.1.5 Funzioni Avanzate

ID.	Funzionalità richieste:	
Q29	Possibilità di marcare singoli profili o gruppi di profili con tag per agevolare poi l'analisi.	Punti 1
Q30	Possibilità di lanciare acquisizioni direttamente dall'elemento o da elementi già acquisiti. Ad esempio in seguito all'acquisizione di tutti gli amici e delle informazioni estese di "Pietro", target della ricerca, deve essere possibile procedere ad una nuova acquisizione o ad una nuova ricerca di informazioni, partendo da uno degli amici di "Pietro".	Punti 2

### 3.1.6 Esportazione e analisi dei dati

ID.	Funzionalità richieste:	
R9	Esportazione dei risultati delle ricerche sui dati acquisiti preferibilmente da un file in formato csv, e/o in subordinate, anche xml, e pdf, ods.	
R10	Esportazione di tutti i dati acquisiti da un file in formato csv, e/o in subordinate, anche xml, e pdf, ods.	
R11	Salvataggio dati acquisiti all'interno di un database opensource (se diverso da MySQL il fornitore deve produrre un tool di esportazione dei dati dal DB utilizzato verso MySQL), con importazione in software di visualizzazione e analisi grafica (esempio Analyst's Notebook).	
Q31	Analisi su singole entità acquisite da software sulla base di query liberamente formulate dall'utente.	Punti 2
Q32	Analisi su più entità acquisite dal software sulla base di almeno tre elementi di collegamento tra i target <u>Esempio:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>dopo aver acquisito tutti gli amici e/o le info estese di "Pietro" che è il target della ricerca;</li> <li>dopo aver individuato "Andrea" tra gli amici di "Pietro", target della ricerca;</li> <li>dopo aver acquisito tutti gli amici e/o le info estese di "Andrea" e aver individuato "Davide" tra gli amici di "Andrea";</li> </ul>	Punti 3

	deve essere possibile procedere ad analizzare le tre entità - Pietro, Andrea e Davide - al fine di stabilire eventuali relazioni, correlazioni e collegamenti	
--	---	--

### 3.1.7 Caratteristiche tecniche di valutazione

ID.	Funzionalità richieste:	
R12	Numero dei Social Network supportati dal Software (minimo 3 tra cui Facebook, Instagram e Twitter)	
Q.33	Il seguente punteggio sarà assegnato su scala lineare alla soluzione che gestisce il maggior numero di social network eccedente i tre minimi richiesti	<b>Punti 5</b> <b>LIN</b>
Q34	Estensione della garanzia/manutenzione offerta. Il punteggio aggiuntivo viene calcolato sulla base di ciascun semestre di estensione della garanzia inclusa nell'offerta nella misura di 1 punto per ciascun semestre fino ad un massimo di 3.	<b>Punti</b> <b>3</b>
R13	Servizio di help desk con assistenza anche in lingua italiana	

## 3.2 Servizi di Manutenzione e Aggiornamento

La durata del servizio di manutenzione incluso nell'offerta dovrà essere di 36 mesi, fatti salvi i semestri aggiuntivi inclusi nell'offerta come descritto al requisito Q.34, che decorreranno dalla data di comunicazione dell'esito favorevole della verifica di funzionalità del sistema.

I livelli minimi di servizio richiesti sono i seguenti:

DESCRIZIONE	RICHIESTA MINIMA :
Durata	36 mesi
Modalità	Intervento di primo livello da remoto, e, se necessario, on site con ripristino/recupero del sistema(secondo livello).
Tempo di intervento	NBD
Copertura settimanale	5 gg su 7 in orario 9-18

Il servizio di manutenzione deve essere erogato con le seguenti modalità:

- tempo di prima risposta telefonica: con riferimento al servizio di *Help Desk* telefonico e di manutenzione in garanzia, un tecnico qualificato deve richiamare entro 4 ore lavorative la persona di riferimento indicata dall'utilizzatore al momento della chiamata;

Gli interventi effettuati dovranno eliminare gli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento e ripristinare le normali condizioni di funzionamento.

Il mezzo di comunicazione delle richieste di intervento è il messaggio e-mail all'indirizzo unico messo a disposizione dal fornitore; ai fini del calcolo dei tempi di intervento farà fede la data/ora di invio della



richiesta. Il fornitore deve mettere a disposizione dell'Amministrazione un numero di rete fissa (preferibilmente un numero verde) con cui fornire informazioni circa gli interventi di assistenza.

L'intervento del fornitore, ai fini del computo degli SLA, si riterrà concluso provvisoriamente al ripristino delle funzionalità del software nella sede concordata con l'Amministrazione. Farà fede il rapporto di intervento redatto dal personale specializzato inviato dal fornitore.

Nel periodo di manutenzione in garanzia si intendono inclusi anche gli aggiornamenti software degli applicativi associati al prodotto nella configurazione offerta con l'adeguamento all'ultima versione commercializzata dal fornitore stesso.

### 3.2.1 Penali

Il mancato rispetto dei termini previsti per l'esecuzione della fornitura e per i servizi di assistenza e manutenzione, comporterà l'applicazione di penali così come descritto nel contratto.

## 3.3 Servizi di Installazione e configurazione

Le licenze dovranno essere installate presso le sedi indicate nel piano di riparto di seguito illustrato.

Una licenza per ognuno dei 13 hotspot/punti di sbarco ed una presso la sede dello SCO. (cfr. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**)

Tabella 1

Num.	Nome sito	Quantità
1	<b>Servizio Centrale Operativo</b>	1
2	Augusta	1
3	Cagliari	1
4	Catania	1
5	Corigliano Calabro	1
6	Crotone	1
7	Lampedusa	1
8	Messina	1
9	Palermo	1
10	Pozzallo	1
11	Reggio Calabria	1
12	Taranto	1
13	Trapani	1
14	Vibo Valentia	1

## 3.4 Servizi di Formazione e Tutoring

Il fornitore deve erogare un servizio di formazione rivolto al personale tecnico dell'Amministrazione, con lo scopo di fornire una adeguata conoscenza delle tecnologie offerte, tale da consentire la gestione dei prodotti software previsti nell'ambito della fornitura.

La formazione deve essere volta all'approfondimento di temi riguardanti l'utilizzo e la gestione dei prodotti oggetto di fornitura includendo le caratteristiche e le funzionalità, con particolare riferimento alle configurazioni software adottate. Inoltre, la formazione deve coprire le comuni problematiche riscontrabili nell'implementazione della tecnologia nell'ambiente applicativo dell'Amministrazione.



Il fornitore deve erogare sessioni di formazione, provvedendo alla fornitura della documentazione didattica per i discenti, sia su supporto cartaceo, sia su supporto elettronico.

Ciascuna sessione dovrà avere una durata di 5 giorni sarà destinata al personale operatore individuato dall'Amministrazione, si terrà presso la sede dell'Amministrazione con massimo 15 discenti.

Dovranno partecipare numero di due unità per ogni licenza fornita, dovranno essere formati pertanto n. 28 discenti per un totale di due sessioni.

Gli obiettivi minimi del primo pacchetto di formazione devono includere:

- a. addestramento teorico sulle tecniche di base di *social media intelligence*;
- b. addestramento tecnico/pratico circa l'utilizzo del sistema il cui contenuto minimo deve prevedere le funzionalità descritte;
- c. Superamento di un esame pratico relativo alle tematiche affrontate ai punti a e b con rilascio di attestato di superamento prova.

## 4 Documentazione

A corredo della fornitura, il fornitore sarà tenuto a produrre la documentazione sinteticamente descritta di seguito.

### 4.1 Documentazione e Manuale d'uso

Al termine della consegna e configurazione, il fornitore deve rilasciare dettagliata documentazione relativa a:

- Procedure per l'installazione del sistema:
  - Prerequisiti hardware e configurazione sistema operativo;
  - Installazione del Software;
- Procedure per l'utilizzo del sistema:
  - Descrizione delle modalità di funzionamento delle singole operazioni;
  - Indicazioni eventuali criticità che si potrebbero verificare;
- Procedure operative da seguire in caso di errore del sistema:
  - Elenco dei possibili casi di errore;
  - Procedure da attuare per risolvere in autonomia le problematiche emerse;
  - Elenco dei contatti da chiamare in caso di necessità di intervento di personale specializzato.

Il fornitore deve consegnare almeno una copia del manuale d'uso e installazione relativa ai prodotti software oggetto della fornitura. La documentazione deve essere redatta in lingua italiana e inglese e deve essere fornita sia in formato cartaceo (manuali) che su supporto elettronico (CD-ROM).

## 5 Verifica di Conformità

Il fornitore deve approntare al collaudo il sistema oggetto della fornitura entro i termini fissati dalla documentazione di gara. Entro tale termine il sistema deve essere completamente configurato e operativo.

A tal fine il fornitore deve procedere a:

- produrre il piano di test che potrà essere modificato dall'Amministrazione introducendo ulteriori verifiche per condurre le quali il fornitore sarà tenuto a fornire tutto il supporto necessario;



- rendere funzionante il software sulla macchina messa a disposizione dall'Amministrazione;
- configurare il software secondo le specifiche richieste dall'Amministrazione, fornendone adeguata documentazione.

## 5.1 Verifica della funzionalità del sistema

Le attività di verifica di funzionalità sono dirette a verificare la conformità della fornitura con l'offerta tecnica presentata dal fornitore nonché, per quanto da questa non previsto, alle specifiche e alle indicazioni del presente documento.

## 6 Definizione dell'offerta tecnica

Il fornitore deve produrre una Relazione Tecnica descrittiva della soluzione proposta.

La relazione Tecnica dovrà essere conforme a quanto riportato di seguito:

1. Presentazione del fornitore.
2. Sistema proposto.  
*Descrizione del sistema proposto dettagliando le caratteristiche tecniche delle componenti.  
Compilazione delle tabelle relative ai requisiti*
3. Servizi di Manutenzione e Aggiornamento  
*Descrizione della modalità di erogazione del servizio*
4. Servizi di Installazione e Configurazione.  
*Descrizione delle modalità con cui il fornitore intende garantire i livelli di servizio richiesti.*
5. Formazione e tutoring.  
*Dettaglio del programma e modalità dei corsi da erogare.*

La relazione tecnica dovrà essere redatta in modo da porre in evidenza gli elementi necessari alla commissione giudicatrice per l'attribuzione dei punteggi.

La relazione tecnica dovrà essere siglata in ogni pagina e sottoscritta per esteso, a pena d'esclusione, all'ultima pagina dal legale rappresentante del concorrente (o da persona munita da comprovati poteri di firma).

Il numero di pagine, esclusa la copertina e l'indice, non deve superare le 100 (cento) pagine. I parametri di redazione dei documenti saranno: carattere Calibri, stile normale, corpo 11, per le tabelle corpo 10, dimensioni foglio A4.

Nei contenuti minimi della relazione si richiedono:

- ✓ I requisiti minimi, Hardware e Software, necessari per il corretto funzionamento del software oggetto della fornitura;
- ✓ La lista completa dei social network su cui il software sarà in grado di operare, specificando per ciascuno quale dato potrà essere acquisito;
- ✓ La descrizione di massima delle funzionalità del software.
- ✓ I requisiti della soluzione software offerta



Questi ultimi, ai fini di una più uniforme valutazione delle offerte, dovranno esseri riportati in tabelle che riproducono la struttura proposta dei requisiti, introducendo il testo nei rispettivi riquadri e fornendo i richiami alle sezioni della Relazione Tecnica in cui la materia è trattata in maniera estesa.

Si precisa che tutte le soluzioni proposte dovranno essere nella piena disponibilità del fornitore, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione e che quanto descritto nella Relazione Tecnica e in risposta ai quesiti costituirà di per sé dichiarazione di impegno del fornitore all'esecuzione nei tempi e modi descritti nella documentazione stessa consegnata.

Qualora invece il punteggio debba premiare la soluzione in proporzione alla miglior prestazione fornita in comparazione con le altre offerte (suffisso "LIN" presente nel riquadro che definisce il punteggio massimo disponibile), sarà adottata la seguente formula:

$$P = \frac{V_{\min}}{V_{\min} + V_{\max} - V} * P_{\max}$$

Dove:

- P è il punteggio assegnato
- $P_{\max}$  è il massimo punteggio assegnabile per il quesito in questione
- $V_{\max}$ ,  $V_{\min}$ , V sono rispettivamente i valori espressi dal fornitore con soluzione che riporta il valore massimo, fornitore con valore minimo e risposta del fornitore in esame. Alcuni o tutti i valori suddetti potranno eventualmente coincidere in relazione al numero e al valore delle offerte pervenute.

## 6.1 Definizione dell'offerta economica

Il punteggio relativo all'offerta economica ( $P_E$ ) sarà calcolato sulla base della seguente formula di tipo lineare che tiene conto dei prezzi minimo e massimo offerti.

$$P_E = \frac{P_{\min} + P_{\max} - P}{P_{\max}} * 30$$

Dove:

- $P_E$  è il punteggio economico assegnato all'offerta in esame;
- $P_{\min}$  è il prezzo offerto minimo pervenuto;
- $P_{\max}$  è il prezzo offerto massimo pervenuto;
- P è il prezzo dell'offerta in esame.

Nel computo saranno considerate le prime due cifre dopo la virgola senza procedere a alcun arrotondamento (es.  $P_E$ : 3,2345 punteggio attribuito 3,23)



### 6.1.1 Presentazione dell'offerta economica

L'offerta economica deve essere redatta secondo i seguenti schemi:

<b>SOCIETA'</b>	(DA REPLICARE IN CASO DI RTI)		
<b>CODICE FISCALE</b>	(DA REPLICARE IN CASO DI RTI)		
<b>OGGETTO</b>			
<b>Requisito</b>	<b>Q.TA'</b>	<b>IMPORTO UNITARIO</b>	<b>IMPORTO TOTALE</b>
<b>Sistema completo</b> Il fornitore deve riportare il costo per la fornitura del sistema completo così come descritto ai capitoli 2 e 3.			
<b>Servizio di manutenzione ed Assistenza</b> Il fornitore deve riportare il costo per la fornitura del servizio di <i>manutenzione ed Assistenza</i>			
<b>Servizi di Installazione e Configurazione</b> Il fornitore deve riportare il costo per l'erogazione del pacchetto di Installazione e Configurazione			
<b>Formazione e Tutoring</b> Il fornitore deve riportare il costo del servizio di Formazione e Tutoring			
Il fornitore deve precisare il numero di semestri di manutenzione che intende erogare.			
Il fornitore deve indicare altri costi non inclusi nelle precedenti voci, indicandone uno per riga.			
<b>TOTALE (IVA esclusa)</b>			
Oneri per la sicurezza previsti dall'Art. 26 comma 6, del D.Lgs. n.81/2008			

Tabella 2 – Offerta economica



