

Allegato 2

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

INDICE.....	2
1. Premessa	3
2. Prescrizioni in materia di sicurezza	3
3. Oggetto della fornitura.....	4
4. Caratteristiche degli apparati di firma HSM.....	5
5. Caratteristiche del servizio di supporto specialistico.....	6
5.1 Figure Professionali	7
5.1.1 Risorse di tipo A.....	8
5.1.2 Risorse di tipo B.....	8
5.2 Consuntivazione e fatturazione delle Attività Svolte	8
6. Caratteristiche del servizio di presidio	9
6.1 Consuntivazione e fatturazione delle Attività Svolte	10
7. Gestione e manutenzione della Fornitura.....	10
8. Livelli di servizio e penali	14

1. *Premessa*

Il presente documento disciplina gli aspetti tecnici relativi all'acquisizione del sistema di ampliamento della piattaforma PEC di Sogei S.p.A. comprendente gli apparati di firma HSM, le relative licenze SW, i servizi di manutenzione connessi nonché i servizi di supporto specialistico e di presidio come meglio specificato in seguito.

L'acquisizione ha luogo attraverso una procedura negoziata con la società Actalis S.p.A. Per la definizione dei termini utilizzati nel presente documento valgono le definizioni adottate e specificate negli altri documenti della procedura. Inoltre, valgono le ulteriori definizioni di seguito indicate:

- **Società:** Actalis S.p.A.;
- **Stazione Appaltante:** Consip S.p.A.;
- **Amministrazione Contraente o Sogei:** indica la SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.A.;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento;
- **HSM:** Hardware Security Module, apparato di firma;
- **Produttore:** Safenet/Gemalto, la marca degli HSM richiesti;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato fra SOGEI e la società a seguito della procedura;
- **Fornitura:** il complesso delle richieste descritte nel presente documento;
- **Malfunzionamento:** qualunque anomalia funzionale che provochi – direttamente o indirettamente – l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- **Appendice: progetto per la nuova infrastruttura PEC di Sogei, realizzato dalla stessa società** Actalis nel contesto del precedente contratto NRXG130332 attualmente in essere e che costituisce parte integrante e sostanziale del presente documento.

Se non diversamente specificato, i termini temporali espressi nel presente Capitolato sono tutti da intendersi come solari (di calendario).

2. *Prescrizioni in materia di sicurezza*

Tutte le apparecchiature fornite devono essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione; devono inoltre rispettare, ciascuna per le singole specifiche caratteristiche, le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

- Legge 1 marzo 1968, n. 186, “disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, installazioni e impianti elettrici ed elettronici”;
- Legge 18 ottobre 1977, n. 791, così come modificata dal D. Lgs. 25 novembre 1996 n. 626, “attuazione della direttiva 93/68/CEE in materia di marcatura CE del materiale elettrico destinato ad essere utilizzato entro alcuni limiti di tensione”;
- D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151, “attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell’uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti”;
- D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, “Norme in materia ambientale”;
- D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, “attuazione dell’art.1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;
- Norme Tecniche di riferimento.

Le apparecchiature fornite devono essere marcate CE e devono essere corredate di informazioni utili al loro smaltimento integrale o parziale, in conformità con la vigente normativa in materia.

La Società dovrà fornire idonea documentazione in merito alla sicurezza di quanto fornito; in particolare, dovrà documentare l’eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

La Società s’impegna a porre in essere, prima dell’inizio delle attività contrattuali, quanto necessario a garantirne l’esecuzione in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008.

3. Oggetto della fornitura

La Sogei ha manifestato l’esigenza della seguente acquisizione:

- a) Tre (3) HSM Safenet LUNA SA 5 (modello 1700 bundle con PED con doppio alimentatore e token di backup) rispettivamente per i tre siti di produzione, secondario e validazione, comprensivi di manutenzione fino al 16 maggio 2019;
- b) Un (1) HSM Safenet LUNA SA 5 (modello 1700 bundle con PED con doppio alimentatore) per il sito di produzione, comprensivi di manutenzione fino al 16 maggio 2019;
- c) Quarantacinque (45) Licenze Safenet per il SW di interfacciamento alla soluzione, comprensive di manutenzione fino al 16 maggio 2019;

- d) Servizio di supporto specialistico a consumo per le attività di installazione e configurazione dei sistemi sull'attuale soluzione, in analogia a quanto previsto sul precedente contratto NRXG130332 attualmente in essere) per un numero massimo di giorni stimati pari a 270, suddivisi in 90 gg di Supporto di tipo A (senior) e 180 gg di Supporto di tipo B (junior), come successivamente descritto;
- e) Servizio di presidio a canone mensile per 24 mesi dal 16 maggio 2017 (scadenza del servizio previsto dal contratto attualmente in essere) fino al 16 maggio 2019.

4. Caratteristiche degli apparati di firma HSM

Gli apparati di firma HSM richiesti sono univocamente individuati nella seguente tabella riportante il codice produttore Safenet e la quantità richiesta per ciascun elemento:

Part Number (Codice Produttore)	Descrizione	Quantità
908-000162-003-000	Luna SA 1700,Local PED Bundle (2 HSMP,CL,SW 5.2.3,FW 6.2.1/6.10.2,Local PED,20 PED KEYS,Backup HSM)	3
908-000157-003-000	Luna SA 1700,PED-Auth,2 HSMP,CL,SW V5.2.3,FW6.2.1/6.10.2	1
908-50000-910-000	License for each additional host to connect to networked HSM	45
908-000108-001-000	Luna SA Replacement PSU: Power Supply Module, 450W, Hot Swap	4
912-00021-901-000	Power cord, 10A/250 VAC, 50HZ, ITALY	8

Per tutti gli apparati di firma deve essere prevista la certificazione FIPS 140-2 Level 3. Viene richiesta la fornitura di HSM conformi ai requisiti espressi nel presente capitolato e corredati con le componenti software ed hardware indicate nei successivi

paragrafi. Tutti i seguenti requisiti vanno intesi come minimi e devono quindi essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta, a pena di esclusione dalla procedura.

Per tutte le componenti è richiesto il servizio di manutenzione in garanzia, supporto tecnico ed aggiornamento dei prodotti, dalla data di fine collaudo al 16 maggio 2019.

La fornitura HW/SW dovrà prevedere ogni elemento attinente all'ampliamento del sistema PEC previsto in fase di progettazione come descritto in Appendice, anche se non esplicitamente non menzionato nel presente documento.

Tutta la documentazione della fornitura HW e SW sarà resa disponibile in lingua italiana.

5. *Caratteristiche del servizio di supporto specialistico*

Sogei intende avvalersi di un supporto specialistico di elevato livello per attività di configurazione, attivazione e realizzazione di soluzioni progettuali e più in particolare per:

- supporto specialistico per la progettazione tecnica di nuovi servizi all'interno della soluzione;
- eventuale adeguamento delle configurazioni di macchina;
- evoluzione dell'architettura;
- supporto specialistico alle operazioni di configurazione e/o riconfigurazione logico/fisica delle componenti di macchina;
- impianto e realizzazione delle nuove soluzioni individuate negli ambienti preesistenti;
- redazione della documentazione inerente le nuove soluzioni proposte ed attuate;
- documentazione inerente l'adeguamento della certificazione del servizio
- erogazione di corsi di formazione personalizzati per le strutture di Gestione ed Esercizio Sogei allo scopo di acquisire autonomia di gestione dell'intero progetto: la durata ed i contenuti saranno definiti secondo le esigenze

In tale ambito, e su specifica richiesta di Sogei, la Società dovrà erogare i servizi di Supporto Specialistico per un massimo di 270 (duecentosettanta) giorni persona. Queste attività verranno esplicitamente richieste da Sogei attraverso comunicazioni via mail o fax inviate al responsabile del progetto, con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni solari. Nelle comunicazioni verranno specificati gli obiettivi e la durata stimata della prestazione.

La documentazione prodotta come output di questa attività e concordata con Sogei, deve essere fornita in lingua italiana, (l'utilizzo eventuale della lingua inglese deve essere concordato preventivamente con Sogei).

Per la consuntivazione delle giornate presenti nell'offerta, faranno fede le comunicazioni di richiesta attività effettuate da Sogei, i verbali di avvenuta esecuzione e positivo esito delle attività stesse.

Per l'attività di supporto le figure professionali richieste saranno in linea di massima distribuite come segue: 90 giorni/persona di tipo "A" e 180 giorni/persona di tipo "B", secondo la classificazione riportata successivamente..

In particolare, le attività di formazione dovranno essere documentate in appositi registri, da consegnare a Sogei, nei quali dovranno essere riportati, almeno:

- gli argomenti trattati;
- la durata dei corsi (in ore);
- l'elenco dei partecipanti (con firma);
- il nominativo del/dei docenti (con firma)

Le attività verranno svolte principalmente presso la sede del sistema informativo della fiscalità, se concordato anche presso la sede della Società. I costi di trasferimento e soggiorno del personale impiegato in queste attività saranno a carico della Società.

5.1 Figure Professionali

L'attività di supporto specialistico deve essere svolta da personale in grado di esprimersi nella lingua italiana. L'eventuale utilizzo di personale non in grado di esprimersi in lingua italiana dovrà essere concordata di volta in volta con Sogei.

Le risorse richieste per l'esecuzione delle attività descritte nel presente capitolo, in funzione della tipologia di attività da svolgere, si possono suddividere in due categorie (A e B), che saranno impiegate nel modo seguente:

- risorse di tipo "A", per attività di supporto specialistico di pianificazione e progettazione;
- risorse di tipo "B", per attività di attuazione delle nuove configurazioni, realizzazione ed implementazione delle soluzioni.

Sogei si riserva la facoltà di esaminare le risorse messe a disposizione dalla Società, per verificarne sia i livelli di conoscenza sia la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste.

Pertanto la Società si impegna fin d'ora a sostituire il personale che non abbia l'approvazione della Sogei stessa, entro 5 (cinque) giorni dalla richiesta. Le risorse assegnate e già operative sul progetto non possono essere sostituite dalla Società durante l'esecuzione delle attività.

5.1.1 Risorse di tipo A

Le risorse di tipo “A”, impiegate per le attività tecniche, devono essere in grado di fornire supporto per:

- Operare
- Pianificare le attività;
- Predisporre la relativa documentazione tecnica

Le figure di tipo “A” dovranno dimostrare di aver maturato un’esperienza di almeno 5 (cinque) anni nell’ambito di progetti analoghi e con funzione analoga a quelle richieste.

5.1.2 Risorse di tipo B

Le risorse di tipo “B”, che saranno impiegate per le attività di realizzazione delle nuove soluzioni individuate, devono avere padronanza dei contenuti tecnici relativi alle soluzioni architettrurali adottate. Devono, quindi, essere in grado di:

- garantire le competenze necessarie sulle componenti hardware e software utilizzate nel progetto specifico, comprese tutte le apparecchiature ad esse collegate;
- sviluppare componenti software negli ambienti utilizzati dallo specifico progetto;
- effettuare personalizzazioni sulle componenti software utilizzate nella soluzione offerta;
- eseguire attività di problem determination;
- eseguire attività di verifica del corretto funzionamento;
- fornire supporto nelle fasi di escalation in caso di problematiche verso i vari vendor, durante le fasi di installazione e configurazione.

Le figure di tipo “B” dovranno dimostrare di aver maturato un’esperienza almeno di 3 (tre) anni nell’ambito di progetti analoghi.

5.2 Consuntivazione e fatturazione delle Attività Svolte

Per le attività previste nel presente Capitolato (supporto specialistico e addestramento), la Società dovrà consuntivare le attività svolte, riepilogando il numero di giorni/persona effettivamente erogati in sede.

La consuntivazione delle attività deve essere fatta mediante la compilazione di appositi moduli consegnati dalla Sogei nel corso dell’esecuzione delle prestazioni, che attesteranno le attività effettivamente prestate dalla Società:

- “Rilevazione delle attività” per le attività svolte presso la sede del sistema informativo della fiscalità;

- “Dichiarazione delle prestazioni rese” (riepilogo) contenente l’indicazione nominativa e quantitativa delle risorse impiegate.

I moduli di cui sopra dovranno fare riferimento agli Ordini di acquisto comunicati da Sogei di volta in volta e dovranno essere sottoscritti dal responsabile Sogei e dalla Società. I suddetti moduli dovranno essere allegati alla documentazione necessaria alla fatturazione dei servizi resi.

6. Caratteristiche del servizio di presidio

Tale struttura dovrà essere realizzata presso locali della Sogei e dovrà essere composta da personale, almeno 2 (due) persone a copertura di tutta la fascia oraria richiesta, per lo svolgimento delle seguenti attività:

- a. conduzione e gestione del sistema di PEC;
- b. analisi e diagnosi dei malfunzionamenti;
- c. riunioni periodiche con i responsabili Sogei per il rendiconto sui livelli di servizio
- d. Apertura delle segnalazioni di malfunzionamenti con raccolta dei log e/o dati a supporto
- e. Sviluppare componenti software per ottimizzare la gestione degli ambienti utilizzati nella soluzione offerta;
- f. Effettuare personalizzazioni sulle componenti software utilizzate nella soluzione offerta per migliorare ed integrare la gestione del servizio.

Il personale impiegato nel presidio deve avere requisiti analoghi a quelli indicati nel paragrafo precedente relativo alle risorse di Tipo B, ma con un’esperienza di almeno 5 anni.

Sogei si riserva la facoltà di esaminare le risorse messe a disposizione dalla Società, per verificarne sia i livelli di conoscenza sia la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste.

Pertanto la Società si impegna fin d’ora a sostituire il personale che non abbia l’approvazione della Sogei stessa, entro 5 (cinque) giorni dalla richiesta.

Il presidio dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì escluso i festivi nella fascia oraria compresa fra le ore 08:00 e le 18:00.

Tale struttura verrà ospitata in locali della Sogei e dovrà essere attiva dal 16 maggio 2017 al 16 maggio 2019.

Le risorse assegnate e già operative sul presidio non possono essere sostituite dalla Società durante l’esecuzione delle attività se non dopo averlo concordato con la Sogei.

6.1 Consuntivazione e fatturazione delle Attività Svolte

Per le attività di presidio previste nel presente Capitolato, la Società dovrà consuntivare le attività svolte, riepilogando il numero di giorni/persona effettivamente erogati in sede.

La consuntivazione delle attività indicate al paragrafo 6 ai punti “e” ed “f”, deve essere fatta mediante la compilazione di appositi moduli o documenti, forniti dalla Sogei nel corso dell’esecuzione delle prestazioni, che attesteranno le attività effettivamente prestate dalla Società.

7. Gestione e manutenzione della Fornitura

La società dovrà comunicare a SOGEI, entro cinque (5) giorni dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio responsabile, designato quale Responsabile della Fornitura, qualora tale figura non sia stata individuata con il contratto NRXG130332 attualmente in essere ovvero sia diversa.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all’organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da SOGEI.

Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

La Società si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura e per la segnalazione dei malfunzionamenti, pena l’applicazione delle penali di cui alla sezione 8.

L’organizzazione del suddetto servizio 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 comunicando tempestivamente a SOGEI eventuali modifiche.

Il Fornitore dovrà espletare le attività di preinstallazione presso locali o magazzini propri, escludendo qualsiasi utilizzo di locali del Sistema Informativo. I servizi di preinstallazione richiesti sono:

- pre-assemblaggio di tutti i componenti hardware facenti parte dell’apparato;
- pre-caricamento del software di sistema e/o del firmware

La Società dovrà effettuare la consegna completa di tutte le componenti oggetto della fornitura entro e non oltre 20 (venti) giorni dalla data di stipula del Contratto.

La consegna dovrà essere effettuata, in unica soluzione, presso il magazzino centrale Sogei, sito in Via Mario Carucci 125 - 00143 Roma, rispettando l'orario di ricezione merci dalle 08,30 alle 16,00 dal lunedì al venerdì. La data di consegna dovrà comunque essere concordata, con adeguato anticipo, con i responsabili di Sogei.

La consegna deve essere accompagnata da apposita documentazione secondo quanto previsto sia dalla normativa vigente, in materia civile e fiscale, sia dalle disposizioni che regolamentano la fornitura di beni per appalti pubblici.

Almeno 10 (dieci) giorni prima dell'avvio in consegna, la Società dovrà comunicare a Sogei gli elenchi dettagliati degli elementi in fornitura, al fine di poterne predisporre la ricezione, nonché a verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti.

In particolare dovranno essere forniti:

- i dati identificativi degli apparati
- i dati di registrazione e scadenza di tutte le licenze software

Le informazioni relative ai beni software dovranno essere inviate in formato elettronico (ad indirizzi e-mail comunicati successivamente) e dovranno contenere al minimo i dati indicati nella tabella che segue:

Repertorio / Contratto	Tipologia	Produttore	Prodotto / versione	Unità di misura	Part Number	Scadenza Licenza / matricola

Il Fornitore consegnerà a Sogei, ai fini della sua approvazione, anche il Piano operativo contenente i termini per l'installazione, l'attivazione la configurazione e la verifica di conformità. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato dalla Sogei entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta consegna dello stesso. Fatto salvo eventuali modifiche richieste da Sogei sui termini proposti nel piano operativo, i termini previsti nel piano operativo approvato da Sogei debbano intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali.

La Società dovrà provvedere al servizio di installazione degli HSM presso i locali del CED di Sogei. A seguito della consegna verrà effettuata una verifica tecnico-funzionale (collaudo) della congruenza e consistenza della documentazione indicata nel paragrafo precedente, nonché la rispondenza alle specifiche di tutti i dispositivi hardware e i prodotti forniti, comunque entro 30 giorni dall'avvenuta comunicazione di consegna.

La fatturazione è consentita a valle dell'esito positivo della verifica di conformità il cui verbale dovrà essere allegato alla fattura che dovrà inoltre riportare il numero di

repertorio del contratto e il codice CIG, al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto. In caso di esito negativo della verifica, ferma restando l'applicazione delle penali di cui al capitolo 8, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà comunicato da Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati. Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, Sogei procederà ad una nuova verifica nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

A decorrere dalla data di positiva verifica, la Società è responsabile dei servizi di supporto e manutenzione previsti per tutti i prodotti forniti, per l'intero periodo contrattualmente previsto.

Resta inteso che, in tale periodo, l'eventuale fornitura e consegna di tutti i prodotti o elementi accessori saranno a carico esclusivo della Società, che dovrà curare l'intermediazione col produttore originale per eventuali oneri di importazione e/o spedizione.

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di manutenzione, al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti oggetto di fornitura, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa H24 per 365 giorni all'anno.

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, effettuata da Sogei o da persone o imprese da essa delegate, la Società è tenuta ad effettuare un intervento per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore con i livelli di servizio descritti al capitolo 8.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura ed a carico della Società, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

A fronte degli interventi di manutenzione, tutti i prodotti aggiornati e l'eventuale nuova documentazione a corredo dovranno essere consegnati presso la medesima sede di utilizzo dei prodotti riparati e/o sostituiti.

La fornitura delle nuove release e versioni e degli aggiornamenti dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni dalla data del corrispondente rilascio ufficiale da parte del produttore.

La fornitura delle nuove release e versioni e degli aggiornamenti dovrà avvenire per mezzo di supporti compatibili con le apparecchiature elettroniche esistenti in SOGEI. La SOGEI si riserva la facoltà di non installare gli aggiornamenti consegnati.

Nel caso di sostituzione degli apparati, la Società dovrà provvedere al servizio di installazione degli stessi presso la medesima sede di utilizzo.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e quindi dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione di disservizio relativa al malfunzionamento rilevato;
- notificare a Sogei l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- inserire nel sistema di Trouble Ticketing le informazioni necessarie all'identificazione e qualificazione del malfunzionamento, quali: l'identificativo del ticket, la data e l'orario di apertura del ticket, il nominativo della persona che effettua la segnalazione di disservizio e richiede l'apertura del ticket, la problematica riscontrata;
- notificare a Sogei l'apertura del ticket, riportando data e orario di accoglimento della segnalazione di disservizio;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale: può essere fornita, se disponibile, una soluzione temporanea (workaround); deve essere comunicato a Sogei l'esito della prima diagnosi, indicando una previsione dei tempi di ripristino ipotizzati;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale Sogei l'effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a Sogei la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

La registrazione delle segnalazioni dovrà avvenire attraverso un sistema di Trouble Ticketing in grado di tracciare le informazioni seguenti:

- identificativo del ticket;
- data e orario di apertura ticket;
- nominativo della persona che effettua la chiamata e richiede l'apertura del ticket;
- problematica riscontrata;
- tipologia del guasto segnalato, degrado, disservizio, ecc;
- diagnosi del problema;
- data e orario di comunicazione della prima diagnosi riscontrata;

- descrizione della soluzione;
- data e orario di chiusura ticket.

Ove per la risoluzione del malfunzionamento fosse necessario l'intervento del personale della Società presso i locali ove sono installati i prodotti, tale accesso dovrà essere effettuato durante il normale orario di lavoro della Sogei e nel totale rispetto delle norme di sicurezza ed operative.

In caso di malfunzionamento è fondamentale che la documentazione relativa all'intervento sia aggiornata e riporti tutte le date in grado di attestare il rispetto dei livelli di servizio.

Per circostanze oggettive che impedissero alla Società il rispetto dei tempi di ripristino, quali:

- manifesta indisponibilità di Sogei a consentire l'intervento del tecnico per la manutenzione,
- indisponibilità dei referenti al momento della visita del tecnico per la manutenzione, laddove ciò renda impossibile l'esecuzione dell'intervento,
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dalla Società, che impedisca il ripristino dell'apparato nei tempi previsti,

la Società stessa dovrà documentare tali circostanze con appositi rapporti convalidati e firmati dal responsabile Sogei.

8. Livelli di servizio e penali

Di seguito sono indicati i livelli di servizio definiti per l'espletamento dei servizi oggetto della fornitura. La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali per ritardato adempimento o ritardato ripristino, quantificate nei termini descritti successivamente.

Ai fini dell'individuazione della gravità di un malfunzionamento, faranno fede le seguenti definizioni:

- **Critica:** il prodotto/servizio fornito, o parte di esso, risulta bloccato o non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" della Sogei o dell'Organizzazione e interessa un numero significativo di utenti;
- **Alta:** una componente del prodotto fornito, utilizzata per un'attività "business critical", risulta non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un

significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione del prodotto/servizio;

I livelli di servizio richiesti per la manutenzione prevedono:

- la presa in carico delle segnalazioni è indicata nella **Tabella 1** che segue. A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, la Società è tenuta ad adoperarsi, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo quindi le seguenti modalità e tempistiche:

Tabella 1 - Tempi di presa in carico dei malfunzionamenti

Gravità	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione
Critica	15 minuti	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 1 (una) ora a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento stesso, fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di un workaround. Dovrà essere fornita una soluzione al problema entro 1 (un) giorno.
Alta	1 ore	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 8 (otto) ore a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento, fermo restando che,

		entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di un workaround. Dovrà essere fornita una soluzione al problema entro 3 (tre) giorni.
--	--	---

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento segnalato sia necessario un tempo superiore a quello indicato nella tabella, ferma restando la fornitura di una soluzione temporanea (workaround) al malfunzionamento nei medesimi termini previsti, le Parti concorderanno il termine per la correzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

La Società si impegna a mantenere costantemente informata la SOGEI circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

La Società dovrà inoltre fornire a SOGEI i sotto specificati livelli di servizio:

- help-desk telefonico con accesso diretto alle strutture di assistenza tecnica della Società nella persona di un consulente che congiuntamente con SOGEI, si adopererà tempestivamente allo scopo di identificare, e ove possibile, risolvere immediatamente il problema;
- follow-up, a seconda del livello di gravità del malfunzionamento: - entro 2 ore lavorative per gravità critica ed entro 4 ore lavorative per gravità alta, dove per "follow-up" deve intendersi, in caso di problemi non immediatamente risolvibili, il tempo intercorrente tra il primo e il secondo contatto tra SOGEI e il consulente della Società.

Sogei applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto ai termini relativi alle comunicazioni di cui al paragrafo 7, si applicherà alla Società una penale pari a € 100,00 = (cento/00);
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di consegna come indicato al paragrafo 7, si applicherà alla Società una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo;
- in caso di esito negativo della verifica di consegna di cui al paragrafo 7, si applicherà alla Società una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento)

- dell'importo totale del contratto per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e la data di positiva verifica;
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di assistenza tecnica, si verifichi un ritardo rispetto ai termini di presa in carico di cui alla precedente Tabella 1, si applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto per ogni unità temporale di ritardo indicata nella Tabella 2 che segue, differenziata sulla base della gravità del disservizio:

Tabella 2 – Unità temporali per l'applicazione delle penali

Gravità	Unità Temporali
Critica	ogni 15 minuti di ritardo successivi ai 15 minuti ammessi per la presa in carico
Alta	ogni 30 minuti successivi all'ora ammessa per la presa in carico

Nell'ipotesi che l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (diecipercento) dell'importo contrattuale complessivo, Sogei avrà il diritto di risolvere il contratto, totalmente o parzialmente, in danno alla Società, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Per i livelli di servizio relativi alla piattaforma PEC nel suo complesso fa sempre riferimento quanto previsto dal contratto NRXG130332 attualmente in essere fra Sogei e la Società, relativamente alla piattaforma di Posta Elettronica Certificata in uso.