

## **CAPITOLATO TECNICO**

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER LA FORNITURA DELLA  
SOLUZIONE SERVICENOW IN MODALITÀ DI EROGAZIONE ON CLOUD DI TIPO  
SAAS PER CORTE DEI CONTI E DIPARTIMENTO DEL TESORO - ID 2540**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**



## INDICE

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1 Definizioni.....	3
1.2 Contesto .....	4
1.2.1 Corte dei conti (Avvocatura dello Stato e CNEL) .....	5
1.2.2 Dipartimento del Tesoro.....	6
1.3 Lingua .....	6
1.4 Riservatezza.....	7
1.5 Qualificazione AgID .....	7
1.6 Ulteriori requisiti di esecuzione.....	7
<b>2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI .....</b>	<b>8</b>
2.1 Oggetto della Fornitura .....	8
2.2 Perimetro della Fornitura .....	8
2.2.1 Corte dei conti, Avvocatura dello Stato e CNEL.....	8
2.2.2 Dipartimento del Tesoro.....	8
2.3 Sottoscrizioni software.....	9
2.4 Configuration Review ServiceNow .....	10
2.5 Supporto Specialistico .....	11
2.5.1 Figure professionali .....	12
2.6 Livelli di Servizio .....	15
2.7 Exit strategy e Grace period .....	16
<b>3. BASE D'ASTA, CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI REMUNERAZIONE .....</b>	<b>17</b>
3.1.1 Sottoscrizioni software .....	17
3.1.2 Configuration Review ServiceNow .....	17
3.1.3 Supporto Specialistico .....	18
3.1.4 Riepilogo .....	18
<b>4. GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>19</b>
4.1 Responsabile della Fornitura .....	19
4.2 Modalità di Comunicazione.....	19
4.3 Verifiche di Conformità .....	19
4.4 Informazioni in merito al Trattamento e Protezione di Dati Personali .....	21



## 1. PREMESSA

Il presente documento definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione di sottoscrizioni di componenti della soluzione ServiceNow e dei relativi servizi collegati per la Corte dei conti (compresi Avvocatura dello Stato e CNEL per i quali la Cdc assicura il servizio) e il Dipartimento del Tesoro.

Più precisamente, la presente procedura è volta all'acquisizione della soluzione precedentemente indicata quale servizio "on cloud di tipo SaaS" e comprensiva di ulteriori servizi ad essa connessi, volti a garantire tutte le attività consulenziali e progettuali necessarie per l'uso ottimale della soluzione stessa, come specificato nel seguito.

Le prescrizioni del presente documento rappresentano i requisiti minimi della Fornitura. Ciò implica che il mancato rispetto in fase di esecuzione rappresenta un inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni previste dal Contratto.

Si precisa che tutti i termini previsti dal presente documento sono da intendersi "solari", ove non diversamente stabilito.

### 1.1 DEFINIZIONI

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

- **AgID:** Agenzia per l'Italia Digitale, l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio, alle cui disposizioni sono soggetti i servizi oggetto della presente Fornitura;
- **Amministrazione:** per Amministrazione si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà, per disposizione legislativa o amministrativa, (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento, che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **Catalogo dei servizi Cloud per la P.A.:** registro dei servizi Cloud qualificati ai sensi delle circolari AgID n.2 e n.3 del 9 aprile 2018;
- **Cdc:** la Corte dei conti
- **Committente o Sogei:** la Sogei S.p.A., committente della Fornitura per conto delle Amministrazioni beneficiarie;
- **Consip:** la Consip S.p.A., che, in qualità di Stazione Appaltante, affida la Fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- **Contratto:** il contratto, che verrà stipulato tra la Sogei S.p.A. e l'Impresa, che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **CSP:** Cloud Service Provider, ovvero fornitore di servizi erogati in modalità Cloud;
- **Data di accettazione:** data in cui Sogei accetta l'erogazione di uno specifico servizio, in seguito



alla verifica di conformità dei prodotti del medesimo servizio o nelle modalità specifiche del singolo servizio;

- **Data di attivazione delle sottoscrizioni:** data a partire dalla quale le Amministrazioni hanno piena disponibilità di utilizzo delle sottoscrizioni acquisite; per ciascuna tipologia di sottoscrizioni tale data sarà concordata fra Sogei e Fornitore tramite la lettera "Use Authorization Form" ServiceNow e confermata dal Fornitore tramite il Rapporto di Rilascio;
- **Data di attivazione delle prime sottoscrizioni:** la prima Data di Attivazione di sottoscrizioni afferenti alla presente iniziativa;
- **Data di avvio delle attività:** data a partire dalla quale hanno inizio le attività contrattuali, che, se non diversamente concordata fra Committente e Impresa, coinciderà con la Data di Stipula;
- **Data di stipula:** data in cui il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione viene firmato dalle parti, in particolare la data di sottoscrizione del Contratto da parte della Sogei;
- **Direttore dell'esecuzione o DDE:** la persona individuata da Sogei come interlocutore dell'Impresa per tutte le attività contrattuali;
- **DTR:** Dipartimento del Tesoro
- **Fornitore o Impresa:** l'operatore economico aggiudicatario dell'appalto;
- **Fornitura:** il complesso delle attività descritte nel presente documento;
- **Prodotto o Soluzione:** la piattaforma ServiceNow, con tutte le singole componenti in essa incluse;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **SaaS:** Software as a Service, indica esemplificativamente il modello di servizio cloud in cui il gestore del servizio si occupa della predisposizione, configurazione, messa in esercizio e manutenzione dello stesso (utilizzando un'infrastruttura propria o di terzi), lasciando al fruitore il solo ruolo di utilizzatore delle funzionalità offerte;
- **SLI:** Service Level Indicator, misura quantitativa definita di un determinato aspetto della qualità del servizio;
- **SLO:** Service Level Objective, un valore o un intervallo di valori di riferimento per un livello di servizio misurato da un indicatore (SLI).

## 1.2 CONTESTO

La presente procedura di acquisizione viene svolta da Consip per rispondere alla necessità di Sogei di mettere a disposizione delle Amministrazioni servite un'unica Piattaforma Digitale integrata e completa per assolvere a funzioni di Enterprise Service Management (ESM) & Security Operations e in particolare per:

- IT Service Management (tutti i processi ITIL v3 Compliant)
- IT Business Management (PPM & Contract management)
- IT Operations Management (Health, Discovery, Automation)
- Security Operations (Security Incident & Vulnerability management).

Sogei ha condotto un'approfondita analisi sulla base delle esigenze rilevate (descritte anche successivamente) e relativi requisiti tecnici e funzionali, dalla quale è emerso che ServiceNow è



l'unica soluzione che copre a 360° le suddette esigenze di Innovazione e Trasformazione Digitale con un'unica Piattaforma Digitale integrata.

### 1.2.1 Corte dei conti (Avvocatura dello Stato e CNEL)

L'ufficio SGCUS (Servizio per la Gestione del Centro Unico dei Servizi) della DGSIA (Direzione Generale dei Sistemi Automatizzati) si occupa, all'interno della Corte dei conti, della governance dei sistemi, delle infrastrutture informatiche, del data center e delle risorse in cloud computing oltre che della gestione e del supporto per quanto attiene l'erogazione dei servizi IT presso tutte le sedi centrali e regionali della Corte dei conti. Svolge azioni di coordinamento e promozione nell'ambito dei referenti informatici.

Per espletare tali attività sono attivi specifici processi di IT Service Management secondo le best practice ITIL, processi che coinvolgono diversi uffici e sono trasversali alle strutture della DGSIA, comprese le Amministrazioni (Avvocatura dello Stato e CNEL) con le quali ha sottoscritto specifici Accordi.

Come strumento di supporto a tali attività è utilizzata, in modalità Cloud computing "SaaS/PaaS", la piattaforma ServiceNow - Service Management Suite, tramite la quale sono già attivi un insieme di processi.

Di seguito i servizi attualmente utilizzati:

Sottoscrizioni Software	Quantità
PROD11355 ServiceNow IT Service Management Standard	250
PROD12008 ServiceNow IT Business Management Standard	15
PROD11655 ServiceNow Grandfathered Custom Tables	11
PROD11415 ServiceNow IntegrationHub Starter	1
PROD12492 ServiceNow Agile Team	1
PROD16380 ServiceNow Impact Transition	1

Le sottoscrizioni indicate hanno scadenza al **31/01/2023**.

Sono utilizzate 3 istanze (sviluppo, collaudo, esercizio).

I processi di supporto all'utenza hanno inoltre assunto una maggiore importanza a seguito della particolarità della situazione lavorativa in essere. La situazione pandemica ha infatti obbligato l'utenza di Corte dei conti a lavorare ordinariamente in modalità smart working e avere maggiore necessità di assistenza sugli applicativi che utilizza per lo svolgimento delle proprie attività lavorative e sulle postazioni di lavoro (in particolare, quelle mobili distribuite per lo smart working al 60% del personale).

Le indicazioni strategiche della DGSIA, in accordo con il Comitato per l'Informatica ed il Segretario Generale, hanno quindi previsto un potenziamento del servizio di supporto agli utenti e degli strumenti ad esso collegati per andare maggiormente incontro alle mutate esigenze.



### 1.2.2 Dipartimento del Tesoro

L'UIID (Ufficio per l'innovazione e l'informatica dipartimentale) è addetto alla gestione e allo sviluppo di tutte le risorse informatiche, infrastrutture e reti del Dipartimento del Tesoro, la struttura del Ministero dell'Economia e delle Finanze responsabile del supporto tecnico all'elaborazione della politica economica nazionale.

Le aree di competenza dell'ufficio riguardano:

- Data center;
- Postazioni di lavoro;
- Sviluppo applicazioni;
- Esercizio delle applicazioni IT;
- Telecomunicazioni e service desk;
- Internet e banche dati;
- Gestione documentale;
- Servizi amministrativi e di staff.

Nel corso degli anni l'UIID ha intrapreso un complesso percorso di trasformazione finalizzato all'adozione di un modello di funzionamento Service Oriented basato sulle best practice ITIL. Tale modello di funzionamento integra tipici processi operativi (Gestione Incidenti, Gestione Richieste, Gestione dei Problemi, Gestione dei Cambiamenti) con processi di IT Governance, finalizzati ad una corretta e continua gestione integrata della Domanda, dei Progetti IT e dei processi di gestione della relazione con gli Utenti del Dipartimento. In tale ambito è in uso, attraverso un servizio di MSP (managed service provider), ServiceNow, piattaforma cloud integrata di gestione dei processi operativi precedentemente descritti, in grado di gestire l'intero ciclo delle attività impattate dai flussi operativi interessati.

Di seguito i servizi attualmente utilizzati:

Sottoscrizioni Software	Quantità
PROD11355 IT Service Management Professional Fulfiller User v2 <sup>1</sup>	150
PROD15028 Business Stakeholder User v3	70
PROD14995 ITOM Operator Professional Subscription Unit	700
PROD11418 Integration Hub Professional	1
PROD15058 Software Asset Management Professional <sup>1</sup>	700

Le sottoscrizioni indicate hanno scadenza al **31/12/2022**.

Sono utilizzate 3 istanze (sviluppo, collaudo, esercizio).

### 1.3 LINGUA

La lingua utilizzata per tutte le attività e la documentazione relative al presente Appalto sarà la lingua italiana.

---

<sup>1</sup> Compresa la Performance Analytics



#### **1.4 RISERVATEZZA**

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra l'Impresa e la Committente e/o le Amministrazioni sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi della stessa Committente e delle Amministrazioni.

L'Impresa non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software ricevuti da Sogei e/o dalle Amministrazioni o prodotti specificatamente per i servizi oggetto del presente Capitolato al di fuori delle attività oggetto del presente Appalto.

#### **1.5 QUALIFICAZIONE AGID**

In ottemperanza alla circolare n.3 del 9 aprile 2018, il servizio SaaS che si intende acquisire deve essere presente nel Catalogo dei servizi Cloud per la P.A. qualificati da AgID e deve mantenere i requisiti di permanenza sullo stesso per tutta la durata contrattuale.

Si precisa altresì che il servizio SaaS deve essere erogato mediante un'infrastruttura CSP a sua volta qualificata da AgID secondo quanto previsto dalla circolare n.2 del 9 aprile 2018 e quindi anch'essa presente nel Catalogo dei servizi Cloud per la P.A. Anche il CSP deve garantire la permanenza dei requisiti per tutta la durata contrattuale.

In mancanza di tali qualificazioni non sarà possibile procedere alla stipula del Contratto fino all'acquisizione delle stesse. La mancata stipula del contratto per fatto dell'affidatario dà luogo alla escussione della cauzione definitiva.

Entrambe le qualificazioni, del servizio SaaS e dell'infrastruttura tramite la quale verrà erogato, dovranno essere mantenute e rinnovate per tutta la durata del Contratto; in caso contrario Sogei avrà facoltà di esercitare la clausola risolutiva secondo le indicazioni fornite nel presente Capitolato e nel Contratto.

Dovrà, in ogni caso, essere garantita la continuità della prestazione e dei livelli di sicurezza e funzionalità.

Si precisa che la presente acquisizione si adegnerà a eventuali evoluzioni del sistema di qualificazione dei servizi Cloud per la P.A. che dovessero verificarsi nel corso della procedura (es. introduzione di una diversa piattaforma di qualificazione).

#### **1.6 ULTERIORI REQUISITI DI ESECUZIONE**

Si precisa, inoltre, che l'aggiudicatario dovrà essere una società aderente al "Partner Now Program" di ServiceNow nella sezione "Services" e possedere almeno due certificazioni CIS (Certified Implementation Specialist).

La verifica di tali requisiti sarà effettuata in fase di stipula, a valle dell'aggiudicazione non efficace.



## 2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI

### 2.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della Fornitura della presente procedura è costituito da:

- a) **Sottoscrizioni Software** per l'utilizzo di componenti della piattaforma ServiceNow erogata in Cloud;
- b) **Configuration Review ServiceNow**;
- c) **Servizi di Supporto Specialistico**, (task a corpo o a consumo) che verrà attivato in base alle necessità.

Il dimensionamento e le caratteristiche dei servizi compresi nella Fornitura vengono illustrate nei paragrafi seguenti.

I nomi delle sottoscrizioni fanno riferimento all'attuale catalogo ServiceNow, che ha variato la sua composizione rispetto alle sottoscrizioni in uso.

### 2.2 PERIMETRO DELLA FORNITURA

#### 2.2.1 Corte dei conti, Avvocatura dello Stato e CNEL

Sottoscrizioni Software <sup>2</sup> (in modalità SaaS/PaaS) <sup>3</sup>	Codice	Quantità
ServiceNow® IT Service Management Professional - Fulfiller User v3 <sup>4</sup>	PROD17256	320
ServiceNow® Strategic Portfolio Management Standard - SPM User	PROD16951	100
Servizi		Quantità
Configuration Review ServiceNow		1
Supporto specialistico (in gg/pp)		Quantità
Capo Progetto		135
System architect		335
Developer		600

#### 2.2.2 Dipartimento del Tesoro

Sottoscrizioni Software	Codice	Quantità
ServiceNow® IT Service Management Professional - Fulfiller User v3 <sup>5</sup>	PROD17256	200
ServiceNow® Business Stakeholder v4	PROD17800	100
ServiceNow® ITOM Operator Professional	PROD14995	900
ServiceNow® Automation Engine Professional	PROD17159	1
ServiceNow® Software Asset Management Professional <sup>5</sup>	PROD15058	896

<sup>2</sup> Per tutte le sottoscrizioni è compresa la Performance Analytics

<sup>3</sup> Attivando le sottoscrizioni saranno compresi i seguenti prodotti:

- PROD11655 ServiceNow Grandfathered Custom Tables;
- PROD11415 ServiceNow IntegrationHub Starter;
- PROD16380 ServiceNow Impact Transition

<sup>4</sup> Comprende le funzioni prima incluse nella componente DevOps Standard - DevOps User

<sup>5</sup> Compresa la Performance Analytics





ServiceNow® Strategic Portfolio Management Professional - SPM User <sup>5</sup>	PROD16953	70
<b>Supporto specialistico</b> (in gg/pp)		<b>Quantità</b>
Capo Progetto		30
System architect		70
Developer		135

### 2.3 SOTTOSCRIZIONI SOFTWARE

Come già sopra specificato, il presente Capitolato Tecnico si riferisce alla fornitura della piattaforma ServiceNow nella modalità di erogazione “on cloud di tipo SaaS”.

Di conseguenza **non** si procederà a un’acquisizione di licenze da parte della Committente, ma il Fornitore dovrà mettere a disposizione della stessa Committente, quale servizio di tipo SaaS, le componenti richieste nella misura adeguata a soddisfarne le esigenze.

Il Fornitore dovrà garantire la continuità dei servizi erogati da Sogei verso le Amministrazioni servite.

La fornitura delle sottoscrizioni richieste, per entrambi gli ambienti, dovrà quindi avere inizio alla scadenza delle sottoscrizioni attualmente attive, le cui date sono indicate nel precedente paragrafo 1.2, o a partire da altra data segnalata da Sogei e con essa concordata.

Entro **10 gg. lavorativi** dalla Data di Avvio delle Attività il Fornitore consegnerà la lettera “Use Authorization Form” ServiceNow con il dettaglio delle Sottoscrizioni da attivare e la relativa data di attivazione, concordata con Sogei.

La lettera “Use Authorization Form” ServiceNow dovrà essere riconsegnata al Fornitore firmata digitalmente da parte dell’Amministrazione.

La durata delle sottoscrizioni attivate sarà pari a **16 (sedici) mesi**, per quanto riguarda le sottoscrizioni per il Dipartimento del Tesoro mentre le sottoscrizioni per la Corte dei conti avranno durata pari a **15 (quindici mesi)**, in quanto tutte le sottoscrizioni scadranno contestualmente al termine dei **16 mesi** dalla prima attivazione, fermo restando che le Amministrazioni erogheranno corrispettivi corrispondenti all’effettivo periodo di attivazione delle singole sottoscrizioni.

Nel caso in cui le procedure di gara determinassero una data di attivazione delle prime sottoscrizioni pari o successiva al 01/02/2023, tutte le sottoscrizioni richieste saranno attivate contestualmente per una durata di **15 mesi**.

A quanto riportato sopra fanno eccezione le sottoscrizioni della componente ServiceNow® Strategic Portfolio Management Professional - SPM User relative all’ambiente del Dipartimento del Tesoro: tali sottoscrizioni non saranno attivate contestualmente alle altre, ma in un momento successivo, comunque entro i primi 4 mesi dall’attivazione delle altre sottoscrizioni, in modo da avere una durata minima di **12 mesi**.

Sogei darà comunicazione al Fornitore della propria esigenza di attivazione di tali sottoscrizioni della componente ServiceNow® Strategic Portfolio Management Professional - SPM User, indicando la Data di attivazione richiesta, tramite l’indirizzo PEC di riferimento per le comunicazioni contrattuali (vedi par. 4.2 *Modalità di Comunicazione*), che dovrà essere inviata almeno **20 (venti) giorni lavorativi** prima della Data di attivazione richiesta.



Entro **10 gg. lavorativi** dalla data di richiesta il Fornitore consegnerà la lettera “Use Authorization Form” ServiceNow con il dettaglio delle Sottoscrizioni “opzionali” da attivare.

La lettera “Use Authorization Form” ServiceNow dovrà essere riconsegnata al Fornitore firmata digitalmente da parte dell’Amministrazione.

Una volta attivate, tali sottoscrizioni termineranno congiuntamente a tutte le altre sottoscrizioni.

Per tutta la durata delle sottoscrizioni dovrà essere garantita la disponibilità, per ciascun ambiente, di **tre istanze** (sviluppo, collaudo, esercizio), così come attualmente in essere.

Al termine delle attività per rendere disponibili le Sottoscrizioni richieste (siano esse quelle iniziali, siano esse quelle attivate successivamente), il Fornitore dovrà darne comunicazione alla Committente, redigendo e inviando al Direttore dell’esecuzione un apposito “Rapporto di rilascio”, che dovrà riportare almeno le seguenti informazioni:

- elementi attestanti l’avvenuta messa a disposizione delle Sottoscrizioni, con relativa Data di attivazione;
- articolazione delle prove proposte per la verifica di conformità (che si svolgerà secondo le modalità riportate nel successivo par. 4.3 *Verifiche di Conformità*).

## **2.4 CONFIGURATION REVIEW SERVICENOW**

Il Configuration Review ServiceNow è un servizio on-demand attivabile discrezionalmente dal cliente nel corso del periodo di validità della fornitura, finalizzato a:

- supportare eventuali verifiche sul corretto utilizzo dei servizi attivati;
- supportare il disegno di eventuali evoluzioni dei servizi attivati e/o attivazione di nuovi servizi presenti sulla soluzione proposta.

Tale servizio è richiesto per l’ambiente relativo alla Corte dei conti e sarà attivato nell’ultimo mese del contratto tramite l’indirizzo PEC di riferimento per le comunicazioni contrattuali (vedi par. 4.2 *Modalità di Comunicazione*).

Al termine dello stesso mese il Fornitore consegnerà all’Amministrazione il Documento di Analisi elaborato dalla casa madre ServiceNow.

Il Fornitore entro il termine di **5 (cinque) giorni lavorativi** decorrenti dalla data di richiesta del servizio dovrà comunicare l’avvenuta presa in carico dell’attività e la data prevista di consegna del Documento di Analisi.

L’Amministrazione potrà chiedere modifiche a quanto pianificato.

Tutte le attività saranno erogate da remoto, pertanto non è prevista la presenza on site continuativa del personale del Fornitore, fatto salvo i casi in cui l’Amministrazione richieda espressamente la presenza del personale per incontri e riunioni specifiche presso le proprie sedi (Roma). In questi casi non saranno riconosciuti oneri aggiuntivi rispetto ai corrispettivi previsti.



## 2.5 SUPPORTO SPECIALISTICO

Il Supporto Specialistico verrà erogato tramite task a corpo o a consumo, verrà attivato in base alle necessità ed è dimensionato in quantitativi massimali di giornate per figura professionale, indicati al par. 2.2.

Si precisa che si tratta di quantitativi massimi e opzionali, in alcun modo vincolanti per la Committente, che potrebbe anche ritenere di non aver bisogno di usufruirne in alcun modo nel corso del Contratto.

In entrambi gli ambienti, il servizio potrà essere erogato anche in relazione a tutte le sottoscrizioni rientranti nel perimetro di acquisizione, indipendentemente dalla relativa data di attivazione. Le tariffe delle figure professionali relative a tale servizio rimarranno fisse e non subiranno pertanto variazioni/rideterminazioni in base alla tipologia e ai quantitativi delle sottoscrizioni attivate.

Il Supporto Specialistico verrà attivato per attività di:

- Progettazione dell'infrastruttura cloud;
- Progettazione di componenti applicative, interfacce, servizi ed integrazioni;
- Progettazione di servizi ed integrazioni inerenti ai dati;
- Progettazione della componente di innovazione tecnologica e di processo;
- Supporto alle attività di manutenzione ordinaria, preventiva, correttiva ed adattativa della piattaforma;
- Supporto alle attività di allineamento della documentazione tecnica e alla gestione del processo di upgrade di versione della piattaforma;
- Supporto alla gestione delle configurazioni di base della piattaforma (categorie, gruppi, ruoli, profilazioni utente, notifiche, etc....)

Tutte le attività saranno erogate da remoto, pertanto non è prevista la presenza on site continuativa del personale del Fornitore, fatto salvo i casi in cui l'Amministrazione richieda espressamente la presenza del personale per incontri e riunioni specifiche presso le proprie sedi (Roma). In questi casi non saranno riconosciuti oneri aggiuntivi rispetto alle tariffe previste.

I servizi di supporto specialistico saranno attivati attraverso l'apertura da parte della Committente o dell'Amministrazione di uno specifico ticket sulla piattaforma ServiceNow.

Il Fornitore entro il termine di **5 (cinque) giorni lavorativi** decorrenti dalla data di apertura del ticket dovrà indicare all'interno dei ticket tempi, modalità, deliverable, quantità di g/p per figura professionale previsti per l'esecuzione di quanto richiesto.

L'Amministrazione potrà chiedere modifiche a quanto pianificato e, una volta concordati i dettagli delle attività, dovrà dare specifico assenso all'effettuazione delle attività proposte.

Al termine delle attività di ciascun affidamento, ai fini della consuntivazione dei servizi erogati l'Impresa dovrà produrre il "Rapporto di fine attività", che dovrà riportare almeno le seguenti informazioni:

- descrizione delle attività svolte con relativo elenco dei deliverables realizzati, date di svolgimento e giornate utilizzate per figura professionale;



- articolazione delle prove proposte per la Verifica di Conformità (che si svolgerà secondo le modalità riportate nel successivo par. 4.3).

La chiusura del ticket da parte dell'Amministrazione (a seguito della relativa Verifica di Conformità) è prova del positivo esito delle attività concordate.

Qualora l'Amministrazione rilevasse delle incongruenze si procederà con l'eventuale ripianificazione.

### **2.5.1 Figure professionali**

Le figure professionali necessarie per lo svolgimento dei servizi di Supporto Specialistico dovranno aderire ai profili di seguito descritti.

I curricula vitae delle figure professionali da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili a richiesta della Sogei e/o delle Amministrazioni e dovranno rispettare lo schema di CV Europeo.

In ogni caso, dovranno essere particolarmente dettagliate le competenze, le conoscenze e le esperienze tecniche, al fine di verificare la corrispondenza con il livello di approfondimento richiesto.

Per cultura equivalente si considerano generalmente 4 anni aggiuntivi di esperienza professionale nell'ambito dei servizi applicativi, di cui almeno 2 nel ruolo specifico.

#### **Capo Progetto**

Titolo di Studio:

- Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente

Anzianità lavorativa:

- Minimo 15 anni, di cui almeno 4 nella funzione

Ruolo:

- Responsabile della valutazione (stima di tempi/costi/rischi/risorse), pianificazione, realizzazione e controllo di un progetto informatico.
- Responsabile della comunicazione con l'Amministrazione.
- Responsabile dell'organizzazione delle risorse allocate sul progetto, delle loro attività e del raggiungimento degli obiettivi progettuali affidati.
- Autorevolezza, ottime capacità relazionali e di comunicazione.
- Spiccata capacità a delineare la migliore strategia di azione, individuando e superando le criticità
- Promuove, laddove possibile, nuove iniziative a carattere innovativo anche sulla base di Benchmarking e altre esperienze nazionali ed internazionali.

Esperienze lavorative:

- Responsabilità di progetti informatici di medie e grandi dimensioni: stima dei costi e delle risorse necessarie, pianificazione delle attività,
- Allocazione risorse con profili professionali e competenze legate alla tipologia di progetti, assegnazione attività alle risorse, controllo avanzamento delle attività, verifica dei risultati,



valutazione misure correttive, consuntivazione, comunicazione con utenza anche a livello dirigenziale;

- Governo di progetti applicativi sia di tipo gestionale, che siti web con gruppi di progetto di medie e grandi dimensioni;
- Uso di tecniche e prodotti software per Project Management e Risk Management.

Conoscenze:

- Ottima conoscenza delle metodologie Agile con competenze trasversali e orizzontali;
- Buona conoscenza delle metodologie PMI /Prince 2/DevOps;
- Buona conoscenza di Tecnologie di Comunicazione unificata e collaborazione e di sistemi di cloud computing;
- Buona conoscenza della normativa relativa agli appalti pubblici;
- Ottima conoscenza delle tecniche e strumenti di Project Management e Risk Management/Problem Solving;
- Ottima conoscenza di metodi di stima, gestione della qualità e monitoraggio di progetti informatici, gestione dei gruppi di lavoro;
- Ottima conoscenza di strategia e tecnica di Comunicazione;
- Ottima conoscenza delle metodologie di sviluppo AGILE e di test (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico);
- Ottima conoscenza della Legge n°4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti;
- Ottima conoscenza delle tecniche di stima e misura dei progetti;
- Buona conoscenza delle tematiche applicative gestionali e/o siti web, preferibilmente in ambito economico, statistico, finanziario e Pubblica Amministrazione;
- Buona conoscenza delle tematiche Open source; particolare attenzione relativamente a sistemi operativi/application server/web server/db server/cms /strumenti di portale/prodotti di statistiche/prodotti di test/prodotti per lo sviluppo agile;
- Buona conoscenza della normativa relativa agli appalti pubblici;
- Buona conoscenza di strategie di comunicazione web e approccio web 2.0;
- Buona conoscenza dei processi di change management;
- Ottima conoscenza delle tematiche di sicurezza applicativa;
- Buona conoscenza delle tematiche di Cooperazione Applicativa;
- Buona conoscenza delle tematiche di Document Management;
- Buona conoscenza del settore Pubblica Amministrazione Centrale e locale

Certificazioni

- ServiceNow System Administrator

### **System Architect**

Titolo di Studio:

- Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente

Anzianità lavorativa:



- Minimo 5 anni, di cui almeno 3 di esperienza nello sviluppo e nell'implementazione sulla piattaforma ServiceNow.

Ruolo:

- Esperto di prodotto sw e/o tecnologia;
- Responsabilità delle attività inerenti la scelta dell'architettura e assicura l'integrazione delle soluzioni tecniche proposte nel contesto dei sistemi dell'Amministrazione;
- Ruolo centrale nella progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi IT – con particolare riguardo alle architetture software – curandone anche la sicurezza e le prestazioni;
- Vasta competenza dell'ICT (in tutti i campi: software, hardware e reti) e di tecniche di progettazione specifiche, con capacità di descrivere un sistema in termini di componenti e flussi logici.

Esperienze lavorative:

- Esperienza nella progettazione e nell'implementazione di soluzioni in ambito aziendale;
- Esperienza nell'implementazione e integrazione di applicazioni software aziendali;
- Esperienza nello scripting di ServiceNow utilizzando Javascript o Jelly tra cui: Business Rules, Client Scripts, UI Actions, ecc..

Conoscenze:

- Capacità di configurare e verificare soluzioni sulla piattaforma ServiceNow;
- Padronanza delle tecnologie chiave relative alle soluzioni di integrazione ServiceNow, tra cui: SSO, SAML, SSL, Web Services, LDAP, JDBC, ODBC, REST, SCP, FTPS.

Certificazioni

- ServiceNow System Administrator

## **Developer**

Titolo di Studio:

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado

Anzianità lavorativa:

- Minimo 3 anni di esperienza nello sviluppo e nell'implementazione sulla piattaforma ServiceNow.

Ruolo:

- Codifica con programmi software in determinati tipi di linguaggi di programmazione, conoscenza ed utilizzo dei principali tool di sviluppo/editing per la programmazione;
- Assicura la realizzazione e l'implementazione di applicazioni ICT;
- Guida tutti gli aspetti tecnici della consegna del progetto e della consegna della soluzione.

Esperienze lavorative:

- Partecipazione a progetti realizzativi di medie/grandi dimensioni;
- Implementazioni di applicazioni in cloud;



- Esperienza di WebServices, API, integrazioni a livello di Database/ETL;
- Esperienza nella produzione di deliverable di progetto (piani di progetto, stato del progetto, piani/risultati di test, materiali di formazione e note di rilascio, ecc.).
- Esperienza nella Orchestration e nella Discovery.

Conoscenze:

- Configurazione e sviluppo tecnico di ServiceNow, inclusa la configurazione dell'interfaccia utente dell'applicazione, la configurazione del workflow, l'impostazione delle integrazioni principali (LDAP, SSO, e-mail) e lo sviluppo di report e dashboard;
- Sistema Operativo Windows/Linux, configurazione e connettività delle macchine virtuali;
- Scripting di tecnologie Web (XML, HTML, JavaScript, Web Services);
- Componenti LDAP, VPN, SSL e altre tecnologie simili;
- Capacità di sviluppare applicazioni Custom (App Creator/PaaS).

Certificazioni

- ServiceNow System Administrator

## 2.6 LIVELLI DI SERVIZIO

Il servizio e le sue modalità di erogazione dovranno rispettare tutti i requisiti per la qualificazione, organizzativi e specifici, previsti dalle circolari AgID n.2 e n.3 del 9 aprile 2018 (par. 1.5 Qualificazione AgID) e, laddove ritenuto utile o necessario, ribaditi all'interno delle prescrizioni del presente Capitolato Tecnico.

In particolare, dovrà essere garantito per tutta la durata del Contratto il rispetto di tutti i **Livelli di Servizio Obiettivo (SLO)** corrispondenti agli **Indicatori di Servizio (SLI)**, siano essi obbligatori, facoltativi o aggiuntivi, dichiarati in fase di qualificazione.

Nel caso di conflitto tra SLO e/o SLI indicati in sede di qualificazione e quelli prescritti nella presente procedura prevarranno quelli a favore della Committente.

Si richiede inoltre il rispetto dei Livelli di Servizio elencati nella successiva tabella.

Nr	Indicatore di Qualità	Elemento di valutazione	Metrica	Formula	Valore di soglia	Rilevazione
1	Disponibilità dei servizi applicativi in cloud	Utilizzabilità	Tempo di disponibilità effettiva dei servizi applicativi in cloud	$X = m/n * 100$ Dove: m = somma dei tempi di disponibilità effettiva dei servizi n = somma dei tempi di disponibilità prevista dei servizi	>99,8%	VdC Trimestrale
2	Scostamento dei tempi di attivazione sottoscrizioni rispetto al piano di lavoro	Puntualità	Differenza della durata nell'attivazione dei servizi rispetto al piano (espressa in giorni lavorativi)	$X = (r-s)/s$ r = data effettiva di attivazione delle sottoscrizioni (fonte Rapporto di rilascio) s = data prevista di attivazione delle sottoscrizioni (fonte	1	VdC Accettazione sottoscrizioni



				Richiesta dell'Amministrazione)		
--	--	--	--	------------------------------------	--	--

Nel caso sia prevista una temporanea indisponibilità del servizio per interventi programmati, l'Impresa provvederà a darne comunicazione alla Sogei con un anticipo di almeno **5 (cinque) giorni lavorativi** dalla data prevista di indisponibilità.

#### **Rapporti sugli incidenti di sicurezza**

Ogni situazione anomala dovrà essere registrata e segnalata alla Committente e all'Amministrazione. Il Fornitore sarà tenuto ad annotare eventuali minacce o debolezze, osservate o sospettate, da qualsiasi fonte provengano le informazioni al riguardo, sia interna che esterna alle Amministrazioni servite. Le criticità registrate dovranno essere trasmesse tempestivamente alla Committente e alle Amministrazioni per la definizione delle eventuali azioni.

## **2.7 EXIT STRATEGY E GRACE PERIOD**

Il Fornitore si obbliga a fornire supporto alla Committente e/o Amministrazione nell'attività di Exit Strategy che avverrà entro **30 (trenta) giorni** dalla scadenza naturale del contratto, in caso di chiusura del servizio o migrazione a diversa soluzione.

Se effettuata prima della scadenza naturale del contratto, l'Exit Strategy dovrà essere comunicata al Fornitore con **30 (trenta) giorni** di preavviso (cd. Grace period), e consisterà in un supporto all'individuazione dei dati oggetto di migrazione.

Il Fornitore, inoltre si obbliga a fornire tutte le idonee garanzie a dimostrazione della eliminazione dei dati sul cloud al termine della fase di Exit Strategy, nonché la disponibilità a far eseguire verifiche in tal proposito da parte dell'Amministrazione e/o Committente o di soggetti terzi da questa designati.

Preliminarmente alla fase di Exit Strategy, il Fornitore si obbliga a esportare i dati in un formato che andrà stabilito in accordo con l'Amministrazione e/o Committente e, comunque, idoneo a consentire il ricaricamento dei dati su infrastrutture individuate dall'Amministrazione e/o Committente.

Al momento della scadenza naturale del contratto, il Fornitore non avrà più titolo per emettere fatture, in quanto deve intendersi attivato il Grace Period, per un periodo massimo di **30 giorni**, durante il quale l'Amministrazione e/o la Committente si riserva di procedere al rinnovo del contratto, anche con altro service provider di cloud ovvero alla migrazione dei servizi (Exit Strategy) senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione e per la Committente.





### 3. BASE D'ASTA, CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

La Base d'Asta, soggetta a ribasso, è calcolata sui quantitativi indicati al par. 2.2 e, per le sottoscrizioni, su una durata:

- di 16 mesi per ciascuna sottoscrizione relativa al DT, a meno delle sottoscrizioni della componente ServiceNow® Strategic Portfolio Management Professional per le quali è stata considerata una durata massima di 15 mesi
- di 15 mesi per ciascuna sottoscrizione relativa alla Cdc.

I concorrenti dovranno indicare il prezzo unitario (canone unitario mensile) per ciascuna tipologia di sottoscrizione attivabile, il prezzo unitario per il servizio di Configuration Review ServiceNow e la tariffa giornaliera per ciascuna figura professionale richiesta. Tutti i valori offerti dovranno essere minori o uguali al rispettivo valore a base d'asta.

#### 3.1.1 Sottoscrizioni software

Componenti	Base d'asta	Cdc			DT			Base d'asta
	Prezzi unitari	Quantità	Durata	Importo totale	Quantità	Durata	Importo totale	Totale
ServiceNow® IT Service Management Professional	€ 90,00	320	15	€ 432.000,00	200	16	€ 288.000,00	€ 720.000,00
ServiceNow® Automation Engine Professional	€ 5.562,50				1	16	€ 89.000,00	€ 89.000,00
ServiceNow® Strategic Portfolio Management Standard	€ 75,00	100	15	€ 112.500,00				€ 112.500,00
ServiceNow® ITOM Operator Professional	€ 12,18				900	16	€ 175.392,00	€ 175.392,00
ServiceNow® Business Stakeholder	€ 28,00				100	16	€ 44.800,00	€ 44.800,00
ServiceNow® Software Asset Management Professional	€ 2,00				896	16	€ 28.672,00	€ 28.672,00
ServiceNow® Strategic Portfolio Management Professional	€ 116,25				70	15	€ 122.062,50	€ 122.062,50
				<b>€ 544.500,00</b>			<b>€ 747.926,50</b>	<b>€ 1.292.426,50</b>

Le sottoscrizioni saranno remunerate in canoni trimestrali posticipati, calcolati per ciascuna tipologia di sottoscrizione in base al quantitativo attivato, alla data di attivazione e al prezzo unitario offerto. Tali canoni saranno fatturati a seguito della periodica Verifica di Conformità.

#### 3.1.2 Configuration Review ServiceNow

Servizio	Cdc	Base d'asta	
	Qtà	Prezzo unitario	Importo totale
Configuration Review ServiceNOW	1	€ 14.000,00	<b>€ 14.000,00</b>



La remunerazione avverrà al termine dell'evento di erogazione del servizio e a seguito della relativa Verifica di Conformità, sulla base del prezzo di aggiudicazione.

### 3.1.3 Supporto Specialistico

	Base d'asta	Cdc		DT		Base d'asta
Servizi - Supporto specialistico	Tariffa	Quantità	Importo totale	Quantità	Importo totale	Totale
Capo Progetto	€ 500,00	135	€ 67.500,00	30	€ 15.000,00	€ 82.500,00
System architect	€ 500,00	335	€ 167.500,00	70	€ 35.000,00	€ 202.500,00
Developer	€ 350,00	600	€ 210.000,00	135	€ 47.250,00	€ 257.250,00
	<b>Totale</b>		<b>€ 445.000,00</b>		<b>€ 97.250,00</b>	<b>€ 542.250,00</b>

La remunerazione avverrà a cadenza trimestrale posticipata relativamente a tutti gli specifici affidamenti consuntivati nel periodo, a seguito della relativa Verifica di Conformità, sulla base delle giornate consuntivate per ogni specifica figura professionale e della relativa tariffa di aggiudicazione.

### 3.1.4 Riepilogo

Di seguito viene riportato il riepilogo degli importi complessivi a base d'asta, con le relative ripartizioni per tipologia di Oggetto di acquisizione e/o per Amministrazione.

Tipologia servizio	Cdc	DT	Totale
Sottoscrizioni	€ 544.500,00	€ 747.926,50	€ 1.292.426,50
Servizi - Review ServiceNow	€ 14.000,00	€ 0,00	€ 14.000,00
Servizi - Supporto specialistico	€ 445.000,00	€ 97.250,00	€ 542.250,00
<b>Totale</b>	<b>€ 1.003.500,00</b>	<b>€ 845.176,50</b>	<b>€ 1.848.676,50</b>



## 4. GESTIONE DELLA FORNITURA

### 4.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

L'Impresa comunicherà a Sogei, entro la stipula del Contratto, il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato Tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché la Sogei, nella persona del proprio Direttore dell'esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti dalla Committente.

Sarà cura del Responsabile della Fornitura curare la gestione amministrativa del Contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività di manutenzione, il Responsabile della Fornitura dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione delle attività connesse ai servizi richiesti.

### 4.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

L'Impresa dovrà comunicare a Sogei, entro **15 (quindici) giorni** dall'aggiudicazione definitiva le seguenti informazioni:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.

Sogei provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

In caso di sfioramento del predetto termine di **15 (quindici) giorni**, la Committente procederà a richiedere nuovamente le informazioni sopra descritte, che dovranno essere presentate entro e non oltre **5 (cinque) giorni lavorativi** dalla richiesta al fine di procedere con la stipula.

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

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla Committente eventuali modifiche e/o anomalie.

Nel corso di esecuzione del contratto, la Committente e il Fornitore potranno individuare congiuntamente altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento dei servizi.

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione del Contratto potrà essere inviata per Posta Certificata o formalizzata in una comunicazione sottoscritta dal Responsabile della Fornitura e indirizzata all'attenzione del referente Sogei.

### 4.3 VERIFICHE DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura della soluzione ServiceNOW in modalità di erogazione on cloud di tipo SaaS per Cortei dei conti e Dipartimento del Tesoro - ID 2540 nell'ambito dello SDAPA ICT

Capitolato Tecnico



- a) con riferimento alla fornitura delle Sottoscrizioni di cui al par. 2.1 lettera a)
  - a.1) per la fornitura delle sottoscrizioni, entro **30 (trenta) giorni** dalla relativa Data di Attivazione;
  - a.2) con riferimento all'utilizzo continuativo delle sottoscrizioni attivate, con cadenza trimestrale, entro il **mese successivo** al trimestre di riferimento;
- b) con riferimento al servizio Configuration Review ServiceNow di cui al par. 2.1 lettera b), entro **30 (trenta) giorni** successivi alla consegna del "Documento di analisi".
- c) con riferimento ai servizi professionali di cui al par. 2.1 lettera c), con cadenza trimestrale, entro il **mese successivo** al trimestre di riferimento.

La Verifica di Conformità di cui al precedente punto a.1) consisterà nel controllo della disponibilità della Soluzione, delle singole sottoscrizioni richieste e della eventuale relativa documentazione, secondo l'articolazione delle prove proposte dal Fornitore nel "Rapporto di rilascio", nonché delle prove che la Committente riterrà di eseguire.

La Verifica di Conformità di cui al precedente punto a.2) consisterà nella verifica dei dati consuntivi relativi alla disponibilità nel trimestre delle sottoscrizioni attive e dei relativi livelli di servizio, nonché delle altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire.

La Verifica di Conformità di cui al precedente punto b) consisterà nella verifica degli output delle attività svolte e della eventuale relativa documentazione, nonché delle altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire.

La Verifica di Conformità di cui al precedente punto c) consisterà nella verifica dei dati di consuntivazione, degli output delle attività svolte e della eventuale relativa documentazione, secondo l'articolazione delle verifiche proposte dal Fornitore nel "Rapporto di fine attività" di ogni affidamento consuntivato nel trimestre, nonché delle altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire.

Delle operazioni di Verifica di Conformità verrà redatto apposito verbale. Qualora nel corso delle operazioni di Verifica di Conformità vengano rilevate inosservanze dei Livelli di Servizio per i servizi oggetto della specifica Verifica che diano luogo a Penali, verrà dato atto di tale circostanza nel relativo verbale.

La Verifica di Conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, e in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato e nel Contratto, nonché secondo le indicazioni della Sogei.

L'Impresa è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

Nel caso di esito positivo della Verifica di Conformità, la data del relativo verbale verrà considerata quale "Data di Accettazione", limitatamente alle prestazioni in esso comprese, ed in tal caso, l'Impresa potrà procedere alla relativa fatturazione, secondo le modalità indicate nel contratto.

In caso di esito negativo della Verifica di Conformità, l'Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, a eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Sogei. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta con le modalità precedentemente descritte.



Nel caso in cui anche la seconda Verifica di Conformità desse esito negativo, la Sogei, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto.

Tutti gli oneri derivanti dalla Verifica di Conformità si intendono a carico dell'Impresa.

#### **4.4 INFORMAZIONI IN MERITO AL TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI**

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra il Fornitore e l'Amministrazione sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi dell'Amministrazione.

Il Fornitore non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente Capitolato.

Si rimanda all'allegato Privacy del Capitolato d'Oneri per ogni altra indicazione in merito.