

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

PIATTAFORMA SERVICENOW DI ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT PER SOGEI

CLASSIFICAZIONE CONSIP: PUBLIC



INDICE

1	PREMESSA	3
2	PERIMETRO DELLA FORNITURA.....	4
3	COMPONENTI DELLA FORNITURA	5
3.1	SOTTOSCRIZIONI	5
3.1.1	<i>Platform Encryption</i>	6
3.1.2	<i>Domain Separation</i>	7
3.1.3	<i>Supporto Impact Advanced</i>	7
4	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	10
4.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	10
4.2	REQUISITI DI QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI E DELLE INFRASTRUTTURE CLOUD.....	10
4.3	ORDINATIVI E ATTIVAZIONE DELLE SOTTOSCRIZIONI	11
4.4	LIVELLI DI SERVIZIO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SUPPORTO	11
5	VERIFICA DI CONFORMITÀ	13
6	EXIT STRATEGY E GRACE PERIOD	14



1 PREMESSA

La Sogei, nell'ambito della sua attività di azienda di Information Technology al servizio di clienti pubblici, deve rispondere alle esigenze di time to market della trasformazione digitale delle aziende pubbliche. Per far questo è necessario che disponga di servizi resilienti, sempre disponibili e in sicurezza; in particolare, la necessità di agilità richiede la trasformazione della attuale piattaforma di ITSM in un sistema moderno di ESM (Enterprise Service Management) in cloud, scalabile, efficiente e che non distolga risorse dall'erogazione dei servizi per la sua gestione e manutenzione.

L'Enterprise Service Management è un approccio integrato alla gestione dei Servizi IT aziendali che, attraverso l'adozione di processi di supporto e meccanismi di coordinamento tra le diverse Unità Organizzative coinvolte, permette di migliorare la qualità del servizio e la soddisfazione dei propri clienti (utenti interni e/o esterni). Al fine di ridurre le inefficienze e i costi operativi, si ritiene necessario prevedere un sistema di ESM realizzato attraverso una piattaforma unica che possa fornire tutte le funzionalità utili a Sogei, che deve potersi integrare nativamente con l'ecosistema già in uso e che permetta di ottimizzare la produttività aziendale.

I benefici attesi sono:

- **integrazione nativa delle varie soluzioni in un'unica piattaforma** che garantisce una più agevole integrazione dei processi, lo scambio di flussi informativi e un'architettura semplificata, senza necessità di layer di integrazione aggiuntivi;
- **riduzione dei costi operativi e di sviluppo** dovuta sia all'integrazione nativa delle soluzioni che possono essere quindi messe a disposizione a più soggetti del gruppo, sia alle logiche di sviluppo Low Code e alla presenza di uno strato di configurazione comune a tutte le soluzioni presenti nella piattaforma, garantendo tempi di rilascio rapidi e più agevole riusabilità della soluzione;
- **semplicità nell'implementazione e nell'adozione** di un'unica soluzione rispetto a soluzioni diverse, che comportano interventi tecnici di integrazione più complessi;
- **creazione di un competence center unico** in grado di governare differenti soluzioni e processi di business;
- **continuous improvement** grazie a costanti aggiornamenti della piattaforma, con 2 major release all'anno, che mettono a disposizione nuove funzionalità e miglioramenti senza impatti sull'operatività utente;
- **efficienza nei costi** di licenze/servizi.



2 PERIMETRO DELLA FORNITURA

La presente iniziativa riguarda la fornitura di **Sottoscrizioni ServiceNow** comprensiva di:

- a) **Platform Encryption;**
- b) **Domain Separation;**
- c) **Impact Advanced e Impact Guided.**

La fornitura è suddivisa in un perimetro base (obbligatorio) ed in un perimetro opzionale, secondo quanto indicato nei successivi paragrafi e nel contratto.

Inoltre, nell'ambito della presente iniziativa, per il proprio ruolo di partner della PA nei processi di Digital Transformation, Sogei deve essere qualificata come **Managed Service Provider (MSP)** della piattaforma ESM ServiceNow, al fine di:

- attivare istanze dedicate della piattaforma a ciascuno dei suoi clienti che ne farà richiesta;
- avere accesso all'ultimo livello di tecnologia disponibile, mediante collaborazione con i laboratori di sviluppo;
- poter accedere anche alla modalità self-hosted.

Il contratto avrà efficacia dalla data della stipula, per una durata pari a **36 mesi**.

Per la sola modalità self-hosted la durata massima della sottoscrizione sarà di 12 mesi, rinnovabile fino alla fine del contratto.



3 COMPONENTI DELLA FORNITURA

3.1 SOTTOSCRIZIONI

Si richiede la fornitura di **Sottoscrizioni ServiceNow**, in cloud, come indicato dalla seguente tabella:

CODICE PRODOTTO	DENOMINAZIONE PRODOTTO	METRICA	QUANTITÀ PERIMETRO BASE A 36 MESI	QUANTITÀ PERIMETRO BASE A 32 MESI	QUANTITÀ TOTALE PERIMETRO OPZIONALE
PROD17145	Customer Service Management Professional With App Engine 100 - Fulfiller User v6	Fulfiller User	357	0	305
PROD17256	IT Service Management Professional - Fulfiller User v3	Fulfiller User	766	540	570
PROD17800	Business Stakeholder User v4	Business Stakeholder User	199	120	290
PROD15033	Software Asset Management Professional - Subscription Unit	Subscription Unit	43.000	900	16.900
PROD15034	Software Asset Management Enterprise - Subscription Unit	Subscription Unit	0	0	200
PROD20239	Hardware Asset Management Professional - Subscription Unit v2	Subscription Unit	31.000	0	18.000
PROD18234	Enterprise Asset Management Professional - EAM Operator	Operator	1.324	0	50
PROD14995	ITOM Operator Professional v2	Subscription Unit	14.000	900	5.900
PROD14999	IT Operations Management Optimization v2	Subscription Unit	4.000	0	1.000
PROD16963	ITOM AIOps Enterprise v2	Subscription Unit	0	0	500
PROD16744	Security Operations Professional - SIR - Unrestricted User	Unrestricted User	100.000	0	7.800
PROD20826	Security Operations Enterprise - VR - Devices	Subscription Unit	20.000	0	6.000
PROD16746	Data Loss Prevention Incident Response - Unrestricted User	Unrestricted User	100.000	0	795
PROD16944	Application Portfolio Management - Business Application v2	Business Application	4.400	0	900
PROD16951	Strategic Portfolio Management Standard - SPM User	SPM User	0	100	60
PROD16953	Strategic Portfolio Management Professional - SPM User	SPM User	150	70	270
PROD12490	Integrated Risk Management Professional - IRM Operator	IRM Operator	1.022	0	20
PROD12023	Vendor Risk Management – Vendors	Vendors	20	0	130
PROD16286	Privacy Management Standard - Privacy Operator	Privacy Operator	897	0	95
PROD14201	Business Continuity Management Professional v2 - BCM Operator	BCM Operator	50	0	35
PROD19351	App Engine – Fulfiller	Fulfiller User	30	0	20
PROD18126	Integrated Risk Management – IRM - Lite Operator	IRM Lite Operator	2.103	0	200
PROD18127	Business Continuity Management – BCM - Lite Operator	BCM Lite Operator	600	0	60
PROD18249	Automation Engine Enterprise v2 – Unattended Robot	Unattended Robot	1	0	1
PROD19395	Automation Engine Professional v3 – Unattended Robot	Unattended Robot	0	1	1
PROD17237	HR Service Delivery Professional-HR User v4	HR User	0	0	3.000
PROD19255	Workplace Service Delivery- Workplace User v4	Workplace User	0	0	4.300
PROD18124	ESG Management	Subscription Unit (1X100 metriche)	0	0	5



CODICE PRODOTTO	DENOMINAZIONE PRODOTTO	METRICA	QUANTITÀ PERIMETRO BASE A 36 MESI	QUANTITÀ PERIMETRO BASE A 32 MESI	QUANTITÀ TOTALE PERIMETRO OPZIONALE
PROD11370	Employee Document Management - Application v2	%			X
PROD16906	Platform Encryption	%	X	X	X
PROD15871	Domain Separation for MSP Customer	%			X
PROD16290	Impact Advanced – Package	%	X		X
PROD12395	Customer Success – 1 Day Platform Architect (Italy)	Success	4		
PROD09871	Enterprise Support Account Management	Enterprise	1		
PROD16252	Impact Guided - Package	%		X	X

Si precisa che l'importo del corrispettivo relativo alle voci della tabella precedente la cui metrica indicata è "%" sarà calcolato secondo una percentuale dell'importo delle sottoscrizioni attive nella relativa istanza. In particolare:

- il corrispettivo relativo alla voce PROD11370 (Employee Document Management - Application v2) sarà calcolato in percentuale del corrispettivo complessivo delle sottoscrizioni attive sulla stessa istanza in ambito HR (PROD17237 e PROD19255);
- il corrispettivo relativo alla voce PROD16906 (Platform Encryption) e alla voce PROD15871 (Domain Separation for MSP Customer) sarà calcolato in percentuale del corrispettivo complessivo di tutte le sottoscrizioni attive sulla stessa istanza;
- il corrispettivo relativo alla voce PROD16290 (Impact Advanced – Package) e alla voce PROD16252 (Impact Guided - Package) sarà calcolato in percentuale del corrispettivo complessivo di quanto attivo sulla stessa istanza, ovvero tutte le sottoscrizioni, nonché l'eventuale Platform Encryption e l'eventuale Domain Separation;

Le Sottoscrizioni rientranti nel perimetro base a 32 mesi saranno attivate in data 01/05/2024, alla scadenza del contratto attualmente in essere.

3.1.1 PLATFORM ENCRYPTION

Nell'ambito delle Sottoscrizioni, è richiesta l'implementazione della soluzione "Platform Encryption".

Platform Encryption consente di:

- garantire la riservatezza dei dati sensibili e regolamentati, riducendo il rischio di divulgazioni non autorizzate o di esfiltrazione dei dati;
- conformarsi ai requisiti e alle normative governative e di settore in materia di certificazione;
- limitare l'accesso ai dati sensibili in base a ruoli definiti, assegnazioni di script definite, utenti del sistema, ambito applicativo e appartenenza al dominio.

Platform Encryption comprende due tipi di funzionalità di crittografia:

- **Cloud Encryption** che fornisce una crittografia basata sui volumi e garantisce che i dati sensibili a riposo siano sempre protetti nei data center ServiceNow, con moduli di sicurezza hardware (HSM) convalidati FIPS 140-2 di livello 3 e funzionalità di gestione delle chiavi controllate dal cliente, costruite in conformità con la pubblicazione speciale NIST 800-57;
- **Column Level Encryption Enterprise** che cripta i dati a livello di applicazione e di database, con moduli di



sicurezza hardware convalidati FIPS 140-2 di livello 3 e una gestione delle chiavi controllata dal cliente, realizzata in conformità alla pubblicazione speciale NIST 800-57.

La soluzione dovrà prevedere un **KMF (Key Management Framework)** che consenta politiche di crittografia flessibili e supporto API; con funzionalità avanzate di gestione delle chiavi, in modo da consentire a Sogei di scegliere se portare le proprie chiavi (BYOK) o utilizzare chiavi generate casualmente e gestite da ServiceNow. Il KMF dovrà inoltre offrire l'opzione di segregazione dei compiti con ruoli dedicati per l'amministrazione della gestione delle chiavi, la gestione e le operazioni crittografiche, l'audit e l'integrazione. Le chiavi dei clienti dovranno essere memorizzate in moduli di sicurezza hardware convalidati FIPS 140-2 di livello 3 all'interno dell'infrastruttura di ServiceNow.

La soluzione dovrà inoltre prevedere un **KLM (Key Lifecycle Management)** che consenta di creare, revocare, ruotare e sospendere le chiavi con una cadenza definita da Sogei, senza l'intervento del personale ServiceNow, oltre a **Modular Access Policies**, per assegnare diritti di accesso granulari alle chiavi agli script, ai ruoli e al sistema, in base al singolo caso d'uso della crittografia.

3.1.2 DOMAIN SEPARATION

Nell'ambito delle Sottoscrizioni, è richiesta l'implementazione della **"Domain separation"**.

Sogei ha la necessità di imporre una segregazione assoluta dei dati tra le entità aziendali (amministrazioni clienti, partner o sotto-organizzazioni), mediante autonomi domini, logicamente definiti.

Nel contempo, Sogei ha anche la necessità di:

- mantenere alcuni processi globali e la reportistica globale in un'unica istanza;
- offrire una standardizzazione della tecnologia ai mercati presidiati (Modello Platform Company);
- rispondere all'esigenza di governo immediato della tecnologia (Time to Market);
- mantenere differenze di processo minime o moderate tra i clienti;
- semplificare il controllo dell'erogazione dei servizi.

A tal fine, Sogei dovrà, come già in precedenza specificato, acquisire la qualifica di **Managed Service Provider (MSP)** della piattaforma **ESM ServiceNow**.

3.1.3 SUPPORTO IMPACT ADVANCED

Nell'ambito delle Sottoscrizioni, è richiesta l'implementazione del supporto premium **"Impact advanced"**.

Punto di accesso unico per tutto ciò che riguarda la piattaforma ServiceNow, **Impact advanced unisce un costante monitoraggio della piattaforma a un supporto avanzato, inclusivo di formazione, guida prescrittiva e consigli in un'esperienza digitale moderna e di livello avanzato, il tutto condotto da team di esperti assegnati o disponibili su richiesta.**

Nello specifico, Impact Advanced è composto da:

- a) **Supporto Tecnico Avanzato (Advanced):** include un supporto tecnico 24 x 7 x 365 con tempi di risposta più stringenti rispetto al servizio di supporto standard. Grazie all'utilizzo dello strumento Instance Observer, è possibile avere visibilità continua sullo stato di salute e sulle performance della Piattaforma, con una finestra temporale di sei mesi di storico.



In aggiunta è disponibile il supporto tecnico da parte di un team di sviluppatori ServiceNow, sulle configurazioni e sulle customizzazioni della Piattaforma. Personale incaricato di Sogei avrà la possibilità di richiedere assistenza, sulla base delle necessità, da parte di ingegneri del supporto di ServiceNow, per la risoluzione di problemi tecnici sulle customizzazioni implementate sulla piattaforma (con esclusione di applicazioni di terze parti e fino ad un massimo di 200 linee di codice).

- b) **Accesso al Catalogo degli Acceleratori (Advanced):** accesso a pacchetti di servizi predefiniti che consentono di raggiungere in maniera più veloce i propri obiettivi di business, ad es. adozione di nuove funzionalità di sviluppo di una roadmap di prodotto personalizzata, tuning del CMDB, preparazione ad un upgrade, miglioramento della sicurezza della soluzione, ecc. Il catalogo degli acceleratori è disponibile sul sito internet relativo alla documentazione di prodotto di ServiceNow.
- c) **Sessioni di consulenza:** disponibilità di sessioni di consulenza con esperti di prodotto ServiceNow, su temi specifici, per indirizzare le scelte tecnologiche, risolvere problemi contingenti e massimizzare l'adozione delle funzionalità disponibili sulla Piattaforma. Sogei potrà richiedere workshop condotti da esperti di prodotto e consulenti ServiceNow (ad es. Business Process Consultant, Technical Consultant, Product Success Manager), su argomenti relativi al portafoglio di prodotti ServiceNow, rilevanti per il proprio percorso di trasformazione digitale. Le Sessioni di consulenza possono essere programmate con durata di mezza giornata (4 ore) ciascuna, fino ad un massimo di 2,5 giorni per ogni trimestre dell'anno solare, per tutta la durata del contratto. Il Customer Success Manager coordinerà le richieste e pianificherà le Sessioni di consulenza coinvolgendo le risorse necessarie.
- d) **Impact Squad:** mette a disposizione una squadra di esperti ServiceNow assegnata al cliente che fornisce un supporto avanzato di tipo strategico, tecnologico, di governance e orientato a massimizzare l'adozione della Piattaforma.

L'ingaggio della squadra è su base programmata o sulla base di specifiche necessità, attraverso lo strumento IDE (Impact Digital Experience).
- e) **Contenuti avanzati:** accesso ad una libreria di contenuti avanzati, che include guide, manuali avanzati, modelli e metodologie di sviluppo, toolkit e buone pratiche per l'adozione delle funzionalità della Piattaforma ServiceNow.
- f) **Training e coaching personalizzati:** definizione di percorsi formativi personalizzati e ritagliati sulle specifiche esigenze. Con il supporto del Training Consultant saranno pianificate delle sessioni di coaching e workshop da parte di esperti di formazione di ServiceNow per definire un piano di formazione e facilitare lo sviluppo di competenze interne, nonché la gestione del cambiamento e l'adozione di nuovi processi e procedure. Accesso al catalogo di corsi On Demand (Fundamentals e Advanced) e ottenimento dei relativi vouchers per le certificazioni (illimitate per CSA, CIS, CAD e CAS).
- g) **Esperienza digitale avanzata:** strumenti digitali (Impact Digital Experience, "IDE") per il controllo della roadmap di sviluppo della Piattaforma ServiceNow, per il monitoraggio dello stato di avanzamento delle iniziative e per la misurazione dei benefici ottenuti, in grado di fornire un'esperienza ritagliata su ciascun ruolo e di suggerire azioni mirate, per il raggiungimento dei propri obiettivi.
- h) **Pacchetto di servizi – Impact booster (Platform Architect e Support Account Management):** un Platform Architect di ServiceNow, in aggiunta alle attività già previste nell'ambito Impact Squad, fornisce al Cliente un supporto addizionale di governance tecnica, condividendo le buone pratiche e le linee guida architetturali di ServiceNow, per sfruttare al meglio le funzionalità e i moduli della Piattaforma. Partecipa alle sessioni



tecniche con il cliente e i suoi partner tecnologici, suggerendo come utilizzare al meglio le funzionalità messe a disposizione dalla Piattaforma, in linea con le priorità e gli obiettivi del Cliente. Aiuta a prevenire eventuali criticità e a mantenere il buono stato della Piattaforma, evidenziando configurazioni non ottimali o customizzazioni non necessarie.

Un Support Account Manager, in aggiunta alle attività già previste nell'ambito della Impact Squad per l'istanza di riferimento, si occupa della revisione dei case, dei problemi, delle modifiche, delle patch, dei rilasci e aggiornamenti imminenti, anche per istanze di produzione aggiuntive. Gestisce le procedure di escalation, il monitoraggio e la reportistica periodica sulle performance rispetto ai target di riferimento, effettua la revisione delle configurazioni delle istanze di produzione per identificare possibili problemi in occasione degli upgrade

Per istanze di dimensioni ridotte in luogo del supporto premium **"Impact advanced"** è richiesto il supporto premium **"Impact guided"**.

Nello specifico, Impact Guided è composto da:

- a) **Supporto Tecnico Avanzato (Guided):** include un supporto tecnico 24 x 7 x 365 con tempi di risposta più stringenti rispetto al servizio di supporto standard.
- b) **Accesso al Catalogo degli Acceleratori (Guided):** accesso a pacchetti di servizi predefiniti che consentono di raggiungere in maniera più veloce i propri obiettivi di business, ad es. adozione di nuove funzionalità di sviluppo di una roadmap di prodotto personalizzata, tuning del CMDB, preparazione ad un upgrade, miglioramento della sicurezza della soluzione, ecc. Il catalogo degli acceleratori è disponibile sul sito internet relativo alla documentazione di prodotto di ServiceNow.
- c) **Customer Success Manager:** primo punto di contatto per tutte le esigenze relative alla Piattaforma ServiceNow, fornisce accesso agli esperti di prodotto e di processo, fornisce una supervisione della gestione del programma e una guida ai contenuti del pacchetto Impact Guided.
- d) **Contenuti avanzati:** vedi Impact Advanced.
- e) **Training e coaching personalizzati:** vedi Impact Advanced.
- f) **Esperienza digitale avanzata:** vedi Impact Advanced

Si precisa che laddove nel corso del contratto le istanze su cui è stato attivato il supporto premium Impact guided dovessero crescere per l'attivazione di sottoscrizioni del perimetro opzionale, l'eventuale ricorso al supporto Impact advanced in luogo dell'Impact guided avverrà solo in seguito a specifica richiesta di Sogei e per essa dell'amministrazione.



4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

4.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Il Fornitore comunicherà il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assumerà 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 Sogei, nella persona del proprio Direttore dell'esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante l'erogazione delle prestazioni contrattuali.

Il Fornitore dovrà comunicare, relativamente al Responsabile della Fornitura:

- un 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.

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

Il Responsabile della Fornitura dovrà essere reperibile dalle 08:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali.

Sogei provvederà a comunicare un proprio indirizzo PEC, un numero di telefono e un indirizzo di e-mail al Responsabile della Fornitura.

4.2 REQUISITI DI QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI E DELLE INFRASTRUTTURE CLOUD

I servizi cloud oggetto della presente iniziativa dovranno essere erogati nel rispetto dei requisiti descritti dall'ACN, in tema di qualificazione dei servizi e delle infrastrutture cloud. Si applica pertanto quanto previsto dal decreto direttoriale n. 29 del 2 gennaio 2023 e dalla precedente determina n. 307 del 18 gennaio 2022 e dal decreto direttoriale n. 20610 del 28 luglio 2023 (e i relativi atti ivi richiamati).

La qualificazione del CSP è condizione essenziale ai fini della stipula del contratto e dovrà essere mantenuta per tutta la durata contrattuale.

Di conseguenza, in conformità a quanto previsto dai suddetti decreto direttoriale e determina, nell'ambito del regime transitorio in essere, il livello di qualificazione minimo da possedere per i servizi oggetto della presente acquisizione è il **QC1**; il livello di qualifica nonché lo stato inerente gli altri livelli di qualificazione dei servizi oggetto del contratto sarà dichiarato all'interno dell'Offerta; lo stesso dovrà essere aggiornato da parte del Fornitore, a fronte di eventuali successivi eventi.

La Sogei – in corso di contratto – potrà utilizzare lo stesso per servizi da erogarsi per dati rientranti nella classificazione ordinaria, critica e strategica purché i relativi servizi siano preliminarmente qualificati in accordo con la classificazione del dato.

Resta inteso che troveranno applicazione, ove possibile, le disposizioni eventualmente introdotte a seguito dell'entrata in vigore del regime ordinario di qualificazione dei servizi cloud, la cui adozione da parte di ACN è prevista entro il 31 gennaio 2024.



In caso di revoca della qualificazione o di scadenza della validità della qualificazione ai sensi della normativa vigente, si applica quanto previsto in materia dallo Schema di Contratto.

4.3 ORDINATIVI E ATTIVAZIONE DELLE SOTTOSCRIZIONI

Le Sottoscrizioni, da erogarsi 'in cloud', saranno oggetto di ordinativi di fornitura, su base semestrale.

Il Responsabile della fornitura, entro 10 (dieci) giorni lavorativi da ciascun ordinativo, dovrà sottoporre al Direttore dell'esecuzione un **"Piano Operativo"**, contenente le specifiche modalità di attivazione.

Al termine delle suddette attività per rendere disponibili le sottoscrizioni richieste, il Responsabile della fornitura dovrà redigere un apposito **"Rapporto di rilascio"**; tale documento riporterà le seguenti informazioni:

- la data di effettiva disponibilità ed attivazione delle sottoscrizioni;
- i criteri impiegati per la determinazione degli importi calcolati per il periodo di durata minima (6 mesi);
- l'articolazione delle prove proposte per la Verifica di conformità.

Per tutta la durata del contratto, Sogei avrà facoltà di:

- sostituire un prodotto originariamente acquisito con altro prodotto presente nel perimetro base o nel perimetro opzionale;
- procedere ad "aggiornamento tecnologico", sostituendo un prodotto obsoleto con un analogo prodotto che, per esplicita dichiarazione della casa madre, sia riconducibile alla medesima area di interesse e soddisfi la medesima funzionalità.

Tali variazioni dovranno avvenire a parità di prezzo e lasciando invariato l'importo economico complessivo della fornitura.

4.4 LIVELLI DI SERVIZIO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SUPPORTO

È richiesta una **disponibilità dell'istanza** di produzione pari al **99,8%**, calcolato su base mensile.

In ogni caso di inadempimento, saranno attribuiti a Sogei dei Crediti di Servizio, calcolati sulla base dei minuti di tali indisponibilità, secondo le previsioni del contratto.

Il **servizio di supporto** comprende tutti gli oneri necessari per mantenere e/o riportare tutti i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte a elevarne il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento e aumentarne la sicurezza.

Il supporto comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti;
- tempestiva messa a disposizione delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione;
- disponibilità di ogni nuovo update dei prodotti; per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei prodotti.

Gli interventi riguardanti l'aggiornamento della componente tecnologica della soluzione offerta devono avvenire senza fermi di servizio e garantendo la compatibilità delle implementazioni precedentemente realizzate.



È inoltre richiesto che gli update della Piattaforma vengano notificati a Sogei, **con un preavviso di 30 giorni**, salvo, in casi come minaccia alla sicurezza, richiesta di Autorità o conflitti con diritti di terzi, nel qual caso il preavviso **non sarà comunque inferiore ai 10 giorni**.

La Sogei comunicherà i malfunzionamenti e il livello di severità mediante strumento telematico all'indirizzo web comunicato dal Fornitore o tramite comunicazione telefonica, confermata via posta elettronica, ai recapiti comunicati dal Fornitore.

Il Fornitore prende atto che l'assegnazione del livello di severità spetta alla Sogei e che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla presa in carico della Service Request (corrispondente alla conferma via posta elettronica) e si impegna a rispettare i livelli di servizio definiti per l'Impact advanced e per l'Impact guided, riportati nelle tabelle seguenti.

SERVIZIO IMPACT ADVANCED		
Priorità	Descrizione	Tempo di risposta
Priorità 1	Qualsiasi difetto che renda un'istanza non accessibile agli utenti autorizzati	15 minuti
Priorità 2	Qualsiasi difetto che causa il malfunzionamento di una funzione critica	1 ora
Priorità 3	Qualsiasi difetto che impedisca in modo significativo il lavoro o l'avanzamento	1 giorno lavorativo
Priorità 4	Qualsiasi difetto che non impedisca in modo significativo il lavoro o l'avanzamento	2 giorni lavorativi

SERVIZIO IMPACT GUIDED		
Priorità	Descrizione	Tempo di risposta
Priorità 1	Qualsiasi difetto che renda un'istanza non accessibile agli utenti autorizzati	30 minuti
Priorità 2	Qualsiasi difetto che causa il malfunzionamento di una funzione critica	2 ore
Priorità 3	Qualsiasi difetto che impedisca in modo significativo il lavoro o l'avanzamento	1 giorno lavorativo
Priorità 4	Qualsiasi difetto che non impedisca in modo significativo il lavoro o l'avanzamento	2 giorni lavorativi



5 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La Sogei procederà alla verifica di conformità della fornitura, ai sensi dell'art.116, del D.Lgs. n. 36/2023, nel rispetto delle previsioni contrattuali:

- a) con riferimento alla **fornitura delle Sottoscrizioni**, di cui al paragrafo 3.1, entro il termine di 30 giorni dalla data di disponibilità ed attivazione;
- b) con riferimento **alla corretta erogazione dei servizi** (livelli di disponibilità e servizio di supporto), di cui al paragrafo 4.3, la Sogei si riserva la possibilità di effettuare, per tutta la durata del contratto, controlli a campione, con modalità comunque idonee.

Nel caso di esito positivo la data del “Verbale di Verifica di Conformità”, di cui alla lettera a), verrà considerata quale **“Data di Accettazione della Fornitura”**, anche per quanto riguarda Ordinativi di Fornitura successivi.



6 EXIT STRATEGY E GRACE PERIOD

Il Fornitore si obbliga a fornire supporto a Sogei nell'attività di Exit Strategy che avverrà entro **30 (trenta) giorni** dalla scadenza naturale del contratto.

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 di Sogei 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 Sogei e, comunque, idoneo a consentire il ricaricamento dei dati su infrastrutture individuate dalla stessa Sogei.

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 Sogei 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.