



ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE, DEI SERVIZI SPECIALISTICI E DEI SERVIZI OPZIONALI RELATIVI ALLA PIATTAFORMA CRITTOGRAFICA PKSUIE DEL MEF – ID 2022

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando ai sensi e per gli effetti dell'art. 63 co. 2 lett. b) nn. 2) e 3) del D.Lgs.50/2016 per l'acquisizione dei servizi di manutenzione software, dei servizi specialistici e dei servizi opzionali relativi alla piattaforma crittografica PKSuite del MEF– ID 2022



INDICE

1	INTRODUZIONE.....	3
1.1	Glossario.....	3
1.2	Contesto di riferimento	4
2	DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI.....	4
2.1	Oggetto dell'acquisizione.....	4
2.2	Durata	5
2.3	Luogo di lavoro	5
2.4	Identificazione del Responsabile della Fornitura.....	5
3	CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E SERVIZI	6
3.1	Servizi Base	6
3.1.1	Servizi di Manutenzione PKBOX, PKNET, Firma Facile e Activ1st.....	6
3.1.2	Servizi di Firma Remota Infocert con token OTP Vasco Mobile.....	7
3.1.3	Servizio di Manutenzione Full Service per PKCUBE ENTERPRISE	7
3.1.4	Servizi Professionali di Supporto.....	8
3.2	Servizi Opzionali	9
3.2.1	Servizio Platinum PKSuite	9
3.2.2	Certificati Infocert per il servizio di Firma Automatica	9
3.2.3	Servizio di Integrazione della Firma Remota con altre Certification Authority (CA).....	9
3.2.4	Servizio di Disaster Recovery Time4Mind	10
3.2.5	Servizio di Firma Remota InfoCert con token OTP Vasco Mobile	12
4	DIMENSIONAMENTO DELL'ACQUISIZIONE	12
5	VERIFICA DI CONFORMITA'	14
6	LIVELLI DI SERVIZIO	14



1 INTRODUZIONE

Il presente Capitolato Tecnico descrive le specifiche tecniche che dovranno essere obbligatoriamente rispettate dall'Impresa per l'acquisizione dei servizi di manutenzione software, dei servizi specialistici e dei servizi opzionali relativi alla piattaforma crittografica PKSUIE del MEF.

Se non diversamente specificato, tutti i termini temporali (giorni, mesi, anni) indicati nel presente Capitolato Tecnico devono intendersi come solari (di calendario).

Tutte le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico costituiscono i requisiti minimi dell'acquisizione.

1.1 Glossario

Salva diversa esplicita indicazione, ai termini seguenti, riportati in ordine alfabetico, viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato di seguito indicato.

TERMINE	DEFINIZIONE
Consip	Consip S.p.A. che nella presente procedura assume il ruolo di stazione appaltante.
Amministrazione/Committente/Cliente	Sogei S.p.A.
Capitolato Tecnico	E' il presente documento nel quale sono indicate le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio.
Contratto	L'atto che verrà stipulato tra Sogei e l'Impresa, nel quale sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio.
CAD	Il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82, detto Codice dell'Amministrazione Digitale.
CNIPA	Oggi DigitPA, in precedenza Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione.
EoS	End of Support.
Fornitore/Impresa/Società	Nominativo dell'operatore economico della procedura.
Fornitura/Servizio	Il complesso delle attività oggetto della procedura, ovvero servizi di manutenzione software, servizi specialistici e servizi opzionali relativi alla piattaforma crittografica PKSUIE del MEF, meglio specificati al par. 3 del presente Capitolato.
Giorno lavorativo	I giorni della settimana che vanno dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e festivi.
MEF	Il Ministero dell'Economia e delle Finanze.
Responsabile della Fornitura	La persona individuata dall'Impresa come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando ai sensi e per gli effetti dell'art. 63 co. 2 lett. b) nn. 2) e 3) del D.Lgs.50/2016 per l'acquisizione dei servizi di manutenzione software, dei servizi specialistici e dei servizi opzionali relativi alla piattaforma crittografica PKSuite del MEF– ID 2022



1.2 Contesto di riferimento

A partire dal 2009, Sogei ha adottato un disaccoppiamento dei servizi crittografici dalle applicazioni attraverso una soluzione centralizzata che veicola tramite un hub i servizi di firma remota, i servizi di verifica secondo la normativa o secondo accordi di servizio, i servizi di apposizione di marca temporale, la generazione di credenziali e gestione di certificati di scopo ad esse associati nonché la firma tramite dispositivi personali (smart card e token), riducendo la complessità dello sviluppo ed offrendo un punto unico di controllo e gestione.

La soluzione è stata realizzata dalla *piattaforma di firma remota PKSUIE*, esito raggiunto attraverso una software selection svolta dalla Consip S.p.A. nel corso del 2009, in linea con le previsioni dell'art. 68 del CAD "Analisi comparativa delle soluzioni", e finalizzata all'identificazione di una piattaforma di firma remota per il MEF, in sostituzione della precedente soluzione denominata "Layer Unico" messa a disposizione dal 2000 al 2009 dal CNIPA e successivamente dismessa.

Successivamente, sia per ragioni di natura funzionale sia per ragioni di natura prestazionale, si è ricorso ad un utilizzo diffuso ed una evoluzione spinta della piattaforma, portando la modalità di interazione tra le applicazioni e le funzionalità offerte dalla piattaforma crittografica PKSUIE da un'integrazione di tipo lasco ad un'integrazione ed orchestrazione complessa.

Nel corso del 2011 è stato stipulato un contratto di manutenzione delle licenze già in possesso del MEF e l'acquisto di ulteriori licenze per l'implementazione di nuove funzionalità e nel corso della vigenza contrattuale il Dipartimento del Tesoro con ordine separato ha acquisito dalla società Intesi Group S.p.A. un servizio di firma remota, erogato tramite la piattaforma crittografica del DAG dal certificatore Infocert. Nel marzo del 2014 la Sogei ha stipulato un contratto per: i) l'acquisizione di una nuova installazione PKSUIE su cui far migrare le sole applicazioni della RGS; ii) i rispettivi servizi di manutenzione; iii) l'acquisto di licenze per l'implementazione di nuove funzionalità. Il 25 giugno 2015 è stato rinnovato il contratto del 2011 allineando la scadenza a quello stipulato nel 2014.

Pertanto la presente richiesta di acquisto da parte di Sogei prevede:

- i. il rinnovo dei servizi di manutenzione del contratto stipulato il 20 marzo del 2014;
- ii. la confluenza in questo nuovo contratto dei servizi di manutenzione del contratto stipulato il 25 giugno 2015;
- iii. i servizi professionali di supporto specialistico;
- iv. i servizi opzionali da attivare solo su esplicita richiesta dell'Amministrazione per gestire eventuali esigenze di crescita manifestate dai Dipartimenti RGS, DAG e DT.

2 DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI

2.1 Oggetto dell'acquisizione

Nell'ambito della presente iniziativa, l'oggetto dell'acquisizione è costituito dalla seguente componente di "servizi base":

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando ai sensi e per gli effetti dell'art. 63 co. 2 lett. b) nn. 2) e 3) del D.Lgs.50/2016 per l'acquisizione dei servizi di manutenzione software, dei servizi specialistici e dei servizi opzionali relativi alla piattaforma crittografica PKSUIE del MEF– ID 2022



- il servizio di manutenzione per i prodotti software in uso, in particolare *PKBOX*, *PKNET*, *Firma Facile e Activ1st*;
- il servizio di manutenzione *Full Service* per la componente *PKCUBE Enterprise* del Dipartimento di RGS;
- i servizi di Firma Remota Infocert con token OTP Vasco Mobile;
- i servizi professionali di supporto specialistico;

e da una componente di “*servizi opzionali*”, da attivare su esplicita richiesta dell’Amministrazione:

- il servizio Platinum PKSUIE;
- i lotti di certificati per il servizio di firma automatica;
- le credenziali per il servizio di Firma Remota Infocert con token OTP Vasco Mobile;
- il servizio di Disaster Recovery su Time4Mind;
- il servizio di integrazione della Firma Remota con altre Certification Authority (CA).

2.2 Durata

Il Contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine in data 20.12.2019. Si precisa che, a garanzia della continuità operativa, con la prima fattura trimestrale, Sogei provvederà al pagamento del corrispettivo connesso ai servizi di cui al par. 4 “Tabella A – ID 1,2,3,4,5,6,7,8 e 13”, erogati nelle more della stipula del nuovo contratto, a far data dal 21.12.2017 sino alla sottoscrizione del contratto stesso.

La durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi ed in tal caso avrà termine in data 20.12.2020, previa comunicazione scritta di Sogei, da inviare al Fornitore con 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla scadenza, sempre nei limiti dei fabbisogni massimi stabiliti.

E’ prevista altresì la possibilità di proroga tecnica ai sensi dell’art. 106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016.

2.3 Luogo di lavoro

I servizi richiesti dovranno essere eseguiti presso i Dipartimenti del MEF di RGS, DAG e DT.

2.4 Identificazione del Responsabile della Fornitura

Prima della stipula del contratto, l’Impresa dovrà comunicare alla SOGEI il nominativo del proprio rappresentante designato quale responsabile dei servizi contrattuali e del coordinamento degli stessi. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi, l’interlocutore unico della SOGEI e non potrà far parte del team di lavoro.

Tale Responsabile non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Sogei.

Il **Responsabile della Fornitura** 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, affinché la Sogei possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi descritti nei paragrafi a seguire.

Il **Responsabile della Fornitura**, pertanto, sarà l’interlocutore unico della Sogei per l’organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Il profilo professionale di tale Responsabile deve essere adeguato

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando ai sensi e per gli effetti dell’art. 63 co. 2 lett. b) nn. 2) e 3) del D.Lgs.50/2016 per l’acquisizione dei servizi di manutenzione software, dei servizi specialistici e dei servizi opzionali relativi alla piattaforma crittografica PKSuite del MEF– ID 2022



al ruolo ricoperto, dovrà essere sempre reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta di Sogei con un preavviso massimo di 3 (tre) giorni lavorativi.

3 CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E SERVIZI

3.1 Servizi Base

3.1.1 Servizi di Manutenzione PKBOX, PKNET, Firma Facile e Activ1st

Il servizio di manutenzione per il software PKBOX, PKNET, Firma Facile e Activ1st offerto dal Fornitore dovrà includere le seguenti attività:

- manutenzione correttiva, comprende gli interventi (bug fix) volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti di natura software per tutte le componenti;
- manutenzione adattiva, comprende gli interventi (workaround) sul software proprietario, laddove si renda necessario;
- manutenzione evolutiva, comprende le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software ed il diritto a tutte le nuove versioni del software proprietario (3 major e 3 minor release/anno). Inoltre deve essere previsto l'adeguamento non oneroso ed entro i termini di legge, per tutte le variazioni sulla normativa di pertinenza che intervengano durante la vigenza contrattuale.

Il Fornitore potrà effettuare delle attività di monitoraggio e controllo via accesso remoto tramite piattaforma CITRIX (fornita da Sogei), la cui indisponibilità non potrà tradursi in penali per mancato rispetto dei livelli di servizio.

Nel caso in cui una qualsiasi attività di manutenzione richieda un fermo totale dell'operatività del sistema o dei relativi servizi, le modalità di intervento dovranno essere concordate per iscritto con Sogei.

In particolare, al fine di garantire la continuità del servizio, costituirà obbligo del Fornitore concordare preventivamente con Sogei le modalità di intervento, in maniera tale da non creare disservizio all'utenza, per attività riguardanti:

- installazione e configurazione;
- upgrade del sistema o di sue specifiche componenti;
- variazioni di configurazione.

Per i servizi di manutenzione delle componenti ID 1, ID 2 e ID 5 di cui al par. 4, il Fornitore dovrà garantire ed essere operativo in modalità full time (H24) per tutti i giorni feriali e festivi dell'anno solare (365 o 366 giorni) secondo i seguenti canali di accesso:

- assistenza via posta elettronica, e/o telefonica;
- pronto intervento on-site o da remoto in caso di Incident concordato con Severità A (blocco in produzione).

Mentre per i servizi di manutenzione delle componenti ID 3 e ID 4 di cui al par. 4, il Fornitore dovrà garantire ed essere operativo in modalità H8 per tutti i giorni feriali (5 giorni/settimana) via posta elettronica.

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando ai sensi e per gli effetti dell'art. 63 co. 2 lett. b) nn. 2) e 3) del D.Lgs.50/2016 per l'acquisizione dei servizi di manutenzione software, dei servizi specialistici e dei servizi opzionali relativi alla piattaforma crittografica PKSuite del MEF– ID 2022



La lingua utilizzata per tutte le comunicazioni tra il personale tecnico Sogei e il personale dell'assistenza tecnica/manutenzione della Società dovrà essere la lingua italiana.

Per il servizio di manutenzione PKBOX e Activ1st (ID 1,2 e 5 della Tabella A di cui al par. 4 del presente documento), i Dipartimenti si riservano la possibilità di variare la consistenza, previa comunicazione scritta di Sogei, da inviare al Fornitore con 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto al canone mensile di riferimento, sempre nei limiti dei fabbisogni massimi stabiliti.

Per i servizi di manutenzione PKNET e Firma Facile (ID 3 e 4 della Tabella A di cui al par. 4 del presente documento), il numero di utenti per ciascun Dipartimento è oggetto di riconferma annuale, previa comunicazione scritta di Sogei, da inviare al Fornitore con 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto al dodicesimo canone mensile dell'anno di riferimento del servizio, sempre nei limiti dei fabbisogni massimi stabiliti.

3.1.2 Servizi di Firma Remota Infocert con token OTP Vasco Mobile

I servizi di Firma Digitale Remota sono erogati dalla Certification Authority Infocert sulla base dell'architettura software PKSuite di Intesi Group S.p.A.. I prodotti PKbox sono predisposti per operare anche *"in service"*, in tal caso le credenziali vengono ospitate su HSM installati presso la server farm di Infocert, che eroga i servizi di emissione certificati e di firma digitale remota.

I server PKBox Enterprise HSM sono installati in configurazione ridondata presso InfoCert e dal lato Sogei sono interfacciati dai prodotti PKBox Remote e PKNet in maniera equivalente a una installazione in house operando tramite VPN il cui costo è ricompreso nei costi di servizio.

Il servizio comprende l'emissione delle credenziali e lo svolgimento delle operazioni crittografiche sui sistemi HSM e PKBox installati presso InfoCert ed il rilascio del token OTP Vasco. Il servizio è utilizzato dai Dipartimenti DT e RGS, e gestito su base canone annuale con decorrenza rispettivamente dal mese di Luglio per il DT e dal mese di Settembre per la RGS.

I Dipartimenti confermeranno annualmente il quantitativo dei canoni da attivare, sempre nei limiti dei fabbisogni massimi stabiliti dal servizio base ID 6 e/o dall'attivazione del servizio opzionale ID 13 di cui al par. 4., previa comunicazione scritta di Sogei, da inviare al Fornitore con 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto al mese di Luglio di ciascun anno per il Dipartimento DT e al mese di Settembre di ciascun anno per il Dipartimento di RGS.

3.1.3 Servizio di Manutenzione Full Service per PKCUBE ENTERPRISE

Il servizio di manutenzione "Full Service" per la piattaforma PKCube Enterprise, installata presso il CED - La Rustica sito in via Atanasio Soldati 80 - Roma e dedicata alle attività di verifica e firma remota/automatica per gli utenti delle applicazioni del Dipartimento di RGS, dovrà includere le seguenti attività:

- manutenzione correttiva, comprende tutti gli interventi (bug fix) volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti sia di natura software che di natura hardware;
- manutenzione preventiva, comprende tutti gli interventi programmati volti ad evitare l'insorgere di malfunzionamenti;

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando ai sensi e per gli effetti dell'art. 63 co. 2 lett. b) nn. 2) e 3) del D.Lgs.50/2016 per l'acquisizione dei servizi di manutenzione software, dei servizi specialistici e dei servizi opzionali relativi alla piattaforma crittografica PKSuite del MEF– ID 2022



- manutenzione evolutiva, comprende tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software ed il diritto a tutte le nuove versioni del software proprietario (3 major e 3 minor release/anno).

Nel caso in cui una qualsiasi attività di manutenzione richieda un fermo totale dell'operatività del sistema o dei relativi servizi, le modalità di intervento dovranno essere concordate per iscritto con Sogei.

In particolare, al fine di garantire la continuità del servizio, costituirà obbligo del Fornitore concordare preventivamente con Sogei le modalità di intervento, in maniera tale da non creare disservizio all'utenza, per attività riguardanti:

- installazione e configurazione;
- upgrade del sistema o di sue specifiche componenti;
- variazioni di configurazione.

Il servizio di manutenzione, assistenza e supporto "Full Service" dovrà essere offerto per tutti i giorni feriali e festivi (365 o 366 giorni) in modalità full time (H24) attraverso i seguenti canali:

- assistenza via posta elettronica, e/o telefonica;
- pronto intervento on-site o da remoto in caso di Incident concordato con Severità A (blocco in produzione).

La lingua utilizzata per tutte le comunicazioni tra il personale tecnico Sogei e il personale dell'assistenza tecnica/manutenzione della Società dovrà essere la lingua italiana.

Il Fornitore potrà effettuare delle attività di monitoraggio e controllo via accesso remoto tramite piattaforma CITRIX (fornita da Sogei), la cui indisponibilità non potrà tradursi in penali per mancato rispetto dei livelli di servizio.

Per il servizio Full Service PKCUBE ENTERPRISE (ID 7 della Tabella A di cui al par. 4 del presente documento), il Dipartimento di RGS si riserva la possibilità di variare la consistenza, previa comunicazione scritta di Sogei, da inviare al Fornitore con 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto al canone mensile di riferimento, sempre nei limiti dei fabbisogni massimi stabiliti.

3.1.4 Servizi Professionali di Supporto

I servizi professionali prevedono l'erogazione degli stessi a consumo sia in modalità «remota» sia in modalità «on-site», previa richiesta da parte dell'Amministrazione, presso le sedi dei Dipartimenti MEF di riferimento come meglio indicato al par.4. Il servizio di supporto specialistico richiesto si configura come un'attività di assistenza specialistica relativa alle componenti proprietarie della piattaforma PKSuite, in particolare:

- supporto specialistico di prodotto di carattere funzionale ed operativo sulle funzionalità disponibili;
- supporto specialistico di prodotto per l'evoluzione delle applicazioni specifiche;
- supporto specialistico di prodotto di eventuali limitazioni all'utilizzo delle funzionalità applicative derivanti da accidentali malfunzionamenti che potrebbero manifestarsi nel normale utilizzo delle applicazioni.

Il servizio di supporto specialistico sarà prestato dal Fornitore nei giorni feriali, dalle 09:00 alle 18:00, entro 10 giorni lavorativi dalla "Data di richiesta intervento". In caso di necessità e solo in condizioni straordinarie potrà essere richiesta assistenza anche fuori orario lavorativo standard.

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando ai sensi e per gli effetti dell'art. 63 co. 2 lett. b) nn. 2) e 3) del D.Lgs.50/2016 per l'acquisizione dei servizi di manutenzione software, dei servizi specialistici e dei servizi opzionali relativi alla piattaforma crittografica PKSuite del MEF– ID 2022



3.2 Servizi Opzionali

3.2.1 Servizio Platinum PKSuite

Il servizio Platinum PKSuite prevede il medesimo servizio di manutenzione come meglio specificato al par.3.1.1 da prestarsi con SLA più stringenti tutti i giorni feriali in modalità H8 (per maggiori dettagli si rimanda al par. 6), qualora i singoli Dipartimenti ne manifestino l'esigenza con attivazione opzionale su base annua.

3.2.2 Certificati Infocert per il servizio di Firma Automatica

I servizi di Firma Digitale sono erogati dalla Certification Authority Infocert sulla base dell'architettura software PKSuite di Intesi Group S.p.A. e alle credenziali di firma sono associati i corrispettivi certificati della Certification Authority Infocert. Nell'ottica evolutiva della piattaforma crittografica MEF e qualora i Dipartimenti di DT, DAG e RGS ritengono di espandere il numero di utenti del servizio di Firma Automatica, Sogei può attivare il servizio opzionale di lotti da 10 certificati ciascuno, nei limiti dei fabbisogni massimi stabiliti al par. 4, componente ID 10.

3.2.3 Servizio di Integrazione della Firma Remota con altre Certification Authority (CA)

Il servizio di integrazione richiesto da Sogei, qualora si rende necessario nell'ottica evolutiva della piattaforma crittografica MEF, dovrà essere svolto da personale Intesi Group, in quanto è il fornitore unico che dispone delle necessarie competenze di natura proprietaria sui prodotti in uso da integrare con altre CA.

Il servizio di integrazione richiesto, poiché prevede una realizzazione a "corpo", dovrà essere rilasciato secondo le seguenti fasi:

FASE	DESCRIZIONE ATTIVITA'	OUTPUT/DELIVERABLE	DOCUMENTO DI APPROVAZIONE/REVISIONE
Definizione	Proposta di soluzione e stima dei tempi	Studio di fattibilità Piano di Lavoro iniziale	Lettera di approvazione
Progettazione	Dettaglio di progetto (analisi dei requisiti e disegno di dettaglio della soluzione; specifiche tecniche di progettazione. Piano di esecuzione	Specifiche tecniche dell'intervento; Piano di lavoro dettagliato.	Lettera di approvazione Piano di lavoro concordato
Realizzazione	Progetto realizzativo in funzione di quanto stabilito nei punti precedenti (progettazione e piano di lavoro).	Prodotto (e codice sorgente laddove possibile) Piano di test e collaudo Documentazione utente Manuale di gestione	Lettera di approvazione della documentazione proposta dal fornitore

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando ai sensi e per gli effetti dell'art. 63 co. 2 lett. b) nn. 2) e 3) del D.Lgs.50/2016 per l'acquisizione dei servizi di manutenzione software, dei servizi specialistici e dei servizi opzionali relativi alla piattaforma crittografica PKSuite del MEF– ID 2022



		Altri documenti	
Consegna/Installazione	Consegna e installazione di quanto prodotto in fase di realizzazione nell'ambiente di collaudo di Sogei.	Prodotto attivo in ambiente di collaudo	Rapporto di fine installazione contenente il dettaglio di quanto consegnato
Collaudo/Verifica Conformità	Esecuzione del piano di test e collaudo; Test di integrazione.	Applicazione del piano Verifica dei risultati Accettazione	Rapporto collaudo Lettera di accettazione in collaudo dell'obiettivo
Esercizio	Installazione, configurazione, collaudo e rilascio dell'intera fornitura nell'ambiente di esercizio.	Prodotto attivo	Verbale di collaudo Lettera di accettazione Esercizio del servizio

Entro 30 giorni solari dalla "Data di richiesta intervento" dovrà essere consegnato un Piano di Lavoro di massima che descriva le varie fasi secondo la tabella sopra riportata, nonché i tempi di consegna di ogni singola fase.

Sogei si impegna ad approvare o a respingere il suddetto Piano di Lavoro entro 15 giorni solari dall'avvenuta consegna. In caso di mancata approvazione il Fornitore dovrà entro i successivi 5 giorni solari presentare un nuovo Piano di Lavoro che contenga le integrazioni/revisioni richieste da Sogei. Successivamente dovrà essere predisposto e/ mantenuto costantemente aggiornato un Piano di Lavoro contenente attività e tempi.

La versione finale del Piano dovrà essere prodotta dal Fornitore e approvata da Sogei.

La pianificazione iniziale verrà approvata sotto forma di verbale o di lettera di approvazione. Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con Sogei ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando a Sogei il relativo Piano di Lavoro aggiornato. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

Il Piano di Lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi assunti formalmente dal Fornitore, e accettati da Sogei, sui tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna del prodotto.

3.2.4 Servizio di Disaster Recovery Time4Mind

L'attivazione e la richiesta del servizio di Disaster Recovery su Time4Mind è funzionale alla mitigazione del rischio connesso all'"End of Support (EoS)" degli apparati Thales (server HSM) dichiarato per Dicembre 2018, per i quali l'Amministrazione non ritiene opportuno programmare nuovi investimenti. Nell'evenienza in cui gli apparati debbano erogare servizio oltre la data di EoS, il servizio opzionale di Disaster recovery garantirà l'affidabilità in termini di mitigazione del rischio da potenziali "failure" hardware.

Il servizio richiesto, poiché prevede una realizzazione a "corpo", dovrà essere rilasciato secondo le seguenti fasi:

FASE	DESCRIZIONE ATTIVITA'	OUTPUT/DELIVERABLE	DOCUMENTO DI APPROVAZIONE/REVISIONE
Definizione	Proposta di soluzione e stima dei tempi	Studio di fattibilità	Lettera di approvazione

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando ai sensi e per gli effetti dell'art. 63 co. 2 lett. b) nn. 2) e 3) del D.Lgs.50/2016 per l'acquisizione dei servizi di manutenzione software, dei servizi specialistici e dei servizi opzionali relativi alla piattaforma crittografica PKSuite del MEF– ID 2022



		Piano di Lavoro iniziale	
Progettazione	Dettaglio di progetto (analisi dei requisiti e disegno di dettaglio della soluzione; specifiche tecniche di progettazione. Piano di esecuzione	Specifiche tecniche dell'intervento; Piano di lavoro dettagliato.	Lettera di approvazione Piano di lavoro concordato
Realizzazione	Progetto realizzativo in funzione di quanto stabilito nei punti precedenti (progettazione e piano di lavoro).	Prodotto (e codice sorgente laddove possibile) Piano di test e collaudo Documentazione utente Manuale di gestione Altri documenti	Lettera di approvazione della documentazione proposta dal fornitore
Consegna/Installazione	Consegna e installazione di quanto prodotto in fase di realizzazione nell'ambiente di collaudo di Sogei.	Prodotto attivo in ambiente di collaudo	Rapporto di fine installazione contenente il dettaglio di quanto consegnato
Collaudo/Verifica Conformità	Esecuzione del piano di test e collaudo; Test di integrazione.	Applicazione del piano Verifica dei risultati Accettazione	Rapporto collaudo Lettera di accettazione in collaudo dell'obiettivo
Esercizio	Installazione, configurazione, collaudo e rilascio dell'intera fornitura nell'ambiente di esercizio.	Prodotto attivo	Verbale di collaudo Lettera di accettazione Esercizio del servizio

Entro 30 giorni solari dalla "Data di richiesta intervento" dovrà essere consegnato un Piano di Lavoro di massima che descriva le varie fasi secondo la tabella sopra riportata, nonché i tempi di consegna di ogni singola fase.

Sogei si impegna ad approvare o a respingere il suddetto Piano di Lavoro entro 15 giorni solari dall'avvenuta consegna. In caso di mancata approvazione il Fornitore dovrà entro i successivi 5 giorni solari presentare un nuovo Piano di Lavoro che contenga le integrazioni/revisioni richieste da Sogei. Successivamente dovrà essere predisposto e/ mantenuto costantemente aggiornato un Piano di Lavoro contenente attività e tempi.

La versione finale del Piano dovrà essere prodotta dal Fornitore e approvata da Sogei.

La pianificazione iniziale verrà approvata sotto forma di verbale o di lettera di approvazione. Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con Sogei ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando a Sogei il relativo Piano di Lavoro aggiornato. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

Il Piano di Lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fii contrattuali gli obblighi assunti formalmente dal Fornitore, e accettati da Sogei, sui tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna del prodotto.

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando ai sensi e per gli effetti dell'art. 63 co. 2 lett. b) nn. 2) e 3) del D.Lgs.50/2016 per l'acquisizione dei servizi di manutenzione software, dei servizi specialistici e dei servizi opzionali relativi alla piattaforma crittografica PKSuite del MEF– ID 2022



3.2.5 Servizio di Firma Remota InfoCert con token OTP Vasco Mobile

Si rimanda al par. 3.1.2 per le caratteristiche del servizio. La componente opzionale è attivabile per gestire la specifica esigenza dei Dipartimenti, qualora si ritenga necessario.

4 DIMENSIONAMENTO DELL'ACQUISIZIONE

Il dettaglio e il dimensionamento dei servizi, oggetto della presente iniziativa, è riportato nella successiva tabella, comprensiva delle quote di competenza dei singoli Dipartimenti del MEF.

ID	CODICE COMPONENTE	COMPONENTE	DESCRIZIONE	DIPARTIMENTO (Q,TA')			Durata (Mesi)	UNITA' DI MISURA
				RGS	DAG	DT		
1	FS-PBOX-SRV	Manutenzione dei Server PkBox <i>SLA 24x7 – 4 ore per la presa in carico dell'incidente</i> <i>Correttiva PkBox</i> <i>Adeguamenti normativi</i>	Servizio di manutenzione per i Server di sicurezza per servizi di firma/verifica firma/marcatura temporale/verifica marcatura temporale		6		36	Numero di server
2	MN-PBOX-SRV	Manutenzione Server PkBox <i>SLA 5x8 – 4 ore per la presa in carico dell'incidente</i> <i>Correttiva PkBox</i> <i>Adeguamenti normativi</i>	Servizio di manutenzione per i Server di sicurezza per servizi di firma/verifica firma/marcatura temporale/verifica marcatura temporale		1		36	Numero di server
3	PNET	Manutenzione del software PkNet <i>SLA 5x8 – 4 ore per la presa in carico dell'incidente</i>	Servizio di manutenzione per le Librerie crittografiche per integrazione funzionalità di firma/verifica firma/marcatura temporale/verifica marcatura temporale	6500	2000	1200	36	Numero di utenti
4	FF-WIN	Manutenzione del software Firma Facile per Windows <i>SLA 5x8 – 4 ore per la presa in carico dell'incidente</i>	Servizio di manutenzione per l'Applicazione Client per servizi di firma/verifica firma/marcatura temporale/verifica marcatura temporale	6500	2000	1200	36	Numero di utenti
5	MN-ACT-1ST	Manutenzione Activ1st	Servizio di		2		36	Numero

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando ai sensi e per gli effetti dell'art. 63 co. 2 lett. b) nn. 2) e 3) del D.Lgs.50/2016 per l'acquisizione dei servizi di manutenzione software, dei servizi specialistici e dei servizi opzionali relativi alla piattaforma crittografica PKSuite del MEF– ID 2022



		<i>Correttiva Activ1st</i> <i>SLA 24x7 – 4 ore per la presa in carico dell'incidente</i>	manutenzione per la Suite di automazione applicativa, customizzata per l'integrazione al sistema di autenticazione cliente					di server
6	INF-SRV-FD	Canone servizio di firma remota Infocert con token OTP Vasco Mobile <i>Comprensivo del canone di gestione della VPN</i>	Servizio di firma remota su tecnologia PKBox, erogato da Infocert, con connessione tramite VPN	150		75	36	Numero di utenti
7	FS-PKCUBE	Full Service Pkcube Enterprise (3 server)	Servizio di manutenzione Full Service	1			36	Servizio
8	CON-TEC	Servizi professionali di supporto <i>giornate on-site</i> <i>giornate remota</i>	Servizi professionali su richiesta per supporto tecnico specialistico sui prodotti proprietari	43	42	10	N.A.	gg/u
				71	58	15		
9	FS-MIX-HWSW	Servizio Platinum PKSUIE (Opzionale) <i>SLA 5x8 presa in carico in 1 ora e prima risposta/indicazione di soluzione entro 2 ore (9-20)</i>	Opzione per SLA superiori per il servizio di manutenzione		1		18	Numero di siti
10	INF-CERT-FD	Lotti Certificati Infocert (Opzionale) <i>Canone Firma Automatica (lotto da 10 certificati)</i>	Certificati di firma digitale automatica	1	1	1	27	Numero di Lotti
11	CUSTOM	Integrazione Firma Remota Altre CA (Opzionale) <i>Realizzazione - a corpo per ogni integrazione</i>	Servizi di integrazione con altre Certification Authority	1	1		N.A.	Servizio
12	T4M-SERV	DR su Time4Mind (Opzionale)	Servizio di Disaster Recovery per il servizio di firma remota e automatica	1	1		N.A.	Servizio
13	INF-CERT-FD	Credenziali Firma remota Enterprise (Opzionale)	Opzione per ulteriori servizi di firma remota su tecnologia PKBox, erogati da Infocert, con connessione tramite VPN	170	50	50	36	Numero di utenti

"TABELLA A – Dettaglio dell'acquisizione"



5 VERIFICA DI CONFORMITA'

L'Amministrazione effettuerà le attività di verifica di conformità delle prestazioni contrattuali volte a certificare che siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Le verifiche di conformità saranno effettuate:

- con riferimento ai servizi di manutenzione, di cui ai par. 3.1.1 - 3.1.2 e 3.1.3, entro il mese successivo al trimestre di riferimento;
- con riferimento ai servizi professionali di supporto, di cui al par. 3.1.4, entro il mese successivo al periodo di riferimento;
- con riferimento ai servizi opzionali, di cui al par. 3.2.1 – 3.2.2 e 3.2.5, entro il mese successivo al trimestre di riferimento;
- con riferimento ai servizi opzionali, di cui al par. 3.2.3 e 3.2.4, entro 20 (venti) giorni con decorrenza dal "Rapporto di Fine Installazione"

Tutte le attività di verifica dovranno concludersi con la stesura di un "Verbale di verifica di conformità". Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del "Verbale positivo di verifica di conformità" avrà valore di "Data di accettazione del Servizio" (cfr. anche art. 7 All.6 Schema di Contratto).

6 LIVELLI DI SERVIZIO

I Service Level Agreement (SLA) definiscono i parametri di qualità del servizio che devono essere rispettati dal Fornitore. Per ciascuno dei parametri è stabilito un "Valore di Soglia", al superamento della quale, scatterà il meccanismo di applicazione delle relative penali descritte nello schema di contratto (cfr. art. 12 All.6 Schema di Contratto).

Servizio - ID	Parametro	Descrizione Parametro	Valore di Soglia
Manutenzione (ID 1, 2, 3, 4, 5, 7)	$T_{(presa\ in\ carico + stima\ tempo\ di\ risoluzione)}$	<i>Tempo di presa in carico dell'incidente e stima del tempo di risoluzione</i>	4 ore
Manutenzione (ID 9)	$T_{(presa\ in\ carico)}$	<i>Tempo di presa in carico dell'incidente (OPZIONALE)</i>	1 ora
Manutenzione (ID 9)	$T_{(stima\ tempo\ di\ risoluzione)}$	<i>Stima del tempo di risoluzione dell'incidente (OPZIONALE)</i>	2 ore
Manutenzione (ID 1,2,3,4,5,7,9)	$T_{(risoluzione)}$	<i>Tempo di risoluzione</i>	3 giorni lavorativi
Supporto Specialistico (ID 8)	$T_{(erogazione)}$	<i>Tempo di erogazione del servizio di supporto specialistico dalla "Data di richiesta intervento"</i>	10 giorni lavorativi

In particolare, si deve considerare quanto segue:

- i parametri $T_{(presa\ in\ carico + stima\ tempo\ di\ risoluzione)}$, $T_{(presa\ in\ carico)}$, $T_{(stima\ tempo\ di\ risoluzione)}$ sono misurati **in ore**, quindi ai fini del calcolo delle penali saranno considerate solo ore intere consumate (ad es. per un

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando ai sensi e per gli effetti dell'art. 63 co. 2 lett. b) nn. 2) e 3) del D.Lgs.50/2016 per l'acquisizione dei servizi di manutenzione software, dei servizi specialistici e dei servizi opzionali relativi alla piattaforma crittografica PKSuite del MEF– ID 2022



tempo di presa in carico dell'incidente e stima del tempo di risoluzione pari a 1 ora e 20 minuti, il livello di servizio assumerà il valore pari a 1; per un tempo di presa in carico pari a 40 minuti, il livello di servizio assumerà il valore pari a 1, e così via);

- i parametri $T_{(risoluzione)}$ e $T_{(erogazione)}$ sono misurati in giorni lavorativi, quindi ai fini del calcolo delle penali saranno considerati solo giorni interi consumati.