



**Consip S.p.A.**

*"Fornitura dei servizi di firma digitale remota, di servizi per l'emissione di certificati qualificati e di marche temporali per le Agenzie Fiscali e per Sogei"*

**CAPITOLATO TECNICO**

**FORNITURA DEI SERVIZI DI FIRMA DIGITALE REMOTA,  
DI SERVIZI PER L'EMISSIONE DI CERTIFICATI QUALIFICATI E DI MARCHE TEMPORALI PER LE AGENZIE  
FISCALI E PER SOGEI**



**INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
1.1	Definizioni.....	4
1.2	Prescrizioni in materia di sicurezza .....	6
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL CAPITOLATO.....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI .....</b>	<b>8</b>
3.1	servizio di firma remota, automatica e sigillo elettronico qualificato .....	8
3.1.1	HSM E PRESTAZIONI DEL SERVIZIO .....	9
3.1.2	SISTEMA DI IDENTIFICAZIONE E AUTENTICAZIONE .....	9
3.1.3	TOKEN OTP.....	9
3.1.4	CERTIFICATI.....	10
3.1.5	SISTEMA PER LA GENERAZIONE DELLA FIRMA .....	10
3.1.5.1	COMPONENTE CLIENT PER L'INTEGRAZIONE IN SERVIZI REALIZZATI DA SOGEI .....	11
3.1.5.2	COMPONENTE CLIENT UTILIZZABILE DAL TITOLARE .....	12
3.2	Marche temporali.....	13
3.3	Servizio di registrazione dei titolari di firma digitale.....	14
3.4	Servizio di personalizzazione del sistema di firma remota .....	18
3.5	Servizio di gestione del ciclo di vita dei certificati.....	18
3.6	Servizio di "accounting" .....	18
3.7	Servizi di manutenzione e supporto per le componenti fornite .....	19
3.8	Servizi connessi.....	19
3.8.1	CONSEGNA E INSTALLAZIONE .....	19
3.8.2	SUPPORTO E AGGIORNAMENTO DEI PRODOTTI.....	20



3.8.3	SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	21
3.9	verifica di conformità .....	22
<b>4</b>	<b>ENTITÀ E DURATA DELL'IMPEGNO .....</b>	<b>25</b>
4.1	Responsabile delle attività contrattuali .....	25
4.2	Modalità di comunicazione .....	25
4.3	Luogo di svolgimento .....	25
4.4	Lingua .....	26
4.5	Riservatezza.....	26
<b>5</b>	<b>REQUISITI DELLA SOCIETÀ .....</b>	<b>27</b>
<b>6</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>28</b>
<b>7</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>31</b>
<b>8</b>	<b>MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....</b>	<b>32</b>
<b>ALLEGATO 1</b>	<b>.....</b>	<b>33</b>
<b>ALLEGATO 2</b>	<b>.....</b>	<b>39</b>



## **1 PREMESSA**

### **1.1 DEFINIZIONI**

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

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida la fornitura e i servizi oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria della fornitura e dei servizi;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovranno conformarsi la fornitura e i servizi;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovranno conformare la fornitura e i servizi;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura e dei servizi;
- Organizzazione/Agenzie fiscali: Sogei e/o Pubblica Amministrazione, (Agenzia delle Entrate, Ministero dell'Interno, Dipartimento delle Finanze, Equitalia giustizia) che richieda l'emissione di certificati di firma digitale o di marche temporali;
- Titolare: soggetto appartenente all'Organizzazione per cui è richiesta l'emissione di un certificato di firma digitale;
- Referente dell'Organizzazione: Soggetto incaricato dall'Organizzazione (in qualità di terzo interessato ai sensi dell'articolo 32 del D.lgs 7 marzo 2005 n. 82) di inoltrare al Certificatore (CA) le richieste di emissione dei certificati di firma digitale a favore dei Titolari;
- Ufficio Delegato: Ufficio dell'Organizzazione preposto a svolgere le attività di identificazione dei titolari, raccolta delle relative schede di registrazione (con annesse clausole contrattuali) ed eventuale consegna dei dispositivi di firma; tali uffici sono dislocati in genere presso le principali sedi regionali e provinciali italiane;
- Referente Locale: soggetto, appositamente individuato dall'Organizzazione nell'ambito dei propri dipendenti, che opera presso l'Ufficio Delegato;
- CAD: Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale";
- Dispositivo sicuro di firma: dispositivo che soddisfa i requisiti dell'allegato II della Direttiva n. 2014/910/CE e conforme all'art.35 del CAD;
- Certificato qualificato: certificato conforme alla direttiva n. 2014/910/CE;



- Firma digitale: particolare tipo di firma qualificata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici, in conformità al CAD;
- Sigillo elettronico qualificato: conforme alla direttiva n. 2014/910/CE;
- HSM: dispositivo sicuro per la generazione delle firme in grado di gestire in modo sicuro una o più coppie di chiavi crittografiche, in conformità all'art.35 del CAD;
- Firma remota: procedura di firma elettronica qualificata o di firma digitale, generata su HSM, che consente di garantire il controllo esclusivo delle chiavi private da parte dei titolari delle stesse;
- Firma automatica procedura informatica di firma elettronica qualificata o di firma digitale eseguita previa autorizzazione del sottoscrittore che mantiene il controllo esclusivo delle proprie chiavi di firma, in assenza di presidio puntuale e continuo da parte di questo, in conformità all'art.35 del CAD;
- Firma remota automatica: particolare procedura informatica di firma automatica generata su HSM, che consente di garantire il controllo esclusivo delle chiavi private da parte dei titolari delle stesse;
- Certificatore: soggetto che presta servizi di certificazione delle firme elettroniche o che fornisce altri servizi connessi con queste ultime, ai sensi dell'art. 27 del CAD;
- Certificatore accreditato: Certificatore accreditato deve essere iscritto all'elenco pubblico dei certificatori tenuto da AgID ai sensi dell'art. 29 del CAD;
- Token OTP: Dispositivo hardware personale in grado di visualizzare One Time Password (OTP) da utilizzare per l'autenticazione al sistema di firma remota;
- Web service: Servizio informatico erogato mediante protocollo HTTP o HTTPS per l'interazione server-to-server in rete. La sua interfaccia è descritta in un formato elaborabile da un server (WSDL);
- WSDL: Acronimo di Web Services Description Language;
- Malfunzionamento/i: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità di quanto fornito e comunque ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto a quanto riportato sulla documentazione tecnica e/o sulla manualistica d'uso;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;



- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99.

## **1.2 PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA**

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

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

È fatto obbligo alla Società di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, l'eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

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

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

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



## **2 OGGETTO DEL CAPITOLATO**

Il presente Capitolato disciplina la fornitura dei servizi di firma digitale remota, di servizi per l'emissione di certificati qualificati e di marche temporali, da erogarsi in favore della Sogei e delle Agenzie Fiscali e per Sogei, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dallo Schema di contratto e dalle Condizioni Particolari di RdO ed in particolare riguarda:

- a. firma remota, automatica e sigillo elettronico qualificato su apparati crittografici (HSM) con certificati qualificati di firma digitale e sigillo elettronico,
- b. fornitura di marche temporali,
- c. software comprensivo delle licenze d'uso necessarie per l'utilizzo dei dispositivi, la generazione e la verifica della firma digitale, di cui al successivo par. 3.1.5,
- d. servizi:
  - 1. servizio di registrazione titolari,
  - 2. servizio di emissione certificati,
  - 3. servizio di gestione del ciclo di vita dei certificati,
  - 4. servizio di accounting,
  - 5. servizi connessi: consegna, installazione, supporto e aggiornamento, manutenzione.

Si precisa che, la Società aggiudicataria, per un periodo massimo di 6 mesi decorrenti dalla data di stipula, potrà essere affiancata dal fornitore uscente che attualmente svolge i servizi oggetto del presente contratto, al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza. Tali attività di affiancamento a beneficio del fornitore aggiudicatario si intendono remunerate nell'ambito dei corrispettivi contrattualmente previsti e non determineranno alcun onere aggiuntivo per la Sogei.



### **3 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI**

Nel presente paragrafo sono indicate le caratteristiche minime e i quantitativi richiesti per la fornitura e i servizi.

#### **3.1 SERVIZIO DI FIRMA REMOTA, AUTOMATICA E SIGILLO ELETTRONICO QUALIFICATO**

La società dovrà fornire quanto segue:

- n. 3.070 certificati qualificati da utilizzare con il servizio di firma remota,
- n. 59 certificati qualificati e/o sigillo elettronico qualificato da utilizzare con il servizio di firma remota automatica,
- n. 2.870 dispositivi OTP per l'attivazione dei certificati del servizio di firma remota o di firma remota automatica,
- servizio di firma remota pari ad almeno 4 firme al secondo garante,
- licenze d'uso necessarie per le componenti software.

Certificati qualificati e dispositivi OTP potranno essere richiesti, anche singolarmente, nel corso della validità stabilita per il contratto, secondo le esigenze espresse dalle Organizzazioni, fino al raggiungimento dei valori massimali sopra indicati. Le Organizzazioni si riservano la facoltà di non acquisire l'intero massimale di certificati qualificati e dispositivi OTP nel corso della validità stabilita per il contratto.

Il servizio di firma remota fornito dalla Società dovrà essere conforme ai requisiti del CAD e delle regole tecniche vigenti, elencati al cap.5 e successive modificazioni.

La Società deve garantire la conformità del sistema alla normativa vigente anche nel caso di evoluzione della normativa nel corso di validità del contratto, senza che ciò possa causare ulteriori oneri per l'Amministrazione o per Sogei.

Il servizio di firma remota dovrà consentire anche l'apposizione di firme con procedura automatica, ai sensi dell'art 35 del CAD.

La Società dovrà consegnare a Sogei copia del relativo Manuale Operativo depositato presso AgID.

Il servizio di firma remota e automatica fornito dalla Società deve essere installato presso il CED della Società ed utilizzabile da Sogei attraverso una connessione Internet.

Il servizio di firma remota e automatica fornito deve essere composto da:





- Dispositivi HSM,
- Sistema di identificazione ed autenticazione,
- Sistema per la generazione della firma, con componente client installata presso Sogei.

Il servizio di firma remota e automatica sarà attivabile dal Titolari mediante Token OTP o smartcard come indicato al successivo paragrafo 3.1.2.

#### **3.1.1 HSM E PRESTAZIONI DEL SERVIZIO**

I dispositivi sicuri utilizzati per la generazione della firma remota o automatica (HSM) debbono essere conformi alla normativa elencata al cap. 5 e successive modificazioni.

Il servizio di firma dovrà essere dimensionato per gestire fino ad almeno 4 (quattro) firme digitali al secondo, garantendo l’alta affidabilità del servizio.

Potrà essere in seguito richiesto l’upgrade delle prestazioni del sistema, con incrementi di ulteriori 1 (una) firma al secondo, fino ad un massimo di 20 (venti) firme al secondo.

La Società dovrà attivare i suddetti incrementi in un tempo non superiore a 20 (venti) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

#### **3.1.2 SISTEMA DI IDENTIFICAZIONE E AUTENTICAZIONE**

I dispositivi sicuri (HSM) utilizzati per la generazione della firma remota o automatica debbono poter essere attivati dal titolare tramite il sistema di autenticazione descritto nel Manuale Operativo depositato presso AgID.

Il sistema di identificazione ed autenticazione deve poter consentire in fase di registrazione dell’utente di scegliere se effettuare l’autenticazione forte del titolare utilizzando la tecnologia OTP oggetto di tale fornitura o tramite l’utilizzo di certificati di autenticazione emessi su smartcard già in possesso dell’Organizzazione di appartenenza.

Il sistema di identificazione ed autenticazione basato su tecnologia OTP deve fornire diagnostica dettagliata sull’errore dell’autenticazione (quale ad esempio l’utente ha fornito una password errata, il valore dell’OTP è fuori sincronismo, ecc...).

#### **3.1.3 TOKEN OTP**

I dispositivi OTP utilizzati nel sistema di autenticazione possono essere sia di tipo hardware che

*Capitolato tecnico*



software.

Si riportano le caratteristiche minime richieste per i dispositivi di tipo hardware:

- capacità di evidenziare eventuali tentativi di manomissione (tampered evidence),
- display in grado di visualizzare da 6 fino al massimo di 8 caratteri,
- durata della batteria pari almeno a 3 anni a partire dalla data di inizio validità del certificato del titolare.

La Società dovrà fornire, in aggiunta alla soluzione hardware sopra descritta, anche una soluzione di tipo software tramite un'apposita applicazione per dispositivi mobili di tipo Android e iOS. Resta inteso che tale soluzione non comporterà costi aggiuntivi per la Committente.

#### **3.1.4 CERTIFICATI**

Sono richiesti certificati di tipo certificato qualificato di firma digitale conforme alla normativa vigente ed in particolare:

- il campo Organization dovrà essere valorizzato con il nome dell'Organizzazione e dovrà essere concordato con essa; potrà inoltre essere richiesta la valorizzazione del Ruolo del titolare e di altri attributi in conformità alle regole tecniche vigenti,
- la chiave privata di firma deve essere di tipologia RSA con lunghezza minima di 2048 bit.

La durata di tali certificati è di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di emissione degli stessi.

Potranno essere richiesti anche certificati di firma remota automatica di tipologia "sigillo elettronico" in accordo alla normativa vigente in materia sulla firma digitale.

#### **3.1.5 SISTEMA PER LA GENERAZIONE DELLA FIRMA**

Il sistema di generazione della firma sarà costituito:

- da una componente server installata presso il CED della Società, che realizzi l'operazione di firma digitale remota mediante l'apparato HSM installato, avendo a disposizione solo l'impronta del documento da sottoscrivere,
- da componenti client di seguito descritte, utilizzabili per l'integrazione della firma remota in servizi realizzati da Sogei o utilizzabili direttamente dal Titolare, che svolgeranno le operazioni di imbustamento del documento informatico sottoscritto.



La comunicazione via rete fra le componenti server e client deve avvenire solo attraverso un canale di comunicazione cifrato e previa mutua identificazione ed autorizzazione.

#### **3.1.5.1 COMPONENTE CLIENT PER L’INTEGRAZIONE IN SERVIZI REALIZZATI DA SOGEI**

Si richiede la fornitura di una componente software funzionante in modalità web service con relative licenze d’uso.

Il web service deve essere sviluppato in conformità alle specifiche WS-I (Web Services Interoperability) pubblicate sul sito [www.ws-i.org](http://www.ws-i.org) e deve essere fornito come pacchetto (EAR o WAR) installabile su una delle seguenti tipologie di application server:

- IBM WebSphere Application Server versione 8.5 e successive
- JBoss WildFly 10 e successive
- JBoss Enterprise Application Platform 7 e successive
- Tomcat versione 7 e successive

Il sistema operativo che ospiterà il web service è Red Hat Enterprise Linux Server versione 7.

Dovrà essere garantito l’adeguamento del web service anche a versioni successive del sistema operativo che potrebbero essere rilasciate nel corso della durata del contratto.

Il web service deve offrire funzionalità in grado di produrre tutti i formati di busta crittografica di firma conformi alla Determinazione AgID n. 147 del 4 giugno 2019 e successive modificazioni ed integrazioni.

Il web service deve essere in grado di produrre le buste crittografiche di firma avendo come input sia l’intero documento informatico da firmare sia la sua impronta calcolata tramite l’applicazione della funzione di hash in conformità alla normativa vigente. In entrambi i casi dovrà essere restituito anche il certificato utilizzato per l’apposizione di firma digitale. Nel caso in cui l’input dell’operazione di firma sia l’impronta del documento informatico, il formato di output della firma digitale sarà una busta di tipo CAdES “detached”. In questo caso dovrà inoltre essere possibile scegliere se l’attributo signingtime debba essere presente o meno nella busta digitale prodotta.

Dovrà inoltre essere possibile effettuare la firma di più documenti informatici, tramite una singola operazione fornita dal web service ovvero tramite un meccanismo di apertura/chiusura sessione di lavoro all’interno della quale sarà convogliata le singole operazioni di firma dei documenti. Anche in tal caso, i singoli documenti informatici potranno essere presentati all’operazione di firma o nella loro



interezza o tramite la loro impronta.

Il numero massimo dei documenti da firmare mediante una unica operazione dipende dalla specifica applicazione che utilizzerà il servizio di firma e sarà concordato con Sogei.

Il sistema dovrà fornire una funzionalità in grado di identificare il titolare della firma remota a partire dalla conoscenza delle sue credenziali di sblocco della firma remota o parti di esse.

Le operazioni esposte dal web service dovranno essere richiamabili solo attraverso un canale di comunicazione cifrato e previa identificazione e autorizzazione del chiamante effettuata mediante certificati digitali di autenticazione.

Tale web service potrà essere utilizzato per la realizzazione di procedure automatiche per l’apposizione di firme digitali.

Dovranno quindi essere fornite, sia mediante interfaccia web che web service conformi ai requisiti tecnici precedentemente espressi, funzionalità per:

- abilitazione e disabilitazione delle chiavi di firma di un titolare per una specifica procedura automatica di firma,
- consenso da parte del titolare all’utilizzo delle proprie chiavi nell’ambito di una specifica procedura automatica di firma,
- annullamento del consenso di cui sopra, da parte del titolare stesso.

Dovrà essere garantito l’accesso dell’utente alle suddette funzionalità anche tramite l’utilizzo della CNS o CIE.

Il sistema di firma remota deve mantenere evidenza del consenso del titolare all'adozione della procedura medesima o di un eventuale successivo annullamento.

Dove essere consegnato la documentazione necessaria per sviluppare le integrazioni applicative con il web service, comprensiva del formato dati WSDL adottato.

#### **3.1.5.2 COMPONENTE CLIENT UTILIZZABILE DAL TITOLARE**

Deve essere fornita anche una componente client in grado di effettuare sia le operazioni di firma utilizzando il servizio di firma remota oggetto della fornitura che la verifica in locale dei documenti firmati, con relative licenze d’uso per ogni Titolare.



Tale componente client potrà essere distribuito, senza oneri aggiuntivi, anche a tutto il personale delle Organizzazioni e di Sogei per le sole operazioni di verifica in locale di documenti firmati digitalmente.

È richiesta l’interazione in modalità sicura con la componente server esposta su Internet. Tale componente client deve poter essere configurabile in modo da utilizzare un proxy di tipo HTTP per collegarsi alla componente server tramite collegamento Internet.

Nel caso in cui la componente client sia installata su una postazione di lavoro della rete interna dell’Organizzazione, per il reperimento delle liste di revoca necessarie alla verifica dei documenti firmati, tale componente dovrà poter essere configurata per utilizzare un apposito servizio di Sogei le cui specifiche di utilizzo saranno fornite alla Società.

La componente client dovrà poter esser installata ed eseguita sui seguenti sistemi operativi, sia a 32 che a 64 bit, e successive evoluzioni:

- Windows 7 e Windows 10
- Linux
- Mac OSX

Se richiesto dall’utente tale componente client dovrà essere in grado di apporre marche temporali, prodotte dall’apposito servizio di emissione oggetto della fornitura, al documento firmato.

### **3.2 MARCHE TEMPORALI**

La società dovrà fornire un numero massimo di n. 65.200 marche temporali.

Le marche temporali prodotte dalla Società dovranno essere conformi alla normativa vigente (Determinazione AgID n. 147 del 4 giugno 2019 e successive modificazioni).

Il servizio di emissione di marche temporali dovrà essere accessibile da rete Internet, realizzato mediante protocollo HyperText Transfer Protocol (HTTP) in conformità a quanto espresso da RFC 3161 e successive modificazioni e deve poter essere richiesto anche mediante protocollo HTTPS. In particolare deve essere utilizzato il comando HTTP POST che utilizza come dato di input il valore del TimeStampRequest, conforme alla normativa RFC 3161, in formato DER.

Il servizio di emissioni marche temporali dovrà essere erogato in maniera protetta tramite l’uso di credenziali di identificazione ed autenticazione (basic authentication).



La Società fornirà a Sogei e ad ogni Organizzazione credenziali di accesso distinte per ogni singola applicazione che usufruirà del servizio di emissione di marche temporali.

Le marche temporali potranno essere richieste, anche singolarmente, nel corso della validità stabilita per il contratto, secondo le esigenze espresse dalle Organizzazioni, fino al raggiungimento del valore massimale sopra indicato. Le Organizzazioni citate si riservano la facoltà di non acquisire l'intero massimale nel corso della validità stabilita per il contratto.

### **3.3 SERVIZIO DI REGISTRAZIONE DEI TITOLARI DI FIRMA DIGITALE**

L'erogazione del servizio prevedrà la stipula di una Convenzione tra l'Organizzazione cliente e la Società, che regolamenti le attività di registrazione e identificazione degli utenti.

L'Organizzazione (in qualità di terzo interessato ai sensi dell'articolo 32 del D.lgs 7 marzo 2005 n. 82) indica nella Convenzione il/i soggetto/i (di seguito "Referente/i dell'Organizzazione" o semplicemente "Referente/i") incaricato/i di richiedere alla Società (CA) i certificati qualificati a favore dei soggetti individuati e appartenenti all'Organizzazione (di seguito "Titolari").

L'elenco dei Referenti può essere composto anche di un solo nominativo e può essere aggiornato successivamente alla stipula della convenzione. È facoltà dell'Organizzazione indicare, come Referente dell'organizzazione, uno o più nominativi.

Il Referente assume inoltre il compito di richiedere la sospensione e la revoca dei certificati ogni qualvolta vengano meno i requisiti in base ai quali i certificati sono stati rilasciati, oppure si verifichino variazioni dei dati presenti nei certificati stessi e riguardanti l'Organizzazione.

Nella Convenzione viene inoltre definita la funzione di "Ufficio Delegato", preposto a svolgere le attività di identificazione degli utenti, raccolta delle relative schede di registrazione (con annesse clausole contrattuali) e possibile consegna dei token OTP fisici se richiesti. La funzione di Ufficio Delegato è svolta da Operatori (di seguito "Referenti Locali") appositamente individuati dall'Organizzazione nell'ambito dei propri dipendenti. È facoltà dell'Organizzazione indicare, per ogni Ufficio Delegato, uno o più nominativi come Referente locale.

L'aggiornamento dei dati anagrafici dei Referenti locali, così come la variazione del loro numero, sarà effettuata da un Referente dell'Organizzazione in una delle due seguenti modalità:

- tramite raccomandata,
- tramite email, inviata alla casella di posta indicata dalla Società, composta da un allegato firmato digitalmente dal Referente dell'Organizzazione che contiene oltre ai dati del personale interessato anche le fotocopie digitalizzate dei loro documenti di riconoscimento.

La Convenzione, che dovrà contenere le clausole normative applicate dalla Società alla sua migliore clientela pubblica, non potrà contenere vincoli, oneri e deleghe di responsabilità nei confronti dell'Organizzazione e dei suoi dipendenti oltre quelli normativamente previsti e strettamente necessari all'erogazione del servizio.



Il contenuto della Convenzione dovrà essere concordato dalla Società con ogni Organizzazione prima della sua sottoscrizione. Il consenso dell'Organizzazione è essenziale al fine del perfezionamento delle obbligazioni previste dal contratto con Sogei.

La mancata sottoscrizione della Convenzione con l'Organizzazione non potrà dar seguito alla fornitura di quanto indicato nelle presenti specifiche e, nel caso in cui non sia sottoscritta dalle Parti entro 15 gg dalla stipula del contratto, potrà essere motivo da parte di Sogei di risoluzione totale o parziale del contratto stesso senza che alla Sogei stessa possa essere imputato alcun onere e responsabilità.

L'Organizzazione mediante propri operatori procederà a:

- identificare e registrare titolari (Referenti locali operanti presso gli Uffici delegati alle funzioni di registrazione),
- inviare alla Società le richieste di emissione, di revoca e sospensione (Referenti dell'Organizzazione o semplicemente Referenti).

Di seguito si riporta il flusso operativo che descrive le modalità di erogazione del servizio a seguito della stipula del contratto di fornitura.

<b>Fase</b>	<b>Responsabilità</b>	<b>Descrizione attività</b>
Convenzione	Organizzazione/ Società	L'Organizzazione compila e sottoscrive la Convenzione e la inoltra alla Società, unitamente alle fotocopie del documento di riconoscimento e del codice fiscale del firmatario della convenzione e del personale nominato nel ruolo di Referente dell'Organizzazione e Referente Locale. La Società restituisce all'Organizzazione la convenzione debitamente sottoscritta.
Identificazione dei titolari e compilazione contrattualistica	Ufficio Delegato (Referente Locale) e titolare	Il titolare si reca presso l'Ufficio Delegato con la documentazione prevista per espletare le procedure di identificazione (documento di identificazione, codice fiscale). Il Referente locale, ovvero il Referente dell'organizzazione per le strutture centrali, provvede a svolgere le attività di identificazione, seguendo le istruzioni allegate alla Convenzione. In questa fase viene compilata (in duplice copia) la scheda di registrazione/contratto del titolare con i dati anagrafici. La documentazione raccolta sarà inviata alla Società a cura del Referente Locale o del Referente dell'Organizzazione.
Richiesta di certificazione	Organizzazione	Il Referente dell'Organizzazione comunica alla Società l'elenco dei nominativi degli utenti per i quali è richiesto il rilascio del servizio, tramite compilazione e sottoscrizione del file di richiesta di emissione conforme al tracciato record specificato nell'allegato 1.



**Consip S.p.A.**

*"Fornitura dei servizi di firma digitale remota, di servizi per l'emissione di certificati qualificati e di marche temporali per le Agenzie Fiscali e per Sogei"*

<b>Fase</b>	<b>Responsabilità</b>	<b>Descrizione attività</b>
Personalizzazione del sistema di firma remota e del sistema di identificazione ed autenticazione, produzione dei kit di firma remota e consegna	Società	<p>La Società, alla ricezione del file di richiesta di emissione inviato dal Referente dell'Organizzazione e della documentazione cartacea inviata da parte dell'Ufficio Delegato (Referente Locale) o del Referente dell'Organizzazione, verifica che quest'ultima sia correttamente compilata e sottoscritta e procede alla personalizzazione del sistema di firma remota e del sistema di identificazione ed autenticazione, alla produzione delle credenziali di autenticazione ed al loro invio.</p> <p>I dati per la spedizione del token OTP, se richiesto, sono presenti nel file di richiesta di emissione, come specificato nei campi da 24 a 30 dell'allegato 1.</p> <p>Le credenziali di autenticazione vengono inviate in modalità protetta (es. busta cieca, scratchcard, ...) al nominativo del titolare (campi 4 e 5) all'indirizzo dell'Ufficio di appartenenza (campi da 12 a 14) o, su richiesta, all'indirizzo dell'Ufficio Delegato (campi da 39 a 47) indicati nel file di richiesta di emissione e specificati nell'allegato 1.</p> <p>In alternativa, tali dati possono essere inviati in maniera sicura tramite email e/o SMS direttamente al titolare. Tale modalità sarà concordata con la singola organizzazione cliente.</p> <p>La documentazione cartacea potrà anche essere anticipata via fax o via mail al fine di anticipare le procedure di emissione.</p> <p>La Società, con periodicità da concordare, invia al Referente un tracciato record di risposta nel formato specificato nell'allegato 2.</p> <p>Ferme restando le modalità indicate, potranno essere concordate modalità alternative con l'Organizzazione per l'invio delle richieste di certificazione e della documentazione di registrazione (es. via web application o web services, al fine di automatizzare le operazioni di scambio dati).</p>
Scadenza dei certificati	Società	<p>La Società comunica al Referente dell'organizzazione, con cadenza periodica da concordare, l'elenco dei titolari per i quali sono intervenute nel periodo sospensioni o revoche dei certificati di firma e segnala l'elenco dei titolari aventi i certificati di firma in scadenza</p>





**Consip S.p.A.**

*"Fornitura dei servizi di firma digitale remota, di servizi per l'emissione di certificati qualificati e di marche temporali per le Agenzie Fiscali e per Sogei"*

Fase	Responsabilità	Descrizione attività
Rinnovo o riemissione dei certificati	Società / Referente dell'Organizzazione	<p>Il referente dell'organizzazione, nota la prossima scadenza del certificato di firma o la necessità di riemissione per uno o più titolari, verificata la sussistenza dei requisiti organizzativi interni, invia alla Società la lista dei titolari per cui autorizzare il rinnovo o la riemissione dei certificati, con modalità da concordarsi analoghe a quelle previste per la richiesta di certificazione (allegato 1).</p> <p>La Società, invia al Referente dell'organizzazione l'esito di rinnovi effettuati, con modalità da concordarsi analoghe a quelle previste per il rilascio dei certificati (allegato 2).</p> <p>La modalità di rinnovo dei certificati non richiede il reciproco scambio della documentazione già acquisita in sede di primo rilascio del certificato.</p>

Lo scambio di ogni informazione (tracciato record, esito delle richieste, ecc.) con la Società potrà essere richiesto sia mediante la realizzazione di funzionalità automatizzate e sicure, sia secondo modalità e/o processi manuali, a seconda delle particolari esigenze dell'Organizzazione richiedente.

Lo scambio di dati deve avvenire secondo il tracciato specificato negli allegati 1 e 2. Le modalità di colloquio saranno concordate con Sogei.

Il servizio di registrazione dovrà essere garantito per tutta la durata dei certificati emessi.

La Società dovrà inoltre mettere a disposizione per le Organizzazioni un proprio sistema con interfaccia web in grado di effettuare le operazioni di registrazione dei titolari da parte dei referenti delle Organizzazioni stesse oltre che la gestione del ciclo di vita del certificato stesso.

Le organizzazioni potranno inserire le informazioni richieste dei titolari anche tramite un processo batch, ovvero fornendo i dati necessari dei titolari tramite un file la cui struttura sarà concordata con la Società.

Per l'identificazione dei titolari dovrà inoltre essere possibile utilizzare anche le seguenti modalità:

- identificazione basata sul riconoscimento già effettuato da altro prestatore di servizi fiduciari per il rilascio di un certificato qualificato a norma del Regolamento eIDAS. In particolare dovrà essere sottoposto al titolare un modulo di richiesta che sarà firmato elettronicamente col certificato qualificato ancora in corso di validità contenuto nel dispositivo sicuro in possesso del titolare stesso.
- Identificazione mediante mezzi di e autenticazione elettronica rilasciati nell'ambito di un regime di identificazione elettronica compreso nell'elenco pubblicato dalla Commissione



Europea, a norma dell'articolo 9 del regolamento eIDAS. Si avvale dell'utilizzo di TNS-CNS, CNS, CIE e di un processo di autenticazione SPID con credenziali di livello 2 o 3.

### **3.4 SERVIZIO DI PERSONALIZZAZIONE DEL SISTEMA DI FIRMA REMOTA**

La Società dovrà fornire il Manuale Operativo depositato presso AgID che regola il servizio di firma remota.

L'emissione dei certificati potrà essere richiesta in qualunque momento nel corso del periodo della durata del contratto.

Nel caso di smarrimento/furto/malfunzionamento del token OTP è possibile richiederne la sostituzione senza revoca del certificato.

Deve essere prevista la possibilità di consegna su canali differenziati del token OTP e delle credenziali di autenticazione per il servizio di firma remota.

La generazione delle chiavi di firma nell'apparato HSM, la successiva installazione dei certificati qualificati emessi dalla Società e la completa personalizzazione del sistema di firma remota avviene a cura della Società stessa.

La Società dovrà fornire ai Titolari i seguenti servizi per la gestione delle credenziali di attivazione del sistema di firma remota, in modalità sicura mediante contact center o portale web, disponibili al Titolare H24 per 365 giorni l'anno:

- funzioni per il cambio password
- funzioni per lo sblocco dell'utenza
- funzione di ri-sincronizzazione tra il sistema di autenticazione ed il dispositivo OTP

### **3.5 SERVIZIO DI GESTIONE DEL CICLO DI VITA DEI CERTIFICATI**

Il servizio di gestione del ciclo di vita dei certificati per il sistema di firma remota e automatica, avrà una durata di 36 (trentasei) mesi a partire dalla data di emissione del certificato.

La procedura di revoca e/o sospensione dei certificati deve essere fruibile per tutto il periodo di validità dei certificati emessi. Dovranno essere previste più modalità di attivazione di tale procedura (mail, portale web, ...)

Su richiesta, la Società deve prevedere la possibilità di rinnovo dei certificati oltre la scadenza.

### **3.6 SERVIZIO DI "ACCOUNTING"**

La Società deve fornire un'applicazione web, accessibile in modalità sicura su Internet, per la consultazione delle seguenti informazioni relative ai certificati emessi a favore di ogni Titolare sia su HSM per la firma remota che sulle smartcard consegnate alle Organizzazioni:

- Cognome
- Nome



- Codice Fiscale
- Organizzazione di appartenenza (dal campo OU del certificato)
- Data emissione certificato
- Data scadenza certificato
- Data di consegna del kit (smartcard, token OTP, ...)
- Tipologia di firma (remota, automatica o smartcard)
- l'identificativo del token OTP oppure il seriale della smartcard
- Fattura associata

La Società deve fornire un'applicazione web, accessibile su Internet, per la consultazione delle seguenti informazioni relative alle marche temporali erogate alle Organizzazioni:

- Organizzazione richiedente
- Consuntivo mensile delle marche emesse
- Residuo marche da emettere
- Quantità di lotti disponibili

Tali applicazioni web devono consentire ai referenti di ogni organizzazione, previa autenticazione, la visualizzazione dei dati di propria competenza e la produzione di report organizzati per periodi di emissione o di fatturazione.

Il report creato dalle suddette applicazioni dovrà essere esportabile in formato Microsoft Excel.

Tale servizio dovrà essere attivo per tutta la durata del contratto.

### **3.7 SERVIZI DI MANUTENZIONE E SUPPORTO PER LE COMPONENTI FORNITE**

È richiesto il servizio di manutenzione in garanzia, supporto tecnico ed aggiornamento dei prodotti, per tutte le componenti software fornite, per una durata di 60 mesi a partire dalla data di stipula del contratto, in quanto dovrà coprire la durata complessiva del periodo di emissione e di validità dei certificati.

È richiesto il servizio di manutenzione in garanzia, supporto tecnico ed aggiornamento dei prodotti per i token OTP per una durata di 36 mesi per ogni singolo dispositivo, a partire dalla data di consegna, in quanto dovrà coprire la durata complessiva del periodo di validità del certificato associato al dispositivo stesso.

### **3.8 SERVIZI CONNESSI**

#### **3.8.1 CONSEGNA E INSTALLAZIONE**



La Società dovrà effettuare la consegna dei token OTP laddove richiesti con relative credenziali di autenticazione al servizio di firma remota, opportunamente protette (es. busta cieca, scratchcard, ...), direttamente ai Referenti dell'Organizzazione o ai Titolari, secondo quanto specificato al paragrafo 3.4, nel rispetto dei livelli di servizio indicati al successivo paragrafo 6.

La Società dovrà effettuare la consegna completa di tutte le componenti software oggetto della fornitura, ivi compresa la documentazione di dettaglio dei servizi, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di stipula del Contratto. La consegna dovrà essere effettuata, in unica soluzione, presso il magazzino centrale Sogei, sito in Via Mario Carucci 125 - 00143 Roma, rispettando l'orario di ricezione merci dalle 08,30 alle 16,00 dal lunedì al venerdì. La data di consegna dovrà comunque essere concordata, con adeguato anticipo, con i responsabili della Sogei.

Almeno 5 (cinque) giorni lavorativi prima dell'avvio in consegna, la Società dovrà comunicare alla Sogei gli elenchi dettagliati degli elementi in fornitura, al fine di poterne predisporre la ricezione e la registrazione in asset, nonché a verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti.

In particolare dovranno essere forniti dati di registrazione e scadenza di tutte le licenze software.

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

Rep/Contratto	Tipologia	Produttore	Prodotto/Vers.	Scad. Licenza
	SW			

A seguito della consegna verrà verificata la congruenza e consistenza della documentazione indicata, nonché la rispondenza di tutte le apparecchiature ed i prodotti forniti. A fronte di esito positivo di detta verifica, verrà prodotto il "Verbale di consegna".

Successivamente, secondo i termini previsti dallo schema di contratto, a cura dei responsabili di Sogei verrà attivata la procedura di collaudo, il cui esito positivo permetterà di produrre il documento finale "Verbale di installazione". Detto documento dovrà essere firmato sia dalla Società che dal responsabile di Sogei.

La produzione dei citati documenti è condizione essenziale per la fatturazione ed il pagamento dei corrispettivi alla Società.

### **3.8.2 SUPPORTO E AGGIORNAMENTO DEI PRODOTTI**

A decorrere dalla data di consegna, la Società è responsabile dei servizi di supporto ed aggiornamento di tutti i prodotti hardware e software forniti, per l'intero periodo contrattualmente previsto.



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

### **3.8.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica, collocata sul territorio italiano, per erogare i servizi di manutenzione per tutta la durata e nei tempi previsti dallo schema di contratto, al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti hardware e software oggetto di fornitura, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

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

A fronte di una segnalazione, infatti, la Società è tenuta ad effettuare l'intervento di assistenza tecnica con i livelli di servizio dettagliati al successivo paragrafo 6.

Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione di cui al paragrafo 6.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura ed a carico della Società, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti, ovvero i costi di trasferimento, riparazione e/o sostituzione degli apparati.

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

Il servizio di assistenza tecnica dovrà essere costituito da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e quindi dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica rilevata;
- notificare a Sogei l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale deve essere fornita una soluzione temporanea (workaround)
- comunicare l'esito della prima diagnosi a Sogei indicando i tempi di ripristino ipotizzati;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale Sogei l'effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a Sogei la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.



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

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

### **3.9 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

Entro 15 (quindici) giorni decorrenti dalla data di stipula, la fornitura sarà sottoposta alla verifica di conformità, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La verifica prevede in particolare le seguenti fasi:

- la Società, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, fornirà documentazione e parametri per effettuare il richiamo del servizio di emissione marche temporali e quelli per l'utilizzo dei web services di firma remota, installati ai fini del test presso il proprio CED,
- entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione dei parametri per l'utilizzo, Sogei, utilizzando la connessione Internet, effettuerà una o più richieste di emissione di marche temporali e ne verificherà la conformità ai requisiti espressi al presente capitolato,
- la Sogei invierà alla Società una richiesta di emissione per 3 certificati di test secondo il tracciato record stabilito in allegato 1, di cui 1 per la firma remota, 1 per la firma remota automatica ed 1 per il sigillo elettronico qualificato.
- entro 3 (tre) giorni lavorativi dall'invio la Società inizierà anche il sistema di firma remota con i 3 certificati richiesti e consegnerà i token OTP necessari. Contestualmente la Società dovrà produrre e consegnare a Sogei il file degli esiti così come descritto in allegato 2,



unitamente a copia del Manuale Operativo del servizio di firma remota ed automatica depositato presso AgID,

- Sogei fornirà alla Società le specifiche per richiamare il servizio interno per il reperimento delle liste revoca ed entro 10 (dieci) giorni lavorativi la Società fornirà anche la componente client per la generazione della firma utilizzabile dal Titolare del sistema di firma remota,
- Entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla ricezione dei token OTP e delle relative componenti software, sarà effettuata da Sogei una verifica tecnica riguardante la conformità di quanto richiesto ai requisiti espressi nel presente capitolato.

La fornitura nei confronti dell'Organizzazione dovrà essere attivabile dal fornitore entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto.

La Società è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei quanto necessario alle operazioni di verifica di conformità.

La Società potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti.

In tal caso detti rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno redatti da Sogei (verbali, certificato, ecc.)

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 7, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Sogei procederà a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

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

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il "Verbale di conformità" che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Direttore dell'Esecuzione (DDE). La data del verbale verrà considerata quale "Data di Accettazione della Fornitura"

In corso di esecuzione contrattuale, a partire dalla "Data di Accettazione della Fornitura", seguiranno, entro il mese successivo alla conclusione di ciascun trimestre, verifiche di conformità volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

In particolare, il fornitore, ogni trimestre, dovrà fornire:

- un report riepilogativo delle consegne effettuate, in modo tale che Sogei sia in grado di verificare la congruità di quanto da lui dichiarato rispetto alle avvenute nuove acquisizioni/consegne.



- un report per le marche temporali che evidenzii il consumo giornaliero effettuato da ogni credenziale associata;
- un report che riepiloghi, le chiamate effettuate al servizio di assistenza, per la verifica del rispetto degli SLA previsti.

Tali Report, dovranno essere inviati all'eventuale RTF (Referente Tecnico di Fornitura) individuato dal DDE, ed al DDE stesso, che dovranno validarne la bontà ai fini dell'emissione della verifica di conformità.

In caso di esito negativo della verifica di conformità trimestrale, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 7, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Sogei procederà a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

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





#### **4 ENTITÀ E DURATA DELL'IMPEGNO**

Il contratto che verrà stipulato con Sogei S.p.A. avrà efficacia per **60 (sessanta) mesi** decorrenti dalla "Data di Accettazione della Fornitura" e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

La Società potrà emettere infatti l'ultimo certificato entro e non oltre il trentaseiesimo mese decorrente dalla data di stipula.

##### **4.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI**

La Società dovrà comunicare a, prima della stipula del contratto, congiuntamente alla documentazione per la stipula presentata, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale Responsabile unico delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse. Tale responsabile può coincidere con il responsabile del coordinamento e della pianificazione.

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

Sarà cura del Responsabile 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 della fornitura e del servizio di manutenzione, il Responsabile contrattuale dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della fornitura e dei servizi richiesti.

##### **4.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società si impegna a comunicare contestualmente alla documentazione per la stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail ed un numero di telefono al quale rivolgersi h24, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

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

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

##### **4.3 LUOGO DI SVOLGIMENTO**

La fornitura dovrà essere consegnata presso il magazzino centrale Sogei, sito in Via Mario Carucci 125 - 00143 Roma.



**Consip S.p.A.**

*"Fornitura dei servizi di firma digitale remota, di servizi per l'emissione di certificati qualificati e di marche temporali per le Agenzie Fiscali e per Sogei"*

#### **4.4 LINGUA**

Tutte le attività e la documentazione saranno in lingua italiana.

#### **4.5 RISERVATEZZA**

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei e le Organizzazione/Agenzie fiscali sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei Organizzazione/Agenzie fiscali.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i prodotti software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



## **5 REQUISITI DELLA SOCIETÀ**

La fornitura e i servizi dovranno essere erogati da una Società accreditata come Certificatore per la firma digitale presso AGiD ai sensi dell'art. 29 del CAD.

Le componenti ed i servizi forniti devono essere conformi alla normativa vigente ed alle relative regole tecniche; in particolare a quanto previsto da:

- Determinazione AgID n.147/2019 (Linee guida contenenti le Regole Tecniche e Raccomandazioni afferenti la generazione di certificati elettronici qualificati, firme e sigilli elettronici qualificati e validazioni temporali elettroniche qualificate) ,
- DPCM 10 febbraio 2010 (Autocertificazione dispositivi automatici di firma),
- DPCM 19 luglio 2012 (Decreto sui dispositivi automatici di firma - HSM),
- DPCM 22 febbraio 2013 (Nuove Regole Tecniche),
- DPCM 5 febbraio 2015 (Dispositivi certificati per apposizione di firme elettroniche)
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (CAD),
- Direttiva 2014/910/CE (Quadro comunitario per le firme elettroniche).

La Società deve garantire tale conformità anche nel caso di evoluzione della normativa nel corso di validità del contratto, senza che ciò possa causare ulteriori oneri per l'Amministrazione finanziaria o per Sogei.



## 6 LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito sono indicati i livelli di servizio temporali ammessi per l'espletamento dei servizi oggetto della fornitura unitamente ai relativi servizi di assistenza, supporto e manutenzione.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali per ritardato adempimento o ritardato ripristino, quantificate nei termini descritti nello schema di contratto.

Il controllo dei livelli di servizio erogati dalla Società avverrà applicando i tempi e gli orari riportati di seguito.

L'emissione dei certificati di firma remota, la personalizzazione del sistema di firma remota e la consegna dei relativi token OTP laddove richiesti con le relative credenziali di autenticazione deve avvenire entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della relativa richiesta di emissione.

Per il servizio di emissione di marche temporali e per il servizio di firma remota e automatica la disponibilità nel tempo deve essere maggiore o uguale al 99,85% del periodo temporale di riferimento, pari ad un quadrimestre.

La durata massima di ogni evento di indisponibilità del servizio emissione di marche temporali e del sistema di firma remota e automatica deve essere minore, o uguale, al 50% del totale previsto per l'intervallo di tempo di riferimento.

Per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo.

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento, la Società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore. La Sogei avrà un unico referente all'interno della Società (d'ora in poi denominato Responsabile della fornitura) con il quale gestire i problemi riscontrati, indipendentemente dalla loro natura.

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

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

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

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



La Società si impegna a rispettare i seguenti tempi di presa in carico del problema a seconda della sua gravità:

<b>Gravità</b>	<b>Tempo di presa in carico</b>	<b>Tempo di risoluzione</b>
Critica	30 minuti	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 2 ore a partire dal momento in cui lo ha preso in carico fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di una soluzione temporanea (workaround). Trascorso tale termine senza averla fornita, ferma restando l'applicazione delle penali previste dallo schema di contratto, dovrà intervenire presso Sogei un tecnico esperto.
Alta	2 ore	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 1 giorno lavorativo a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di una soluzione temporanea (workaround). Trascorso tale termine senza averla fornita, ferma restando l'applicazione delle penali previste dallo schema di contratto, dovrà intervenire presso Sogei un tecnico esperto.
Media	1 giorno lavorativo	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 5 giorni a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di una soluzione temporanea (workaround).
Bassa	1 giorno lavorativo	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 10 giorni a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di una soluzione temporanea (workaround).



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

**Critica:** il prodotto/servizio fornito, o parte di esso, risulta bloccato o non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" della Sogei o dell'Organizzazione e interessa più di un utente;

**Alta:** una componente del prodotto fornito, utilizzata per un'attività "business critical", risulta non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione del prodotto/servizio;

**Media:** una componente del prodotto fornito non è conforme a quanto dichiarato nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e prestazioni richieste;

**Bassa:** alcune funzionalità secondarie del prodotto fornito risultano degradate o non corrispondenti al funzionamento atteso; il malfunzionamento ha un impatto operativo minimo.

Relativamente all'organizzazione ed al coordinamento delle attività contrattuali, il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico per la Sogei. I giorni che il Responsabile impegnerà in tali attività non saranno oggetto di alcuna remunerazione.



## **7 PENALI**

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- Per ogni giorno solare di ritardo rispetto ai termini di consegna, di cui al precedente paragrafo 3.8.1, la SOGEI applicherà alla Società una penale pari all'1‰ (uno per mille) del corrispettivo contrattuale. Tale penale si applicherà anche qualora il ritardo sia imputabile a terzi cui la Società abbia affidato il trasporto.
- In caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al precedente paragrafo 3.9, la SOGEI applicherà alla Società una penale pari all'1‰ (uno per mille) del corrispettivo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e la data di verifica di conformità positivo delle apparecchiature elettroniche.
- Per ogni giorno o frazione di ritardo rispetto ai termini previsti al precedente nella tabella di cui al paragrafo 6 "Livelli di servizio", la SOGEI applicherà alla Società una penale pari a 50 € (cinquanta/00) al giorno o frazione.

Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte alla Società raggiunga la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale si ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il contratto oltre il risarcimento di tutti i danni. Si conviene, inoltre, che l'ammontare delle penali, comunque inflitte, non potrà superare la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale.



## **8 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

Il fornitore potrà emettere fattura con modalità trimestrale posticipata, a partire dalla Data di accettazione della fornitura sulla base delle consegne effettuate nel trimestre di riferimento e del canone trimestrale per il software e i servizi connessi alla fornitura erogati successivamente alla positiva verifica di conformità.

All'atto della presentazione le fatture dovranno essere corredate, pena l'inesigibilità delle stesse, dalla seguente documentazione:

- copia del Verbale di Installazione/Consegna (solo in relazione alla prima installazione del software, quindi alla prima fattura);
- copia del verbale/certificato di verifica di conformità positivo;
- riferimenti contrattuali (n. repertorio del contratto e Cig).





## ALLEGATO 1

Il nome del file, contenente il tracciato record dei dati di registrazione dei titolari, deve essere nel seguente formato:

Anag<ID\_CONVENZIONE>AAAAMMGHhmmss.txt

dove il valore ID\_CONVENZIONE sarà definito e comunicato dalla Società a seguito della stipula della convenzione.

Il file è in formato testo, i campi a lunghezza variabile separati dal carattere pipe ( | ). Ogni record è formato da una riga. La semantica dei campi all'interno di ogni riga è posizionale. La posizione dei campi non obbligatori, qualora vuoti, deve comunque essere individuata dal carattere separatore come "segnaposto". La stringa in ogni campo deve essere riportata in MAIUSCOLO.

In alternativa alla realizzazione di un file in formato testo il può essere compilato un file Excel già predisposto con i nomi dei campi di seguito descritti.

Progr.	Nome campo	Obbligatorietà	Tipo/Formato	Lunghezza max	Descrizione
1	USER_CODICE_FISCALE	OBBLIGATORIO	STRINGA	16	Codice fiscale Titolare
2	USER_SURNAME	OBBLIGATORIO	STRINGA	20	Cognome corto Titolare
3	USER_NAME	OBBLIGATORIO	STRINGA	15	Nome corto Titolare
4	USER_SURNAME_ESTESO	OBBLIGATORIO	STRINGA	40	Cognome esteso Titolare
5	USER_NAME_ESTESO	OBBLIGATORIO	STRINGA	40	Nome esteso Titolare
6	USER_EMAIL_ADDRESS	OBBLIGATORIO	STRINGA	100	E-mail aziendale Titolare
7	USER_SEX	OBBLIGATORIO	STRINGA	1	('M','F')
8	USER_BIRTHDATE	OBBLIGATORIO	DATA (GG-MM-AAAA)	N/A	Data di nascita Titolare
9	USER_BIRTHCITY	OBBLIGATORIO	STRINGA	30	Luogo di nascita



					Titolare
10	USER_BIRTHPROVINCIA	OBBLIGATORIO	STRINGA	2	Provincia di nascita Titolare
11	USER_BIRTHCOUNTRY	OBBLIGATORIO	STRINGA	30	Stato di nascita Titolare
12	USER_COMUNE_RESIDENZA	OBBLIGATORIO	STRINGA	30	Comune Ufficio Titolare
13	USER_PROVINCIA_RESIDENZA A	OBBLIGATORIO	STRINGA	2	Sigla provincia Ufficio Titolare
14	USER_STATO_RESIDENZA	OBBLIGATORIO	STRINGA	30	Stato Ufficio Titolare
15	USER_ROLE	OBBLIGATORIO	STRINGA	30	<b>Ruolo (1) Titolare</b>
16	USER_ADDRESS	OBBLIGATORIO	STRINGA	50	Indirizzo Ufficio Titolare
17	USER_POSTCODE	OBBLIGATORIO	STRINGA	5	C.a.p. Ufficio Titolare
18	USER_TELEFONO		STRINGA	50	Telefono Ufficio Titolare
19	ORGANIZATION_UNIT_NAME		STRINGA	64	Unità Organizzativa
20	DOC_TIPO	OBBLIGATORIO	STRINGA	1	Tipo di documento <b>(2)</b>
21	DOC_NUMERO	OBBLIGATORIO	STRINGA	15	Numero del documento
22	DOC_DATA_RILASCIO	OBBLIGATORIO	DATA (GG-MM-AAAA)	N/A	Data di rilascio del documento
23	DOC_RILASCIATO_DA	OBBLIGATORIO	STRINGA	50	<i>Autorità di rilascio</i>
24	DEST_NOME	OBBLIGATORIO	STRINGA	40	Nome del destinatario invio lettore o token OTP



25	DEST_COGNOME	OBBLIGATORIO	STRINGA	40	Cognome del destinatario invio lettore o token OTP
26	DEST_INDIRIZZO	OBBLIGATORIO	STRINGA	50	Indirizzo invio lettore o token OTP
27	DEST_CAP	OBBLIGATORIO	STRINGA	5	Cap invio lettore o token OTP
28	DEST_CITTA	OBBLIGATORIO	STRINGA	30	Città invio lettore o token OTP
29	DEST_PROVINCIA	OBBLIGATORIO	STRINGA	2	Sigla provincia invio lettore o token OTP
30	DEST_AMMINISTRAZIONE	OBBLIGATORIO	STRINGA	40	Nome di eventuale Organizzazione per invio lettore o token OTP
31	SUB UNIT NAME		STRINGA	40	<b>Non valorizzare (Riservato)</b>
32	ID_KIT		NUMERO	2	<b>Non Valorizzare (Riservato)</b>
33	TIPO_POLICY	OBBLIGATORIO	STRINGA	1	Valorizzare con '3'
34	ID_CONVENZIONE	OBBLIGATORIO	NUMERO	6	Codice Convenzione
35	ID_ORGANIZZAZIONE	OBBLIGATORIO	STRINGA	10	Codice organizzazione
36	ID_MATERIALE	OBBLIGATORIO	STRINGA	9	Codice Tipologia di supporto (smartcard, smartcard +



					lettore, firma remota, firma automatica) <b>(3)</b>
37	SERIALE TOKEN OTP	OBBLIGATORIO nel caso in cui l'ID_MATERIALE sia impostato a REMOTP. Altrimenti è facoltativo	STRINGA	20	Seriale del token OTP associato al titolare
38	NOME ORGANIZZAZIONE	OBBLIGATORIO	STRINGA	60	Denominazione/partitiva dell'organizzazione
39	DESCRIZIONE UFFICIO	OBBLIGATORIO	STRINGA	40	Dati ufficio per spedizione smartcard
40	FRAZIONARIO	OBBLIGATORIO	STRINGA	16	CODICE FISCALE per spedizione smartcard Referente Locale
41	INDIRIZZO	OBBLIGATORIO	STRINGA	50	Indirizzo per spedizione smartcard
42	CITTA	OBBLIGATORIO	STRINGA	50	Città per spedizione smartcard
43	CAP	OBBLIGATORIO	STRINGA	5	CAP per spedizione



**Consip S.p.A.**

*"Fornitura dei servizi di firma digitale remota, di servizi per l'emissione di certificati qualificati e di marche temporali per le Agenzie Fiscali e per Sogei"*

					smartcard
44	PROV	OBBLIGATORIO	STRINGA	2	Provincia per spedizione smartcard
45	TELEFONO	OBBLIGATORIO	STRINGA	15	Telefono per spedizione smartcard
46	NOME UFF.DEL	OBBLIGATORIO	STRINGA	50	Nome per spedizione smartcard
47	COGNOME UFF.DEL	OBBLIGATORIO	STRINGA	50	Cognome per spedizione smartcard

**Note:**

(1)	Nel caso in cui questo campo venga valorizzato, insieme al file anagrafico deve essere fornito un file contenente la eventuale lista dei ruoli ammessi dall'organizzazione, quale dominio dei valori ammessi in fase di caricamento.
(2)	Valori ammissibili per il documento di identificazione:  0 = Carta d'identità  1 = Passaporto  2 = Patente di guida rilasciata dalla Prefettura  3 = Modello AT o Modello BT



(3)	Codice tipologia di supporto.  Valori ammissibili sono: <ul style="list-style-type: none"><li>– SOSC (solo smartcard )</li><li>– FULL ( smartcard + lettore )</li><li>– REMFULL (certificato di firma remota + token OTP)</li><li>– REMOTP (solo token OTP)</li><li>– AUTO ( firma automatica )</li></ul>
-----	---

All'interno del certificato esiste uno specifico campo 'ruolo' che può essere valorizzato per ciascun Titolare. In tale caso l'Organizzazione dovrà fornire un ulteriore tracciato contenente la lista dei ruoli predefiniti.

La lista dei ruoli ammessi sarà resa disponibile al cliente successivamente all'ordine.

Il nome del file, contenente il tracciato record dei possibili ruoli, deve essere nel seguente formato: Ruolo<ID\_CONVENZIONE>AAAAMMGG.txt (il valore ID\_ CONVENZIONE sarà definito e comunicato dalla Società a seguito della stipula della convenzione).

Il file è in formato testo, i campi a lunghezza variabile separati dal carattere pipe ( | ). Ogni record è formato da una riga. La semantica dei campi all'interno di ogni riga è posizionale. La stringa in ogni campo deve essere riportata in MAIUSCOLO.

Nome campo	Obbligatorietà	Tipo/Formato (MAIUSCOLO)	Lunghezza max	Descrizione
ID_CONVENZIONE	OBBLIGATORIO	NUMERO	6	Identificativo convenzione
TIPO_POLICY	OBBLIGATORIO	STRINGA	1	Valorizzare con '3'
USER_ROLE	OBBLIGATORIO	STRINGA	30	Descrizione del ruolo



## **ALLEGATO 2**

La Società, con schedulazione da concordare, invia al Referente un tracciato record di risposta, per ogni smartcard da emettere, che contiene i seguenti dati, separati dal carattere pipe ( | ):

<b>Progr.</b>	<b>Nome campo</b>	<b>Tipo/Formato</b>	<b>Lunghezza max</b>	<b>Descrizione</b>
1	USER_CODICE_FISCALE	STRINGA	16	Codice fiscale del Titolare
2	CODICE UNIVOCO	STRINGA	6	Identificativo presso la Società
3	DATA EMISSIONE	DATA (GG-MM-AAAA)	N/A	Data emissione del certificato
4	USER_SURNAME	STRINGA	20	Cognome corto Titolare
5	USER_NAME	STRINGA	15	Nome corto Titolare
6	USER_ROLE	STRINGA	30	Ruolo Titolare
7	ORGANIZATION_UNIT_NAME	STRINGA	64	Unità Organizzativa
8	ID_CONVENZIONE	STRINGA	6	Codice convenzione



**Consip S.p.A.**

*"Fornitura dei servizi di firma digitale remota, di servizi per l'emissione di certificati qualificati e di marche temporali per le Agenzie Fiscali e per Sogei"*

9	ID_MATERIALE	STRINGA	9	Codice Tipologia di supporto (smartcard, smartcard + lettore, firma remota, firma automatica) (1)
10	SERIALE TOKEN OTP	STRINGA	20	Seriale del token OTP associato al titolare
11	NOME ORGANIZZAZIONE	STRINGA	60	Denominazione/partitiva organizzazione

Note:

(1)	<p>Codice tipologia di supporto.</p> <p>Valori ammissibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– SOSC ( solo smart card )</li><li>– FULL ( smartcard + lettore )</li><li>– REMFULL (certificato di firma remota + token OTP)</li><li>– REMOTP (solo token OTP)</li><li>– AUTO ( firma automatica )</li></ul>
-----	--

NB.: il nome dei campi corrisponde a quello degli stessi campi presenti nel tracciato in Allegato 1

La consegna buste cieche e token OTP agli indirizzi indicati dovrà essere effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla data indicata dal campo DATA\_DI\_EMISSIONE comunicato dalla Società.