

## ***CAPITOLATO TECNICO***

# ***ACQUISTO DI UN ABBONAMENTO BIENNALE ALLA SOLUZIONE SOFTWARE SITEIMPROVE INTELLIGENCE PLATFORM 23 PER IL DIPARTIMENTO DELLE FINANZE***

## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni .....	3
1.2	Contesto tecnico organizzativo.....	4
1.3	Normativa di riferimento.....	4
1.4	Requisiti tecnico qualitativi .....	5
<b>2</b>	<b>OGGETTO E DURATA .....</b>	<b>5</b>
2.1	Durata.....	5
2.2	Caratteristiche tecniche .....	6
2.3	Contesto tecnologico.....	7
2.4	Consegna e Adempimenti .....	8
2.5	Verifica di conformità.....	10
<b>3</b>	<b>GESTIONE DEL CONTRATTO .....</b>	<b>11</b>
3.1	Responsabile delle attività contrattuali.....	11
3.2	Modalità di comunicazione .....	11
3.3	Lingua.....	12
3.4	Informazioni in merito al trattamento e protezione di dati personali .....	12
3.5	Livelli di servizio .....	12
<b>4</b>	<b>PENALI.....</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE.....</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>MODALITÀ DI FATTURAZIONE .....</b>	<b>15</b>
<b>7</b>	<b>PORTALE FORNITORI.....</b>	<b>15</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 oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente
- Dipartimento delle Finanze: beneficiaria della Fornitura;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Fornitura: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- Produttore: la società SiteImprove;
- Distributore esclusivo per l'Italia: DISTRIBUTION AS A SERVICE EMEA SL
- 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 gestito da Sogei con sede in Via Mario Carucci 99.
- Amministrazione: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative

*Capitolato tecnico*

destinatario dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l'organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara.

## **1.2 CONTESTO TECNICO ORGANIZZATIVO**

Il D.M. 20 luglio 2021, pubblicato sul sito internet del Dipartimento delle finanze il 4 agosto 2021, disciplina le specifiche tecniche del formato elettronico per l'invio telematico delle delibere regolamentari e tariffarie relative alle entrate dei comuni, delle province e delle città metropolitane, ai sensi del comma 15 dell'art. 13 del D.L. 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214.

I controlli previsti nell'Allegato A al decreto riguardano, in particolare, la verifica di accessibilità ai sensi della normativa vigente.

Allo scopo di garantire l'eshaustività dei controlli sui documenti in formato PDF, diventa fondamentale disporre di uno strumento di supporto che consenta di effettuare il controllo di accessibilità in modo automatico e ripetitivo.

## **1.3 NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Il D.M. 20 luglio 2021, pubblicato sul sito internet del Dipartimento delle finanze il 4 agosto 2021, disciplina le specifiche tecniche del formato elettronico per l'invio telematico delle delibere regolamentari e tariffarie relative alle entrate dei comuni, delle province e delle città

metropolitane, ai sensi del comma 15 dell'art. 13 del D.L. 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214.

#### **1.4 REQUISITI TECNICO QUALITATIVI**

Lo strumento di supporto per la verifica di accessibilità deve rispondere alle seguenti caratteristiche:

- controllare, in automatico, i contenuti in formato PDF a partire da un'unica URL;
- a fronte di ogni difetto individuato, fornire le indicazioni operative e normative per la correzione e rimozione;
- controllare i contenuti in formato PDF sia in ambiente di produzione che di staging, sia sulla rete Internet che intranet.

## **2 OGGETTO E DURATA**

Il presente Capitolato disciplina l'acquisto di un abbonamento alla soluzione software Siteimprove Intelligence Platform 23, per l'analisi di 500.000 documenti all'anno e fino a 5.000 documenti al giorno, con un tempo massimo di risposta pari a 24 ore.

Il servizio sarà erogato in favore del Dipartimento delle Finanze, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dalle Condizioni Contrattuali e dalla Richiesta di Offerta.

### **2.1 DURATA**

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula e avrà una durata di 24 (ventiquattro) mesi a partire dal 14/09/2026 (Data di Avvio del Servizio di Abbonamento) fino al 13/09/2028, e comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

L'abbonamento oggetto del presente Capitolato sarà attivo dal 14/09/2026 al 13/09/2028.

In casi eccezionali, la Committente potrà, in corso di esecuzione, prorogare il presente Contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'art. 120, comma

11 del Codice. In tal caso la Società è tenuta all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel medesimo Contratto.

## **2.2 CARATTERISTICHE TECNICHE**

In sede di predisposizione del Piano Operativo 2026, la Direzione Sistema Informativo della fiscalità ha confermato l'esigenza di disporre di uno strumento idoneo a verificare l'accessibilità della documentazione pubblicata.

Per la verifica di accessibilità dei documenti PDF, che vengono acquisiti dai sistemi e non sono nativamente contenuti nei sistemi stessi al momento del rilascio, è necessario disporre di uno strumento di controllo automatico e massivo. Tale strumento, non implementabile all'interno del Sistema Informativo dell'Anagrafe Tributaria, deve essere reperito nell'ambito dei prodotti di mercato, deve essere integrabile con il suddetto Sistema e deve rispondere alle seguenti caratteristiche:

- controllare, in automatico, i documenti in formato PDF;
- garantire il controllo di accessibilità in modo conforme ai requisiti tecnici dalla normativa italiana ed europea vigente e quindi in riferimento agli standard internazionali WCAG 2.1 e WAI-ARIA;
- consentire l'individuazione automatica di caratteristiche di qualità, quali leggibilità e comprensibilità, errori ortografici, broken link che influenzano l'accessibilità dei contenuti e l'esperienza utente;
- fornire l'esito della verifica in modo leggibile da una procedura automatica che gestisca costantemente il flusso di controllo.

L'esigenza specifica sollevata dalla Direzione Legislazione Tributaria e Federalismo Fiscale è quella di poter disporre di un servizio di controllo documenti integrato in grado di processare fino a 500.000 documenti all'anno e fino a 5.000 documenti al giorno, con un tempo massimo di risposta pari a 24 ore.

Si tratta di un'esigenza costante nel tempo soddisfatta con l'acquisto del prodotto Siteimprove Intelligent Platform 23 contrattualizzato da Sogei per conto del Dipartimento delle Finanze (repertorio NRXT240214) fino al 13 settembre 2026. Si rende perciò necessario rinnovare l'acquisto fino al 2028 in quanto i requisiti tecnico qualitativi precedentemente esposti sono

*Capitolato tecnico*

pienamente disponibili nella piattaforma Siteimprove Intelligence Platform 23 attraverso i seguenti servizi:

- Accessibility
- PDF Scanning

Siteimprove Intelligence Platform 23 è un insieme di servizi SaaS unico nel suo genere. E' l'unica piattaforma in grado di:

- controllare i PDF presenti in termini di leggibilità e presenza dei tag di accessibilità;
- consentire di impostare delle politiche di controllo in termini di scansione periodica dei contenuti e tipologia di controlli da effettuare;
- consentire la gestione dei difetti di accessibilità.

Al momento non si conoscono altri strumenti di mercato che consentono l'analisi massiva dei PDF né altri strumenti che consentano la gestione dei difetti di accessibilità o l'impostazione delle politiche di scansione, fondamentali per un efficace processo di gestione e mantenimento del necessario livello di accessibilità nel tempo.

## 2.3 CONTESTO TECNOLOGICO

Al fine di conseguire quanto indicato al paragrafo 2.2 Sogei metterà a disposizione del fornitore due distinti ambienti tecnologici, uno destinato al crawler di collaudo ed il secondo destinato ai tre crawler definiti dal fornitore, sulla piattaforma Siteimprove Intelligence Platform 23, nei quali verranno esposti, in base ad una specifica schedulazione giornaliera, i documenti PDF da sottoporre a verifica di accessibilità sotto forma di collegamento ipertestuale.

L'accesso da parte del fornitore a tale ambiente sarà garantito attraverso la definizione di apposite policy di rete che permetteranno l'accesso agli ambienti tecnologici gestiti da Sogei.

La Società dovrà fornire l'abbonamento alla piattaforma Siteimprove Intelligence Platform 23, comprensivo del servizio di assistenza e supporto "Elite", con le seguenti caratteristiche:

Servizi Siteimprove	Ambito dei servizi
Quality Assurance & Policy	1.000 urls
Accessibility	1.000 urls
SEO	1.000 urls
PDF Check of Documents	500.000 pdf
Academy Plus	20 course users
Elite Success Plan	1

## 2.4 CONSEGNA E ADEMPIMENTI

La Società si obbliga, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, ad effettuare la consegna formale del SW.

Trattandosi di un rinnovo e non essendo prevista la fornitura di nuove chiavi di attivazione, la consegna deve essere effettuata comunicando alla casella di posta ConsegnaSW@sogei.it. l'avvio del Servizio.

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, la Società, in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (Tabella 3) che contenga il dettaglio riguardo il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità acquistate ed effettive, la versione, la tipologia, la metrica, gli importi economici di ognuna (costo e manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

La Società dovrà inoltre attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza e fornire le informazioni utili per accedere al sito del download e/o di license manager (indirizzo web del sito, utenza e password). All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare espressamente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a Sogei) sia i certificati di proprietà delle licenze (Enrollment, POE, etc.) ove previsti sia i certificati che attestino la fornitura di manutenzione se prevista.

La Società dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni dei prodotti SW.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità), sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la disponibilità, la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

*Capitolato tecnico*



Dalla mail dovranno quindi risultare le seguenti informazioni:

- a) la ragione sociale della Società;
- b) il numero di repertorio del Contratto;
- c) le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo
- d) le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter:
  - scaricare il SW
  - verificare la disponibilità di quanto acquisito.

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template (*File BOM\_LicenzeSW\_AssetHW*) verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

Nel caso in cui la Società non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

La Società si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare, se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software opzionali, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, la Società garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.

A tale documentazione la Società dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della e-mail da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Nel caso che uno o più dei prodotti di cui al perimetro base ed opzionale venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, la Società garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

Il tracciato record a cui attenersi è indicato di seguito.

**Tabella 3**  
**File BOM\_LicenzeSW\_AssetHW**

Colonne da compilare a cura del Fornitore																				
Tutte le celle indicate dovranno essere compilate correttamente (compilare tutti i campi in corrispondenza di una o più possibili varianti e sempre in grigio sono i rubricati di cui non è necessario compilare i valori)										Info Contratto										
										Data Inizio										
										Data Fine										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										
										Data di fine lavori										

eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi, pena l'applicazione di penali, se il malfunzionamento riguarda problemi di sicurezza del prodotto, oppure di 3 (tre) giorni lavorativi se il malfunzionamento segnalato riguarda una vulnerabilità tecnica che metta in pericolo l'integrità della piattaforma e dei contenuti esposti, pena l'applicazione di penali.

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, ferma restando l'applicazione delle penali, 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 Responsabile Sogei.

### **3 GESTIONE DEL CONTRATTO**

#### **3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI**

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del contratto, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei. Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

#### **3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società si impegna a comunicare a Consip, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

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.

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.

Riferimenti funzionali indicati dalla Società:

- Denominazione sociale: DISTRIBUTION AS A SERVICE EMEA SL
- Domicilio: Calle Santa Genoveva Torres 17, 3, 25, CP 46019, Valencia.
- Amministrazione: administration@daas-group.com
- Commerciale: ipolo@daas-group.com

Supporto operativo: operations@daas-group.com La Società dovrà rilasciare le informazioni richieste attraverso la compilazione del documento denominato "Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei".

### **3.3 LINGUA**

Tutte le attività e la documentazione saranno in lingua italiana e/o lingua inglese.

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

La Società dichiara che l'infrastruttura Cloud è conforme alla normativa (europea e italiana) in materia di protezione dei dati personali ed in particolare al GDPR ([https://cloud.italia.it/marketplace/supplier/market/output\\_saas\\_4298.html](https://cloud.italia.it/marketplace/supplier/market/output_saas_4298.html)).

### **3.5 LIVELLI DI SERVIZIO**

La Società dovrà garantire i livelli di servizio previsti dal Produttore per la tipologia di supporto "Elite" che prevedono, un supporto dalle 8:30 alle 17:30 dal Lunedì al Venerdì.

Si riporta di seguito il dettaglio dei tempi di presa in carica e risoluzione dei malfunzionamenti che la Società dovrà rispettare. In caso di mancato rispetto, Sogei applicherà le penali indicate al successivo paragrafo 4.

Per risoluzione del malfunzionamento si intende una risposta a una domanda, una soluzione temporanea a un problema, un hotfix per un problema legato a uno strumento oppure la conferma che il problema sarà risolto nella release successiva o in una release futura.

*Capitolato tecnico*

Nella tabella seguente sono indicate le metriche di prestazioni ideali per i Tempi di risoluzione.

Tabella 1

GRAVITÀ	MARGINALE	LIEVE	IMPORTANTE	CRITICO
Tempo prima risposta	4 ore lavorative	4 ore lavorative	4 ore lavorative	4 ore lavorative
Tempo di risoluzione	Release futura	Release futura	Release successiva	3 giorni

I livelli di gravità sopra indicati rispondono alle seguenti descrizioni.

Tabella 2

MARGINALE	LIEVE	IMPORTANTE	CRITICO
<p>I problemi lievi non incidono sulla funzionalità dei servizi</p> <p>Richieste di funzioni oppure documentazione mancante o errata</p> <p>Domanda/richiesta di informazioni che non influisce sull'erogazione del servizio</p>	<p>Il servizio è operativo ma parzialmente compromesso per alcuni o tutti gli utenti ed esiste una misura temporanea o risolutiva</p> <p>Il problema riguarda una funzione o funzionalità non critica</p>	<p>Il servizio è operativo ma le prestazioni sono talmente compromesse da determinare un impatto importante sulla fruizione</p> <p>Le funzioni principali non sono disponibili e non esiste una soluzione temporanea accettabile; ciò nonostante, l'operatività può proseguire in modalità limitata</p> <p>L'accesso a un'applicazione o a un servizio di terze parti, di natura non critica, è compromesso</p>	<p>Il servizio non è attivo o non è disponibile</p> <p>Le funzioni o funzionalità critiche non sono disponibili o accessibili, determinando l'interruzione totale del lavoro o un impatto critico sul business</p> <p>Il servizio si arresta in modo anomalo o si blocca per un periodo indeterminato causando ritardi inaccettabili o indefiniti per le risorse o la risposta</p> <p>I dati sono danneggiati o persi ed è necessario un ripristino da un backup</p> <p>Ogni errore critico riscontrato sarà gestito da Siteimprove durante gli orari di apertura del centro di supporto per l'area EMEA</p>

#### **4 PENALI**

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

- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 2.5, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.
- in caso di ritardo rispetto ai tempi di presa in carico del malfunzionamento di cui al par. 3.5 – Tabella 1, si applicherà una penale pari allo 0,1‰ (zero virgola uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni ora di ritardo successiva a quella indicata in tabella;
- in caso di mancata disponibilità delle release, come indicato al par. 3.5 – Tabella 1, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- in caso di ritardo rispetto ai tempi di risoluzione del malfunzionamento "Critico" di cui al par. 3.5 – Tabella 1, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno di ritardo successivo a quello indicato in tabella.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Sogei avrà il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.

#### **5 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE**

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di disponibilità dell'abbonamento, lo stesso verrà sottoposto a verifica di conformità, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

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 paragrafo 4, 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 entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi, oppure di 3 giorni lavorativi se il malfunzionamento segnalato riguarda problemi di sicurezza del prodotto, ovvero una vulnerabilità tecnica che metta in pericolo l'integrità della piattaforma e dei contenuti esposti.

*Capitolato tecnico*

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 Responsabile Sogei. Per i servizi la verifica può essere fatta a consegna dell'output o con cadenza periodica.

## **6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

La Società potrà emettere fattura nella modalità trimestrale posticipata a 30 giorni data fattura, successivamente all'attivazione dell'abbonamento oggetto del presente capitolato, unitamente al verbale di verifica di conformità positiva.

Tutte le fatture dovranno riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto.

## **7 PORTALE FORNITORI**

Sogei nel rapporto con i fornitori promuove sempre nuove sinergie allo scopo di ottimizzare i risultati attraverso una gestione dei contratti tracciata e strutturata. A tal fine mette a disposizione il Portale dei fornitori, strumento informatico che permette di gestire e razionalizzare i processi. Il portale fornitori è raggiungibile tramite internet e stabilisce un punto di colloquio per lo scambio della documentazione in fase di esecuzione contrattuale, con particolare riferimento ai contratti di esternalizzazione di sviluppo software. Facilita l'interazione e la collaborazione fra le parti, velocizzando i tempi di gestione amministrativa degli adempimenti, permette di monitorare lo stato di avanzamento delle attività, di dematerializzare la documentazione e ottimizzare le attività di consuntivazione.

Il portale gestisce, in particolare, le seguenti fasi contrattuali:

- Accreditamento del personale – Attività necessaria affinché il personale coinvolto possa accedere ai sistemi Sogei o presso le sedi Sogei.
- Ciclo di vita degli affidamenti di sviluppo software (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità);
- Rilevazione attività e produzione dei dati utili alla Fatturazione elettronica (dati FEP);
- Gestione Subappalto in fase di esecuzione (trasmissione fatture quietanzate).

*Capitolato tecnico*

La Sogei si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

Per ulteriori informazioni relativamente alle modalità di abilitazione e di accesso al portale si rimanda alla pagina dedicata presente sul sito Sogei nell'area fornitori

### **Accreditamento del personale**

Tutte le risorse coinvolte nell'esecuzione contrattuale, siano esse dipendenti o collaboratori o liberi professionisti della società aggiudicatrice o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell'eventuale ausiliaria o dell'eventuale subappaltatore, ai fini della loro abilitazione all'accesso sui sistemi Sogei o per l'ingresso nelle sedi Sogei dovranno essere accreditate attraverso la sezione "Accreditamenti" presente sul Portale fornitori, strumento informatico messo a disposizione da Sogei.