

**ALLEGATO 2**

**CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 63 DEL D. LGS. N. 50/2016,  
FINALIZZATA ALLA STIPULA DI UN CONTRATTO PER LA FORNITURA DELLA  
SOLUZIONE ASPERA SMARTTRACK IN MODALITÀ DI EROGAZIONE ON CLOUD DI  
TIPO SAAS PER SOGEI - ID 2161**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**



## INDICE

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1 Definizioni .....	3
1.2 Contesto .....	4
1.3 Lingua .....	4
1.4 Riservatezza.....	5
1.5 Qualificazione AgID .....	5
<b>2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI .....</b>	<b>6</b>
2.1 Oggetto e Durata della Fornitura .....	6
2.2 Utilizzo in locazione del prodotto Aspera SmartTrack in modalità on cloud di tipo SaaS.....	7
2.3 Predisposizione Ambiente .....	9
2.4 Conduzione del Sistema .....	11
2.5 Assistenza e Manutenzione .....	12
2.6 Formazione Utenti .....	14
2.7 Supporto Specialistico .....	14
2.7.1 Completamento ambiente con analisi di conformità del software dei principali vendor .....	15
2.7.2 Supporto Specialistico a consumo .....	16
2.7.2.1 Figure Professionali richieste .....	17
2.8 Migrazione ad altro Sistema (opzionale) .....	18
<b>3. GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>21</b>
3.1 Responsabile della Fornitura.....	21
3.2 Modalità di Comunicazione .....	21
3.3 Strumenti e Reportistica .....	21



## 1. PREMESSA

Il presente documento definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per dotare Sogei S.p.A. della soluzione Aspera SmartTrack per le attività di verifica della conformità del software.

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

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

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

### 1.1 DEFINIZIONI

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

- **AgID:** Agenzia per l'Italia Digitale, l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio, alle cui disposizioni sono soggetti i servizi oggetto della presente Fornitura;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento, che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **Catalogo dei servizi Cloud per la P.A.:** registro dei servizi Cloud qualificati ai sensi delle circolari AgID n.2 e n.3 del 9 aprile 2018;
- **Committente o Sogei:** la Sogei S.p.A., committente e beneficiaria della Fornitura;
- **Consip:** la Consip S.p.A., che, in qualità di stazione appaltante, affida la Fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- **Contratto:** il contratto, che verrà stipulato tra la Sogei S.p.A. e l'Impresa, che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **CSP:** Cloud Service Provider, ovvero fornitore di servizi erogati in modalità Cloud;
- **Data di Stipula:** data in cui il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione viene firmato dalle parti, in particolare la data di sottoscrizione del Contratto da parte della Sogei;
- **Data di avvio delle attività:** data a partire dalla quale hanno inizio le attività contrattuali, che, se non diversamente concordata fra Committente e Impresa, coincide con la Data di Stipula;
- **Data di accettazione:** data in cui Sogei accetta l'erogazione di uno specifico servizio, in seguito alla verifica di conformità dei prodotti del medesimo servizio o nelle modalità specifiche del singolo servizio;
- **Direttore dell'esecuzione o DDE:** la persona individuata da Sogei come interlocutore



- dell'Impresa per tutte le attività contrattuali;
- **Fornitore o Impresa:** l'operatore economico aggiudicatario dell'appalto;
  - **Fornitura:** il complesso delle attività descritte nel presente documento;
  - **Malfunctionamento:** qualsiasi anomalia funzionale del prodotto software, comprese le personalizzazioni, le procedure e i report prodotti ad hoc per la presente Fornitura, e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
  - **Prodotto o Soluzione:** Aspera SmartTrack;
  - **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
  - **SaaS:** Software as a Service, indica esemplificativamente modello di servizio cloud in cui il gestore del servizio si occupa della predisposizione, configurazione, messa in esercizio e manutenzione dello stesso (utilizzando un'infrastruttura propria o di terzi), lasciando al fruitore il solo ruolo di utilizzatore delle funzionalità offerte;
  - **SLI:** Service Level Indicator, misura quantitativa definita di un determinato aspetto della qualità del servizio;
  - **SLO:** Service Level Objective, un valore o un intervallo di valori di riferimento per un livello di servizio misurato da un indicatore (SLI).

## 1.2 CONTESTO

La presente procedura di acquisizione viene svolta da Consip per rispondere alla necessità di Sogei di una soluzione per il controllo della conformità del software, che consenta di effettuare in maniera strutturata, controllata e continua il censimento, la rilevazione e il monitoraggio dell'utilizzo delle licenze software installate su server e postazioni di lavoro, per verificarne la conformità rispetto ai contratti stipulati con i vari fornitori e ottenere le informazioni necessarie per la gestione degli stessi contratti e la loro rinegoziazione.

A fronte di tale esigenza, nel 2017 Sogei ha svolto uno studio comparativo, comprensivo di sperimentazioni, per confrontare le soluzioni di mercato sulla base di alcuni requisiti minimi, predefiniti, utili per effettuare una selezione e valutazione dei prodotti.

All'esito della sperimentazione, il prodotto Aspera SmartTrack è risultato essere l'unica soluzione in possesso di tutti i requisiti espressi da Sogei.

Sogei ha inoltre valutato più efficiente acquisire la soluzione individuata nella modalità "on cloud di tipo SaaS", in modo da non dover impegnare risorse del data center (HW, SW e professionali) e non distoglierle dalle attività primarie della stessa Sogei.

## 1.3 LINGUA

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



#### 1.4 RISERVATEZZA

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

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

#### 1.5 QUALIFICAZIONE AGID

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

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

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

Il servizio e le sue modalità di erogazione dovranno pertanto rispettare tutti i requisiti per la qualificazione, organizzativi e specifici, previsti dalle suddette circolari e, laddove ritenuto utile o necessario, ribaditi all'interno delle prescrizioni del presente Capitolato Tecnico.

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

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

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

Il Fornitore, in ogni caso, dovrà garantire la continuità della prestazione e dei livelli di sicurezza e funzionalità.



## 2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI

### 2.1 OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

L'oggetto della Fornitura della presente procedura è costituito dai seguenti servizi:

- a) Utilizzo in locazione del prodotto Aspera SmartTrack in modalità on cloud di tipo SaaS.
- b) Predisposizione Ambiente.
- c) Conduzione del Sistema.
- d) Assistenza e Manutenzione.
- e) Formazione Utenti.
- f) Supporto Specialistico per il Completamento ambiente con analisi di conformità del software dei principali vendor.
- g) Supporto Specialistico a consumo.
- h) Migrazione ad altro Sistema (opzionale).

Le caratteristiche di ciascun servizio compreso nella Fornitura vengono illustrate nei paragrafi seguenti.

Il Contratto che verrà stipulato fra la Committente e l'Impresa avrà efficacia a decorrere dalla stipula, fino allo spirare di **48 (quarantotto) mesi** dalla "Data di avvio delle attività" (vedi par. 1.1 Definizioni).

Nel caso in cui Sogei si avvalga della facoltà di attivare il servizio opzionale di supporto alla migrazione verso un altro sistema (vedi par.2.8 *Migrazione ad altro Sistema (opzionale)*), il Contratto si intenderà prorogato fino al termine della migrazione stessa e fino a un massimo di **ulteriori 6 (sei) mesi**, ovvero fino allo spirare di **54 (cinquantaquattro) mesi** dalla "Data di avvio delle attività".

La Committente si riserva la facoltà di prorogare, nei limiti e le modalità definite all'art. 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016, la durata del contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

Nel corso della durata contrattuale prevista, le prestazioni saranno erogate secondo il seguente schema temporale, che sarà meglio esplicitato nel corso dell'illustrazione dei singoli servizi.

All'interno di tale schema, sono riportate in verde le attività **retribuite a corpo**, in arancione i servizi retribuiti **a canone ridotto**, in giallo i servizi retribuiti **a canone intero**, in blu i servizi **retribuiti a consumo** e in grigio i **servizi opzionali**.



		Anno 1						Anno 2						Anno 3						Anno 4						Anno 5		
Servizio	Bimestre	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3
Predisposizione Ambiente																												
Utilizzo in locazione del Prodotto																												
Conduzione Sistema																												
Assistenza e Manutenzione																												
Formazione																												
S.S. Completamento Ambiente																												
Supporto a consumo																												
Migrazione																												

## 2.2 UTILIZZO IN LOCAZIONE DEL PRODOTTO ASPERA SMARTTRACK IN MODALITÀ ON CLOUD DI TIPO SAAS.

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

Di conseguenza **non** si procederà a un’acquisizione di licenze da parte della Committente, ma il Fornitore dovrà mettere a disposizione (in locazione) della stessa Committente, quale servizio di tipo SaaS, le licenze del prodotto richiesto adeguate a soddisfarne le esigenze, per il periodo specificato nel prosieguo del presente paragrafo.

Le licenze da installare dovranno garantire la disponibilità di tutte le funzionalità di back-end e di front-end per l’analisi della conformità del software al fine di:

- garantire l’operatività di almeno una ventina di utenti, fra amministratori del sistema e specialisti dell’attività di analisi di conformità;
- supportare le attività di Software License Management su un volume di contratti e di macchine da monitorare che, pur variando di mese in mese a causa della dinamicità dei servizi erogati e dell’evoluzione dei contratti, **può indicativamente** essere stimato in circa 5.800 server, workstation o apparati di rete, 2.300 postazioni di lavoro, 200 produttori, 3.900 prodotti software e 200 contratti;
- garantire in particolare il pieno processo di analisi di conformità per i principali contratti in essere da parte di Sogei, come meglio specificato nel successivo paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. Completamento ambiente con analisi di conformità del software dei principali vendor.**

La soluzione fornita dovrà consentire l’interfaccia, tramite appositi connettori o tramite funzionalità di caricamento dati da file:

- con i sistemi di discovery in uso presso Sogei, vale a dire BMC ADDM per i server, Microsoft SCCM per le postazioni di lavoro;
- con il sistema di Asset Management in uso presso Sogei, vale a dire Sohara.



Il servizio SaaS dovrà rispettare le **norme vigenti riguardanti la sicurezza e la riservatezza** dei dati. In tale ottica, l'Impresa dovrà consegnare alla Committente prima dell'avvio della fornitura del servizio:

- attestazione che il codice applicativo sia stato sviluppato seguendo i principi dello sviluppo sicuro;
- apposita documentazione che specifichi la conformità del sistema agli obblighi e agli adempimenti previsti dalla normativa europea e italiana in materia di protezione dei dati personali;
- comunicazione relativa alla localizzazione dei data center e dell'infrastruttura utilizzata per erogare, anche parzialmente, il servizio e/o all'interno dei quali transitano anche temporaneamente i dati gestiti (ivi compresi i siti di disaster recovery e di backup), specificando quando la localizzazione sia all'interno del territorio nazionale, all'interno della UE o extra UE;
- nel caso di localizzazione extra UE, dichiarazione dell'applicabilità di accordi bilaterali (ad es. Privacy Shield EU-USA, ecc.) volti alla salvaguardia dei dati elaborati, conservati e a vario titolo gestiti per erogare il servizio.

Congiuntamente alla disponibilità della soluzione, l'Impresa dovrà mettere a disposizione della Committente i manuali tecnici e le guide d'uso del prodotto e ogni altro materiale di supporto ritenga sia utile al suo corretto utilizzo, ivi compresa la documentazione tecnica di eventuali API e interfacce SOAP/REST comprese all'interno della stessa.

La documentazione potrà essere fornita in formato cartaceo e/o in formato elettronico su supporto fisico e/o tramite download attraverso accesso al relativo link.

Se disponibile, tutta la documentazione dovrà essere fornita in lingua italiana.

La verifica della presenza e della completezza della documentazione sopra descritta costituirà parte integrante della Verifica di Conformità della Predisposizione Ambiente (vedi relativo par. 2.3).

**L'Utilizzo in locazione della Soluzione** partirà dalla "Data di accettazione" dell'attività di **Predisposizione Ambiente** (vedi relativo par. 2.3), vale a dire dalla data di conclusione con esito positivo della Verifica di Conformità di tale attività, e avrà termine allo scadere di **48 mesi** a partire dalla "Data di avvio delle attività", salvo quanto previsto nel successivo paragrafo 2.8 *Migrazione ad altro Sistema (opzionale)*.

L'Utilizzo in locazione della Soluzione **sarà remunerato a canone**, secondo i tempi e le modalità previste dallo Schema di Contratto.

In particolare, si precisa che per il periodo compreso fra la **data di inizio dell'Utilizzo in locazione della Soluzione** e la conclusione delle **attività di "Completamento ambiente con analisi di conformità del software dei principali vendor"** (vedi relativo par. ***Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.***), ovvero nel periodo in cui la Committente non potrà usufruire del servizio per l'analisi di conformità dell'intero suo parco licenze contrattualizzato, saranno corrisposti canoni ridotti, pari al 70% del canone offerto.





## 2.3 PREDISPOSIZIONE AMBIENTE

Il servizio di **Predisposizione Ambiente** ha inizio a partire dalla **Data di avvio delle attività** e si conclude con l'esito positivo della relativa **Verifica di Conformità**.

Il servizio ha lo scopo di rendere disponibile il sistema agli utenti Sogei, per cui nel suo ambito sono previste almeno le seguenti attività:

- installazione e configurazione della soluzione Aspera per l'utilizzo Sogei, secondo i dimensionamenti indicati nel paragrafo ***Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. Utilizzo in locazione del prodotto Aspera SmartTrack in modalità on cloud di tipo SaaS.***;
- definizione dei profili e dei ruoli utente e attivazione delle utenze;
- implementazione del processo di caricamento dei dati di installazione e utilizzo dei prodotti SW tramite:
  - ✓ configurazione dei connettori verso i sistemi di discovery in uso presso Sogei (BMC ADDM e Microsoft SCCM);
  - ✓ predisposizione e test delle relative procedure di caricamento;
- implementazione del processo di caricamento dei dati sui contratti relativi ad acquisizioni o manutenzioni SW tramite:
  - ✓ definizione dei tracciati file di interfaccia con il sistema Sohara, sistema di Asset Management in uso presso Sogei;
  - ✓ predisposizione e test delle relative procedure di caricamento;
- caricamento iniziale dei dati con le procedure definite nei due punti precedenti;
- configurazione e attivazione delle notifiche previste dal processo (es. notifica della prossima scadenza dei contratti censiti);
- implementazione degli strumenti di monitoraggio contrattuale e tecnico, specificati nel paragrafo ***3.3 Strumenti e Reportistica***.

L'Impresa consegnerà a Sogei, entro il termine di **10 (dieci) giorni lavorativi** decorrenti dalla Data di avvio delle attività, il **Piano operativo** contenente la pianificazione delle attività e della relativa Verifica di Conformità.

Sogei potrà chiedere modifiche al Piano, che dovrà essere approvato dalla Sogei **entro 10 (dieci) giorni** dall'avvenuta consegna dello stesso.

Il Piano dovrà prevedere una fase iniziale di analisi, durante la quale il Fornitore acquisirà dalla Committente tutte le informazioni necessarie per:

- la corretta configurazione del sistema, dei connettori e delle notifiche,
- la definizione nel dettaglio dei dati da importare, dei tracciati degli eventuali file di input e del set minimo di dati per il primo caricamento,
- la definizione dei profili, delle utenze e delle relative abilitazioni,
- la definizione delle frequenze di caricamento dei dati e di aggiornamento della reportistica.



Al termine di tale fase, il Fornitore produrrà il relativo **Documento di Analisi**, da sottoporre ad approvazione della Committente per verifica del corretto trasferimento delle informazioni.

Relativamente all'attività di predisposizione delle procedure di caricamento, si precisa che, anche in ottica di escludere criticità in ambito privacy, i dati che saranno caricati dovranno essere quelli strettamente necessari al controllo di conformità del SW: **in particolare non saranno caricati dati relativi agli utilizzatori delle apparecchiature**. A tal fine le procedure di caricamento **non dovranno** prendere in input i dati non necessari dagli output dei SW di discovery.

Al termine delle attività, l'Impresa comunicherà a Sogei la conclusione delle attività e, di conseguenza, la disponibilità dell'ambiente per la Verifica di Conformità, allegando la **"Nota tecnica di rilascio in produzione della soluzione"**, contenente, tra le altre cose, l'articolazione delle prove proposte per il collaudo, nonché ogni altra documentazione si ritenga necessaria. Tale comunicazione dovrà pervenire **entro e non oltre 2 mesi** dalla "Data di avvio delle attività".

Entro il **termine di 30 (trenta) giorni lavorativi** dalla data di conclusione delle attività, i tecnici dell'Impresa e i responsabili Sogei procederanno alla Verifica di Conformità, che consisterà in una verifica tecnico-funzionale dell'ambiente configurato e dei prodotti forniti (procedure di caricamento, produzione delle metriche di conformità, reportistica per l'analisi, strumenti per il monitoraggio), utilizzando l'elenco delle prove proposte e le eventuali prove aggiuntive reputate necessarie dalla Committente, nonché in una verifica di presenza e completezza della documentazione a corredo.

L'Impresa è tenuta a prestare alla Sogei l'assistenza tecnica per le operazioni di verifica e a mettere a disposizione la documentazione e le informazioni aggiuntive eventualmente necessarie.

Nel caso in cui l'Impresa partecipi alla verifica, essa è tenuta a sottoscrivere i documenti di verifica che verranno sottoscritti dai collaudatori (verbali, certificati, ecc).

Ove, per cause ad essa non imputabili, la Sogei non possa provvedere alla verifica nel termine sopra specificato, la Sogei stessa fisserà altra data, restando inteso che tale rinvio non potrà in alcun caso costituire accettazione del servizio ovvero collaudo tacito.

La Verifica di Conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui i prodotti siano congruenti con la documentazione fornita, anche in maniera integrata fra di loro, e conformi a quanto richiesto nel presente Capitolato. Delle operazioni di Verifica di Conformità verrà redatto apposito verbale, la cui data, in caso di esito positivo di tutte le operazioni, verrà considerata quale **"Data di Accettazione"** per le attività di Predisposizione Ambiente.

La produzione del verbale di conformità con esito positivo è condizione essenziale per la fatturazione e il pagamento all'Impresa del corrispettivo previsto per tale servizio, nonché per l'avvio dei servizi remunerati a canone e i relativi pagamenti, il tutto come meglio precisato nel Contratto.



Nel caso di esito negativo della Verifica di Conformità, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso da Sogei in sede di verbale di Verifica di Conformità. In tale ipotesi la Verifica di Conformità verrà ripetuta, ferma restando l'applicazione delle penali relative. Nell'ipotesi in cui anche la seconda Verifica di Conformità dia esito negativo, Sogei avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.

## 2.4 CONDUZIONE DEL SISTEMA

Il servizio include tutte le attività necessarie a mantenere disponibile e pienamente operativa la soluzione.

A titolo indicativo e non esaustivo, rientrano in tale servizio le seguenti attività:

- gestione e monitoraggio dell'operatività dell'ambiente predisposto;
- aggiornamento del software di base (sistemi operativi, DB, ecc.);
- gestione delle procedure di backup e recovery del sistema;
- gestione delle procedure e misure di sicurezza;
- aggiornamento della soluzione Aspera SmartTrack all'ultima release rilasciata dal produttore e invio della relativa documentazione;
- installazione delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) del Prodotto che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti e invio della relativa documentazione.

Si precisa che non rientrano nel servizio richiesto al Fornitore attività specifiche di amministrazione della soluzione messa a disposizione della Committente, come schedulazione e monitoraggio della corretta esecuzione delle procedure di caricamento dai sistemi Sogei, gestione delle utenze e relativa profilazione, ecc., che saranno svolte direttamente dal personale Sogei, opportunamente formato sugli aspetti gestionali della soluzione (vedi paragrafo 2.6 *Formazione Utenti*).

Nell'ambito di tale servizio il Fornitore dovrà garantire alla Committente la tempestiva disponibilità delle nuove release e degli aggiornamenti della soluzione Aspera SmartTrack, dando tempestiva informazione circa cambiamenti e migliorie introdotti e delle relative modalità di funzionamento e fruizione.

In particolare, la fornitura delle nuove release e versioni e degli aggiornamenti della soluzione dovrà avvenire **entro 30 (trenta) giorni** dalla loro immissione sul mercato, comprensiva dell'eventuale documentazione necessaria per usufruire correttamente degli aggiornamenti introdotti.

In caso di interventi per aggiornamenti della soluzione o del SW di base che comportino l'indisponibilità (anche parziale) del servizio, il Fornitore è tenuto a darne comunicazione alla Committente con **almeno 3 (tre) giorni lavorativi di anticipo**, utilizzando i canali di comunicazione definiti per l'Appalto.

Il Fornitore è tenuto a implementare politiche e piani operativi atti a garantire la continuità del servizio (business continuity) e a gestire tempestivamente il ripristino dell'operatività del servizio in seguito a eventi catastrofici o imprevisti (disaster



recovery), garantendo che il verificarsi di incidenti di sicurezza oppure gravi disfunzioni del servizio (denial of service) siano prontamente rilevati e gestiti.

In particolare, il Fornitore è tenuto a garantire che l'availability del sistema, ovvero la percentuale di tempo in un dato periodo di riferimento in cui il servizio risulta essere accessibile e usabile, sia per tutto il periodo contrattuale **non inferiore** al Livello di Servizio Obiettivo (SLO) dichiarato in sede di qualificazione AgID del servizio per il relativo Indicatore (**SLI1**).

In caso di indisponibilità del servizio dovuta a malfunzionamento di una delle sue componenti e ove l'indisponibilità non sia dovuta a operatori terzi (es. gestore della rete), il Fornitore è tenuto a **garantire il ripristino della normale operatività**, comprensivo di eventuale ripristino dei dati, entro il tempo massimo di **8 (otto) ore lavorative** o, se inferiore, entro il tempo dichiarato dal Fornitore in fase di qualificazione AgID del servizio come Livello di Servizio Obiettivo per l'indicatore **SLI8** (Maximum Time to Service Recovery).

In caso di eventi catastrofici, che comportino il ripristino dell'intero sistema e di tutti i dati su un diverso Data Center, il Fornitore è tenuto a garantire il ripristino della normale operatività entro il tempo massimo di **4 (quattro) settimane** o, se inferiore, entro il tempo dichiarato dal Fornitore in fase di qualificazione AgID del servizio come Livello di Servizio Obiettivo per l'indicatore **SLI12** (Recovery Time Objective).

In caso di tali eventi catastrofici e eventuale ripristino dell'intero sistema su un diverso Data Center, anche il Data Center di destinazione dovrà essere necessariamente un CSP qualificato AgID secondo quanto previsto dalla circolare n. 2 del 9 aprile 2018.

Il servizio di **Conduzione del Sistema** partirà dalla "**Data di accettazione**" dell'attività di Predisposizione Ambiente, vale a dire dalla data di conclusione con esito positivo della Verifica di Conformità di tale attività, e avrà termine allo scadere di **48 (quarantotto) mesi** a partire dalla "Data di avvio delle attività".

La Conduzione del Sistema sarà **remunerata a canone**, secondo i tempi e le modalità previste dallo Schema di Contratto.

In particolare si precisa che per il periodo compreso fra la data di inizio della Conduzione del sistema e la conclusione del servizio di "Completamento ambiente con analisi di conformità del software dei principali vendor" (vedi relativo par. ***Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.***), ovvero nel periodo in cui la Committente non potrà usufruire del servizio per l'analisi di conformità dell'intero suo parco licenze contrattualizzato, saranno corrisposti canoni ridotti, pari al 70% del canone offerto.

## **2.5 ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

Il servizio richiede un presidio per le richieste di assistenza sull'operatività della soluzione Aspera SmartTrack e per la segnalazione di malfunzionamenti relativi alla stessa soluzione e alle personalizzazioni specifiche realizzate per Sogei (procedure di caricamento, elaborazione di specifiche metriche, reportistica, ecc.).



In particolare il Fornitore dovrà garantire la presenza di **personale specializzato** sul Prodotto, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia.

Il presidio dovrà essere operativo e disponibile dal **lunedì** al **venerdì**, dalle **08:30** alle **17:30**, a eccezione dei giorni festivi, o, se più ampio, nell'orario dichiarato dal Fornitore in fase di qualificazione AgID del servizio come Livello di Servizio Obiettivo per l'indicatore **SLI2** (Support hours).

Ai fini del presente servizio, l'Impresa dovrà garantire per tutta la durata contrattuale i necessari canali di comunicazione per le richieste di assistenza e/o le segnalazioni di malfunzionamenti (vedi par. 3.2 *Modalità di Comunicazione*), nonché un sistema di gestione delle segnalazioni (issue tracking) che garantisca alla Committente piena visibilità dei processi di presa in carico e stato delle richieste e delle segnalazioni.

I livelli di servizio sono definiti come conseguenza della gravità degli eventuali malfunzionamenti; la scala di misurazione adottata è la seguente:

- **Livello di Severità 1** – Significant Business Impact, cioè un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di features importanti;
- **Livello di Severità 2** – Minor Business Impact, cioè richieste relative a caratteristiche e funzionalità ovvero un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative, in assenza di workaround.

La Committente comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti, nonché il livello di severità, mediante telefonata o email ai recapiti che le verranno comunicati (vedi par. 3.2 *Modalità di Comunicazione*) o tramite opportune funzionalità del sistema di issue tracking messo a disposizione dall'Impresa, fermo restando che tutte le segnalazioni dovranno poter essere tracciate in tale sistema, quale che sia stato il canale iniziale di comunicazione.

Ricevuta la segnalazione di cui sopra, l'Impresa si obbliga a prendere in carico il problema, comunicando via mail all'utente che ha effettuato la segnalazione il relativo numero di ticket, entro i termini di seguito riportati:

- **Livello di Severità 1:** entro 4 (quattro) ore lavorative dalla segnalazione;
- **Livello di Severità 2:** entro 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione.

Una volta preso in carico, il problema dovrà essere risolto attraverso tutte le tecniche possibili (patch, fix temporanee, individuazione workaround, etc.) nei termini previsti e riportati nel seguito.

La messa a disposizione della risoluzione del problema segnalato dovrà essere notificata anticipatamente per concordarne le modalità di rilascio.

I tempi per il ripristino del corretto funzionamento della soluzione dovranno rispettare i seguenti termini perentori:



- **Livello di Severità 1:** risoluzione nel 96% dei casi, consuntivati su base trimestrale, entro 3 (tre) giorni solari dall'apertura della chiamata; nel restante 4% entro 5 (cinque) giorni solari;
- **Livello di Severità 2:** risoluzione nel 96% dei casi, consuntivati su base trimestrale, entro 6 (sei) giorni solari dall'apertura della chiamata; nel restante 4% entro 8 (otto) giorni solari.

Nel caso in cui i termini sopra indicati siano migliorati da quanto dichiarato come Livello di Servizio Obiettivo dal Fornitore per gli stessi indicatori in fase di qualificazione AgID del servizio, il servizio dovrà rispettare questi ultimi.

Il servizio di **Assistenza e Manutenzione** partirà dalla "Data di accettazione" dell'attività di Predisposizione Ambiente, vale a dire dalla data di conclusione con esito positivo della Verifica di Conformità di tale attività, e avrà termine allo **scadere di 48 mesi** a partire dalla "Data di avvio delle attività".

L'Assistenza e Manutenzione sarà **remunerata a canone**, secondo i tempi e le modalità previste dallo Schema di Contratto.

In particolare si precisa che per il periodo compreso fra **la data di inizio dell' Assistenza e Manutenzione** e la **conclusione del servizio di "Completamento ambiente con analisi di conformità del software dei principali vendor"** (vedi relativo par. ***Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.***), ovvero nel periodo in cui la Committente non potrà usufruire del servizio per l'analisi di conformità dell'intero suo parco licenze contrattualizzato, saranno corrisposti canoni ridotti, pari al 70% del canone offerto.

## 2.6 FORMAZIONE UTENTI

Il servizio di Formazione è richiesto per circa una decina di utenti.

Il servizio, erogato secondo un calendario da definire con il DDE, sarà così composto:

- 2 sessioni di **formazione in aula** di 3 giornate cadauna, una per utenti interessati ad aspetti gestionali (es. Amministratore del sistema) e una per utenti interessati ad aspetti funzionali (es. License Manager);
- fino a dieci giornate di **training on the job** per ciascun ambito.

Il servizio sarà svolto da Docenti esperti di Prodotto e di Tematica e sarà erogato a Roma presso l'aula informatizzata della sede di Sogei di via Mario Carucci 99, durante il normale orario lavorativo, ovvero dal **lunedì** al **venerdì** fra le ore **09:00** e le ore **18:00**.

Si intendono inclusi nel servizio l'eventuale supporto tecnico da parte dell'Impresa per la predisposizione delle postazioni di lavoro utilizzate dai discenti e il rilascio di materiali didattici e documentazione di supporto, in lingua italiana.

Al termine del servizio, l'Impresa redigerà un **"Rapporto di consuntivazione"** riportante in dettaglio le attività svolte.

Tale documento dovrà essere approvato ufficialmente da Sogei e allegato alla fattura.



## 2.7 SUPPORTO SPECIALISTICO

Il servizio di Supporto Specialistico comprende attività di consulenza con alto livello di esperienza e specializzazione.

Nell'ambito della presente Fornitura, le attività di Supporto Specialistico vengono divise in due tipologie, che si distinguono per finalità, tempistiche e modalità di erogazione.

### 2.7.1 Completamento ambiente con analisi di conformità del software dei principali vendor

L'attività avrà come oggetto **almeno 4 (quattro) vendor** con cui Sogei ha stipulato contratti di tipo ELA.

La definizione puntuale di quali vendor saranno oggetto di analisi sarà definita in accordo fra il DDE e il Responsabile della Fornitura tramite una specifica riunione di kick-off, da tenersi entro due mesi dalla Data di avvio delle attività.

Per ogni vendor saranno eseguite tutte le attività necessarie per una completa e puntuale analisi di conformità dei contratti in essere, fra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- raccolta e analisi dei contratti e delle opzioni di licensing;
- caricamento manuale delle particolari condizioni di tali contratti;
- definizione delle metriche per l'analisi e configurazione del sistema per il calcolo;
- verifica del corretto calcolo delle metriche e tuning del processo.

La fase di raccolta e analisi dei contratti sarà svolta congiuntamente ai referenti di Sogei, al fine di mettere a disposizione dei consulenti dell'Impresa incaricati dell'attività tutte le informazioni necessarie sui contratti stipulati con i vendors individuati e i dati sull'installato relativi agli stessi contratti, sempre nel rispetto di tutte le vigenti disposizioni sulla riservatezza dei dati.

L'Impresa consegnerà a Sogei, entro il termine di **10 (dieci) giorni lavorativi** decorrenti dalla riunione di kick-off, il **Piano operativo** contenente la pianificazione delle attività e della relativa Verifica di Conformità.

Sogei potrà chiedere modifiche al Piano, che dovrà essere approvato dalla Sogei entro **10 (dieci) giorni** dall'avvenuta consegna dello stesso.

Al termine delle attività, l'Impresa comunicherà a Sogei la conclusione delle attività e, di conseguenza, la disponibilità dell'ambiente per la Verifica di Conformità, allegando le **Specifiche di rilascio del processo implementato**, comprensive del documento di progettazione, la guida utente e le prove proposte per il collaudo.

Tale comunicazione dovrà pervenire entro e non oltre **12 (dodici) mesi** dalla "Data di accettazione" dell'attività di Predisposizione Ambiente ovvero dalla data di approvazione del Piano Operativo, se successiva.

Entro il **termine di 30 (trenta) giorni lavorativi** dalla data di conclusione delle attività, i tecnici dell'Impresa e i responsabili Sogei procederanno alla Verifica di Conformità, che





consisterà in una verifica dei prodotti forniti (es. procedure calcolo delle metriche e reportistica di analisi delle stesse), utilizzando l'elenco delle prove proposte e delle eventuali prove aggiuntive reputate necessarie dalla Committente.

L'Impresa è tenuta a prestare alla Sogei l'assistenza tecnica per le operazioni di verifica e a mettere a disposizione la documentazione e le informazioni aggiuntive eventualmente necessarie.

Nel caso in cui l'Impresa partecipi alla verifica, essa è tenuta a sottoscrivere i documenti di verifica che verranno sottoscritti dai collaudatori (verbali, certificati, ecc).

Ove, per cause ad essa non imputabili, la Sogei non possa provvedere alla verifica nel termine sopra specificato, la Sogei stessa fisserà altra data, restando inteso che tale rinvio non potrà in alcun caso costituire accettazione del servizio ovvero collaudo tacito.

La Verifica di Conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui i prodotti siano congruenti con la documentazione fornita, anche in maniera integrata fra di loro, e conformi a quanto richiesto nel presente capitolato. Delle operazioni di Verifica di Conformità verrà redatto apposito verbale, la cui data, in caso di esito positivo di tutte le operazioni, verrà considerata quale "Data di Accettazione".

La produzione del verbale di conformità con esito positivo è condizione essenziale per la fatturazione ed il pagamento all'Impresa del corrispettivo previsto per tale servizio, nonché per l'avvio a canone intero dei servizi remunerati a canone e i relativi pagamenti, il tutto come meglio precisato nel Contratto.

Nel caso di esito negativo della Verifica di Conformità, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso da Sogei in sede di verbale di Verifica di Conformità. In tale ipotesi la Verifica di Conformità verrà ripetuta, ferma restando l'applicazione delle penali relative. Nell'ipotesi in cui anche la seconda Verifica di Conformità dia esito negativo, Sogei avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.

### **2.7.2 Supporto Specialistico a consumo**

Nel corso del contratto Sogei potrà usufruire di ulteriori attività di Supporto Specialistico, da attivare di volta in volta in funzione di specifiche esigenze.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, nell'ambito di tale servizio potranno essere richieste le seguenti attività:

- analisi dei carichi e ottimizzazione della soluzione e delle procedure di caricamento;
- predisposizione di procedure di caricamento ad hoc;
- predisposizione di reportistica ad hoc;
- predisposizione di estrazioni dati ad hoc.

Sogei attiverà di volta in volta il servizio in base alle necessità mediante apposita comunicazione del DDE al Responsabile della Fornitura, indicando l'oggetto delle attività richieste e la data richiesta per l'incontro preliminare dell'intervento, con un preavviso di almeno **5 (cinque) giorni lavorativi**.





Entro **1 (uno) giorno lavorativo** dalla comunicazione, l'Impresa darà riscontro a Sogei, comunicando il nominativo del consulente che parteciperà all'incontro preliminare. In caso di non disponibilità di risorse per la data indicata da Sogei, l'Impresa potrà indicare una diversa data, che dovrà essere approvata da Sogei e in ogni caso non dovrà essere successiva a **3 (tre) giorni lavorativi** rispetto alla richiesta.

A seguito della riunione preliminare, l'Impresa consegnerà a Sogei, entro il termine di **3 (tre) giorni lavorativi**, il Piano operativo contenente i nominativi degli specialisti che eseguiranno le attività (con indicazione della relativa figura professionale e del relativo effort previsto) e la pianificazione delle stesse (con l'elenco dei prodotti che si prevede di consegnare al termine dell'intervento e l'indicazione di quali siano da sottoporre a collaudo).

Le soluzioni progettate e realizzate dal Fornitore per rispondere alle esigenze espresse dalla Committente nell'ambito dei vari interventi dovranno essere tali da non pregiudicare in alcun modo la possibilità di applicare gli aggiornamenti periodici sulla soluzione di base che verranno rilasciati sulla piattaforma.

Le attività di Supporto Specialistico saranno quindi erogate dal Fornitore nel periodo contrattuale in maniera non continuativa e potranno essere svolte "in house", presso la sede dell'Impresa, ovvero "on site", a Roma presso la sede di Sogei di via Mario Carucci 99, in accordo con il Piano Operativo concordato, nei giorni feriali, esclusi quindi il sabato, la domenica e le altre festività nazionali, durante il normale orario lavorativo, compreso di norma dalle **08:30** alle **17:30**.

Qualora, per esigenze legate al servizio, Sogei richieda di lavorare anche nei giorni festivi, non sarà corrisposto all'Impresa nessun compenso aggiuntivo. Tali richieste non superano il 10% dell'impegno complessivo previsto dal contratto.

Al termine di ciascun mese, il Responsabile della Fornitura predisporrà un **Consuntivo attività** riportante l'impegno, in termini di giorni persona per figura professionale, effettivamente erogato, e la descrizione delle attività eseguite, allegando l'eventuale documentazione relativa all'intervento effettuato (specifiche di rilascio con guida utente, rapporto sugli interventi di ottimizzazione effettuati, rapporti di collaudo approvati da Sogei di eventuali moduli SW consegnati).

Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Direttore dell'esecuzione, ed allegato alla fatturazione.

La produzione del consuntivo attività e la relativa approvazione da parte del Direttore dell'esecuzione sono condizioni essenziali per la fatturazione e il pagamento all'Impresa del corrispettivo previsto per le attività di Supporto Specialistico erogate, il tutto come meglio precisato nel Contratto.

#### **2.7.2.1 Figure Professionali richieste**

Il Supporto Specialistico a consumo è dimensionato in un quantitativo massimale di giornate per figura professionale.



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

Per l'erogazione del servizio di Supporto Specialistico dovranno essere utilizzate le seguenti figure professionali, per le quali si riportano i requisiti minimi richiesti e il quantitativo massimale di giornate previsto:

FIGURA PROFESSIONALE	DESCRIZIONE	MASSIMALE GIORNATE
<b>Senior Consultant</b>	<p>Consulente esperto del prodotto Aspera SmartTrack e di tematiche relative al Software Asset Management (SAM) o relative all'erogazione di servizi cloud.</p> <p>Esperienza lavorativa di almeno 10 anni, di cui minimo 5 nella funzione.</p> <p>Possesso di certificazione sul prodotto Aspera (Administration: Architecture, Setup &amp; Key Maintenance Tasks) e/o certificazione internazionale su aspetti cloud (Cloud Security Specialist o Cloud Auditor).</p> <p>Comprovata esperienza in progetti analoghi per dimensioni, complessità e durata.</p> <p>Ottime capacità relazionali.</p> <p>Abilità nel raccogliere informazioni e nel comprendere rapidamente le necessità del cliente.</p> <p>Visione strategica, intelligenza analitica e sintetica, immaginazione e proattività per formulare e convalidare soluzioni.</p>	55
<b>Consultant</b>	<p>Consulente del prodotto Aspera SmartTrack e di tematiche relative al Software Asset Management (SAM) o relative all'erogazione di servizi cloud.</p> <p>Esperienza lavorativa di almeno 5 anni, di cui minimo 3 nella funzione.</p> <p>Possesso di certificazione sul prodotto Aspera (Administration: Architecture, Setup &amp; Key Maintenance Tasks) e/o certificazione internazionale su aspetti cloud (Cloud Security Specialist o Cloud Auditor).</p> <p>Ottime capacità relazionali.</p> <p>Abilità nel raccogliere informazioni e nel comprendere rapidamente le necessità del cliente.</p> <p>Visione strategica, intelligenza analitica e sintetica, immaginazione e proattività per formulare e convalidare soluzioni.</p>	150



## 2.8 MIGRAZIONE AD ALTRO SISTEMA (OPZIONALE)

Allo scadere dei 48 (quarantotto) mesi di durata contrattuale a decorrere dalla Data di avvio delle attività o in caso di risoluzione contrattuale o qualsiasi altra causa che imponga di non proseguire con il Fornitore del contratto in oggetto, il Fornitore dovrà garantire l'estrazione di copia completa di dati, metadati e documenti memorizzati dal servizio SaaS, in formati pubblici e aperti, secondo tracciati preventivamente concordati con la Committente e opportunamente documentati per consentirne l'eventuale importazione in un diverso database.

Nel caso in cui allo scadere del contratto Sogei intenda trasferire le proprie attività di Software Asset Management su una soluzione diversa da quella oggetto della presente procedura, il Fornitore è tenuto ad assicurare il proprio supporto per l'attività di migrazione verso la nuova piattaforma fino al termine della migrazione stessa, per un periodo massimo di **ulteriori 6 mesi**.

Sogei comunicherà al Fornitore l'intenzione di usufruire di tale servizio con un preavviso di almeno 2 (due) mesi rispetto allo scadere di 48 mesi a partire dalla "Data di avvio delle attività", in modo tale che il Fornitore possa predisporre organizzativamente per l'erogazione dello stesso o, in caso contrario, dovrà provvedere all'estrazione dei dati a fine contratto.

Le modalità e i tempi di erogazione del supporto richiesto in tale fase saranno concordate con il DDE.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, tale supporto potrà comprendere le seguenti attività:

- partecipazione a incontri di coordinamento e pianificazione del processo di migrazione con la Committente e l'operatore economico subentrante;
- estrazione di copia completa di dati, metadati e documenti memorizzati dal servizio SaaS, in formati pubblici e aperti, secondo tracciati preventivamente concordati anche con l'operatore economico subentrante e opportunamente documentati per permetterne l'importazione nella nuova piattaforma;
- supporto alla risoluzione di eventuali anomalie nell'importazione nella nuova piattaforma, ad esempio tramite eliminazione di eventuali disallineamenti dei dati forniti;
- trasferimento del know-how dei processi di analisi di conformità condotti da Sogei, tramite incontri operativi e attraverso la produzione di opportuna documentazione.

Tutte le attività saranno svolte sotto la supervisione dei referenti di Sogei, anche al fine di garantire che le informazioni trasferite all'operatore economico subentrante siano tutte e sole quelle desiderate dalla Committente.

Il supporto alla migrazione verrà richiesto per un periodo massimo di 6 (sei) mesi, vale a dire al massimo fino allo scadere di **54 (cinquantaquattro) mesi** dalla Data di avvio delle attività.



Nel caso in cui venga attivato il servizio di Migrazione, durante lo svolgimento di tale attività Sogei potrà continuare ad accedere al sistema, per non perdere nel frattempo il controllo della compliance del SW, per cui continuerà a corrispondere al Fornitore i canoni per l'Utilizzo in locazione della Soluzione, fino al termine della migrazione stessa.

Al termine delle attività richieste per il supporto alla migrazione verrà redatto apposito verbale, riportante il resoconto delle attività svolte e sottoscritto dalla Committente e dall'Impresa, la cui data di sottoscrizione determinerà il termine del Contratto.



### 3. GESTIONE DELLA FORNITURA

#### 3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

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

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

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

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

#### 3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

L'Impresa dovrà comunicare a Sogei, entro **5 (cinque) giorni solari** dalla data di stipula del contratto, almeno un numero di telefono e un indirizzo di e-mail, ai quali potrà essere inviata ogni segnalazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

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

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

#### 3.3 STRUMENTI E REPORTISTICA

Nel corso della durata contrattuale, l'Impresa dovrà mettere a disposizione della Committente alcuni strumenti atti a consentire alla stessa Committente il monitoraggio della fornitura sia dal punto di vista contrattuale, sia dal punto di vista tecnico.

In tale ambito il Fornitore dovrà produrre con cadenza mensile un report contenente il riepilogo dell'andamento dei livelli di servizio nel periodo, che dia in particolare evidenza degli eventuali sforamenti rispetto agli SLO contrattualizzati e delle relative penali maturate.

Tale report dovrà essere prodotto entro il **giorno 5 di ogni mese**, con i dati relativi al mese solare precedente, e messo a disposizione della Committente, e in particolare del



DDE, attraverso pubblicazione in una specifica sezione della soluzione o tramite invio mail.

Dal punto di vista tecnico, il Fornitore dovrà rendere costantemente disponibile agli utenti della Committente di ambito gestionale l'accesso a strumenti di monitoraggio e di logging, che consentano di applicare ai dati opportuni filtri ai fini di limitare i risultati agli eventi di interesse. La disponibilità di tale strumento seguirà le stesse regole di availability dell'intero sistema, come indicato nel paragrafo *2.4 Conduzione del Sistema*.

Il Fornitore dovrà inoltre mettere a disposizione della Committente un sistema che le garantisca piena visibilità dei processi di presa in carico e dello stato delle richieste e delle segnalazioni, come meglio specificato nel par. *2.5 Assistenza e Manutenzione*.

Gli strumenti descritti nel presente paragrafo dovranno essere disponibili a partire dalla conclusione dell'attività di Predisposizione Ambiente. La verifica della loro disponibilità farà perciò parte della Verifica di Conformità di tale attività.