

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE E DEI SERVIZI PROFESSIONALI
A SUPPORTO RELATIVI ALLA PIATTAFORMA CRITTOGRAFICA PKSUIE PER SOGEI**

PER SOGEI S.p.A.

ID 2363



INDICE

1	INTRODUZIONE.....	3
1.1	Glossario.....	3
1.2	Contesto di riferimento	4
2	DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI.....	5
2.1	Oggetto dell'acquisizione.....	5
2.2	Dimensionamento dell'acquisizione	5
2.3	Durata	6
2.4	Luogo di lavoro	7
2.5	Identificazione del Responsabile della Fornitura.....	7
3	CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E SERVIZI	7
3.1	Servizi Base	7
3.1.1	Servizi di Manutenzione PkBox, PkNet, e Firma Facile	7
3.1.2	Servizio di Manutenzione Full Service per PkCube ENTERPRISE	8
3.1.3	Servizi di Firma Remota InfoCert con token OTP Vasco Mobile	9
3.1.4	Servizi Professionali di Supporto.....	9
3.2	Servizi Opzionali	10
3.2.1	Servizio di Integrazione della Firma Remota con altre Certification Authority (CA)	10
3.2.2	Fornitura di lotti di certificati di Firma Enterprise remota ed automatica.....	11
3.2.3	Fornitura di Sigilli Elettronici	11
4	VERIFICA DI CONFORMITÀ	11
5	LIVELLI DI SERVIZIO	13
6	PENALI SUI LIVELLI DI SERVIZIO.....	14



1 INTRODUZIONE

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

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

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

1.1 Glossario

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

TERMINE	DEFINIZIONE
Consip	Consip S.p.A. che nella presente gara assume il ruolo di stazione appaltante.
Committente	Sogei S.p.A.
Amministrazione	Il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie 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.
Capitolato Tecnico	Il presente documento nel quale sono indicate le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio.
Contratto	L'atto che verrà stipulato tra Sogei e l'Impresa, nel quale sono enunciate le prescrizioni alle quali si dovrà conformare il Servizio.
Fornitore/Impresa/Società	L'Impresa fornitrice, il Raggruppamento temporaneo d'impresе, il Consorzio o in generale il soggetto aggiudicatario della gara che stipula il contratto con la Committente
Fornitura/Servizio	Il complesso delle attività oggetto della procedura, ovvero servizi di manutenzione software, servizi specialistici e servizi



	opzionali relativi alla piattaforma crittografica PkSuite del MEF, meglio specificati al par. 3 del presente Capitolato.
Giorno lavorativo	I giorni della settimana che vanno dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e festivi.
MEF	Il Ministero dell'Economia e delle Finanze.
Responsabile della Fornitura	La persona individuata dall'Impresa come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali

Tabella 1 – *Glossario*

1.2 Contesto di riferimento

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

La soluzione è stata realizzata dalla *piattaforma di firma remota PkSuite*, esito raggiunto attraverso una software selection svolta dalla Consip S.p.A. nel corso del 2009.

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

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

Infine, a novembre 2018, sempre a seguito di una procedura negoziata con Intesi Group S.p.A. svolta da Consip, Sogei ha stipulato un contratto, attualmente in corso, avente ad oggetto:

- i. il rinnovo dei servizi di manutenzione dei precedenti contratti (2014 e 2015);
- ii. i servizi professionali di supporto specialistico;
- iii. i servizi opzionali da attivare solo su esplicita richiesta della Committente per gestire eventuali esigenze di crescita manifestate dai Dipartimenti RGS, DAG e DT.



2 DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI

2.1 Oggetto dell'acquisizione

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

- il servizio di manutenzione per i prodotti software in uso, in particolare *PkBox*, *PkNet* e *Firma Facile*;
- il servizio di manutenzione *Full Service* per la componente *PkCube Enterprise* del Dipartimento di RGS;
- la fornitura dei servizi di Firma Remota InfoCert per le credenziali già rilasciate ed i cui certificati sono attivi;
- i servizi professionali di supporto specialistico;

e da una componente di "servizi opzionali", da attivare su esplicita richiesta della Committente:

- il servizio di integrazione della Firma Remota con altre Certification Authority (CA);
- fornitura di lotti di certificati di firma automatica ed automatica InfoCert o Intesi;
- fornitura opzionale di sigilli elettronici come da normativa eIDAS dal Certificatore Intesi.

Nella Tabella 2 – *Dettaglio dell'acquisizione* del successivo paragrafo 2.2 si riporta il dimensionamento di dettaglio delle esigenze della presente iniziativa.

2.2 Dimensionamento dell'acquisizione

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

ID	SERVIZI BASE	DESCRIZIONE	DIPARTIMENTO (QUANTITÀ)			UNITÀ DI MISURA
			RGS	DAG	DT	
1	Manutenzione Server PkBox SLA gold <i>SLA 24x7 – 4 ore per la presa in carico dell'incidente</i> <i>Correttiva PkBox</i> <i>Adeguamenti normativi</i>	Servizio di manutenzione per i Server di sicurezza per servizi di firma/verifica firma/marcatura temporale/verifica marcatura temporale		4		Numero di server
2	Manutenzione Server PkBox SLA silver <i>SLA 5x8 – 4 ore per la presa in carico dell'incidente</i> <i>Correttiva PkBox</i> <i>Adeguamenti normativi</i>	Servizio di manutenzione per i Server di sicurezza per servizi di firma/verifica firma/marcatura temporale/verifica marcatura temporale	1	1		Numero di server
3	Manutenzione del software PkNet <i>SLA 5x8 – 4 ore per la presa in carico dell'incidente</i>	Servizio di manutenzione per le Librerie crittografiche per integrazione funzionalità di firma/verifica firma/marcatura temporale/verifica marcatura temporale	6500	2000	1200	Numero di utenti

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. per l'acquisizione dei servizi di manutenzione e dei servizi professionali a supporto relativi alla piattaforma crittografica PkSuite per Sogei – ID 2363



4	Manutenzione del software Firma Facile per Windows <i>SLA 5x8 – 4 ore per la presa in carico dell'incidente</i>	Servizio di manutenzione per l'Applicazione Client per servizi di firma/verifica firma/marcatura temporale/verifica marcatura temporale	6500	2000	1200	Numero di utenti
5	Full Service PkCube Enterprise (3 server)	Servizio di manutenzione Full Service	1			Servizio
6	Fornitura del servizio di Firma remota InfoCert <i>Comprensivo del canone di gestione della VPN (Credenziali attive)</i>	Servizio di firma remota su tecnologia PkBox, erogato da InfoCert, con connessione tramite VPN	400	50	125	Numero di utenti
7	Servizi professionali di supporto a consumo <i>giornate on-site</i>	Servizi professionali su richiesta per supporto tecnico specialistico sui prodotti proprietari	10	10	10	gg/u
8	Servizi professionali di supporto a consumo <i>giornata remota</i>	Servizi professionali su richiesta per supporto tecnico specialistico sui prodotti proprietari	40	40	30	gg/u
ID	SERVIZI OPZIONALI	DESCRIZIONE	DIPARTIMENTO (QUANTITÀ)			UNITÀ DI MISURA
			RGS	DAG	DT	
9	Integrazione Firma Remota con altre CA	Servizi di integrazione con altre Certification Authority	1	1		A corpo
10	Lotti Certificati InfoCert o Intesi Group comprensivo della VPN <i>Canone Firma Remota (lotto da 50 certificati)</i>	Certificati di firma digitale remota	4	2	1	Numero di Lotti
11	Lotti Certificati InfoCert o Intesi Group comprensivo della VPN <i>Canone Firma Automatica (lotto da 10 certificati)</i>	Certificati di firma digitale automatica	2	1	1	Numero di Lotti
12	Lotti Certificati Intesi Group comprensivo della VPN <i>Canone Sigillo Elettronico</i>	Certificati di sigillo elettronico	3	3	3	Numero sigilli

Tabella 2 – Dettaglio dell'acquisizione

2.3 Durata

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà durata 36 mesi. Si precisa che la durata di eventuali servizi acquisiti in corso di vigenza contrattuale non potrà in ogni caso travalicare la durata contrattuale indicata in precedenza (ad esempio i canoni per la fornitura di lotti opzionali di certificati ID 10 acquisiti dopo 20 mesi dalla stipula non potranno avere una durata superiore a 16 mesi).

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



2.4 Luogo di lavoro

I servizi richiesti, laddove non eseguiti da remoto, dovranno essere eseguiti nel Comune di Roma, presso la sede della Committente sita in Roma via Mario Carucci 99 o presso i Dipartimenti del MEF di RGS, DAG e DT.

2.5 Identificazione del Responsabile della Fornitura

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

Tale Responsabile non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Sogei.

Il **Responsabile della Fornitura** assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato Tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali, affinché la Sogei possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi descritti nei paragrafi a seguire.

3 CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E SERVIZI

3.1 Servizi Base

3.1.1 Servizi di Manutenzione PkBox, PkNet, e Firma Facile

Il servizio di manutenzione per il software PkBox, PkNet e Firma Facile (ID da 1 a 4 della precedente Tabella 2 – *Dettaglio dell'acquisizione*) offerto dal Fornitore dovrà includere le seguenti attività:

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

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

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

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

- installazione e configurazione;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. per l'acquisizione dei servizi di manutenzione e dei servizi professionali a supporto relativi alla piattaforma crittografica PkSuite per Sogei – ID 2363



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

Per i servizi di manutenzione della componente ID 1 di cui alla della precedente Tabella 2 – *Dettaglio dell'acquisizione*, il Fornitore dovrà garantire ed essere operativo in modalità full time (H24) per tutti i giorni feriali e festivi dell'anno solare (365 o 366 giorni) secondo i seguenti canali di accesso:

- sistema di trouble ticketing accessibile via WEB H24;
- assistenza telefonica (i cui riferimenti andranno comunicati prima della stipula del contratto);
- pronto intervento on-site o da remoto in caso di Incident concordato con Livello di gravità 1 (blocco in produzione).

Mentre per i servizi di manutenzione delle componenti ID 2, ID 3 e ID 4 di cui alla della precedente Tabella 2 – *Dettaglio dell'acquisizione*, il Fornitore dovrà garantire

- un sistema di trouble ticketing accessibile via WEB H24

ed essere operativo in modalità H8 per tutti i giorni feriali (5 giorni/settimana) per la lavorazione dei ticket aperti.

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

Per il servizio di manutenzione PkBox (ID 1 e 2 di cui alla della precedente Tabella 2 – *Dettaglio dell'acquisizione*), i Dipartimenti si riservano la possibilità di variare la consistenza, previa comunicazione scritta di Sogei, da inviare al Fornitore con 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto al dodicesimo canone mensile dell'anno di riferimento del servizio, sempre nei limiti dei fabbisogni massimi stabiliti.

Per i servizi di manutenzione PkNet e Firma Facile (ID 3 e 4 di cui alla della precedente Tabella 2 – *Dettaglio dell'acquisizione*), il numero di utenti per ciascun Dipartimento è oggetto di riconferma annuale, previa comunicazione scritta di Sogei, da inviare al Fornitore con 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto al dodicesimo canone mensile dell'anno di riferimento del servizio, sempre nei limiti dei fabbisogni massimi stabiliti.

3.1.2 Servizio di Manutenzione Full Service per PkCube ENTERPRISE

Il servizio di manutenzione "Full Service" per la piattaforma PkCube Enterprise (ID 5 della precedente Tabella 2 – *Dettaglio dell'acquisizione*), installata presso il CED Sogei in Via Mario Carucci 99 - Roma e dedicata alle attività di verifica e firma remota/automatica per gli utenti delle applicazioni del Dipartimento di RGS, dovrà includere le seguenti attività:

- manutenzione correttiva, comprende tutti gli interventi (bug fix) volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti sia di natura software che di natura hardware;
- manutenzione preventiva, comprende tutti gli interventi programmati volti ad evitare l'insorgere di malfunzionamenti;
- manutenzione evolutiva, comprende tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software ed il diritto a tutte le nuove versioni del software proprietario (3 major e 3 minor release/anno).

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



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

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

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

- sistema di trouble ticketing accessibile via WEB H24;
- assistenza telefonica (i cui riferimenti andranno comunicati prima della stipula del contratto)
- pronto intervento on-site o da remoto in caso di Incident concordato con Livello di gravità 1 (blocco in produzione).

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

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

Per il servizio Full Service PkCube ENTERPRISE di cui al presente paragrafo, il fornitore dovrà dare evidenza della garanzia o del contratto di manutenzione hardware attivo.

3.1.3 Servizi di Firma Remota InfoCert con token OTP Vasco Mobile

I servizi di Firma Digitale Remota (ID 6 della precedente Tabella 2 – *Dettaglio dell'acquisizione*) sono attualmente erogati dalla Certification Authority InfoCert sulla base dell'architettura software PkSuite di Intesi Group S.p.A.. I prodotti PkBox sono predisposti per operare anche "in service", in tal caso le credenziali vengono ospitate su HSM installati presso la server farm di InfoCert, che eroga i servizi di emissione certificati e di firma digitale remota.

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

Il servizio comprende l'emissione delle credenziali e lo svolgimento delle operazioni crittografiche sui sistemi HSM e PkBox ed il rilascio del token OTP Vasco. Il servizio è utilizzato dai Dipartimenti DT e RGS, e gestito su base canone annuale.

Sogei confermerà, in fase di attivazione del contratto, il quantitativo dei canoni da attivare, sempre nei limiti dei fabbisogni massimi stabiliti dal servizio base ID 6 di cui alla della precedente Tabella 2 – *Dettaglio dell'acquisizione*.

3.1.4 Servizi Professionali di Supporto

I servizi professionali (ID 7 e 8 della precedente Tabella 2 – *Dettaglio dell'acquisizione*) prevedono l'erogazione degli stessi a consumo, sia in modalità «remota» sia in modalità «on-site», previa richiesta da parte di Sogei, presso le sedi dei Dipartimenti MEF di riferimento (come meglio indicato al par.2.2). Il servizio di supporto

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. per l'acquisizione dei servizi di manutenzione e dei servizi professionali a supporto relativi alla piattaforma crittografica PkSuite per Sogei – ID 2363



specialistico richiesto si configura come un'attività di assistenza specialistica relativa alle componenti proprietarie della piattaforma PkSuite, in particolare:

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

Il servizio di supporto specialistico sarà prestato dal Fornitore nei giorni feriali, dalle 09:00 alle 18:00, entro 10 giorni lavorativi dalla "Data di richiesta intervento" inviata al *Responsabile della Fornitura*. Su specifica richiesta della Sogei e per gravi problemi e malfunzionamenti, la Società dovrà fornire assistenza in qualunque orario, anche al di fuori di suddette fasce orarie, inclusi i giorni festivi, senza poter chiedere nessun onere aggiuntivo. Tale richiesta potrà essere effettuata per un massimo 5 casi annui.

3.2 Servizi Opzionali

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

Il servizio di integrazione (ID 9 della precedente Tabella 2 – *Dettaglio dell'acquisizione*) richiesto da Sogei, qualora si rende necessario nell'ottica evolutiva della piattaforma crittografica MEF, dovrà essere svolto da personale in possesso delle competenze necessarie, tenuto conto della natura dei prodotti in uso da integrare con altre CA.

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

FASE	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	OUTPUT/DELIVERABLE	DOCUMENTO DI APPROVAZIONE/REVISIONE
Progettazione	Dettaglio di progetto	Specifiche tecniche dell'intervento;	Lettera di approvazione
	Piano di esecuzione	Piano di lavoro.	Piano di lavoro concordato
Realizzazione	Realizzazione	Documentazione Environment	
Consegna/Installazione	Configurazione Environment nell'ambiente di collaudo di Sogei.	Configurazione in ambiente di collaudo	Rapporto di fine installazione contenente il dettaglio dell'environment
Collaudo/Verifica Conformità	Test applicativi		Esito Test applicativi "Verbale di collaudo del servizio di integrazione con altre CA"
Esercizio	Configurazione Environment nell'ambiente di esercizio	Configurazione attiva Accettazione	Accettazione Fornitura

Tabella 3 – Fasi del Servizio di Integrazione della Firma Remota con altre CA

Entro 5 giorni solari dalla "Data di richiesta intervento" inviata al *Responsabile della Fornitura* dovrà essere consegnato un Piano di Lavoro di massima.



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

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

Entro 35 giorni solari dall'approvazione del Piano di Lavoro, se non diversamente concordato nel Piano stesso, il Fornitore dovrà consegnare alla Committente un "Rapporto di Fine Installazione" recante il dettaglio della configurazione realizzata.

Seguiranno successivamente le attività di collaudo che si concluderanno con un "*Verbale di collaudo del servizio di integrazione con altre CA*"; detto verbale farà parte integrante dei report di cui al successivo paragrafo 4.

3.2.2 Fornitura di lotti di certificati di Firma Enterprise remota ed automatica

I servizi di Firma Digitale, sia remota che automatica (ID 10 e 11 della precedente Tabella 2 – *Dettaglio dell'acquisizione*), si richiede che siano erogati o dalla Certification Authority InfoCert o dal Certificatore Intesi. Nell'ottica evolutiva della piattaforma crittografica MEF e qualora i Dipartimenti di DT, DAG e RGS ritengono di espandere il numero di utenti del servizio di Firma Automatica o Remota, Sogei può attivare il servizio opzionale di lotti, rispettivamente da 10 certificati firma automatica e 50 certificati firma remota, nei limiti dei fabbisogni massimi stabiliti alla precedente Tabella 2 – *Dettaglio dell'acquisizione* del par. 2.2, componente ID 10 e ID 11.

Alla stipula del contratto, il Fornitore dovrà dare evidenza dell'accordo in essere con il Certificatore (qualora diverso dal fornitore stesso), comprensivo delle condizioni di fornitura; i lotti di certificati richiesti dovranno essere forniti al massimo entro 10 giorni lavorativi dalla succitata "Data di richiesta".

3.2.3 Fornitura di Sigilli Elettronici

Il servizio di Sigillo Elettronico (ID 12 della precedente Tabella 2 – *Dettaglio dell'acquisizione*), come previsto dalla normativa eIDAS, si richiede che sia erogato dalla CA Intesi, questo al fine di avere il controllo completo della catena di erogazione di questo servizio per il quale si prevede un utilizzo massivo, in quanto andrà a sostituire progressivamente i servizi di firma automatica.

Alla stipula del contratto, il Fornitore dovrà dare evidenza dell'accordo in essere con il Certificatore (qualora diverso dal fornitore stesso), comprensivo delle condizioni di fornitura; i sigilli richiesti dovranno essere forniti al massimo entro 10 giorni lavorativi dalla succitata "Data di richiesta".

4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

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

Le verifiche di conformità saranno effettuate entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

Nel seguito del presente paragrafo sono descritti i **due report** che il Fornitore dovrà inviare a Sogei, all'indirizzo PEC che sarà comunicato in fase di stipula, con cadenza trimestrale a far data dalla stipula del contratto (i report dovranno, in altri termini, far riferimento al medesimo intervallo temporale cui i servizi da



fatturare si riferiscono). Tali report dovranno essere inviati entro il giorno 10 del mese successivo alla chiusura del trimestre di riferimento (ad esempio stipula contratto 15 gennaio, i report andranno inviati entro il 10 aprile, 10 luglio, 10 ottobre e 10 gennaio).

Si evidenzia che il primo report sarà utilizzato dalla Committente stessa nell'ambito delle verifiche periodiche di conformità disciplinate nello Schema di contratto. La Committente, al ricevimento di detti report, procederà alla verifica della correttezza e completezza degli stessi ed entro 15 giorni dal ricevimento comunicherà via PEC al Fornitore l'esito di tale verifica. Nel caso di esito positivo della verifica, la data di invio di detta PEC verrà considerata quale "Data di Accettazione dei servizi e/o delle forniture" (cfr. anche art. 11 dello Schema di contratto).

Successivamente al ricevimento della succitata PEC, l'Impresa potrà emettere fattura che dovrà contenere al suo interno i dati di ordine e riga (Dati FEP) per il relativo maturato di periodo. Gli importi da fatturare nel trimestre dovranno essere del tutto congruenti con detti report; in caso di incongruenze la fattura non potrà essere accettata.

Il **primo report** dovrà contenere i seguenti dati:

- con riferimento ai servizi di cui ai par. 3.1.1 e 3.1.2, il numero di apparati/server/utenti mantenuti e/o gestiti nell'arco del trimestre di riferimento, con indicata la data di avvio dei servizi (o eventuale data di cessazione);
- con riferimento ai certificati di cui al par. 3.1.3, il numero certificati gestiti nell'arco del trimestre di riferimento;
- con riferimento ad eventuali giornate di servizi professionali di cui al par. 3.1.4 utilizzate nel trimestre, il numero di giornate erogate, differenziate fra giornate erogate on site e da remoto, e giorni residui;
- con riferimento ad eventuale erogazione nel trimestre del servizio di cui al par. 3.2.1, l'indicazione dell'attività svolta; dovrà essere allegato il "*Verbale di collaudo del servizio di integrazione con altre CA*", di cui al suddetto paragrafo;
- con riferimento alle eventuali forniture di lotti di certificati/sigilli di cui ai par. 3.2.2 e 3.2.3, il numero di lotti di certificati/sigilli forniti nell'arco del trimestre di riferimento.

Il **secondo report**, con riferimento a tutti i parametri di SLA elencati nel successivo paragrafo 5, deve riportare le seguenti indicazioni:

- periodo temporale di riferimento del report;
- specificazione di eventuali ticket aperti e modalità di risoluzione (da remoto o on-site, con indicazione della/e sede/in cui è stato effettuato l'eventuale intervento di manutenzione);
- descrizione dei parametri di SLA oggetto di misura;
- valori assunti dai parametri di SLA oggetto di misura;
- importo delle eventuali penali associate ai parametri di SLA i cui valori misurati non abbiano rispettato i valori target contrattualizzati (cfr. paragrafi 5 e 6). Tali eventuali importi dovranno essere riportati in detrazione nella relativa fattura.



5 LIVELLI DI SERVIZIO

I Service Level Agreement (SLA) definiscono i parametri di qualità del servizio che devono essere rispettati dal Fornitore. Per ciascuno dei parametri è stabilito un “Valore di soglia”, al superamento del quale, scatterà il meccanismo di applicazione delle relative penali descritte nel successivo par. 6.

Servizio - ID	Parametro	Gravità	Descrizione Parametro	Valore di soglia
Manutenzione (ID 1, 2, 3, 4, 5)	$T_{(presa\ in\ carico)}$		<i>Tempo di presa in carico dell'incidente</i>	4 ore
Manutenzione (ID 1,2,3,4,5)	$T_{(risoluzione\ temporanea)}$	<i>Livello di gravità 1</i>	<i>Tempo di risoluzione temporanea</i>	2 giorni lavorativi
Manutenzione (ID 1,2,3,4,5)	$T_{(risoluzione\ temporanea)}$	<i>Livello di gravità 2</i>	<i>Tempo di risoluzione temporanea</i>	3 giorni lavorativi
Manutenzione (ID 1,2,3,4,5)	$T_{(risoluzione\ temporanea)}$	<i>Livello di gravità 3</i>	<i>Tempo di risoluzione temporanea</i>	4 giorni lavorativi
Manutenzione (ID 1,2,3,4,5)	$T_{(risoluzione\ definitiva)}$	<i>Livello di gravità 1</i>	<i>Tempo di risoluzione definitiva</i>	10 giorni lavorativi
Manutenzione (ID 1,2,3,4,5)	$T_{(risoluzione\ definitiva)}$	<i>Livello di gravità 2</i>	<i>Tempo di risoluzione definitiva</i>	15 giorni lavorativi
Manutenzione (ID 1,2,3,4,5)	$T_{(risoluzione\ definitiva)}$	<i>Livello di gravità 3</i>	<i>Tempo di risoluzione definitiva</i>	20 giorni lavorativi
Supporto Specialistico (ID 7, 8)	$T_{(erogazione)}$		<i>Tempo di erogazione del servizio di supporto specialistico dalla “Data di richiesta intervento”</i>	10 giorni
Consegna Piano di Lavoro (ID 9)	$T_{(consegna\ piano\ lavoro)}$		<i>Tempo di consegna del Piano di Lavoro dalla “Data di richiesta intervento” o dalla data di mancata approvazione di Sogei</i>	5 giorni
Consegna “Rapporto di Fine Installazione” (ID 9)	$T_{(consegna\ rapporto\ fine\ installazione)}$		<i>Tempo di consegna del Rapporto di Fine Installazione dall’approvazione del Piano di Lavoro (se non diversamente concordato nel Piano stesso)</i>	35 giorni

Tabella 4 – SLA

In particolare, si deve considerare quanto segue:

- il parametro $T_{(presa\ in\ carico)}$ misura il tempo che intercorre fra l’apertura del ticket da parte di Sogei e la risposta del fornitore con l’indicazione del numero di ticket e il livello di gravità; è misurato **in ore**, quindi ai fini del calcolo delle penali saranno considerate solo ore intere consumate (ad es. per un tempo di presa in carico dell’incidente pari a 1 ora e 20 minuti, il livello di servizio assumerà il valore pari a 1; per un tempo di presa in carico pari a 40 minuti, il livello di servizio assumerà il valore pari a 1, e così via); le ore sono calcolate all’interno dell’orario contrattualizzato, quindi all’interno delle 8 ore giornaliere di erogazione del servizio per gli ID 2, 3 e 4 e nell’ambito delle 24h giornaliere per gli ID 1 e 5;
- il parametro $T_{(risoluzione\ temporanea)}$ misura il tempo che intercorre fra la presa in carico del malfunzionamento e la risoluzione temporanea del problema, tramite un workaround; è misurato **in giorni lavorativi** e, pertanto, ai fini del calcolo delle penali, saranno considerati solo giorni interi consumati. I giorni sono calcolati all’interno dell’orario contrattualizzato, quindi all’interno delle 5 giornate settimanali di erogazione del servizio per gli ID 2, 3 e 4 e nell’ambito dei 7 giorni settimanali per gli ID 1 e 5;



- il parametro $T_{(risoluzione\ definitiva)}$ misura il tempo che intercorre fra la presa in carico del malfunzionamento e la risoluzione definitiva e stabile del problema; è misurato in giorni lavorativi e, pertanto, ai fini del calcolo delle penali, saranno considerati solo giorni interi consumati. I giorni sono calcolati all'interno dell'orario contrattualizzato, quindi all'interno delle 5 giornate settimanali di erogazione del servizio per gli ID 2, 3 e 4 e nell'ambito dei 7 giorni settimanali per gli ID 1 e 5;
- il **livello di gravità 1** - Alto: si verifica quando l'intera soluzione software oggetto del servizio risulta bloccato o totalmente non funzionante; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" di Sogei e interessa un numero significativo di utenti;
- il **livello di gravità 2** - Medio: si verifica quando un prodotto della soluzione software oggetto del servizio ed utilizzato per un'attività "business critical" non funziona; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata;
- il **livello di gravità 3** - Basso: un prodotto della soluzione software oggetto del servizio non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste.

6 PENALI SUI LIVELLI DI SERVIZIO

In caso di mancato rispetto dei parametri di SLA di cui al precedente paragrafo 5, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere a Sogei le penali di seguito riepilogate fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito.

Nella successiva tabella questi sono i riferimenti da utilizzare:

- VP = valore della penale
- n_ore = numero di ore di ritardo
- n_giorni = numero di giorni di ritardo
- VCb = valore del contratto relativamente ai soli servizi base (importo complessivo contrattuale dei servizi da ID1 a ID8 della Tabella 2 – *Dettaglio dell'acquisizione*), come riportato nell'art. 13, comma 7 dello Schema di contratto
- VCo = valore del contratto relativamente ai soli servizi opzionali (importo complessivo contrattuale dei servizi da ID9 a ID12 della Tabella 2 – *Dettaglio dell'acquisizione*), come riportato nell'art. 13, comma 8 dello Schema di contratto.

Parametro	Valore di soglia	Valorizzazione della penale	Formula
$T_{(presa\ in\ carico)}$	4 ore	0,05‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi base per ogni ora di ritardo rispetto al valore soglia	$VP=n_ore*0,05/1000*VCb$
$T_{(risoluzione\ temporanea)}$ Livello di gravità 1	2 giorni lavorativi	1‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi base per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia	$VP= n_giorni * 1/1000*VCb$
$T_{(risoluzione\ temporanea)}$ Livello di gravità 2	3 giorni lavorativi	0,7‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi base per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia	$VP= n_giorni * 0,7/1000*VCb$
$T_{(risoluzione\ temporanea)}$			



<i>Livello di gravità 3</i>	4 giorni lavorativi	0,4‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi base per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia	$VP = n_{\text{giorni}} * 0,4/1000 * V_{Cb}$
$T_{(risoluzione definitiva)}$ <i>Livello di gravità 1</i>	10 giorni lavorativi	1‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi base per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia	$VP = n_{\text{giorni}} * 1/1000 * V_{Cb}$
$T_{(risoluzione definitiva)}$ <i>Livello di gravità 2</i>	15 giorni lavorativi	0,7‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi base per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia	$VP = n_{\text{giorni}} * 0,7/1000 * V_{Cb}$
$T_{(risoluzione definitiva)}$ <i>Livello di gravità 3</i>	20 giorni lavorativi	0,4‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi base per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia	$VP = n_{\text{giorni}} * 0,4/1000 * V_{Cb}$
$T_{(erogazione)}$	10 giorni	0,7‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi base per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia	$VP = n_{\text{giorni}} * 0,7/1000 * V_{Cb}$
$T_{(consegna piano lavoro)}$	5 giorni	0,7‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi opzionali per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia	$VP = n_{\text{giorni}} * 0,7/1000 * V_{Co}$
$T_{(consegna rapporto fine installazione)}$	35 giorni	0,7‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi opzionali per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia	$VP = n_{\text{giorni}} * 0,7/1000 * V_{Co}$

Tabella 5 – Penali