

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1.	PREMESSA	3
1.1	Prescrizioni in materia di sicurezza	4
1.2	Requisiti per l'erogazione dei servizi	5
1.3	Responsabile unico delle attività contrattuali	5
1.4	Modalità di comunicazione	6
1.5	Riservatezza	6
2.	OGGETTO E DURATA DEL CONTRATTO	6
3.	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	7
3.1	Firma remota, automatica e sigillo elettronico qualificato	7
3.1.1	HSM e prestazioni del servizio	8
3.1.2	Sistema di identificazione e autenticazione e Token OTP	8
3.1.3	Certificati.....	8
3.2	Sistema per la generazione della firma	9
3.2.1	Componente client per l'integrazione in servizi realizzati da Sogei.....	9
3.2.2	Componente client utilizzabile dal titolare	11
3.3	Marche Temporali	11
3.4	Servizi relativi alla fornitura	12
3.4.1	Servizio di registrazione dei titolari di firma digitale	12
3.4.2	Servizio di personalizzazione del sistema di firma remota	20
3.4.3	Servizio di gestione del ciclo di vita dei certificati	20
3.4.4	Servizio di accounting	20
3.4.5	Servizi di manutenzione e supporto per le componenti fornite.....	21
3.5	Servizi connessi.....	21
3.5.1	Consegna e installazione.....	21
3.5.2	Supporto e aggiornamento dei prodotti.....	22
3.5.3	Servizio di manutenzione.....	22
3.6	Verifica di conformità	23
4.	LIVELLI DI SERVIZIO	24
5.	PENALI	26



1. **PREMESSA**

Il presente documento disciplina gli aspetti tecnici relativi all'acquisizione di firme elettroniche qualificate (d'ora in poi anche firme elettroniche o firme digitali) e di marche temporali per le Agenzie Fiscali e per Sogei, comprensiva di una serie di servizi come di seguito descritto.

L'acquisizione ha luogo attraverso una procedura negoziata con la società ArubaPEC S.p.A.

Per la definizione dei termini nel presente documento vale quanto già adottato e specificato negli altri documenti della procedura. Valgono inoltre le ulteriori seguenti definizioni:

- **Fornitore o Società:** ArubaPEC S.p.A.;
- **Sogei:** indica la Sogei - Società Generale d'Informatica S.p.A.;
- **Stazione Appaltante:** Consip S.p.A.;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento;
- **Contratto:** il contratto stipulato fra Sogei e la Società a seguito della procedura e che avrà durata come indicato nel successivo paragrafo dedicato;
- **Fornitura:** il complesso delle prestazioni descritte nel presente documento;
- **Organizzazione/Agenzie fiscali:** si intende la stessa Sogei e/o le amministrazioni pubbliche (per esempio Agenzia delle Entrate, Ministero dell'Interno, Dipartimento delle Finanze, Equitalia Giustizia, ecc) che richiede l'emissione di certificati di firma digitale o di marche temporali;
- **Titolare/i:** soggetto/i appartenente/i all'Organizzazione per cui è richiesta l'emissione di un certificato di firma digitale;
- **Referente dell'Organizzazione:** Soggetto incaricato dall'Organizzazione (in qualità di terzo interessato ai sensi dell'articolo 32 del D.lgs 7 marzo 2005 n. 82) di inoltrare al fornitore le richieste di emissione dei certificati di firma digitale a favore dei Titolari;
- **Ufficio Delegato:** Ufficio dell'Organizzazione preposto a svolgere le attività di identificazione dei titolari, raccolta delle relative schede di registrazione (con annesse clausole contrattuali) ed eventuale consegna dei dispositivi di firma; tali uffici sono dislocati in genere presso le principali sedi regionali e provinciali italiane delle organizzazioni;
- **Referente Locale:** soggetto, appositamente individuato dall'Organizzazione nell'ambito dei propri dipendenti, che opera presso l'Ufficio Delegato;
- **CAD:** Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale";
- **Dispositivo sicuro di firma:** dispositivo che soddisfa i requisiti dell'allegato II del Regolamento UE n. 2014/910 (Regolamento eIDAS) e conforme all'art.35 del CAD;
- **Certificato qualificato:** certificato conforme al Regolamento eIDAS;
- **Firma digitale:** particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici, in conformità al CAD;
- **Sigillo elettronico qualificato:** conforme al Regolamento eIDAS;



- **HSM:** dispositivo sicuro per la generazione delle firme in grado di gestire in modo sicuro una o più coppie di chiavi crittografiche, in conformità all'art.35 del CAD;
- **Firma remota:** procedura di firma elettronica qualificata o di firma digitale, generata su HSM, che consente di garantire il controllo esclusivo delle chiavi private da parte dei titolari delle stesse;
- **Firma automatica:** procedura informatica di firma elettronica qualificata o di firma digitale eseguita previa autorizzazione del sottoscrittore che mantiene il controllo esclusivo delle proprie chiavi di firma, in assenza di presidio puntuale e continuo da parte di questo, in conformità all'art.35 del CAD;
- **Firma remota automatica:** particolare procedura informatica di firma automatica generata su HSM, che consente di garantire il controllo esclusivo delle chiavi private da parte dei titolari delle stesse;
- **Prestatore di servizi fiduciari qualificati:** il fornitore, iscritto all'apposito elenco di fiducia, per i servizi oggetto della presente iniziativa, tenuto da AgID, ai sensi dell'art. 29 del CAD;
- **Token OTP:** Dispositivo hardware personale in grado di visualizzare One Time Password (OTP) da utilizzare per l'autenticazione al sistema di firma remota;
- **Web service:** Servizio informatico erogato mediante protocollo HTTP o HTTPS per l'interazione server-to-server in rete. La sua interfaccia è descritta in un formato elaborabile da un server (WSDL);
- **WSDL:** Acronimo di Web Services Description Language;
- **Malfunzionamento/i:** qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità di quanto fornito e comunque ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto a quanto riportato sulla documentazione tecnica e/o sulla manualistica d'uso;
- **Responsabile delle attività contrattuali:** la persona individuata dal fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Sistema Informativo:** il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99.

Se non diversamente specificato i termini temporali espressi nel presente documento sono tutti da intendersi come solari.

1.1 Prescrizioni in materia di sicurezza

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

- Legge 1 marzo 1968, n. 186 "disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici ed elettronici";
- D.Lgs. 19 maggio 2016 n. 86, "Attuazione della direttiva 2014/35/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato del materiale elettrico destinato ad essere adoperato entro taluni limiti di tensione";



- D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151, “attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell’uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti”;
- D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, “Norme in materia ambientale”;
- D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 “Attuazione dell’articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;
- Norme UNI e CEI di riferimento.

È fatto obbligo al fornitore di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, l’eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

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

Il fornitore dovrà fornire idonea documentazione in merito alla sicurezza di quanto fornito; in particolare, dovrà documentare l’eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

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

1.2 Requisiti per l'erogazione dei servizi

La fornitura e i servizi dovranno essere erogati dal fornitore, in quanto prestatore dei servizi fiduciari qualificati oggetto della presente iniziativa, iscritto all’apposito elenco tenuto dall’AgID ai sensi dell’art. 29 del CAD.

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

- Determinazione AgID n.147/2019 (Linee guida contenenti le Regole Tecniche e Raccomandazioni afferenti la generazione di certificati elettronici qualificati, firme e sigilli elettronici qualificati e validazioni temporali elettroniche qualificate) e s.m.i.;
- DPCM 10 febbraio 2010 (Autocertificazione dispositivi automatici di firma) e s.m.i.;
- DPCM 19 luglio 2012 (Decreto sui dispositivi automatici di firma - HSM) e s.m.i.;
- DPCM 22 febbraio 2013 (Nuove Regole Tecniche) e s.m.i.;
- DPCM 5 febbraio 2015 (Dispositivi certificati per apposizione di firme elettroniche) e s.m.i.;
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell’amministrazione digitale” (CAD) e s.m.i.;
- Regolamento UE n° 910/2014 (c.d. Regolamento eIDAS) e s.m.i.

1.3 Responsabile unico delle attività contrattuali

Il fornitore dovrà comunicare, prima della stipula del contratto, congiuntamente alla documentazione per la stipula presentata, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale **Responsabile unico delle attività contrattuali** e del coordinamento delle stesse. Tale responsabile può coincidere con il Responsabile della Fornitura di cui al successivo paragrafo 4.

Il fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all’organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

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



Al fine di assicurare il coordinamento della fornitura e del servizio di manutenzione, il Responsabile unico delle attività contrattuali dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della fornitura e dei servizi richiesti.

I giorni che il Responsabile unico delle attività contrattuali, e il Responsabile della Fornitura ove diverso da quest'ultimo, impegneranno nelle attività di propria rispettiva competenza non saranno oggetto di alcuna remunerazione.

1.4 Modalità di comunicazione

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

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

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

Tutte le attività e la documentazione saranno in lingua italiana.

1.5 Riservatezza

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

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

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

2. OGGETTO E DURATA DEL CONTRATTO

Il presente documento disciplina la fornitura dei servizi di firma, di servizi per l'emissione di certificati qualificati e di marche temporali, e di altri servizi relativi e connessi alla fornitura da erogarsi in favore della Sogei e delle Agenzie Fiscali, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dal contratto. Più precisamente si richiede:

- a) Fornitura di firme remote, automatiche e sigilli elettronici qualificati su apparati crittografici (HSM) con certificati qualificati di firma digitale e sigillo elettronico e relativi dispositivi OTP, come descritto al paragrafo 3.1;
- b) Fornitura del sistema completo di software comprensivo delle licenze d'uso necessarie per l'utilizzo dei dispositivi, la generazione e la verifica della firma digitale, tutto come descritto al paragrafo 3.2;
- c) Fornitura di marche temporali, come descritto al paragrafo 3.3;
- d) Servizi, comprensivi di:
 - d.1) Servizi relativi alla fornitura come descritti al paragrafo 3.4;
 - d.2) Servizi connessi come descritti al paragrafo 3.5;
 - d.3) Servizi DVO (De Visu Online).



È prevista una durata di 72 (settantadue mesi) mesi, decorrenti dalla stipula del contratto, da intendersi quale periodo massimo di validità dei certificati acquisiti. **Gli SLA prestazionali, il sistema per l'utilizzo e la verifica delle firme e tutti i servizi di cui al precedente punto d), avranno una durata massima fino alla validità dell'ultimo certificato acquistato.**

I singoli certificati di firma remota qualificata, di firma automatica qualificata e di sigillo elettronico qualificato saranno acquisibili esclusivamente durante i primi 36 mesi.

Fermo restando tutto quanto sopra, il contratto avrà efficacia sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

È prevista la facoltà di proroga tecnica ex art. 126 co. 11 D. Lgs. 36/2023.

3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Nei seguenti sotto paragrafi sono indicate le caratteristiche minime e i quantitativi richiesti per la fornitura e i servizi.

3.1 Firma remota, automatica e sigillo elettronico qualificato

Il servizio di firma remota dovrà inizialmente garantire **almeno 10 firme al secondo** e potrà essere in seguito richiesto l'upgrade delle prestazioni del sistema, con incrementi minimi di una firma al secondo, fino ad un **massimo di 200 firme al secondo complessive**. Il fornitore dovrà attivare i suddetti incrementi in un tempo non superiore a 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

il fornitore dovrà fornire quanto segue secondo i valori massimi di seguito indicati:

- n. **79.000 certificati qualificati** da utilizzare con il servizio di firma remota,
- n. **250 certificati qualificati e/o sigillo elettronico qualificato** da utilizzare con il servizio di firma remota automatica,
- n. **60.000 dispositivi OTP** per l'attivazione dei certificati del servizio di firma remota o di firma remota automatica.

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

Il servizio di firma remota fornito dal fornitore dovrà essere conforme ai requisiti del CAD e delle regole tecniche vigenti, di cui al precedente paragrafo 1.2 e relative successive modificazioni.

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

Il fornitore dovrà consegnare a Sogei copia del relativo Manuale Operativo depositato presso AgID.

Il servizio di firma remota e automatica fornito dal fornitore deve essere installato presso il CED del fornitore medesimo e utilizzabile da Sogei attraverso una connessione Internet.

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

- **Dispositivi HSM;**
- **Sistema di identificazione e autenticazione;**



- **Sistema per la generazione della firma, con componente client installata presso Sogei** (tale componente serve per l'integrazione della firma remota nei servizi realizzati da Sogei o utilizzabili direttamente dal Titolare, servizi che svolgeranno le operazioni di imbustamento del documento informatico sottoscritto).

Il servizio di firma remota e automatica sarà attivabile dal Titolare mediante Token OTP o smartcard come indicato al successivo paragrafo 3.1.3.

3.1.1 HSM e prestazioni del servizio

I dispositivi sicuri utilizzati per la generazione della firma remota o automatica (HSM) debbono essere conformi alla normativa elencata al paragrafo. 1.2 e successive modificazioni.

3.1.2 Sistema di identificazione e autenticazione e Token OTP

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

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

Dovranno essere fornite mediante interfaccia web funzionalità per:

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

I dispositivi OTP utilizzati nel sistema di autenticazione possono essere sia di tipo hardware che software: nel caso l'Organizzazione richieda un dispositivo di tipo hardware, il numero massimo di essi sarà pari a quanto riportato al precedente paragrafo 3.1.

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

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

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

3.1.3 Certificati

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

- il campo *Organization* dovrà essere valorizzato con il nome dell'Organizzazione e dovrà essere concordato con essa; potrà inoltre essere richiesta la valorizzazione del Ruolo del titolare e di altri attributi in conformità alle regole tecniche vigenti,



- la *chiave privata di firma* deve essere di tipologia RSA con lunghezza minima di 2048 bit.
- La chiave privata di firma potrà essere richiesta anche di tipo a curve ellittica, con parametri della curva e lunghezza della chiave da concordare con Sogei.

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

In particolare, i certificati utilizzati nell’ambito dei servizi di **sigillo elettronico qualificato** avranno le seguenti caratteristiche, oltre a quelli descritti in precedenza

- il campo Organization Identifier dovrà essere valorizzato conformemente alla normativa vigente

La lunghezza delle chiavi crittografiche dovrà essere adeguata al fine di ottemperare a quanto prescritto dall’articolo 24, paragrafo 2, lettera e) del regolamento eIDAS.

3.2 Sistema per la generazione della firma

Il sistema di generazione della firma sarà costituito:

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

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

3.2.1 Componente client per l’integrazione in servizi realizzati da Sogei

Deve essere prevista la fornitura di una componente software funzionante in modalità *web service* con relative licenze d’uso. Il *web service* deve essere sviluppato in conformità alle specifiche SOAP (Simple Object Access Protocol) versione 1.1 pubblicate sul sito www.w3.org e disponibile al seguente indirizzo <http://www.w3.org/TR/SOAP>.

Il protocollo di trasporto deve essere di tipo HTTP in modalità sicura (HTTPS).

Tale *web service* deve essere fornito come pacchetto (EAR o WAR) installabile su una delle seguenti tipologie di *application server*:

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

Il sistema operativo del server che ospiterà il *web service* dovrà essere Red Hat Enterprise Linux Server, almeno nella versione 7, e dovrà essere garantito l’adeguamento del *web service* anche a versioni successive del sistema operativo che potrebbero essere rilasciate nel corso della durata del contratto.

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



Il *web service* deve essere in grado di produrre le buste crittografiche di firma avendo come input sia l'intero documento informatico da firmare sia la sua impronta calcolata tramite l'applicazione della funzione di hash in conformità alla normativa vigente. In entrambi i casi dovrà essere restituito anche il certificato utilizzato per l'apposizione di firma digitale.

Nel caso in cui l'input dell'operazione di firma sia l'impronta del documento informatico, il formato di output della firma digitale sarà una busta di tipo CAdES "detached": in questo caso dovrà inoltre essere possibile scegliere se l'attributo *signingtime* debba essere presente o meno nella busta digitale prodotta.

Il *web service* deve disporre di un metodo per produrre la firma digitale remota di un valore di hash fornito in input insieme all'identificativo dell'algoritmo di hash utilizzato per calcolarlo e all'identificativo dell'algoritmo di firma da utilizzare per produrre la firma digitale.

Il *web service* deve disporre di un metodo che restituisca il certificato digitale del firmatario.

Dovrà inoltre essere possibile effettuare la firma di più documenti informatici, tramite una singola operazione fornita dal *web service* ovvero tramite un meccanismo di apertura/chiusura sessione di lavoro all'interno della quale sarà convogliata le singole operazioni di firma dei documenti. Anche in tal caso, i singoli documenti informatici potranno essere presentati all'operazione di firma o nella loro interezza o tramite la loro impronta oppure tramite il valore di hash da firmare nelle modalità sopra descritte.

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

I metodi per la creazione della firma esposti dal servizio dovranno essere in grado di produrre anche la marca temporale, avendo come input al metodo sia l'indirizzo del servizio di marcatura temporale da utilizzare sia le credenziali di autenticazione specifiche per il suo utilizzo.

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

Le operazioni esposte dal *web service* dovranno essere richiamabili solo attraverso un canale di comunicazione cifrato e previa identificazione e autorizzazione del chiamante.

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

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

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

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

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



3.2.2 Componente client utilizzabile dal titolare

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

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

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

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

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

- Windows 10 e Windows 11
- Linux
- Mac OSX
- Android
- iOS

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

3.3 Marche Temporali

Il fornitore dovrà fornire un numero massimo di **120.001.500** di marche temporali.

Le marche temporali prodotte dal fornitore dovranno essere conformi alle normative vigenti indicati al paragrafo 1.2.

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

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

Il servizio di erogazione delle marche temporali dovrà essere dimensionato per emettere almeno 5 marche temporali al secondo, garantendo l'alta affidabilità del servizio.

Potrà essere in seguito richiesto l'upgrade delle prestazioni del sistema, con incrementi di ulteriori 1 marca al secondo, fino ad un **massimo di 50 marche al secondo**.

Il fornitore dovrà attivare i suddetti incrementi in un tempo non superiore a 20 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.



Il fornitore fornirà a Sogei e ad ogni Organizzazione credenziali di accesso distinte per ogni singola applicazione che usufruirà del servizio di emissione di marche temporali. Le erogazioni di marche temporali sopra richieste dovranno essere complessive per ogni credenziale di accesso fornita.

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

3.4 Servizi relativi alla fornitura

3.4.1 Servizio di registrazione dei titolari di firma digitale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In caso di mancata sottoscrizione della Convenzione con l'Organizzazione, il fornitore non potrà dar seguito alla fornitura di quanto indicato nelle presenti specifiche. In particolare, nel caso in cui tale Convenzione non sia sottoscritta dalle Parti entro 15 (quindici) giorni dalla stipula del contratto, Sogei potrà risolvere integralmente o parzialmente contratto stesso senza che alla Sogei stessa possa essere imputato alcun onere e responsabilità.



L'Organizzazione mediante propri operatori procederà a:

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

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



Fase	Responsabilità	Descrizione attività
------	----------------	----------------------



Convenzione	Organizzazione/ fornitore	<p>L'Organizzazione compila e sottoscrive la Convenzione e la inoltra al fornitore, unitamente alle fotocopie del documento di riconoscimento e del codice fiscale del firmatario della convenzione e del personale nominato nel ruolo di Referente dell'Organizzazione e Referente Locale.</p> <p>Il fornitore restituisce all'Organizzazione la convenzione debitamente sottoscritta.</p>
-------------	------------------------------	---



Fase	Responsabilità	Descrizione attività
Identificazione dei titolari e compilazione contrattualistica	Ufficio Delegato (Referente Locale) e titolare	<p>Il titolare si reca presso l'Ufficio Delegato con la documentazione prevista per espletare le procedure di identificazione (documento di identificazione, codice fiscale).</p> <p>Il Referente locale, ovvero il Referente dell'organizzazione per le strutture centrali, provvede a svolgere le attività di identificazione, seguendo le istruzioni allegate alla Convenzione.</p> <p>In questa fase viene compilata (in duplice copia) la scheda di registrazione/contratto del titolare con i dati anagrafici.</p> <p>La documentazione raccolta sarà inviata al fornitore a cura del Referente Locale o del Referente dell'Organizzazione.</p>



Fase	Responsabilità	Descrizione attività
Richiesta di certificazione	Organizzazione	Il Referente dell'Organizzazione comunica al fornitore l'elenco dei nominativi degli utenti per i quali è richiesto il rilascio del servizio, tramite compilazione e sottoscrizione del file di richiesta di emissione conforme al tracciato record specificato nell' allegato 1 .



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



Fase	Responsabilità	Descrizione attività
Scadenza dei certificati	Fornitore	Il fornitore comunica al Referente dell'organizzazione, con cadenza periodica da concordare, l'elenco dei titolari per i quali sono intervenute nel periodo sospensioni o revoche dei certificati di firma e segnala l'elenco dei titolari aventi i certificati di firma in scadenza
Rinnovo o riemissione dei certificati	Fornitore / Referente dell'Organizzazione	<p>Il referente dell'organizzazione, nota la prossima scadenza del certificato di firma o la necessità di riemissione per uno o più titolari, verificata la sussistenza dei requisiti organizzativi interni, invia al fornitore la lista dei titolari per cui autorizzare il rinnovo o la riemissione dei certificati, con modalità da concordarsi analoghe a quelle previste per la richiesta di certificazione (allegato 1).</p> <p>Il fornitore, invia al Referente dell'organizzazione l'esito di rinnovi effettuati, con modalità da concordarsi analoghe a quelle previste per il rilascio dei certificati (allegato 2).</p> <p>La modalità di rinnovo dei certificati non richiede il reciproco scambio della documentazione già acquisita in sede di primo rilascio del certificato.</p>

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

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

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

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

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

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

- identificazione basata sul riconoscimento già effettuato da altro prestatore di servizi fiduciari per il rilascio di un certificato qualificato a norma del Regolamento eIDAS. In particolare dovrà essere sottoposto al titolare un modulo di richiesta che sarà firmato elettronicamente col certificato qualificato ancora in corso di validità contenuto nel dispositivo sicuro in possesso del titolare stesso;



- identificazione mediante mezzi di autenticazione elettronica rilasciati nell'ambito di un regime di identificazione elettronica compreso nell'elenco pubblicato dalla Commissione Europea, a norma dell'articolo 9 del regolamento eIDAS. Si avvale dell'utilizzo di TNS-CNS, CNS, CIE e di un processo di autenticazione SPID con credenziali di livello 2 o 3. Nel caso che una delle suddette modalità non sia disponibile all'atto dell'aggiudicazione del contratto, questa dovrà essere resa disponibile senza ulteriori costi nell'ambito di vigenza contrattuale entro 90 giorni dalla stipula.
- identificazione tramite webcam su Personal Computer o applicazione per dispositivi mobili (DVO), su sistema operativo Android e iOS, con l'utilizzo di personale della Società. Tale servizio è richiesto per un massimo di **5.000** utenti.

3.4.2 Servizio di personalizzazione del sistema di firma remota

Il fornitore dovrà fornire il Manuale Operativo depositato presso AgID che regola il servizio di firma remota.

L'emissione dei certificati potrà essere richiesta in qualunque momento nel corso dei primi 36 mesi di vigenza del contratto.

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

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

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

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

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

3.4.3 Servizio di gestione del ciclo di vita dei certificati

Il servizio di gestione del ciclo di vita dei certificati per il sistema di firma remota e automatica avrà durata fino alla conclusione dell'ultimo certificato emesso.

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

3.4.4 Servizio di accounting

Il fornitore deve fornire un'applicazione web, accessibile in modalità sicura su Internet, per la consultazione delle seguenti informazioni relative ai certificati emessi a favore di ogni Titolare:

- Cognome
- Nome
- Codice Fiscale
- Organizzazione di appartenenza (dal campo O del certificato)



- Data emissione certificato
- Data scadenza certificato
- Data di consegna del kit (token OTP, ...)
- Tipologia di firma (remota, automatica o sigillo)
- Identificativo del token OTP
- Fattura associata

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

- Organizzazione richiedente
- Consuntivo mensile delle marche emesse
- Residuo marche da emettere

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

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

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

3.4.5 Servizi di manutenzione e supporto per le componenti fornite

È richiesto il servizio di manutenzione in garanzia, supporto tecnico ed aggiornamento dei prodotti, per tutte le componenti hardware e software fornite, a partire dalla data di stipula del contratto e fino alla validità dell'ultimo certificato emesso.

3.5 Servizi connessi

3.5.1 Consegna e installazione

Il fornitore dovrà effettuare la consegna dei token OTP laddove richiesti con relative credenziali di autenticazione al servizio di firma remota, opportunamente protette (es. busta cieca, scratchcard, ecc.), direttamente ai Referenti dell'Organizzazione o ai Titolari, secondo quanto specificato al paragrafo 3.4, nel rispetto termini e dei livelli di servizio indicati al successivo paragrafo 4.

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

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

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

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



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

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

3.5.2 Supporto e aggiornamento dei prodotti

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

Resta inteso che, in tale periodo, fornitura e consegna di tutti i prodotti o elementi accessori saranno a carico esclusivo del fornitore.

3.5.3 Servizio di manutenzione

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

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

A fronte di una segnalazione, infatti, il fornitore è tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza tecnica con i livelli di servizio dettagliati al successivo paragrafo 4.

Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione di cui al paragrafo 4.

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

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

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

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



- verificare con il personale Sogei l'effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a Sogei la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

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

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

3.6 Verifica di conformità

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

La verifica prevede in particolare le seguenti fasi:

- il fornitore, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, fornirà documentazione e parametri per effettuare il richiamo del servizio di emissione marche temporali e quelli per l'utilizzo dei web services di firma remota, installati ai fini del test presso il proprio CED;
- entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione dei parametri per l'utilizzo, Sogei, utilizzando la connessione Internet, effettuerà una o più richieste di emissione di marche temporali e ne verificherà la conformità ai requisiti espressi al presente capitolato;
- la Sogei invierà al fornitore una richiesta di emissione per 3 certificati di test secondo il tracciato record stabilito nell'allegato 1 dell'Appendice al presente Capitolato Tecnico, di cui 1 per la firma remota, 1 per la firma remota automatica ed 1 per il sigillo elettronico qualificato;
- entro 3 (tre) giorni lavorativi dall'invio il fornitore inizierà anche il sistema di firma remota con i 3 certificati richiesti e consegnerà i token OTP necessari. Contestualmente il fornitore dovrà produrre e consegnare a Sogei il file degli esiti così come descritto nell'allegato 2 dell'Appendice al presente Capitolato Tecnico, unitamente a copia del Manuale Operativo del servizio di firma remota ed automatica depositato presso AgID;
- Sogei fornirà al fornitore le specifiche per richiamare il servizio interno per il reperimento delle liste revoca ed entro 10 (dieci) giorni lavorativi il fornitore fornirà anche la componente client per la generazione della firma utilizzabile dal Titolare del sistema di firma remota;
- entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla ricezione dei token OTP e delle relative componenti software, sarà effettuata da Sogei una verifica tecnica riguardante la conformità di quanto richiesto ai requisiti espressi nel presente capitolato.

Il fornitore è tenuto 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.

Il fornitore potrà intervenire nel corso della verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti.



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

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 5, il fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati.

Dopo la comunicazione, da parte del fornitore, 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, come definito al successivo paragrafo 4, e dal Direttore dell'Esecuzione (DDE).

La data del verbale verrà considerata quale "Data di Accettazione della Fornitura".

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

Ogni trimestre il fornitore dovrà fornire:

- un report riepilogativo delle consegne effettuate, in modo tale che Sogei sia in grado di verificare la congruità di quanto da lui dichiarato rispetto alle avvenute nuove acquisizioni/consegne;
- un report per le marche temporali che evidenzii il consumo giornaliero effettuato da ogni credenziale associata;
- un report che riepiloghi, le chiamate effettuate al servizio di assistenza, per la verifica del rispetto degli SLA previsti.

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

La data di validazione formale verrà considerata quale "Data di Accettazione del Servizio".

In caso di esito negativo della verifica di conformità trimestrale, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 5, il fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati.

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

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

4. LIVELLI DI SERVIZIO

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

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



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

L'emissione dei certificati di firma remota, la personalizzazione del sistema di firma remota e la consegna dei relativi token OTP laddove richiesti con le relative credenziali di autenticazione deve avvenire entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della relativa richiesta di emissione.

Per il servizio di firma remota e automatica e per il servizio di emissione di marche temporali la disponibilità nel tempo deve essere maggiore o uguale al 99,85% del periodo temporale di riferimento, pari ad un quadrimestre. Si precisa che tale disponibilità deve essere sempre garantita anche nel caso di aumento delle prestazioni richieste per i servizi di firma e di marca temporale, come descritto nei precedenti paragrafi 3.1 e 3.3.

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

Il fornitore dovrà fornire a Sogei apposita reportistica nella quale si evinca sia la misurazione della Disponibilità del Servizio nel periodo temporale di riferimento sia che i requisiti prestazionali, eventualmente incrementati come dettagliato ai paragrafi 3.1 e 3.3, siano rispettati.

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento, il fornitore è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore.

La Sogei avrà un apposito referente all'interno del fornitore (denominato **Responsabile della Fornitura** il cui nominativo è indicato dal fornitore prima della stipula del contratto) con il quale gestire i problemi riscontrati, indipendentemente dalla loro natura.

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

Per circostanze oggettive che impedissero al fornitore il rispetto dei tempi di ripristino, quali:

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

il fornitore stesso dovrà documentare tali circostanze con appositi rapporti convalidati e firmati dal responsabile Sogei.

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

Gravità	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione
Critica	30 minuti	Il fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 2 ore a partire dal momento in cui lo ha preso in carico fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di una soluzione temporanea (workaround). Trascorso tale termine senza averla fornita, ferma restando l'applicazione delle penali



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

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

- **Critica:** il prodotto/servizio fornito, o parte di esso, risulta bloccato o non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" della Sogei o dell'Organizzazione e interessa più di un utente;
- **Alta:** una componente del prodotto fornito, utilizzata per un'attività "business critical", risulta non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione del prodotto/servizio;
- **Media:** una componente del prodotto fornito non è conforme a quanto dichiarato nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e prestazioni richieste;
- **Bassa:** alcune funzionalità secondarie del prodotto fornito risultano degradate o non corrispondenti al funzionamento atteso; il malfunzionamento ha un impatto operativo minimo.

5. PENALI

Sogei applicherà le penali secondo le modalità previste in contratto.