

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI UNA PIATTAFORMA DI
FORMAZIONE A DISTANZA DEI REVISORI LEGALI**

ID 2886

INDICE DEL DOCUMENTO

1	PREMESSA	4
2	CONTESTO DELLA FORNITURA	5
2.1	IL REGISTRO DEI REVISORI LEGALI E IL PROGRAMMA FORMATIVO OBBLIGATORIO	5
2.2	EVOLUZIONE DELLA PIATTAFORMA DI FAD E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	5
2.3	INTEROPERABILITÀ CON IL PORTALE DELLA REVISIONE LEGALE	6
2.4	INFORMAZIONI DIMENSIONALI E UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA	6
3	OGGETTO	8
3.1	DURATA	8
3.2	LUOGO DI LAVORO	8
3.3	ORARI DI SERVIZIO	9
3.4	REQUISITI ORGANIZZATIVI E RUOLI DI COORDINAMENTO	9
3.4.1	Responsabile unico delle attività contrattuali	10
3.4.2	Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi	11
3.4.3	Competenze	11
4	DEFINIZIONE DEI SERVIZI	12
4.1	SERVIZIO DI SETUP E ATTIVAZIONE DELLA PIATTAFORMA DI FAD	12
4.2	PIATTAFORMA DI FAD IN MODALITÀ SAAS E SERVIZI DI ASSISTENZA	13
4.2.1	Piattaforma di FAD in modalità SaaS	13
4.2.2	Servizi di assistenza	15
4.3	SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO	16
4.3.1	Modalità di attivazione	16
4.3.2	Profilo delle risorse	16
4.4	ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E TRASFERIMENTO DEL KNOW-HOW	21
4.4.1	Formazione iniziale e aggiornamenti annuali	21
4.4.2	Trasferimento del know-how finale	22
4.5	REQUISITI TECNICI DELLA PIATTAFORMA	22
4.5.1	Requisiti funzionali	22
4.5.2	Requisiti non funzionali	23
4.5.3	Interoperabilità	24
4.6	CARATTERISTICHE MIGLIORATIVE DELLA SOLUZIONE OFFERTA	24
5	METRICHE, DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO	26
6	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	27
6.1	MODALITÀ PROGETTUALE	27
6.1.1	Regolamentazione a corpo	27
6.1.2	Regolamentazione a consumo	27

6.2 MODALITÀ CONTINUATIVA A CANONE	28
6.3 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE	28
6.3.1 Attivazione dei servizi e Piano di Lavoro	28
6.3.2 Stato avanzamento lavori	29
6.3.3 Consuntivazione	29
6.4 MODALITÀ DI CONSEGNA	29
6.5 VERIFICA DI CONFORMITÀ	30
6.6 AZIONI CONTRATTUALI	30
6.6.1 Indicatori di qualità	30
6.6.2 Rilievi	31
6.6.3 Penali	31
6.7 CORRISPETTIVI E CONSUNTIVAZIONI	32

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico è parte integrante della documentazione di gara e definisce le caratteristiche e i requisiti di una Piattaforma per la Formazione a Distanza (FAD) e dei servizi ad essa correlati, destinata all'erogazione dei corsi Web Based Training (WBT) nell'ambito del programma formativo obbligatorio per i Revisori Legali iscritti nel Registro tenuto dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (di seguito anche MEF).

L'iniziativa è stata affidata a Consip S.p.A. nell'ambito delle attività previste dalla Convenzione per la gestione del Registro dei Revisori Legali.

Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, ivi incluse le appendici sotto richiamate, rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Ciò comporta che:

- il non rispetto in fase di offerta determinerà l'esclusione dalla procedura di gara;
- il non rispetto in fase di esecuzione è inadempimento contrattuale che comporterà l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste o comunque con un rilievo sulla fornitura in assenza di azioni specifiche.

Il documento "Appendice 1 al Capitolato Tecnico – Indicatori di Qualità" (per brevità anche "Appendice 1") è parte integrante del Capitolato Tecnico.

Nel corpo del presente Documento valgono le seguenti definizioni:

Piattaforma di FAD: l'ambiente software in modalità SaaS per l'erogazione dei corsi WBT, accessibile tramite il Portale della Revisione Legale, destinato ai Revisori Legali iscritti al Registro.

MEF: il Ministero dell'Economia e delle Finanze, titolare del Registro dei Revisori Legali.

Consip (o Committente): la centrale di committenza nazionale, incaricata della gestione operativa del Registro e della presente iniziativa.

Fornitore: l'Impresa aggiudicataria della fornitura.

Corso WBT: modulo formativo in modalità Web Based Training, conforme allo standard SCORM, erogato tramite la Piattaforma di FAD.

Malfunzionamento: qualsiasi errore, difformità o interruzione del servizio che comprometta la fruizione dei corsi o la corretta interoperabilità con il Portale della Revisione Legale.

Manutenzione: le attività necessarie a garantire il corretto funzionamento della piattaforma, l'aggiornamento tecnologico e la continuità del servizio.

PSRL - Portale dei Servizi della Revisione Legale (o in breve Portale della Revisione Legale)

RL – Revisori Legali

FAD – Formazione a Distanza

2 CONTESTO DELLA FORNITURA

Il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), in attuazione degli obblighi normativi previsti dalla direttiva 2006/43/CE e dal decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 39, ha istituito un programma di formazione professionale continua per i Revisori Legali iscritti nel Registro. Tale formazione è erogata, tra le varie modalità previste, anche attraverso una piattaforma di Formazione a Distanza (FAD) accessibile tramite il Portale della Revisione Legale.

La piattaforma attualmente in uso, basata su Moodle e gestita da Sogei, serve potenzialmente circa 120.000 utenti e consente la fruizione di corsi WBT sviluppati secondo lo standard SCORM 1.2. Tuttavia, in vista della dismissione del servizio attuale prevista per il 31 dicembre 2025, il MEF ha espresso l'esigenza di una nuova Piattaforma di FAD in modalità SaaS, che garantisca continuità, interoperabilità, sicurezza e qualità del servizio per un periodo di 36 mesi. L'iniziativa è stata affidata a Consip S.p.A.

La nuova piattaforma dovrà integrarsi con il Portale della Revisione Legale, supportare l'erogazione dei corsi esistenti e futuri, garantire la tracciabilità dei crediti formativi e offrire strumenti di monitoraggio e reportistica avanzata per l'Amministrazione.

2.1 Il Registro dei Revisori Legali e il programma formativo obbligatorio

Il programma formativo obbligatorio per i Revisori Legali si articola su base triennale e prevede, per ciascun anno, l'acquisizione di almeno 20 crediti formativi, di cui almeno 10 su materie caratterizzanti la revisione legale. I contenuti formativi devono essere coerenti con il programma formativo emanato con apposita Determina annualmente dal MEF.

Tra i canali previsti per l'assolvimento dell'obbligo formativo, la piattaforma di Formazione a Distanza (FAD) rappresenta lo strumento principale messo a disposizione direttamente dal MEF. Essa consente ai Revisori Legali di accedere a corsi in modalità asincrona, sviluppati secondo lo standard SCORM, e di ottenere i crediti formativi attraverso il superamento di test finali.

L'accesso alla piattaforma avviene esclusivamente tramite il Portale della Revisione Legale, previa autenticazione con SPID o CIE. I crediti maturati vengono registrati automaticamente e resi disponibili nell'area riservata del revisore, garantendo la tracciabilità e la trasparenza del percorso formativo.

La Piattaforma di FAD si configura quindi come un'infrastruttura strategica per il MEF, in quanto consente di assicurare l'uniformità, la qualità e il monitoraggio centralizzato della formazione erogata, contribuendo al presidio della professionalità dei soggetti iscritti al Registro.

2.2 Evoluzione della Piattaforma di FAD e obiettivi di miglioramento

L'avvio della presente iniziativa rappresenta l'occasione per introdurre una nuova Piattaforma di FAD in modalità SaaS, in grado di rispondere in modo più efficace alle esigenze attuali e prospettiche del programma formativo dei Revisori Legali. In particolare, l'Amministrazione intende valorizzare l'esperienza maturata negli anni con l'attuale sistema, introducendo soluzioni tecnologiche e funzionali che consentano di:

- migliorare l'esperienza utente attraverso un'interfaccia più moderna, intuitiva e coerente con il Portale della Revisione Legale;
- garantire piena conformità ai requisiti di accessibilità previsti dalla normativa vigente, assicurando la fruizione dei contenuti anche da parte di utenti con disabilità;
- assicurare livelli di performance costanti anche in presenza di picchi di accesso, grazie a un'architettura scalabile e resiliente;

- dotare l'Amministrazione di strumenti avanzati di monitoraggio, reportistica e analisi dei dati formativi, utili per il controllo e la pianificazione;
- semplificare la gestione e l'aggiornamento dei contenuti formativi, attraverso funzionalità di caricamento, classificazione e pubblicazione più efficienti.

Tali obiettivi costituiscono elementi qualificanti della nuova fornitura, in coerenza con gli standard attesi per i servizi digitali della pubblica amministrazione.

2.3 Interoperabilità con il Portale della Revisione Legale

La nuova Piattaforma di FAD dovrà integrarsi in modo trasparente e sicuro con l'infrastruttura digitale esistente, garantendo la piena interoperabilità con il Portale della Revisione Legale (PSRL), attraverso cui avviene l'accesso da parte degli utenti.

L'architettura di riferimento prevede che l'autenticazione degli utenti avvenga esclusivamente tramite SPID o CIE, con accesso profilato all'area riservata del Portale. Una volta autenticato, l'utente viene reindirizzato alla Piattaforma di FAD tramite un token temporaneo¹, generato dal PSRL e validato dalla piattaforma stessa. Il flusso di autenticazione e scambio dati è bidirezionale e si basa su Web Services sicuri, con protocollo TLS.

La piattaforma dovrà essere in grado di ricevere e restituire informazioni in tempo reale, tra cui:

- dati anagrafici dell'utente autenticato;
- stato di avanzamento dei corsi;
- esito dei test finali e crediti formativi maturati;
- eventuali segnalazioni di malfunzionamento o errori di fruizione.

2.4 Informazioni dimensionali e utilizzo della piattaforma

La Piattaforma di FAD attualmente in uso serve una platea potenziale di circa 120.000 Revisori Legali iscritti al Registro. Tuttavia, l'effettivo utilizzo del servizio è variabile, in quanto gli obblighi formativi possono essere assolti anche tramite altri canali riconosciuti. Nel corso del 2024, circa 50.000 utenti hanno avviato almeno un corso, generando complessivamente oltre 788.000 crediti formativi, di cui circa 635.000 effettivamente maturati.

L'accesso alla piattaforma è distribuito in modo non uniforme durante l'anno, con un forte incremento nei mesi finali. In particolare, nel mese di dicembre si sono registrati oltre 127.000 accessi, con un picco giornaliero di quasi 6.000 utenti unici. La seguente tabella riporta i dati mensili di login e i relativi picchi giornalieri.

¹ Una credenziale digitale generata dal PSRL, trasmessa in modo sicuro e con validità limitata nel tempo che consente alla piattaforma di riconoscere l'utente e autorizzarne l'accesso senza che sia necessario un nuovo login. Il processo avviene in modo completamente trasparente per l'utente e si basa su Web Services sicuri, con protocollo TLS.

Mese del 2024	Utenti loggati nel mese	Massimo numero di utenti loggati in un giorno
Maggio	19.742	1.047
Giugno	18.278	835
Luglio	16.671	712
Agosto	17.063	921
Settembre	37.769	1.824
Ottobre	51.516	2.219
Novembre	81.351	3.957
Dicembre	127.175	5.827
Totale	369.565	5.827 (valore massimo)

Il catalogo formativo attualmente disponibile comprende circa 60 corsi in modalità WBT, sviluppati secondo lo standard SCORM 1.2, della durata di 1 o 2 ore ciascuno. I corsi sono composti da contenuti multimediali (video, slide animate, voce narrante, materiali di approfondimento) e sono fruibili in modalità asincrona, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

La nuova piattaforma dovrà essere dimensionata per garantire:

- la gestione di un bacino potenziale di 120.000 utenti;
- la capacità di sostenere picchi di accesso giornaliero fino a 12.000 utenti simultanei;
- la fruizione fluida di contenuti multimediali o videocorsi anche in condizioni di carico elevato;
- la tracciabilità puntuale delle attività formative e dei crediti maturati;
- l'incremento nel tempo, rispetto agli attuali 60 WBT, del numero e della tipologia di corsi.

Questi dati costituiscono il riferimento per la progettazione dell'architettura tecnica e per la definizione dei livelli di servizio richiesti nell'ambito della presente fornitura.

3 OGGETTO

La presente fornitura ha per oggetto la disponibilità di una piattaforma per la Formazione a Distanza (FAD) in modalità SaaS, destinata all'erogazione dei corsi Web Based Training (WBT) per i Revisori Legali iscritti nel Registro tenuto dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), nonché dei servizi connessi alla sua gestione e manutenzione.

I servizi oggetto della fornitura, corrispondenti alle voci della base d'asta, sono i seguenti:

1. Servizio di setup e attivazione della Piattaforma di FAD

Comprende le attività iniziali di setup, personalizzazione, integrazione con il Portale della Revisione Legale, predisposizione dell'ambiente di produzione e caricamento dei contenuti formativi e dei metadati esistenti che saranno messi a disposizione in fase di stipula.

2. Piattaforma di FAD in modalità SaaS e servizi di assistenza

Comprende l'erogazione continuativa del servizio, con garanzia di disponibilità, scalabilità, sicurezza e conformità ai requisiti normativi nonché la sua manutenzione correttiva e adeguativa.

I servizi di assistenza, nello specifico, comprendono il supporto remoto tecnico e funzionale, al personale di Consip, per il corretto funzionamento della piattaforma secondo i livelli di servizio previsti.

3. Servizi di supporto tecnico specialistico

Comprendono attività, su richiesta della Committente, per esigenze evolutive, formazione in affiancamento, analisi, configurazioni avanzate o interventi specialistici.

Le attività base di formazione del personale Consip e le attività di trasferimento del know-how finale sono da intendersi incluse nei servizi sopra elencati e saranno descritte nei paragrafi successivi.

I requisiti tecnici, funzionali e organizzativi relativi ai prodotti e ai servizi su elencati e oggetto della fornitura sono descritti nei paragrafi successivi del presente documento nonché nel seguito del presente paragrafo 3.

3.1 Durata

La durata dei servizi oggetto del presente **contratto è pari a 36 (trentasei) mesi** a decorrere dalla "Data di Accettazione del Servizio", secondo quanto contrattualmente previsto.

Le attività relative all'attivazione, configurazione e integrazione della Piattaforma di FAD con il Portale della Revisione Legale si svolgeranno secondo la tempistica specificata dal Fornitore in sede di offerta tecnica e dovranno prevedere l'esito positivo della Verifica di conformità entro **2 (due) mesi** dalla Data di Attivazione del Servizio, salvo eventuali proposte migliorative.

3.2 Luogo di lavoro

Per i servizi oggetto della gara, in funzione delle esigenze, il luogo di erogazione sarà:

- le sedi del Fornitore;
- sede Consip ed eccezionalmente del MEF a Roma.

Il Fornitore dovrà comunicare a Consip, in sede di avvio del servizio, l'ubicazione delle proprie sedi presso cui potranno essere svolte le attività previste. Resta inteso che tutti i costi di trasferta e soggiorno del personale impiegato presso le sedi Consip e del MEF saranno a carico del Fornitore.

Il Fornitore dovrà garantire la presenza presso Consip e/o MEF, qualora richiesta, per l'erogazione dei

servizi, la partecipazione a riunioni operative o per qualsiasi altra esigenza connessa all'esecuzione del contratto, senza oneri aggiuntivi rispetto a quanto offerto.

In particolare, le seguenti attività potranno, su richiesta, essere svolte presso le sedi di Consip o MEF:

- incontri con utenti e referenti tecnici;
- consegna e presentazione di documentazione tecnica e funzionalità dei servizi;
- attività di collaudo;
- supporto durante la fase di avvio in produzione;
- formazione;
- affiancamento operativo durante le attività di trasferimento del know-how.

Le attività che non richiedano espressamente la presenza fisica presso Consip potranno essere svolte presso le sedi del Fornitore e/o remotamente, previa condivisione con la Committente.

3.3 Orari di servizio

Il servizio di erogazione della Piattaforma di FAD dovrà garantire la disponibilità operativa **24 ore su 24, 7 giorni su 7**, salvo interruzioni programmate per manutenzione, da concordare preventivamente con la Committente.

Il servizio di assistenza tecnica sulla **Piattaforma di FAD** dovrà essere garantito, per tutta la durata del servizio, nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi nazionali), nella fascia oraria **08:30 – 17:30**, tramite canali dedicati.

Le attività che richiedano la presenza fisica del personale del Fornitore presso le sedi di Consip, in particolare quelle relative ai **servizi di supporto tecnico specialistico**, saranno svolte nei giorni feriali, nella fascia oraria **08:00 – 20:00**, per un massimo di 8 ore lavorative giornaliere, salvo diversa indicazione della Committente.

Eventuali attività straordinarie in orari serali, notturni o festivi potranno essere richieste dalla Committente e saranno oggetto di specifica pianificazione.

3.4 Requisiti organizzativi e ruoli di coordinamento

Il Fornitore dovrà garantire un'organizzazione del servizio coerente con la natura strategica dell'iniziativa e con le esigenze di continuità, qualità e affidabilità richieste dalla Committente. A tal fine, è richiesto che le risorse impiegate siano dotate di elevate competenze tecniche e professionali, nonché di un adeguato livello di autonomia operativa, capacità di problem solving e attitudine al lavoro per obiettivi.

Il Fornitore dovrà assicurare:

- la disponibilità di un'organizzazione interna in grado di presidiare tutte le fasi del servizio, dal setup iniziale all'erogazione continuativa, fino al supporto specialistico e alla chiusura contrattuale;
- la presenza di figure di coordinamento e referenti tecnici con responsabilità chiare e formalmente assegnate, in grado di interfacciarsi efficacemente con Consip e con i referenti del MEF;
- la continuità operativa del servizio anche in caso di assenze temporanee del personale (es. ferie, malattia), attraverso la predisposizione di adeguati meccanismi di sostituzione e backup;
- la capacità di adattare la propria organizzazione alle eventuali evoluzioni del servizio, garantendo flessibilità nella composizione dei team e nella gestione delle priorità.

Tutte le risorse coinvolte dovranno operare nel rispetto delle norme di sicurezza, riservatezza e accesso previste da Consip, e dovranno essere dotate degli strumenti necessari per l'esecuzione delle attività, inclusi dispositivi, software e connettività.

Il Fornitore dovrà verbalizzare gli incontri con la Committente e la tracciabilità delle attività svolte, anche ai fini del monitoraggio della qualità del servizio e della rendicontazione periodica.

Il Fornitore è tenuto ad impiegare i referenti di coordinamento indicati nei successivi paragrafi 3.4.1 e 3.4.2, quali ruoli minimi per la gestione delle attività contrattuali. In caso di inadeguatezza, impreparazione o incompetenza, il referente dovrà essere immediatamente sostituito con una figura rispondente ai requisiti minimi richiesti, con eventuale applicazione di rilievi e/o penali, secondo quanto previsto nel Contratto.

In caso di indisponibilità temporanea (es. ferie, malattia), il Fornitore dovrà garantire una sostituzione tempestiva e adeguata, al fine di assicurare la continuità del servizio. I referenti dovranno garantire piena visibilità alla Committente su tutte le attività di propria competenza.

Per ciascun referente richiesto e/o offerto, il Fornitore dovrà fornire:

- un numero di telefono cellulare;
- un indirizzo di posta elettronica;

Il Fornitore dovrà garantire la risposta ai quesiti posti dalla Committente entro **8 ore lavorative** dall'inoltro o dal contatto telefonico, e, qualora sia necessaria la presenza presso la sede di **Consip e/o MEF**, entro **3 giorni lavorativi**. Tali presenze non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Eventuali sostituzioni o nuovi inserimenti dei referenti dovranno essere preventivamente concordati con la Committente, che si riserva la facoltà di verificarne l'idoneità e le competenze. Le nuove risorse dovranno possedere attestati ed esperienze non inferiori a quelle delle risorse sostituite. La sostituzione o l'inserimento dovranno avvenire secondo quanto previsto dall'art. 10S dell'Allegato 13B – Schema di Contratto Condizioni Speciali. In caso di ritardo o inadeguatezza, si applicheranno le disposizioni dell'Appendice 1 e dell'Allegato 2 – Schema di Contratto.

3.4.1 Responsabile unico delle attività contrattuali

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il Fornitore dovrà designare un **Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)**, che sarà l'interlocutore principale della Committente per tutti gli aspetti amministrativi, contrattuali e tecnici del servizio.

Il RUAC dovrà:

- garantire il rispetto degli obblighi contrattuali e degli impegni assunti in sede di offerta;
- coordinare le attività e i referenti tecnici del Fornitore, assicurando coerenza e sinergia tra i diversi ambiti del servizio;
- monitorare l'andamento del servizio, la qualità delle prestazioni e l'eventuale attivazione di azioni correttive;
- partecipare agli incontri di avanzamento e fornire report periodici sullo stato delle attività;
- essere dotato di poteri di firma sufficienti a impegnare il Fornitore nei confronti della Committente.

Il RUAC dovrà essere reperibile nei giorni lavorativi, almeno dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, e disponibile a partecipare a riunioni presso la sede della Committente con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi.

Il RUAC non potrà svolgere ruoli operativi all'interno dei gruppi di lavoro e dovrà garantire la propria indipendenza e disponibilità per tutta la durata del contratto.

3.4.2 Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi

Il Fornitore dovrà designare almeno:

- Un **Referente tecnico per la Piattaforma di FAD**, responsabile delle attività di setup iniziale, configurazione, integrazione con il Portale della Revisione Legale e gestione operativa del servizio in modalità SaaS per tutta la durata contrattuale;
- Un **Referente tecnico per i servizi di assistenza**, responsabile del coordinamento delle attività di supporto tecnico in coerenza con i livelli di servizio previsti.

I due ruoli possono essere ricoperti dalla stessa persona, purché siano garantite la continuità operativa e la disponibilità nei tempi e modi previsti. I referenti tecnici dovranno:

- garantire il corretto svolgimento delle attività di competenza;
- assicurare il rispetto degli standard qualitativi e dei livelli di servizio;
- fungere da punto di contatto operativo con la Committente per le rispettive aree;
- partecipare, su richiesta, a riunioni tecniche e incontri di avanzamento.

Entrambi i referenti dovranno essere reperibili nei giorni lavorativi, almeno dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, e disponibili a intervenire presso la sede della Committente con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi.

3.4.3 Competenze

Il Fornitore dovrà garantire che tutte le risorse impiegate per l'erogazione dei servizi siano in possesso di competenze adeguate rispetto al ruolo assegnato, con particolare riferimento agli ambiti tecnologici, funzionali e organizzativi propri della Piattaforma di FAD e dei servizi correlati. In particolare, le risorse dovranno possedere:

- competenze tecniche relative a piattaforme di e-learning in modalità SaaS, con particolare riferimento a soluzioni basate su standard SCORM, xAPI e LTI;
- esperienza nella gestione di servizi digitali per la pubblica amministrazione, con attenzione a requisiti di interoperabilità, sicurezza, accessibilità e protezione dei dati personali;
- conoscenza dei processi di formazione a distanza, inclusi aspetti di fruizione, tracciamento, valutazione e reporting;
- capacità di interazione con sistemi esterni, in particolare con il Portale della Revisione Legale, tramite Web Services e protocolli sicuri (es. TLS);
- abilità comunicative e relazionali, per garantire un'interazione efficace con la Committente e con gli utenti finali.

Si precisa, inoltre, che le competenze e le eventuali certificazioni, che il Fornitore mette a disposizione per l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura devono possedute per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le stesse certificazioni.

4 Definizione dei servizi

Nel presente capitolo sono descritte le componenti della fornitura oggetto della gara, articolate nei servizi e requisiti tecnici necessari per l'attivazione, l'erogazione e la gestione della piattaforma di Formazione a Distanza (FAD) in modalità SaaS, destinata ai Revisori Legali iscritti nel Registro tenuto dal MEF.

La soluzione dovrà essere completamente fruibile in lingua italiana, conforme alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, accessibilità, sicurezza e interoperabilità, e comprensiva di tutte le licenze, diritti d'uso e autorizzazioni necessarie per il pieno utilizzo da parte della Committente.

Inoltre, al fine di garantire un'esperienza utente coerente e integrata, la grafica, i loghi, i caratteri, l'impostazione dei contenuti e l'interfaccia utente della Piattaforma di FAD dovranno essere del tutto conformi al layout e all'identità visiva del Portale della Revisione Legale, con cui la piattaforma sarà integrata. Tale conformità rappresenta un requisito tecnico essenziale per assicurare la continuità visiva e funzionale tra i due ambienti digitali, come già previsto nei paragrafi 4.1 e 4.5.1 del presente Capitolato Tecnico.

4.1 Servizio di setup e attivazione della Piattaforma di FAD

Il servizio di setup e attivazione ha l'obiettivo di rendere operativa la piattaforma di Formazione a Distanza (FAD) in modalità SaaS, garantendo la piena integrazione con il Portale della Revisione Legale (PSRL) e la disponibilità dei contenuti formativi esistenti.

Il servizio comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la predisposizione dell'ambiente di esercizio (produzione) della Piattaforma di FAD;
- la configurazione iniziale della piattaforma, inclusa la personalizzazione dell'interfaccia utente in coerenza con il layout del Portale della Revisione Legale in termini di impostazione grafica, colori e loghi;
- l'integrazione con il PSRL tramite Web Services sicuri (protocollo TLS), secondo il flusso di autenticazione SPID/CIE e scambio dati definito dalla Committente in particolare per la trasmissione in modalità sincrona dei crediti e delle altre informazioni al PSRL;
- il caricamento dei corsi WBT esistenti (circa 60), sviluppati secondo lo standard SCORM 1.2, e dei relativi metadati (anno, materia, durata, crediti, ecc.);
- la predisposizione delle funzionalità di ricerca, classificazione e gestione dei corsi;
- la configurazione dei profili utente (Admin, Revisore, Ospite) e dei meccanismi di controllo accessi;
- la predisposizione del cruscotto di monitoraggio e delle funzionalità di reportistica;
- la realizzazione della Home Page informativa e delle sezioni di news e comunicazioni;
- la predisposizione delle funzionalità di:
 - o iscrizione ai corsi
 - o caricamento di nuovi corsi WBT o Video
 - o caricamento della versione testuale temporizzata del corso
 - o caricamento del test finale del corso
- la documentazione tecnica e funzionale a supporto della verifica di conformità.

Le attività relative al setup, alla configurazione e all'integrazione della Piattaforma di FAD con il Portale della Revisione Legale dovranno concludersi con esito positivo della Verifica di conformità **entro 2 (due) mesi dalla Data di Attivazione del Servizio**, salvo eventuali proposte migliorative presentate in sede di

offerta tecnica.

4.2 Piattaforma di FAD in modalità SaaS e servizi di assistenza

4.2.1 Piattaforma di FAD in modalità SaaS

Il servizio di erogazione della Piattaforma di FAD in modalità Software as a Service (SaaS) ha per oggetto la messa a disposizione continuativa dell'ambiente applicativo per l'erogazione dei corsi Web Based Training (WBT) destinati ai Revisori Legali, per l'intera durata contrattuale.

Il servizio dovrà garantire:

- la disponibilità operativa della piattaforma, negli orari previsti al par. 3.3, con un livello minimo pari al 99% su base mensile, misurato secondo le modalità descritte nell'indicatore di qualità DISP – “Disponibilità della Piattaforma di FAD” riportato al par. 4.5 dell'Appendice 1;
- la scalabilità dell'infrastruttura per supportare un bacino potenziale di 120.000 utenti e picchi giornalieri fino a 12.000 accessi simultanei, salvo eventuale offerta migliorativa da parte del concorrente (si veda in merito il criterio tecnico C06 al par. “17.1 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica” del Disciplinare). Dovrà inoltre essere possibile aumentare il numero di corsi offerti all'utenza in funzione delle esigenze e delle indicazioni del MEF;
- la fruizione fluida dei contenuti multimediali (WBT e video corsi), anche in condizioni di carico elevato;
- la gestione applicativa della piattaforma;
- il supporto alla gestione dei contenuti formativi, inclusi caricamento, classificazione, aggiornamento e rimozione;
- la gestione degli utenti, il controllo accessi e i profili (Admin, Revisore, Ospite);
- la tracciabilità delle attività formative e dei crediti maturati, con trasmissione automatica al Portale della Revisione Legale di tutti i dati necessari che saranno definiti in fase di setup della Piattaforma di FAD;
- la disponibilità di strumenti di monitoraggio e reportistica, con cruscotti e statistiche consultabili in modalità self-service;
- l'aggiornamento tecnologico e funzionale della piattaforma, con rilascio di nuove versioni e funzionalità migliorative, senza interruzione del servizio.

Si precisa inoltre che la gestione applicativa della piattaforma comprende anche tutte le attività di **manutenzione correttiva e adeguativa della soluzione**, da erogarsi per tutta la durata contrattuale. Di seguito si precisano i contenuti di massima dei servizi di manutenzione:

- **Manutenzione correttiva:** comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti di malfunzionamenti, anomalie o difetti del codice che impattano sulle funzionalità, sulle interfacce utente o sulla base dati della piattaforma. Include anche il riallineamento della documentazione utente in caso di disallineamenti rilevati. Rientrano in questa categoria anche gli interventi necessari a garantire la piena operatività della soluzione in caso di problemi derivanti da obsolescenza o incompatibilità tecnologica.
- **Manutenzione adeguativa:** comprende le attività necessarie ad assicurare l'aderenza della piattaforma all'evoluzione dell'ambiente tecnologico, normativo o organizzativo. Include, a titolo esemplificativo:

- adeguamenti a nuove versioni della piattaforma o del software di base;
- modifiche non funzionali (es. aggiornamento di etichette, layout, nomenclature);
- interventi per migliorare le prestazioni, la scalabilità o la qualità dell'esperienza utente;
- adattamenti dovuti a variazioni del numero di utenti o delle dimensioni dei contenuti.

Il Fornitore dovrà garantire un unico referente tecnico per la gestione dei malfunzionamenti, che sarà il punto di contatto per la Committente per tutte le segnalazioni, indipendentemente dal componente interessato. A seguito della segnalazione, il Fornitore dovrà attivarsi tempestivamente per la diagnosi e la risoluzione del problema, secondo i livelli di servizio previsti in Appendice 1.

Il servizio dovrà essere conforme ai requisiti di sicurezza, accessibilità, interoperabilità e protezione dei dati personali previsti dalla normativa vigente, e dovrà essere erogato su infrastruttura cloud qualificata secondo le disposizioni dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN).

4.2.1.1 Malfunzionamenti

Il servizio di manutenzione e assistenza della Piattaforma di FAD in modalità SaaS comprende tutte le attività necessarie a garantire il ripristino della piena operatività della soluzione in caso di malfunzionamenti o anomalie, nel rispetto dei livelli di servizio contrattualmente previsti.

Per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia che comprometta, in tutto o in parte, la disponibilità, la funzionalità o la correttezza del servizio erogato. I malfunzionamenti sono classificati in quattro livelli di severità.

La Committente comunica i malfunzionamenti e il relativo livello di severità tramite i canali concordati (sito web, e-mail o telefono con conferma via e-mail). Il Fornitore è tenuto a confermare la presa in carico via e-mail e ad attivarsi tempestivamente per la diagnosi e la risoluzione del problema, secondo i tempi indicati nella tabella seguente:

Livello di severità	Descrizione	Tempo massimo di presa in carico	Tempo massimo di risoluzione
1 – Impatto critico	Malfunzionamento che causa il blocco totale del sistema e l'interruzione del servizio	≤ 2 ore lavorative	≤ 4 ore lavorative
2 – Impatto significativo	Malfunzionamento che compromette funzionalità rilevanti della piattaforma	≤ 4 ore lavorative	≤ 8 ore lavorative
3 – Nessun impatto operativo	Malfunzionamento che riguarda funzionalità secondarie o non critiche, in assenza di workaround	≤ 16 ore lavorative	Tempi concordati con la Committente
4 – Richiesta informativa	Richieste di chiarimento o informazioni sulla documentazione	≤ 16 ore lavorative	Tempi concordati con la Committente

Ai fini del rispetto dei termini sopra indicati, è ammessa l'adozione di una soluzione temporanea (fix, bypass o workaround), purché seguita da una correzione definitiva entro un termine concordato con la Committente. Tale termine sarà soggetto alle penali previste in caso di mancato rispetto.

Nel caso in cui il Fornitore necessiti di ulteriori informazioni da parte della Committente per la risoluzione del malfunzionamento, i tempi di presa in carico e risoluzione saranno sospesi per il tempo strettamente necessario alla fornitura delle informazioni richieste.

Il servizio di manutenzione comprende inoltre:

- il supporto tecnico specialistico necessario alla diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti;
- l'esecuzione di test in ambiente assimilabile a quello di produzione;
- la disponibilità di personale tecnico anche al di fuori del normale orario lavorativo, in caso di malfunzionamenti di severità 1 o 2, senza oneri aggiuntivi per la Committente.

Per i dettagli relativi agli indicatori di qualità associati alla gestione dei malfunzionamenti, si rimanda all'Appendice 1.

4.2.2 Servizi di assistenza

Il servizio di assistenza ha l'obiettivo di garantire il corretto funzionamento della Piattaforma di FAD, assicurando continuità operativa e tempestiva risoluzione delle problematiche segnalate.

I servizi di assistenza dovranno essere erogati da personale qualificato, in grado di comprendere e risolvere le problematiche tecniche e funzionali segnalate, e dovranno garantire la massima collaborazione con il personale di Consip. In particolare, il servizio comprende tutte le attività necessarie a garantire la piena operatività della piattaforma, tra cui:

- monitoraggio del corretto funzionamento dell'ambiente applicativo;
- gestione delle interfacce con il Portale della Revisione Legale;
- risoluzione di malfunzionamenti e anomalie tecniche;
- aggiornamenti e upgrade della piattaforma applicativa;
- supporto tecnico per il caricamento e la gestione dei contenuti;
- assistenza durante le fasi di avvio, collaudo e rilascio di nuove funzionalità.

L'assistenza tecnica dovrà essere garantita per l'intera durata contrattuale, nel rispetto dei livelli di servizio previsti dagli indicatori di qualità PCSM – Presa in carico della segnalazione di malfunzionamento e TROI – Tempestività nel ripristino dell'operatività per intervento, come definiti nei paragrafi 4.1 e 4.2 dell'Appendice 1. In particolare, il servizio dovrà fornire:

- la soluzione di problematiche bloccanti o diffuse (es. indisponibilità della piattaforma o di intere sezioni) dovrà avvenire entro 4 ore dalla presa in carico;
- la soluzione di problematiche non bloccanti o relative a singoli corsi entro 8 ore dalla presa in carico (ove imputabili al servizio delle Piattaforma di FAD);
- il supporto per il personale Consip nell'utilizzo delle funzionalità della Piattaforma di FAD entro 2 giorni lavorativi.
- Il supporto di secondo livello verso il personale Consip del servizio di assistenza agli utenti Revisori Legali.

Il servizio di primo livello sarà, infatti, erogato dal personale Consip, che sarà l'unico a interfacciarsi direttamente con l'utenza dei Revisori Legali, attraverso canali già in essere. In caso di problematiche tecniche, il personale Consip provvederà a inoltrare il ticket al servizio di assistenza tecnica del Fornitore.

Il Fornitore dovrà garantire:

- la presa in carico dei ticket inoltrati da Consip;
- la risposta tecnica al ticket entro i tempi previsti dagli SLA;
- la tracciabilità delle richieste e delle risposte fornite;
- la collaborazione con il personale Consip per la gestione dei casi complessi.

4.3 Servizi di supporto tecnico specialistico

Il servizio di supporto tecnico specialistico ha l'obiettivo di fornire alla Committente un insieme di attività a richiesta, finalizzate a garantire l'evoluzione, l'ottimizzazione e l'adattamento della Piattaforma di FAD alle esigenze operative, organizzative e tecnologiche che potranno emergere nel corso della fornitura.

Il servizio sarà erogato su richiesta della Committente, secondo una logica a **giorno/uomo** e potrà includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- attività di analisi e configurazione avanzata della piattaforma;
- supporto alla personalizzazione di funzionalità o interfacce non già rilasciate nel setup iniziale;
- affiancamento operativo al personale Consip e/o MEF;
- supporto alla gestione di picchi di carico o eventi straordinari;
- interventi specialistici per l'integrazione con sistemi esterni ulteriori rispetto a quella iniziale con il Portale dei Revisori Legali;
- attività di tuning, ottimizzazione delle performance e miglioramento dell'usabilità;
- supporto alla predisposizione di reportistica avanzata o cruscotti personalizzati;
- aggiornamenti tecnici o funzionali non riconducibili alla manutenzione ordinaria;
- supporto nella risoluzione di problematiche tecniche riconducibili ai materiali formativi presenti sulla Piattaforma (WBT, Video, ecc.).

Il servizio potrà essere utilizzato anche per attività di formazione tecnica in affiancamento, da svolgersi presso le sedi della Committente o da remoto. Il plafond massimo previsto per l'intera durata contrattuale è pari a **100 giornate/uomo**, da erogarsi su richiesta della Committente.

4.3.1 Modalità di attivazione

Il servizio sarà attivato su richiesta scritta della Committente, che specificherà:

- l'ambito dell'intervento richiesto;
- il numero stimato di giorni/persona;
- la sede di svolgimento (da remoto o presso Consip/MEF);
- eventuali vincoli temporali o di calendario.

Il Fornitore dovrà garantire l'avvio delle attività entro **3 giorni lavorativi** dalla richiesta, salvo diversa indicazione della Committente.

4.3.2 Profilo delle risorse

Le attività dovranno essere svolte da personale con comprovata esperienza nella gestione di piattaforme e-learning in modalità SaaS, con competenze specifiche su:

- standard SCORM, xAPI, LTI;
- interoperabilità tramite Web Services (TLS);
- sicurezza, accessibilità e protezione dei dati;
- architetture cloud e ambienti ad alta scalabilità.

Il Fornitore dovrà garantire, per l'erogazione del servizio di supporto tecnico specialistico, la disponibilità di un team composto da figure professionali con competenze coerenti con le attività previste e con l'ambito tecnologico della fornitura.

In particolare, il personale che eroga il servizio di Supporto Tecnico Specialistico dovrà possedere, in funzione delle specifiche esigenze, competenze corrispondenti con almeno i seguenti profili:

- Specialista di tecnologia/tematica
- Esperto di infrastrutture
- Test Specialist
- Sistemista Cloud
- Analista funzionale

Le risorse dovranno essere attivate su richiesta della Committente, secondo le modalità previste nel paragrafo 4.3.1. Tutti i profili dovranno possedere esperienza coerente con le attività previste, essere in grado di operare in modalità remota e/o presso la sede della Committente, e garantire la piena autonomia operativa nello svolgimento delle attività assegnate.

Nei paragrafi che seguono sono espressi i requisiti minimi dei profili professionali richiesti per l'erogazione del servizio di supporto tecnico specialistico. Per ciascun profilo sono riportati: missione, principali attività, conoscenze, abilità, titolo di studio e anzianità lavorativa. Le competenze indicate rappresentano il livello minimo atteso per garantire la qualità del servizio e la coerenza con le esigenze tecniche e funzionali della fornitura.

Le conoscenze e le abilità richieste devono essere possedute nel loro complesso dal team messo a disposizione dal Fornitore, anche in funzione delle specifiche attività richieste dalla Committente. In fase di attivazione o sostituzione delle risorse, la Committente potrà indicare requisiti specifici in termini di esperienza, tecnologie, strumenti o titoli di studio.

Tutte le risorse dovranno essere aggiornate rispetto all'evoluzione tecnologica e applicativa della Piattaforma di FAD e in grado di operare in coerenza con gli standard di interoperabilità, accessibilità e sicurezza richiesti dalla normativa vigente e dalle linee guida della Pubblica Amministrazione.

Infine, per ogni profilo professionale, è richiesto il possesso di uno specifico titolo di studio oppure di una "cultura equivalente". A tal riguardo, si precisa che per "cultura equivalente" si intende l'aver conseguito un'esperienza lavorativa aggiuntiva rispetto a quella minima richiesta, tale per cui si considera che la risorsa abbia acquisito esperienze, competenze e conoscenze pari al conseguimento di uno specifico titolo di studio. In particolare, in sostituzione della laurea triennale, sono richiesti 4 anni aggiuntivi di esperienza professionale nell'ambito ICT di cui almeno 2 nel ruolo specifico per cui è richiesto il titolo (es. per uno "Specialista di tecnologia/tematica" per cui è richiesto un titolo di studio pari a laurea triennale ed esperienza minima di 6 anni di cui almeno 3 nella funzione, la cultura equivalente si ottiene con diploma di scuola superiore e 10 anni di esperienza nell'ambito ICT di cui almeno 5 come "Specialista di tecnologia/tematica").

4.3.2.1 Specialista di tecnologia/tematica

Campo	Contenuto
Titolo del profilo	Specialista di tecnologia/tematica
Descrizione sintetica	Fornisce competenze specialistiche su piattaforme SaaS, tecnologie cloud, interoperabilità, standard SCORM e tematiche e-learning.
Missione	Supporta la configurazione, l'integrazione e l'ottimizzazione della Piattaforma di FAD, assicurando la conformità tecnica e normativa della soluzione.
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> - Configura e integra la Piattaforma di FAD con il Portale della Revisione Legale - Redige documentazione tecnica e analisi di fattibilità - Supporta l'analisi di gap funzionali e tecnologici - Fornisce assistenza specialistica su standard SCORM, accessibilità e interoperabilità - Collabora alla definizione di requisiti evolutivi
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Standard SCORM, WCAG, Web Services (REST, SOAP) - Architetture SaaS e cloud-native - Tecnologie e strumenti per e-learning - Normativa e linee guida PA (CAD, Piano Triennale, Strategia Cloud Italia) - Lingua inglese tecnica
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> - Redige documentazione tecnica - Analizza e configura soluzioni SaaS - Supporta l'integrazione e l'interoperabilità - Svolge il ruolo di focal point tecnico su tematiche e-learning
Titolo di studio	Laurea triennale o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione

4.3.2.2 Esperto di infrastrutture

Campo	Contenuto
Titolo del profilo	Esperto di infrastrutture
Descrizione sintetica	Figura tecnica responsabile dell'analisi, progettazione e gestione dell'infrastruttura IT, con particolare riferimento a soluzioni cloud, sicurezza e interoperabilità.
Missione	Garantisce l'evoluzione e l'adeguamento dell'infrastruttura in coerenza con le esigenze della Committente e con le policy di sicurezza, assicurando l'integrazione della Piattaforma di FAD nel contesto architeturale esistente.

Campo	Contenuto
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> - Progetta e integra sistemi IT, curandone sicurezza e prestazioni - Supporta l'interoperabilità tra la Piattaforma di FAD e il Portale della Revisione Legale - Utilizza strumenti e componenti infrastrutturali (es. VPN, bilanciatori, sistemi operativi) - Redige documentazione tecnica e studi di fattibilità
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Architetture di rete TCP/IP, protocolli di rete e routing - Tecnologie di virtualizzazione e ambienti cloud - Sistemi operativi open source (es. Linux, RedHat) - Storage, bilanciamento del traffico, affidabilità - Normativa e linee guida PA (es. Strategia Cloud Italia, Piano Triennale) - Lingua inglese tecnica
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> - Progetta e realizza architetture tecnologiche complesse - Redige specifiche tecniche e architetturali - Esegue dimensionamenti e capacity planning - È focal point su tecnologie infrastrutturali e sicurezza - Analizza carichi di rete e performance
Titolo di studio	Laurea triennale o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione

4.3.2.3 Test Specialist

Campo	Contenuto
Titolo del profilo	Test Specialist
Descrizione sintetica	Figura tecnica specializzata nella progettazione, esecuzione e documentazione di test funzionali e non funzionali su piattaforme SaaS.
Missione	Garantisce la qualità tecnica della Piattaforma di FAD attraverso attività di collaudo, verifica di conformità e supporto alla misurazione degli indicatori di qualità.
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> - Definisce e aggiorna i piani di test - Esegue test funzionali, di regressione e di interoperabilità - Supporta la verifica degli indicatori IQ (es. TNCP, DESP) - Redige verbali di collaudo e report di test - Collabora con gli specialisti tecnici per la risoluzione delle anomalie
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di test su piattaforme SaaS - Standard SCORM e requisiti di accessibilità - Strumenti di test management e bug tracking

Campo	Contenuto
	<ul style="list-style-type: none"> - Metodologie di collaudo e verifica di conformità - Normativa e linee guida PA in ambito digitale
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> - Progetta ed esegue casi di test - Documenta anomalie e risultati - Supporta la Committente nella validazione tecnica - Collabora con il team tecnico per la risoluzione dei malfunzionamenti
Titolo di studio	Laurea triennale o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione

4.3.2.4 Sistemista Cloud

Campo	Contenuto
Titolo del profilo	Sistemista Cloud
Descrizione sintetica	Figura tecnica specializzata nella gestione di ambienti cloud, responsabile della configurazione, monitoraggio e ottimizzazione dell'infrastruttura a supporto della Piattaforma di FAD.
Missione	Garantisce la disponibilità, la scalabilità e la sicurezza dell'ambiente cloud su cui è erogata la piattaforma, assicurando la continuità del servizio e il rispetto dei livelli di servizio.
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> - Configura e gestisce ambienti cloud (IaaS, PaaS, SaaS) - Monitora le performance e interviene in caso di anomalie - Supporta l'integrazione con sistemi esterni - Collabora alla gestione della sicurezza e della compliance - Redige documentazione tecnica e di esercizio
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Architetture cloud-native e modelli di servizio (SaaS, PaaS, IaaS) - Strumenti di monitoraggio e gestione (es. CloudWatch, Prometheus) - Sistemi operativi Linux/Unix - Sicurezza in ambienti cloud - Normativa e linee guida PA (es. qualificazione ACN, Strategia Cloud Italia)
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> - Configura e ottimizza ambienti cloud - Gestisce incidenti e anomalie infrastrutturali - Supporta la scalabilità e l'affidabilità del servizio - Collabora con il team tecnico per garantire la continuità operativa
Titolo di studio	Laurea triennale o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione

4.3.2.5 Analista funzionale

Campo	Contenuto
Titolo del profilo	Analista funzionale
Descrizione sintetica	Figura di raccordo tra esigenze della Committente e soluzioni tecniche, con competenze nell'analisi dei requisiti e nella modellazione dei processi.
Missione	Supporta la definizione, l'analisi e la formalizzazione dei requisiti funzionali ed evolutivi della Piattaforma di FAD, assicurando coerenza con gli obiettivi della Committente.
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> - Raccoglie e analizza i requisiti funzionali - Redige specifiche funzionali e casi d'uso - Supporta la validazione dei risultati e la verifica di conformità - Collabora con il team tecnico per l'implementazione delle soluzioni - Contribuisce alla gestione delle richieste evolutive
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Metodologie di analisi dei requisiti e modellazione dei processi (es. BPMN, UML) - Standard SCORM e requisiti di accessibilità - Normativa e linee guida PA (CAD, Piano Triennale) - Principi di interoperabilità e architetture SaaS
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> - Analizza e formalizza requisiti funzionali - Redige documentazione funzionale e tecnica - Facilita il dialogo tra utenti e tecnici - Supporta la Committente nella gestione del ciclo di vita del servizio
Titolo di studio	Laurea triennale o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione

L'impiego dei profili riportati è risultato ottimale per garantire l'efficacia del servizio sulla base dell'esperienza di Consip; tuttavia, è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio team di lavoro, rendendosi disponibile a eventuali verifiche di Consip in fase di esecuzione.

4.4 Attività di formazione e trasferimento del know-how

Tutte le attività di formazione e trasferimento del know-how sotto descritte sono da intendersi **includere nella fornitura** e non comportano oneri aggiuntivi per la Committente

4.4.1 Formazione iniziale e aggiornamenti annuali

Durante la fase di setup, il Fornitore dovrà erogare un'attività formativa di base rivolta al personale

Consip, con l'obiettivo di:

- illustrare le funzionalità della piattaforma lato amministratore;
- fornire indicazioni operative per il caricamento e la gestione dei corsi, degli utenti e delle statistiche;
- supportare l'utilizzo degli strumenti di monitoraggio e reportistica.

La formazione iniziale dovrà essere erogata entro la data di verifica di conformità e dovrà prevedere almeno:

- 2 giornate di formazione in presenza o da remoto per un massimo di 3 partecipanti;
- materiale didattico a supporto (manuali, slide, video tutorial);
- sessioni pratiche con esercitazioni guidate.

Per ciascun anno di durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire un'attività di aggiornamento formativo, finalizzata a:

- illustrare eventuali nuove funzionalità introdotte;
- aggiornare il personale sulle evoluzioni della piattaforma;
- rispondere a quesiti o esigenze operative emerse nel corso dell'utilizzo.

Tale attività dovrà prevedere almeno una giornata (1 gg) di formazione all'anno, da erogarsi in modalità remota anche non continuativa (ad esempio in due mezze giornate), con calendario concordato con la Committente.

4.4.2 Trasferimento del know-how finale

Nei 3 mesi precedenti la scadenza contrattuale, o in altro momento su richiesta della Committente, il Fornitore dovrà pianificare ed effettuare il trasferimento delle conoscenze e dei dati utili / necessari per la prosecuzione del servizio, a favore di Consip e/o di soggetti terzi eventualmente indicati.

Inoltre, al termine del contratto, il Fornitore dovrà consegnare a Consip la base dati contenente le anagrafiche e tutte le informazioni relative ai corsi erogati, in formato aperto, non proprietario, strutturato e documentato, compatibile con i principali strumenti di office automation e/o con software open source comunemente utilizzati. Il formato dovrà garantire la piena accessibilità, consultabilità e riutilizzabilità dei dati da parte della Committente, senza necessità di strumenti o licenze proprietarie.

Il trasferimento del know-how finale dovrà includere:

- sessioni di affiancamento operativo;
- supporto alla presa in carico da parte del nuovo gestore (ove previsto).

4.5 Requisiti tecnici della piattaforma

La Piattaforma di FAD oggetto della fornitura dovrà essere conforme ai seguenti requisiti tecnici, articolati in requisiti funzionali, non funzionali e di interoperabilità, in linea con le esigenze della Committente e con la normativa vigente.

4.5.1 Requisiti funzionali

La piattaforma dovrà garantire almeno le seguenti funzionalità:

- **Gestione utenti:**

- controllo accessi e gestione dei profili (Admin, Revisore, Ospite);
- possibilità di creazione di profili utente per l'accesso a sottoinsiemi di corsi pre-definiti;
- prevenzione dell'accesso simultaneo da più dispositivi.
- **Gestione contenuti** (esistenti e futuri):
 - caricamento e gestione dei corsi WBT e video;
 - caricamento e gestione della versione testuale temporizzata dei corsi;
 - caricamento e gestione dei test relativi ai WBT e Video;
 - classificazione dei corsi tramite metadati (anno, materia, durata, crediti, stato completamento, formato, ecc.). L'elenco completo delle informazioni associate a ciascun corso sarà reso disponibile successivamente alla stipula del contratto;
 - possibilità di eliminazione dei corsi;
 - gestione della Home Page informativa e delle news.
- **Fruizione dei corsi:**
 - iscrizione e fruizione dei corsi (WBT, Video, Testuale) da parte dei Revisori;
 - test finale propedeutico al rilascio del credito formativo;
 - visualizzazione dello stato dei corsi (da iniziare, in corso, completati);
 - trasmissione automatica dei crediti al Portale della Revisione Legale.
- **Monitoraggio e reportistica:**
 - cruscotto di monitoraggio per utenti e corsi;
 - statistiche self-service su corsi completati, utenti attivi, crediti maturati, percentuali di superamento, ecc.;
 - verifica del completamento dei corsi per singolo utente.

4.5.2 Requisiti non funzionali

La piattaforma dovrà rispettare i seguenti requisiti di qualità:

- **Performance:**
 - supporto per un bacino potenziale di 120.000 utenti;
 - capacità di gestire picchi di accesso giornaliero fino a 12.000 utenti simultanei;
 - mantenimento di livelli di performance costanti anche in condizioni di carico elevato.
- **Sicurezza:**
 - protezione dei dati personali, crittografia dei dati in transito e a riposo;
 - conformità al GDPR.
- **Scalabilità:** capacità di adattamento all'aumento del numero di utenti o di contenuti.
- **Usabilità:** interfaccia intuitiva e user-friendly per tutte le tipologie di utenti.
- **Affidabilità:** continuità del servizio con disponibilità minima del 99% su base mensile.
- **Accessibilità:**

- conformità alle Linee guida AgID sull'accessibilità dei servizi digitali;
- compatibilità con tecnologie assistive (es. screen reader);
- adattabilità a diversi dispositivi (desktop, tablet, smartphone).

4.5.3 Interoperabilità

La piattaforma dovrà integrarsi con il Portale della Revisione Legale (PSRL) secondo il seguente flusso:

- autenticazione tramite SPID/CIE sul PSRL;
- generazione e trasmissione di un token temporaneo alla Piattaforma di FAD;
- validazione del token e recupero dei dati anagrafici dell'utente;
- trasmissione al PSRL delle informazioni relative ai corsi completati e ai crediti maturati.

Lo scambio dati dovrà avvenire tramite **Web Services sicuri** con protocollo **TLS**, secondo specifiche tecniche che saranno fornite in fase di avvio del contratto.

Le specifiche tecniche di dettaglio saranno fornite dalla Committente in fase di avvio del contratto.

4.6 Caratteristiche migliorative della soluzione offerta

Fermo restando il rispetto dei requisiti minimi descritti nei paragrafi precedenti, il Fornitore potrà proporre, in sede di offerta tecnica, **caratteristiche migliorative** della soluzione, che saranno oggetto di valutazione secondo i criteri tecnici riportati al par. 17.1 del Disciplinare di Gara.

Le proposte migliorative dovranno essere descritte in modo chiaro e dettagliato, con indicazione dei benefici attesi, delle modalità di attuazione e dell'eventuale impatto sull'organizzazione del servizio. Tutte le caratteristiche migliorative offerte saranno considerate **vincolanti** e costituiranno **requisiti minimi di esecuzione contrattuale**, senza oneri aggiuntivi per la Committente.

Le caratteristiche migliorative saranno valutate secondo le seguenti categorie:

C04 – Funzionalità aggiuntive della Piattaforma di FAD

Il Fornitore potrà proporre funzionalità ulteriori, tra quelle elencate di seguito, rispetto a quelle minime richieste, finalizzate a migliorare l'esperienza d'uso, l'efficienza gestionale e la qualità complessiva del servizio, ad esempio:

- editor integrato per la creazione autonoma di corsi SCORM o quiz;
- funzionalità di streaming con tracciamento e rilascio automatico dei crediti;
- notifiche personalizzate, dashboard configurabili, percorsi formativi personalizzati;
- supporto multilingua;
- reportistica avanzata e predittiva.

C05 – Estensione dell'orario del servizio di assistenza

Sarà oggetto di valutazione l'impegno a garantire un orario di assistenza esteso rispetto alla fascia minima prevista (lun-ven, 08:30–17:30), fino alle ore 20:00 e/o al sabato mattina (09:00–12:00).

C06 – Capacità di supportare un numero superiore di utenti concorrenti

Sarà valorizzata la capacità della piattaforma di gestire un numero di utenti simultanei superiore al requisito minimo di 12.000, fino ad almeno 20.000 utenti, senza degrado delle performance.

C07 – Certificazione ISO/IEC 27001

Sarà riconosciuto un punteggio al concorrente che dichiara il possesso di una certificazione ISO/IEC 27001 valida, riferita al sistema di gestione della sicurezza delle informazioni applicato all'intera organizzazione o all'ambito operativo rilevante per l'erogazione del servizio.

C08 – Certificazione in materia di parità di genere

Sarà valorizzato il possesso della certificazione UNI/PdR 125:2022, in conformità all'art. 46-bis del D.lgs. 198/2006, da parte del concorrente o, in caso di RTI/consorzio, da tutte le imprese esecutrici.

5 METRICHE, DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO

Nel presente paragrafo si riportano, in forma tabellare, le metriche di riferimento e il dimensionamento massimo previsto per ciascun servizio oggetto della fornitura, in coerenza con quanto descritto nei paragrafi precedenti.

Servizio/Prodotto	Modalità di erogazione	Regolamentazione contrattuale	Unità di misura	Q.tà
Servizio di setup e attivazione della Piattaforma di FAD	Progettuale	A corpo	Collaudo positivo	1
Piattaforma di FAD in modalità SaaS e servizi di assistenza	Continuativa	A canone	Canone mensile	36
Servizi di supporto tecnico specialistico	Progettuale	A corpo e/o a consumo	Giorno uomo	100

Le quantità indicate rappresentano il massimo stimato per l'intera durata contrattuale. Per i servizi a consumo, l'effettivo utilizzo sarà determinato in base alle esigenze della Committente.

È responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura, in particolare dall'Appendice 1, e fermo restando quanto specificato al paragrafo 4.3 circa il servizio di Supporto specialistico.

6 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il presente capitolo descrive le modalità operative con cui dovranno essere erogati i servizi oggetto della fornitura, in coerenza con quanto previsto nei capitoli precedenti e con le metriche riportate al paragrafo 5.

Il Fornitore dovrà:

- organizzare ed erogare i servizi in piena autonomia, garantendo il rispetto degli standard qualitativi e dei livelli di servizio previsti;
- assicurare la produzione di tutta la documentazione tecnica e operativa in lingua italiana, in formato elettronico, secondo gli standard concordati con la Committente;
- garantire la tracciabilità delle attività svolte e la rendicontazione periodica, secondo le modalità descritte nei paragrafi successivi.

Le modalità di erogazione variano in funzione della tipologia di servizio:

- il **Servizio di setup e attivazione della Piattaforma di FAD** è erogato in modalità progettuale, a corpo;
- la **Piattaforma di FAD in modalità SaaS e i servizi di assistenza** sono erogati in modalità continuativa, a canone;
- i **Servizi di supporto tecnico specialistico** sono erogati in modalità progettuale, a corpo o a consumo.

6.1 Modalità progettuale

I servizi da erogare in modalità progettuale sono composti da singoli e distinti interventi, ciascuno dei quali è caratterizzato da un proprio dimensionamento e da una tempistica di esecuzione. Gli interventi possono essere articolati in una o più fasi.

6.1.1 Regolamentazione a corpo

Il Servizio di setup e attivazione della Piattaforma di FAD sarà consuntivato a corpo in corrispondenza della Verifica di conformità avente esito positivo.

Il dimensionamento degli interventi di Supporto Tecnico Specialistico, espresso in giornate/persona, avviene in sede di stima preliminare.

La tariffa giornaliera applicata sarà quella prevista dal contratto per il servizio professionale. Qualora, nel corso dell'esecuzione, emergano variazioni nei requisiti o nella produttività tali da modificare l'effort stimato, si procederà alla ripianificazione dell'obiettivo e alla revisione del dimensionamento delle risorse approvate.

Il valore stimato costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione.

Il Fornitore dovrà garantire personale e/o team adeguato dimensionato in modo adeguato al raggiungimento degli obiettivi, assicurando un elevato grado di responsabilizzazione delle risorse, capacità di lavoro per obiettivi, collaborazione in team e rispetto delle scadenze pianificate.

6.1.2 Regolamentazione a consumo

Per quanto riguarda i **Servizi di supporto tecnico specialistico** erogati a consumo, il corrispettivo sarà commisurato all'effettivo effort delle risorse impiegate, espresso in giornate/persona.

Tali servizi saranno attivati tramite affidamenti "con massimale", per i quali sarà definito un tetto massimo

di giornate/persona. Per ciascun affidamento sarà predisposto un apposito “Verbale di Affidamento”, utile a monitorare:

- gli output prodotti;
- il rispetto dei tempi;
- lo stato di avanzamento delle attività;
- la consuntivazione periodica.

In particolare:

- il consumo sarà conteggiato sulla base delle giornate effettivamente erogate, documentate in un rendiconto trimestrale;
- il Fornitore dovrà garantire personale e/o team adeguato al raggiungimento degli obiettivi;
- durante l'erogazione, dovranno essere rispettati i livelli di servizio definiti nell'Appendice 1.

6.2 Modalità continuativa a canone

I servizi in modalità continuativa dovranno essere erogati in modo ininterrotto a partire dalla “Data di Accettazione del Servizio” e fino alla conclusione delle attività contrattuali, salvo diversa disposizione della Committente. Quest'ultima si riserva la facoltà di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio, in tutto o in parte, secondo quanto previsto dal contratto.

Rientrano in questa modalità i servizi di **Piattaforma di FAD in modalità SaaS** e i **servizi di assistenza**, che saranno remunerati mediante un unico **canone mensile fisso**, comprensivo di tutte le attività previste.

6.3 Pianificazione e consuntivazione

Le modalità di gestione della pianificazione e la consuntivazione riportate di seguito si riferiscono a tutte le attività previste nella Fornitura.

6.3.1 Attivazione dei servizi e Piano di Lavoro

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il Fornitore dovrà trasmettere alla Committente un documento denominato **Piano di Lavoro**, contenente la pianificazione dettagliata delle attività previste dalla fornitura.

Il Piano di Lavoro dovrà indicare, per ciascun servizio:

- le attività da svolgere;
- le risorse coinvolte;
- i tempi di esecuzione;
- le eventuali dipendenze o vincoli.

Il documento dovrà essere articolato in sezioni distinte, corrispondenti ai seguenti ambiti:

- Servizio di setup e attivazione della Piattaforma di FAD;
- Piattaforma di FAD in modalità SaaS e servizi di assistenza;
- servizi di supporto tecnico specialistico.

La Committente approverà il Piano di Lavoro entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla sua ricezione. In caso di richieste di modifica, il Fornitore dovrà trasmettere una versione aggiornata entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione.

L'approvazione del Piano di Lavoro costituirà la Data di Attivazione del Servizio. Da tale data decorreranno i termini contrattuali per l'esecuzione delle attività.

Il Piano di Lavoro dovrà essere mantenuto costantemente aggiornato dal Fornitore, in modo da riflettere lo stato effettivo di avanzamento delle attività. Eventuali criticità, ritardi o impedimenti dovranno essere comunicati tempestivamente alla Committente, unitamente a una proposta di ripianificazione.

Le modifiche approvate al Piano di Lavoro costituiranno parte integrante della documentazione contrattuale. Non saranno ammesse ripianificazioni motivate da inadempimenti del Fornitore.

6.3.2 Stato avanzamento lavori

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornata la sezione di stato di avanzamento prevista nel Piano di Lavoro, fornendo indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, descrivendo eventuali criticità/ritardi e le relative azioni di recupero.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC) del Fornitore dovrà coordinare tutte le attività e predisporre **report periodici di avanzamento**, da presentare e discutere nel corso degli incontri di stato avanzamento lavori (SAL), che saranno pianificati con cadenza regolare dalla Committente.

Tali incontri potranno essere utilizzati anche per:

- condividere aggiornamenti organizzativi o tecnici;
- valutare l'andamento complessivo della fornitura;
- concordare eventuali azioni correttive o ripianificazioni.

La documentazione prodotta nell'ambito dei SAL costituirà parte integrante della rendicontazione contrattuale.

6.3.3 Consuntivazione

Per tutte le attività previste dalla fornitura, il Fornitore dovrà effettuare una consuntivazione trimestrale, da trasmettere alla Committente entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla fine del trimestre di riferimento.

La consuntivazione dovrà riportare:

- le attività effettivamente svolte nel periodo;
- le risorse impiegate;
- l'effort erogato, espresso in giornate/persona;
- eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione.

Per i **Servizi di supporto tecnico specialistico**, la consuntivazione dovrà essere coerente con i **Verbal di Affidamento** approvati dalla Committente e non potrà superare il numero massimo di giornate/persona autorizzate. La Committente si riserva la facoltà di richiedere chiarimenti, integrazioni o rettifiche prima dell'approvazione definitiva.

6.4 Modalità di consegna

Le comunicazioni formali relative alla gestione e all'esecuzione del contratto (es. trasmissione di documentazione, aggiornamenti del Piano di Lavoro, richieste di modifica, ecc.) dovranno essere effettuate in forma scritta, tramite verbale, lettera o altra modalità concordata con la Committente.

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta in formato elettronico (su richiesta anche su supporto

cartaceo), in lingua italiana e consegnata anche nel formato sorgente dei singoli tool utilizzati.

6.5 Verifica di conformità

All'avvio della fornitura e in corso di contratto la Committente effettuerà le verifiche di conformità delle prestazioni, volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni consuntivate dalla società attraverso i moduli di cui al precedente paragrafo risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente documento.

Il Fornitore è tenuto a prestare alla Committente, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Committente gli strumenti e le informazioni eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

Le verifiche saranno eseguite con cadenza trimestrale, in corso di esecuzione del contratto, anche per le prestazioni continuative e nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emessa una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale "Data di Accettazione del Servizio".

In caso di esito negativo della verifica di conformità, il Fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Committente. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta, con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, la Committente, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire in tutto o in parte le prestazioni a terzi in danno del Fornitore.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico del Fornitore.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emessa una penale in funzione degli indicatori di Qualità applicabili ai casi riscontrati.

6.6 Azioni contrattuali

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'Appendice 1, ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiati secondo quanto specificato nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

6.6.1 Indicatori di qualità

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 1. Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, valori di soglia migliorativi per gli indicatori di qualità (IQA) rispetto a quelli previsti dalla documentazione di gara, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento contrattuale.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici, predisposti dal Fornitore, che forniscono i risultati della rilevazione degli indicatori di qualità previsti per la fornitura.

I suddetti report devono contenere almeno:

- la scheda dell'indicatore così come prevista nell'Appendice 1 od offerta dal Fornitore in offerta tecnica;
- il periodo di riferimento della misura;
- il riferimento agli strumenti di misura utilizzati;
- i dati rilevati;
- il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
- l'eventuale scostamento dal valore di soglia;
- l'eventuale razionale di scostamento dai valori di soglia.

Il non rispetto delle indicazioni sopra riportate costituirà rilievo della fornitura.

6.6.2 Rilievi

I rilievi costituiscono segnalazioni formali da parte della Committente nei confronti del Fornitore, a fronte del mancato rispetto degli obblighi contrattuali, anche in assenza di una misurazione strutturata tramite indicatori di qualità. I rilievi possono essere emessi in relazione a:

- inadempimenti contrattuali non coperti da specifici indicatori di qualità (es. ritardi nella comunicazione, mancanza di documentazione, comportamento non conforme del personale);
- comportamenti o degradi delle prestazioni che, pur non gravi, compromettono la qualità del servizio o la collaborazione con la Committente;
- reiterazione di difformità già segnalate e non risolte nei tempi concordati.

I rilievi saranno notificati al Fornitore tramite comunicazione scritta (PEC o altro canale ufficiale), con indicazione:

- della natura dell'inadempimento;
- della data di rilevazione;
- delle eventuali azioni correttive richieste;
- del termine entro cui fornire riscontro o porre rimedio.

Il Fornitore è tenuto a fornire riscontro formale entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione del rilievo, indicando le azioni correttive adottate o le motivazioni del disservizio.

Il superamento del numero massimo di rilievi tollerati, come definito nell'Appendice 1 (vedi indicatori RLFN, RSPA, RSET, RSST), comporta l'applicazione delle penali previste e può costituire causa di risoluzione contrattuale nei casi più gravi o reiterati.

La Committente si riserva la facoltà di valutare la gravità dei rilievi anche in relazione al contesto e all'impatto sul servizio, e di adottare le misure conseguenti, incluse le segnalazioni all'ANAC o ad altri organismi competenti.

6.6.3 Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate nel rispetto dei requisiti stabiliti.

Le penali da adottare sono individuate dall'Appendice 1 e dall'art. 145 dell'Allegato 13B – Schema di

Contratto Condizioni Speciali, a cui si rimanda per il dettaglio degli Indicatori di Qualità previsti, e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto disciplinato nel contratto.

6.7 Corrispettivi e consuntivazioni

Servizio/Prodotto	Modalità di erogazione	Regolamentazione contrattuale	Modalità di calcolo del corrispettivo	Periodicità di consuntivazione
Servizio di setup e attivazione della Piattaforma di FAD	Progettuale	A corpo	Quota fissa una tantum subordinata al superamento della verifica di conformità	Una tantum alla verifica
Piattaforma di FAD in modalità SaaS e servizi di assistenza	Continuativa	A canone mensile	Canone mensile fisso per 36 mesi, comprensiva di tutti i servizi continuativi	Trimestrale
Servizi di supporto tecnico specialistico	Progettuale	A corpo e/o a consumo	Tariffa giornaliera fino a un massimo di 100 giornate/uomo	Trimestrale
Attività di formazione e aggiornamento	Inclusa nei servizi	Inclusa	Inclusa nel canone SaaS e nel setup iniziale	Nessuna consuntivazione separata