

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DI FORNITURA DI UNA SOLUZIONE CLOUD PER L'INTERAZIONE CON IL PROCESSO CIVILE TELEMATICO (PCT) PER ADER

ID 2923

INDICE

1	PREMESSA	4
2	CONTESTO.....	5
2.1	Contesto organizzativo.....	5
2.2	Beneficiario, Committente e Stazione appaltante	6
2.3	Contesto normativo.....	6
3	OGGETTO, DURATA E DIMENSIONAMENTO.....	8
3.1	Dimensionamento	8
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	10
4.1	Soluzione SaaS di interazione col PCT	10
4.2	Manutenzione correttiva e adeguativa	13
4.3	Firma digitale remota.....	13
4.4	Servizio di Supporto specialistico	15
4.5	Servizio di Formazione da remoto.....	16
4.6	Servizio di Migrazione	16
5	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	18
5.1	Qualificazione ACN.....	18
5.2	Responsabile unico della fornitura e Referenti tecnici	18
5.3	Phase-in della fornitura	19
5.4	Modalità di consegna della Licenze e Firme digitali remote	20
5.5	Modalità di erogazione dell'assistenza all'utente	22
5.6	Modalità di erogazione della manutenzione correttiva/adeguativa.....	23
5.7	Modalità di erogazione dei servizi continuativi	24
5.8	Modalità di erogazione delle attività progettuali	25
5.9	Personale tecnico specialistico	27
5.10	Riunioni periodiche	30
5.11	Portale fornitori	31
6	Qualità DELLA Fornitura	31
6.1	Piano di Qualità	32
6.2	Indicatori di Qualità	32
	IQ01 – Tempo di consegna delle licenze della fornitura e delle firme digitali.....	32
	IQ02 – Tempo di presa in carico delle richieste di assistenza	33
	IQ03 – Tempo di consegna della reportistica per interventi di manutenzione.....	34
	IQ04 – Tempo di attivazione o prolungamento del supporto specialistico	34
	IQ05 - Tempo di risoluzione delle richieste di assistenza.....	36
	IQ06 - Tempo di completamento delle attività progettuali pianificate	36
	IQ07 – Malfunzionamenti rilevati sui rilasci delle attività pianificate	37
	IQ08 - Tempo di consegna della proposta alternativa di intervento.....	38

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

IQ09 – Rispetto della data di inizio dell'attività di intervento	39
IQ10 – Rispetto delle scadenze contrattuali.....	40
IQ11 – Disponibilità dei servizi continuativi	41
IQ12 – Turnover del personale.....	42
IQ13 – Tempo di ripristino della base dati (RTO)	42
6.3 Arrotondamenti	43

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive l'oggetto dell'appalto per l'acquisizione di una soluzione cloud, erogata in modalità SaaS, per l'interazione con il Processo Civile Telematico per l'Agenzia delle Entrate-Riscossione (d'ora in poi anche "Soluzione SaaS").

L'obiettivo è individuare una soluzione informatica che migliori l'efficienza operativa, garantisca la conformità normativa alle disposizioni di successiva emanazione in ambito del Processo Civile Telematico (d'ora in poi anche "PCT") e risponda alle esigenze specifiche dell'Ente.

Nel presente documento, i termini e le espressioni evidenziati **in grassetto corsivo** nel testo devono essere interpretati in conformità alle seguenti definizioni:

ACN	Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale
ADER	Agenzia delle Entrate-Riscossione, beneficiaria del servizio oggetto dell'appalto.
Committente	Sogei, Società Generale di Informatica.
Fornitore	L'impresa, RTI o Consorzio che risulterà aggiudicatario dell'appalto cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce.
HSM (Hardware Security Module)	Insieme di hardware e software che realizza dispositivi sicuri per la generazione delle firme in grado di gestire in modo sicuro una o più coppie di chiavi crittografiche.
Malfunzionamento	Qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo.
PCT	Processo Civile Telematico. Sistema di servizi informatici istituito dal Ministero della Giustizia per dematerializzare i flussi informativi e documentali nei processi civili, permettendo ad avvocati e altri soggetti abilitati di depositare atti, consultare fascicoli e ricevere comunicazioni tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) e piattaforme online.
Responsabile Tecnico	Ruolo di coordinamento ricoperto da una figura professionale tecnica del Fornitore , a supporto del Responsabile Unico della fornitura . I due ruoli possono essere ricoperti da una stessa persona.
Responsabile Unico della fornitura	Svolge il ruolo di coordinamento generale per conto del Fornitore.
SaaS	Software as a Service. È un modello di cloud computing in cui il

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

	fornitore ospita un'applicazione e la rende disponibile ai clienti su Internet. Gli utenti vi accedono tramite un browser web, pagando una quota di abbonamento. Il fornitore SaaS si occupa della manutenzione, degli aggiornamenti e della gestione dell'infrastruttura sottostante.
Stazione appaltante	Consip S.p.A.

Tabella 1 - Definizioni

Per ogni inadempimento previsto nella documentazione di gara, si applicherà apposita penale.

2 CONTESTO

2.1 Contesto organizzativo

L'Agenzia delle Entrate-Riscossione necessita di una soluzione per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT). La Soluzione si rende necessaria al fine di garantire ad ADER l'interazione, esclusivamente telematica, con il PCT; interazione telematica che trova il proprio fondamento nella legge di stabilità 2013, n. 228/2012; nel D.L. 18/10/2012, n. 179, convertito in L. 221/2012 nonché, infine, dalla riforma Cartabia del 30/06/2023, concernente il progressivo abbandono dei documenti cartacei nelle aule di giustizia. Più nel dettaglio, con la legge di stabilità è stata approvata in via definitiva la norma, introdotta dall'art. 16 del decreto legge, che rende obbligatorie le comunicazioni ex art. 136 c.p.c. via PEC e, in sede di conversione, è stato aggiunto l'art. 16 bis che prevede che, a partire dal 30 giugno 2014, in tutti i procedimenti civili, contenziosi o di volontaria giurisdizione, di competenza del Tribunale, il deposito di atti processuali e documenti dei difensori delle parti già costituite sarà effettuato esclusivamente in modo telematico.

In virtù del quadro normativo esposto, Ader ha necessità di interfacciarsi con il PCT in due distinte modalità funzionali:

- i. per gestire i rapporti inerenti alle attività di procedure esecutive che prevedono atti di insinuazione, pignoramento, precisazione del credito, etc., atti che vengono notificati ai Tribunali di competenza a cura delle strutture regionali corrispondenti che operano secondo un paradigma organizzativo che prevede figure professionali articolate per la valutazione, la preparazione e l'invio degli interventi;
- ii. per gestire l'*iter* del processo quando Ader è parte del giudizio rappresentata da Legali interni.

Ader attualmente si avvale di una soluzione informatica di mercato per la gestione dei rapporti con il Processo Civile Telematico sopra descritti.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

2.2 Beneficiario, Committente e Stazione appaltante

L'Agenzia delle entrate-Riscossione è un Ente pubblico economico istituito ai sensi dell'articolo 1 del Decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla Legge 1° dicembre 2016 n. 225, e svolge le funzioni relative alla riscossione sull'intero territorio nazionale. Obiettivo dell'Ente è quello di migliorare l'efficacia della riscossione nazionale mediante un approccio che garantisca economicità della gestione, soddisfazione dei contribuenti per i servizi prestati e aumento dei volumi di incasso, anche mediante azioni di prevenzione e contrasto dell'evasione ed elusione fiscale.

L'Ente è sottoposto all'indirizzo operativo e al controllo dell'Agenzia delle Entrate.

Sogei (Società Generale di Informatica) è la società del MEF che ha per oggetto prevalente la prestazione di servizi strumentali all'esercizio delle funzioni pubbliche attribuite al Ministero dell'economia e delle finanze ed alle Agenzie fiscali. Sulla base del modello dell'*"in house providing"*, cura tutte le attività tecnologiche per il "sistema fiscale" e supporta il Ministero nel governo del Sistema informativo della fiscalità, realizzato dalla Sogei stessa, e del Gioco pubblico anche attraverso la fornitura di servizi online a cittadini, imprese, regioni ed enti locali. Conformemente ai propri compiti statuari, Sogei riveste il ruolo di Committente per l'appalto relativo ai servizi descritti nel presente capitolato tecnico.

Consip, società per azioni il cui azionista unico è il MEF, comprende tra i suoi compiti quello di migliorare e rendere più rapide e trasparenti le procedure di acquisto della Pubblica Amministrazione, svolgendo le attività di realizzazione del Programma di razionalizzazione degli acquisti, di centrale di committenza e di e-procurement.

Sogei e Consip, ai sensi dell'art. 4, comma 3 ter del Decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, hanno stipulato una Convenzione per lo svolgimento di attività in tema di acquisizione di beni e servizi. In virtù di tale Convenzione la Consip S.p.A., nella sua qualità di Centrale di committenza, svolge per Sogei le attività relative all'indizione delle procedure di scelta del contraente.

2.3 Contesto normativo

- Codice Civile;
- Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) n. 2016/679;
- D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 ("Codice dei contratti pubblici") e s.m.i. e relative prassi attuative;
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 ("Codice dell'Amministrazione Digitale" - CAD) e s.m.i.;
- Legge di stabilità 2013, n. 228/12; D.L. 18/10/2012, n. 179, convertito in L. 221/2012 e la Riforma Cartabia del 30 giugno 2023.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 22 febbraio 2013, n. 117 (regole tecniche per la generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche, inclusa quella digitale, ed è destinato ai certificatori qualificati).
- Regolamento UE n. 910/2014 – eIDAS (quadro normativo comune per i servizi fiduciari, inclusi i mezzi di identificazione elettronica e le firme elettroniche).
- Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024 dell'ACN che introduce un nuovo quadro normativo per le infrastrutture digitali e i servizi cloud destinati alla Pubblica Amministrazione.
- Ogni altra disposizione normativa e regolamentare applicabile.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

3 OGGETTO, DURATA E DIMENSIONAMENTO

La fornitura oggetto dell'appalto è di seguito indicata:

Servizi Base	Modalità di esecuzione	Modalità di remunerazione
a) Fornitura di Soluzione SaaS di interazione col PCT	Continuativa	A canone
b) Fornitura di Firma Digitale Remota	Continuativa	A consumo
c) Servizio di Supporto specialistico	Progettuale	A consumo
Servizi Opzionali	Modalità di esecuzione	Modalità di remunerazione
d) Servizio di Migrazione	Progettuale	A consumo
e) Servizio di Formazione da remoto	Progettuale	A consumo

Tabella 2 – Oggetto dell'appalto

La fornitura si compone di servizi Base obbligatori e di servizi Opzionali attivabili da parte della Committente. Per la descrizione dei servizi si rinvia al successivo paragrafo 3.

La durata contrattuale prevista è di **36 (trentasei) mesi** decorrenti dalla data di **Data di avvio dei servizi**.

3.1 Dimensionamento

Nella tabella seguente si riporta il dimensionamento della fornitura oggetto dell'appalto.

Oggetto di fornitura	Metrica	Quantità
Soluzione SaaS di interazione col PCT per 1.000 utenti	Canone trimestrale	12
Fornitura di Firma Digitale Remota	Numero utenti/mese	500 utenti x 36 mesi
Servizio di supporto specialistico	Giorno/Persona di team ottimale	45

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

Servizio di migrazione	Giorno/Persona di team ottimale	100
Servizio di Formazione da remoto	Numero utenti oggetto di formazione	500

Tabella 3 – Dimensionamento dell'appalto

A prescindere dal dimensionamento dei servizi di cui alla tabella 3, si specifica che la Committente si riserva, nel corso della durata contrattuale, di richiedere il quantitativo per ciascun oggetto di fornitura fino ad esaurimento del massimale del Contratto (condizioni speciali).

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Soluzione SaaS di interazione col PCT

Di seguito vengono riportati i requisiti funzionali e tecnici che la Soluzione SaaS di interazione col PCT dovrà possedere.

Requisito tecnico-funzionale	Descrizione
Gestione di una pratica (creazione, organizzazione e monitoraggio)	Gli atti vengono redatti utilizzando strumenti di videoscrittura e successivamente firmati digitalmente. Una volta pronti, vengono acquisiti sulla Soluzione SaaS che li costituisce in una pratica: il numero di pratica diventa il riferimento univoco dell'intervento.
Deposito telematico degli atti	<p>Gli atti, una volta costituita la pratica, vengono inviati con il supporto della Soluzione SaaS, tramite PEC al sistema PCT che ne certifica la ricezione.</p> <p>Gli atti depositati includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ricorsi e memorie. • Documenti a corredo delle cause. • Comunicazioni con il tribunale. <p>Il sistema PCT genera una ricevuta di avvenuta consegna e una ricevuta di avvenuta accettazione, che attestano rispettivamente l'invio da parte dell'Ente e l'accettazione degli atti da parte del tribunale. Questi feedback PCT da parte dei tribunali devono essere processati e memorizzati dalla Soluzione SaaS, accedendo alle caselle PEC definite a questo scopo senza rimuovere i messaggi dalle caselle stesse per lasciarli disponibili ad altri processi successivi.</p> <p>La soluzione SaaS deve produrre la busta di e-gov contenente i documenti da allegare al deposito, garantirne la possibilità di firma digitale remota, ed inviarla in modo telematico alla Cancelleria secondo le modalità previste dalla normativa.</p>
Depositi presso UNEP	La Soluzione SaaS deve consentire i depositi telematici presso l'Ufficio Notificazioni, Esecuzioni e Protesti (UNEP), includendo le funzionalità per la redazione, l'invio e l'archiviazione delle richieste di pignoramento.
Gestione delle Comunicazioni	Il sistema PCT prevede la trasmissione automatizzata

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

	<p>delle comunicazioni e notificazioni tramite PEC. Gli uffici giudiziari inviano avvisi di udienza, comunicazioni di cancelleria e altri atti ufficiali direttamente all'indirizzo PEC dell'Ente beneficiario; tali comunicazioni e notificazioni devono essere acquisiti dalla Soluzione SaaS.</p> <p>La soluzione SaaS deve consentire la consultazione delle comunicazioni di Cancelleria pervenute dagli Uffici Giudiziari (atti e biglietti di Cancelleria).</p> <p>La soluzione SaaS deve consentire di richiedere e di ricevere copia degli atti legali depositati e ricevuti dagli Uffici Giudiziari.</p>
Monitoraggio delle Scadenze	La Soluzione SaaS deve includere strumenti per il monitoraggio delle scadenze processuali, integrati con i calendari dell'Ente, con la produzione di notifiche automatiche che aiutino a evitare il mancato rispetto dei termini previsti.
Archiviazione depositi telematici	La Soluzione SaaS deve includere la possibilità di archiviare le ricevute dei depositi telematici nelle relative pratiche, garantendo l'associazione automatica alla pratica di riferimento.
Consultazione dei Fascicoli Telematici	<p>Attraverso il Sistema PCT è possibile accedere ai fascicoli processuali digitali presenti nei sistemi del Ministero di Giustizia, che contengono tutti gli atti e i documenti depositati. Questo permette un aggiornamento in tempo reale sullo stato delle cause, effettuando l'allineamento automatico di tutti i dati con i fascicoli processuali gestiti all'interno del sistema stesso e consentendo, così, a tutti gli utilizzatori abilitati ed interessati di accedere ai fascicoli presenti sul sistema in uso in modalità sempre aggiornata.</p> <p>La consultazione deve essere gestita dalla Soluzione SaaS con due modalità distinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per un sottoinsieme degli utenti abilitati, l'aggiornamento dovrà essere effettuato su richiesta in tempo reale; - tramite un processo pianificato (giornaliero), la Soluzione SaaS effettuerà l'aggiornamento automatico

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

	di tutti i fascicoli presenti.
Copia conforme	La Soluzione SaaS deve consentire la generazione dell'attestazione di copia conforme e la firma digitale di più allegati contemporaneamente.
Gestione udienze	La Soluzione SaaS deve consentire la gestione del calendario delle udienze e degli impegni per ciascun procedimento per fascicolo e per operatore, aggiornate giornalmente dai fascicoli di cancelleria.
Integrazioni	La Soluzione SaaS deve essere integrata con: <ul style="list-style-type: none"> - la Firma digitale remota, offerta dal Fornitore; - la Posta Elettronica Certificata in uso presso Ader.
Struttura organizzativa	La Soluzione SaaS deve: <ul style="list-style-type: none"> - gestire l'operatività degli utenti suddividendoli per aree regionali/uffici di competenza, controllando visibilità ed accessi ai fascicoli pertinenti; - differenziare le funzionalità disponibili agli utenti a seconda del livello di autorizzazione (utenti firmatari e utenti non firmatari, utenti responsabili e non); - gestire l'accesso ai fascicoli sul sistema PCT in base a criteri di suddivisione regionale e/o per ufficio e/o per specifiche abilitazioni.
Sicurezza e protezione dati	La Soluzione SaaS deve garantire: <ul style="list-style-type: none"> - la protezione dei dati attraverso l'adozione di protocolli crittografici (SSL); - la gestione delle credenziali di accesso; - politiche di accesso granulari su dati e funzionalità; - il rispetto delle normative vigenti in materia di privacy (GDPR); - la tracciatura completa e protetta di ogni operazione (log management).
Conformità normativa	La Soluzione SaaS deve essere conforme nel tempo alla normativa vigente relative al Processo Civile Telematico.
Modello di erogazione	La Soluzione deve essere erogata in Cloud in modalità SaaS. La localizzazione geografica dei datacenter (region) dovrà essere all'interno della Comunità Europea.
Compatibilità software	Compatibilità verso i seguenti sistemi operativi client: <ul style="list-style-type: none"> - MS Windows 11 e successivi;

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

	- MacOS Sonoma (14), Ventura (13) e Monterey (12) e successivi.
Alta affidabilità e recupero dati	La soluzione SaaS deve garantire almeno un salvataggio giornaliero della base dati; si rinvia al par. 6.2 per il corrispondente indicatore di qualità.

Tabella 4 – Caratteristiche tecnico-funzionali

4.2 Manutenzione correttiva e adeguativa

Nel corrispettivo della Soluzione SaaS sono ricomprese le attività di manutenzione correttiva e adeguativa.

Per manutenzione correttiva si intende l'intervento che si svolge dopo che un malfunzionamento, un bug o un errore si è verificato, con l'obiettivo di ripristinare il corretto funzionamento della Soluzione il più rapidamente possibile.

Per manutenzione correttiva si intende l'intervento sulla Soluzione che viene eseguito per adattarlo a nuove normative in materia e/o ad aggiornamenti del sistema PCT.

La manutenzione correttiva/adeguativa è attiva dalla Data di avvio dei servizi.

4.3 Firma digitale remota

Si riportano le seguenti definizioni da regolamento eIDAS:

- Firma Elettronica - dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare;
- Firma Elettronica Avanzata (FEA) - firma elettronica che soddisfa i seguenti requisiti:
 - è connessa unicamente al firmatario;
 - è idonea a identificare il firmatario;
 - è creata mediante dati per la creazione di una firma elettronica che il firmatario può, con un elevato livello di sicurezza, utilizzare sotto il proprio esclusivo controllo;
 - è collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali dati.
- Firma Elettronica Qualificata (FEQ) – che in aggiunta a quelle di una firma elettronica avanzata possiede queste caratteristiche:
 - è creata su un dispositivo qualificato per la creazione di una firma elettronica
 - è basata su un certificato elettronico qualificato
 - ha effetto giuridico equivalente a quello di una firma autografa.

La Firma Digitale Remota è una particolare procedura di Firma Elettronica Qualificata, generata su HSM, che consente di garantire il controllo esclusivo delle chiavi private da parte dei titolari delle stesse secondo la normativa in vigore.

Il rilascio della Firma digitale remota deve avvenire nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente e può essere erogato soltanto da gestori iscritti in apposito elenco nazionale tenuto da AgID. Il Fornitore si obbliga a osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme in materia di Firma Digitale (compreso il regolamento eIDAS) e quelle relative ai Certificatori Accreditati indicate nel Codice dell'Amministrazione Digitale, nei relativi regolamenti di attuazione e nelle relative regole tecniche, incluse quelle che dovessero essere emanate successivamente alla stipula del contratto.

La fornitura dovrà prevedere quale modalità di utilizzo quello "da remoto", ossia la firma digitale generata usando strumenti di autenticazione (tipicamente user id+ password +OTP o telefono cellulare) che consentono la generazione della firma su un dispositivo (HSM) custodito dal prestatore del servizio fiduciario qualificato.

Il servizio dovrà essere erogato online, dovendo garantire che la chiave privata del firmatario venga generata e conservata assieme al certificato di firma rilasciato da parte di un Certificatore accreditato, all'interno di un server remoto sicuro (basato su un HSM conforme alla normativa vigente in materia).

È quindi richiesto che venga utilizzato un sistema di autenticazione forte che preveda l'uso, oltre che del codice segreto (es. PIN), anche di sistemi OTP logici, evitando in tal modo rischi relativi all'utilizzo delle sole password statiche.

L'attività di verifica dell'identità dei titolari dei certificati di firma digitali, propedeutica al loro rilascio, è effettuata a cura del fornitore, con le modalità concordate con la Committente.

Il servizio di firma digitale remota presuppone il rilascio dei certificati digitali rilasciati da un Ente Certificatore accreditato a norma e delle relative coppie di chiavi pubblica/privata con lunghezza minima di almeno 2048 bit, necessarie alla generazione delle firme.

Il Fornitore dovrà altresì garantire la disponibilità almeno delle seguenti funzionalità e/o strumenti a supporto:

- firma digitale remota dei documenti in formato CAdES, PAdES e XAdES come previsto dalla normativa vigente in materia;
- inserimento di firme multiple nello stesso documento;

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

- verifica delle firme digitali apposte a documenti informatici;
- gestione delle credenziali immateriali del sistema di autenticazione. Tali credenziali sono fornite ai titolari direttamente dalla Committente;
- associazione degli strumenti logici previsti dal sistema di autenticazione al singolo titolare;
- generazione e gestione delle richieste di emissione dei certificati di firma digitale;
- sottomissione e gestione delle richieste di revoca e sospensione dei certificati di firma;
- integrazione con applicazioni tramite Web Services;
- funzionalità di verifica della firma compatibile con i principali formati di documenti (tra cui almeno .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .ppt, .pptx, .eml, .odt, .ods, .odp).

La Firma digitale remota dovrà essere integrata nella Soluzione SaaS di interazione con il PCT.

La Committente si riserva, nel corso della durata contrattuale, di richiedere al fornitore l'attivazione, anche frazionata, del numero di firme digitali fino ad esaurimento del massimale contrattuale.

4.4 Servizio di Supporto specialistico

Il servizio di supporto specialistico, da erogare a richiesta e attivabile solo a seguito di una esplicita autorizzazione da parte della Committente, consiste nella esecuzione di attività personalizzazione "ad hoc" della Soluzione SaaS di interazione con il PCT.

Per erogare il presente servizio, il Fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte obbligatoriamente fare parte del team ottimale del servizio.

Il servizio di supporto specialistico è dimensionato, per l'intera durata contrattuale, in giorni/persona del team ottimale sulla base delle figure professionali e dei mix di impegno indicati nella tabella seguente.

Figura Professionale	Mix di impegno
Responsabile di progetto	10%
Front End/Cloud/Server Side Developer Senior	25%
Front End/Cloud/Server Side Developer Junior	40%
System Specialist	25%
Totale	100%

Tabella 5 – Tabella Team ottimale

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

La tariffa offerta per il servizio in giorni persona si riferisce al giorno di team ottimale (pari a 8 ore lavorative).

4.5 Servizio di Formazione da remoto

Il servizio di formazione da remoto, laddove attivato dalla Committente, è volto ad acquisire, da parte degli utenti, il know-how necessario per l'utilizzo della Soluzione SaaS e della Firma digitale remota.

Per l'erogazione della formazione da remoto il concorrente dovrà rendere disponibile una piattaforma on-line, tramite rete internet, attraverso la quale il docente svolge la sessione di formazione.

La formazione da remoto deve essere fruibile da qualsiasi dispositivo (PC, Tablet, Smartphone) e dai più diffusi Browser Internet.

Il concorrente dovrà consentire alla Committente il monitoraggio dell'andamento del Piano della formazione e la reportistica per le verifiche di conformità.

Le modalità operative, la programmazione e l'organizzazione della Formazione verranno concordate con la Committente nella fase di Phase-in.

4.6 Servizio di Migrazione

Il servizio di migrazione, laddove attivato dalla Committente, si rende necessario per garantire il passaggio dal sistema già in uso alla nuova Soluzione SaaS, senza soluzione di continuità.

Il Fornitore dovrà garantire la migrazione nel nuovo sistema:

- di tutti i fascicoli e metadati associati;
- delle anagrafiche;
- degli esiti;
- della cronologia dei depositi;
- dello stato aggiornato dei fascicoli (in lavorazione, sospesi, archiviati, ecc.).

Il nuovo sistema dovrà riprodurre le strutture organizzative già presenti nel sistema precedente, mantenendo la suddivisione degli utenti per aree regionali/uffici di competenza e livelli di autorizzazione.

Alla data di pubblicazione della iniziativa di gara il volume dei fascicoli presenti nel sistema in uso è pari a circa 51.000 fascicoli con un incremento medio mensile di circa 7.500 fascicoli.

Il passaggio tra la soluzione attuale e la nuova soluzione dovrà essere progettato per

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

minimizzare il downtime e garantire la continuità operativa. In particolare, lo switch dovrà tenere conto ed essere pianificato in un periodo di basso carico operativo (es. fine settimana o notte) prevedendo meccanismi di roll-back in caso di anomalie.

Inoltre, è richiesto il supporto alla predisposizione del piano di comunicazione e di un supporto dedicato per tale fase (assistenza all'utente, supporto di gruppi tecnici di secondo livello) per garantire un passaggio fluido e senza interruzioni alle attività quotidiane.

Il servizio di migrazione è dimensionato, per l'intera durata contrattuale, in giorni/persona del team ottimale sulla base delle figure professionali e dei mix di impegno indicati nella tabella seguente.

Figura Professionale	Mix di Impegno
Responsabile di progetto	10%
Front End/Cloud/Server Side Developer Senior	35%
Front End/Cloud/Server Side Developer Junior	20%
System Specialist	35%
Totale	100%

Tabella 6 – Tabella team ottimale

La tariffa offerta per il servizio in giorni persona si riferisce al Giorno di team ottimale (pari a 8 ore lavorative).

5 MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

5.1 Qualificazione ACN

La Soluzione SaaS in Cloud oggetto della presente iniziativa e, laddove venga offerto dal concorrente la fornitura della Firma digitale remota in modalità SaaS, dovranno essere erogati nel rispetto dei requisiti definiti dall'ACN, in tema di qualificazione dei servizi e delle infrastrutture cloud. Si applica pertanto quanto previsto dal "Regolamento unico per le infrastrutture e i servizi cloud per la PA", adottato con Decreti Direttoriale n. 21007/2024, entrato in vigore il 1° agosto 2024 (e i relativi atti ivi richiamati).

Il servizio e le sue modalità di erogazione dovranno pertanto rispettare tutti i requisiti per la qualificazione, organizzativi e specifici, previsti dal suddetto Regolamento. In particolare, tutti i servizi SaaS acquisiti devono essere qualificati e presenti nell'ambito del "Catalogo delle Infrastrutture digitali e dei Servizi cloud" gestito da ACN per il trattamento di dati ordinari (QC1). La qualificazione dei servizi è condizione essenziale ai fini della stipula del Contratto e dovrà essere mantenuta per tutta la durata contrattuale.

In ogni caso per quanto concerne la disciplina della qualificazione cloud si applica quanto previsto in materia dallo Schema di Contratto.

5.2 Responsabile unico della fornitura e Referenti tecnici

L'Impresa comunicherà a Sogei, entro 5 giorni solari dalla stipula del Contratto, il nominativo del Responsabile unico della fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato Tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche amministrative e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché la Sogei, nella persona del proprio Direttore dell'esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi oggetto di fornitura dell'appalto.

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

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

Il Responsabile unico della fornitura, che deve essere alle dirette dipendenze della società aggiudicataria o, nel caso di RTI, della mandataria, dovrà garantire la qualità complessiva dei servizi erogati e disporre di ampia autonomia.

Inoltre, si richiede la disponibilità di un Responsabile tecnico che avrà il compito di supportare il Responsabile unico della fornitura per quanto riguarda gli aspetti tecnici e partecipare agli incontri di cui al paragrafo 5.10.

La figura del Responsabile tecnico potrà coincidere con quella del Responsabile unico della fornitura, dovendo in tal caso garantire tutte le prestazioni previste per entrambi i ruoli.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

5.3 Phase-in della fornitura

Il Phase-in è una fase operativa dell'appalto che ha inizio dalla data di stipula del contratto e termina con la Data di Avvio dei servizi e si pone l'obiettivo di consentire al fornitore di svolgere tutte le attività propedeutiche alla completa erogazione della fornitura.

Il Phase-in ha una durata massima di 90 giorni solari o eventuale ulteriore termine migliorativo offerto, salvo altro termine concordato tra la Committente e il fornitore.

La Committente si riserva di attivare i servizi opzionali entro 5 giorni solari dalla data di stipula del contratto mediante apposita comunicazione scritta al fornitore.

Il Fornitore entro 10 giorni solari dalla stipula del contratto dovrà sottoporre alla approvazione della Committente la pianificazione di dettaglio delle attività previste nel Phase-in.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano le principali macro-attività che possono essere oggetto del Phase-in:

- i. analisi dei requisiti tecnici, organizzativi e funzionali di Ader;
- ii. set-up di avvio dell'ambiente Cloud e della configurazione della Soluzione SaaS (inclusa la personalizzazione delle strutture organizzative che insistono sugli utilizzatori, l'integrazione con la firma digitale remota e con il servizio di PEC in uso presso Ader);
- iii. attivazione del numero di certificati di firma digitale richiesti dalla Committente e consegna delle credenziali;
- iv. definizione delle procedure operative concordate con la Committente relative all'assistenza utente, manutenzione correttiva/adequativa e supporto specialistico.
- v. predisposizione degli strumenti di misura della qualità della fornitura.

Laddove vengano attivati dalla Committente i servizi opzionali:

- vi. pianificazione e completamento, in accordo con la Committente, della migrazione dalla base dati esistente a quella target di destinazione;
- vii. predisposizione e consegna alla Committente del piano di formazione da remoto.

Le attività da effettuare nella fase di Phase-in si intendono remunerate nei corrispettivi unitari dei servizi oggetto di fornitura, non essendo previsto alcun corrispettivo aggiuntivo per il Fornitore.

La **Data di avvio dei servizi** sarà successiva alla conclusione del Phase-in, ed è formalizzata in apposito verbale sottoscritto dalla Committente e dal Fornitore.

5.4 Modalità di consegna della Licenze e Firme digitali remote

Il Fornitore si obbliga, successivamente alla stipula, ed entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta della Committente, ad effettuare la consegna formale della Soluzione SW e della Firma digitale remota.

Il fornitore è obbligato a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze d'uso e/o delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta **ConsegnaSW@sogei.it**.

Relativamente alla consegna, il fornitore entro la fine della fase di Phase-in, deve allegare un documento in formato .xlsx, (Tabella A) che contenga il dettaglio delle licenze d'uso/credenziali acquisite dalla Committente; il dettaglio richiesto, ove applicabile, può riguardare il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità acquistate ed effettive, la versione, la tipologia, la metrica, gli importi economici di ognuna (costo e manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

il Fornitore dovrà inoltre attivare la procedura per consentire a Sogei l'accesso alla soluzione software e alla firma digitale remota (indirizzo web) e le relative licenze d'uso/credenziali (utenza e password).

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare espressamente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze d'uso/credenziali (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a Sogei).

Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni della soluzione SW e della firma digitale remota.

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

Dalla mail dovranno quindi risultare le seguenti informazioni:

- a) la ragione sociale del Fornitore;
- b) il numero di repertorio del Contratto;
- c) le licenze/credenziali fornite
 - o le istruzioni per accedere al sito del produttore per verificare la disponibilità di quanto acquisito.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

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

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

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni della soluzione SW e della firma digitale remota che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

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

Nel caso che la Soluzione SW e la Firma digitale remota venissero dismesse, perché sostituite da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di attivare i nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

Relativamente alla fornitura dalla Firma digitale remota, la Committente comunicherà entro 5 giorni dalla stipula l'elenco degli utenti per la generazione dei certificati di firma digitale.

Il tracciato record a cui attenersi è indicato di seguito.

Tabella A

- Priorità MEDIA - Problematica bloccante: in presenza di work-around: prevede il rilascio di apposite note per la gestione delle attività urgenti attraverso l'utilizzo dell'work-around individuato ad eseguire la comunicazione della pianificazione della soluzione nel breve termine;
- Priorità ALTA - Problematica bloccante senza work-around: prevede l'attivazione immediata di escalation a tutti i livelli interni e l'informazione di azioni nel medio termine.

La presa in carico della relativa richiesta dovrà avvenire entro un giorno lavorativo successivo alla richiesta della Committente.

L'assistenza relativa alla soluzione di eventuali problematiche tecniche verrà erogata da remoto.

Eventuali risorse del Fornitore che debbono collegarsi alla rete aziendale del Committente ovvero recarsi presso la sede del Committente, devono essere esplicitamente preventivamente autorizzate dal Committente.

L'assistenza è remunerata nell'ambito del canone della Soluzione SaaS di interazione col PCT di cui alla lettera a) della Tabella 1 del paragrafo 3.

5.6 Modalità di erogazione della manutenzione correttiva/adeguativa

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa è attivabile da parte della Committente attraverso l'utilizzo di e-mail o telefono che verranno comunicate in fase di attivazione del contratto, entro 5 giorni solari dalla data di Avvio dei servizi.

Il processo di gestione dell'intervento di manutenzione correttiva e adeguativa dovrà seguire quanto specificato nelle procedure operative concordate nella fase di Phase-in della fornitura.

Perché una richiesta di manutenzione possa considerarsi chiusa, dovrà essere data evidenza alla Committente di almeno quanto segue:

- la chiusura della segnalazione;
- la correzione del difetto.

Per chiusura di una segnalazione si intende la presenza di una registrazione di cambio di stato inviata dal Fornitore tramite mail eventualmente insieme ad altra documentazione a supporto necessaria ad evidenziare le attività svolte.

Le attività di manutenzione saranno verificate (monitorate) trimestralmente; a tal fine il Fornitore dovrà (entro il decimo giorno lavorativo successivo al trimestre di competenza)

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

mettere a disposizione un report che elenca le segnalazioni aperte e/o chiuse nel mese, con almeno le seguenti informazioni:

- tipo attività e/o segnalazione;
- riferimenti mail di segnalazione e presa in carico;
- breve descrizione;
- richiedente (nome e cognome);
- assegnatario (nome e cognome);
- stato attuale;
- data e ora di apertura;
- data e ora di chiusura;
- eventuali periodi di sospensione;
- attività per la Soluzione SaaS;
- note eventuali.

Nell'intestazione del report devono sempre essere riportati:

- nome del Fornitore, numero di repertorio e CIG del contratto;
- data di redazione;
- trimestre a cui si riferiscono i dati.

A seguito della presa in carico della richiesta di manutenzione correttiva e adeguativa, il Fornitore deve risolvere il problema entro un massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla predetta richiesta.

La manutenzione correttiva/adeguativa è remunerata nell'ambito del canone della Soluzione SaaS di interazione col PCT di cui alla lettera a) della Tabella 1 del paragrafo 3.

5.7 Modalità di erogazione dei servizi continuativi

I servizi aventi carattere continuativo sono remunerati attraverso la corresponsione:

- di un canone trimestrale per la fornitura della Soluzione SaaS di interazione col PCT;
- di un canone mensile per la fornitura della Firma digitale remota commisurato al numero di utenti firmatari attivati dalla Committente.

L'attivazione di tali servizi è prevista a partire dalla Data di avvio dei servizi e l'erogazione è senza soluzione di continuità per 36 mesi.

Di seguito si riporta l'orario di disponibilità per i servizi continuativi:

<ul style="list-style-type: none">• Soluzione SaaS di interazione col PCT	H24, 7 gg su 7, 365 gg anno
---	-----------------------------

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Fornitura di Firma digitale remota | |
|--|--|

5.8 Modalità di erogazione delle attività progettuali

Le attività aventi carattere progettuale sono remunerate a consumo con rendicontazione mensile. La regolamentazione contrattuale è:

- in giorni/persona, con modalità a tempo e spesa per il servizio di migrazione e supporto specialistico;
- in base al numero di utenti per la formazione da remoto.

Gli importi saranno determinati sulla base del consumo effettivo e saranno corrisposti considerando le quantità effettivamente erogate.

La attività con carattere progettuale vengono concordate tra la Committente ed il Fornitore sulla base di un **“programma di supporto”** nel quale sono definite le attività ed il tipo di servizio di cui intende fruire.

L'attivazione della specifica erogazione del servizio seguirà, in linea con il programma di supporto, puntuali richieste in cui sarà specificato:

- La tipologia di attività/supporto oggetto della richiesta;
- L'esigenza e la durata dell'attività.

Per il supporto specialistico, l'attivazione avverrà attraverso e-mail da trasmettere a cura della Committente, preventivamente, con almeno 10 (dieci) giorni lavorativi di anticipo rispetto al primo giorno effettivo di erogazione del supporto ed il Fornitore dovrà accettare la richiesta ovvero formulare una proposta alternativa da assoggettare all'approvazione del Committente. In ogni caso il fornitore dovrà rispondere alla richiesta via e-mail attraverso pari mezzo entro 2 (due) giorni lavorativi successivi, dando evidenza di:

- risorse che saranno allocate per l'esecuzione;
- piano di lavoro contenente date di inizio/fine attività.

Detto piano sarà comunque sottoposto ad approvazione definitiva della Committente entro i successivi 3 (tre) giorni lavorativi.

In caso di rigetto della proposta alternativa da parte del Committente, il fornitore dovrà erogare il servizio secondo le modalità e i tempi inizialmente richiesti dal Committente stesso.

Il Fornitore, a decorrere dalla data concordata a valle dell'approvazione definitiva della proposta alternativa o dalla richiesta inizialmente formulata dal committente in caso di rigetto della stessa, dovrà eseguire le attività pianificate nel pieno rispetto del piano definito.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

Il periodo di svolgimento dell'attività sarà comunque da ritenersi non vincolante per la Committente che si riserva di prolungare, interrompere o sospendere l'attività dandone apposita comunicazione. In caso di prolungamento la comunicazione avverrà con almeno 10 (dieci) giorni lavorativi di anticipo, negli altri casi di interruzione o sospensione anche il giorno lavorativo precedente a quello della interruzione o sospensione.

Nella tabella seguente si riporta il processo di gestione della richiesta di attività

Milestone	Owner	Descrizione
Richiesta attivazione	Committente	Invio della richiesta contenente: <ul style="list-style-type: none"> • Tipologia di attività/supporto. • Eventuale esigenza e durata dell'affiancamento. • Periodo temporale di erogazione del servizio o svolgimento dell'attività.
Proposta alternativa	Fornitore	<ul style="list-style-type: none"> • Invio proposta alternativa. • Tipologia di attività/supporto. • Eventuale esigenza e durata dell'affiancamento. • Periodo temporale di erogazione del servizio o svolgimento dell'attività.
Approvazione/Rigetto	Committente	<ul style="list-style-type: none"> • Accettazione proposta alternativa o rigetto della stessa.
	Fornitore	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione delle risorse che saranno allocate sull'attività. • Comunicazione del piano di lavoro.
Affidamento	Committente	<ul style="list-style-type: none"> • Eventuale richiesta di sostituzione delle risorse sull'attività. • Approvazione del piano di lavoro.

Tabella 8 – Ciclo di gestione della richiesta per il supporto specialistico

La prestazione del servizio dovrà rispettare gli indicatori di qualità definiti.

Le attività dovranno completarsi tutte entro la durata del contratto.

Le attività progettuali saranno svolte con le modalità riportate nella tabella seguente:

Sede:	Sede del Fornitore
Orario di servizio	Giorni feriali lavorativi: Lunedì-Venerdì dalle 8.00 alle 16.00

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

Tabella 9 - – Caratteristiche di erogazione delle attività progettuali

5.9 Personale tecnico specialistico

Il personale tecnico specialistico preposto al servizio di Supporto specialistico dovrà possedere le caratteristiche minime, indicate nei profili professionali di seguito indicati.

Per il profilo è richiesto il possesso di uno specifico titolo di studio oppure di una “cultura equivalente”; la cultura equivalente corrisponde ad una esperienza lavorativa aggiuntiva rispetto a quella minima (complessiva) indicata nel profilo stesso; l’entità dell’esperienza aggiuntiva necessaria dipende dal titolo di studio posseduto dalla risorsa rispetto a quello richiesto da Sogei, come sintetizzato nella seguente tabella:

<div> <div>Titolo di studio posseduto</div> <div>Titolo di studio richiesto</div> </div>	Laurea magistrale/spec ialistica in discipline tecnico scientifiche	Laurea magistrale/sp ecialistica in altre discipline	Laurea triennial e	Diplom a di Perito informa tico	Diploma di scuola superio re (diverso da perito informa tico)
Laurea magistrale/spec ialistica in discipline tecnico- scientifiche	-	+ 2 anni	+ 3 anni	+ 4 anni	+ 5 anni
Laurea Triennale	-	-	-	+ 2 anni	+ 3 anni

Tabella 10 – cultura equivalente

Si precisa che per lauree in discipline tecnico-scientifiche si intendono le lauree che possono essere ricondotte alle classi di laurea che prevedono, nelle proprie attività formative di base e/o caratterizzanti, uno o più dei settori scientifico disciplinari inclusi nelle aree “scienze matematiche e informatiche” o “ingegneria industriale e dell’informazione”.

Le classi di laurea e i settori scientifico-disciplinari suddetti fanno riferimento alla classificazione fornita dal Ministero dell’Istruzione, Università e Ricerca nell’ambito dei D.M. 16 marzo 2007 e s.m.i. e 4 ottobre 2000 e s.m.i., nonché secondo quanto previsto dai DM. 1648 e 1649 del 19 dicembre 2023 emanati dal Ministero dell’Università e Ricerca.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

L'eventuale equiparazione dei diplomi di laurea conseguiti in base ad ordinamenti previgenti è regolata da quanto previsto nel Decreto Interministeriale 9 luglio 2009 (G.U. 7 ottobre 2009 n. 233) e s.m.i.

Per ciascun profilo professionale richiesto dovranno essere dichiarate le persone che saranno impiegate per l'esecuzione del servizio; ciascuna persona indicata dovrà possedere le caratteristiche minime previste nelle tabelle seguenti:

Profilo professionale	Responsabile di Progetto
Titolo di studio	Laurea Magistrale/Specialistica in discipline tecnico/scientifiche o cultura equivalente.
Esperienza lavorativa nel ruolo	Minimo 10 anni.
Descrizione	È la figura professionale che definisce le caratteristiche del software al fine di soddisfare le esigenze espresse dagli utenti, analizzate insieme alla Committente. Coordina le attività dei programmatori Senior e Junior, alle quali partecipa in termini di supervisione, revisione e controllo.
Attività principali	Organizza, coordina e guida il team di progetto Supervisiona l'avanzamento del progetto Coordina, registra e garantisce la conformità di qualità Diffonde le informazioni dal committente del progetto Implementa la nuova applicazione o servizio Pianifica la manutenzione e l'assistenza agli utenti Garantisce la conformità alle specifiche
Certificazioni	Almeno una certificazione: <ul style="list-style-type: none"> in ambito Project Management tra le seguenti PRINCE2®, PMI/PMP, IPMA, ISIPM, UNI 11648; oppure <ul style="list-style-type: none"> in ambito IT Management Framework tra le seguenti: ITIL 4, COBIT 2019, FITSM.

Profilo professionale	Front End/Cloud/Server Side Developer Senior
Titolo di studio	Laurea Magistrale/Specialistica in discipline tecnico/scientifiche o cultura equivalente.
Esperienza lavorativa nel ruolo	Minimo 10 anni.
Descrizione	Figura professionale di consolidata esperienza nell'analisi del software, progettazione della base dati, progettazione dei moduli applicativi che lo compongono, codifica e documentazione del codice, test e verifica della qualità.
Attività principali	Programma nei linguaggi e piattaforme di sviluppo quali: Html, Html5, CSS, CSS3, XHTML, Ajax, Javascript, Java, ASP, ASP.Net, C#, C++, Visual Basic, VbScript, VB.Net, Asp.NET, .NET, PL/SQL. Verifica la corretta applicazione di metodi e standard. Applica le linee guida sulla user experience.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

	<p>Sviluppa software in progetti realizzativi.</p> <p>Sviluppa analisi tecnica di alta complessità.</p> <p>Esegue l'esecuzione dei test funzionali, di carico, di regressione, di sicurezza, orientati alle applicazioni cloud-based, web based e Mobile.</p> <p>Programma nei linguaggi e piattaforme di sviluppo cloud native PaaS: Python, Java, Perl, Ruby, Scala, Node.js, Cloture, C++, JavaScript, PHP, .Net.</p> <p>Sviluppa software anche con tecniche e metodologie DevOps.</p>
Certificazioni	Possesso di almeno una certificazione per linguaggi di programmazione maggiormente diffusi (JAVA, PHP, .NET)

Profilo professionale	Front End/Cloud/Server Side Developer Junior
Titolo di studio	Laurea triennale o cultura equivalente.
Esperienza lavorativa in ambito ICT	Minimo 5 anni nella funzione da computarsi successivamente al conseguimento del titolo di studio requisito del profilo.
Descrizione	Su indicazioni del Capo progetto e del programmatore senior, il programmatore junior si occupa della fase di realizzazione e scrittura dei moduli software, dei quali provvede ad eseguire un debug.
Attività principali	<p>Programma nei linguaggi e piattaforme di sviluppo quali: Html, Html5, CSS, CSS3, XHTML, Ajax, Javascript, Java, ASP, ASP.Net, C#, C++, Visual Basic, VbScript, VB.Net, Asp.NET, .NET, PL/SQL.</p> <p>Applica le linee guida sulla user experience.</p> <p>Sviluppa software in progetti realizzativi.</p> <p>Esegue l'esecuzione dei test funzionali, di carico, di regressione, di sicurezza, orientati alle applicazioni cloud-based, web based e Mobile.</p> <p>Programma nei linguaggi e piattaforme di sviluppo cloud native PaaS: Python, Java, Perl, Ruby, Scala, Node.js, Cloture, C++, JavaScript, PHP, .Net.</p> <p>Sviluppa software anche con tecniche e metodologie DevOps.</p>
Certificazioni	Possesso di almeno una certificazione per linguaggi di programmazione maggiormente diffusi (JAVA, PHP, .NET)

Profilo professionale	System Specialist
Titolo di studio	Laurea triennale o cultura equivalente.
Esperienza lavorativa nel ruolo	Minimo 5 anni.
Descrizione	Possiede un'esperienza professionale diretta sull'installazione e sull'utilizzo del software e sulle problematiche specifiche.
Attività principali	<p>Fornisce supporto nell'analisi e nella risoluzione di problemi del software.</p> <p>Gestisce la regolare manutenzione sulle componenti software.</p> <p>Installa e configura il software.</p> <p>Pianifica e verifica la corretta esecuzione delle procedure schedulate.</p>

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

	Fornisce supporto nella redazione e nel controllo di procedure, di specifiche tecniche, di manuali operativi e di rapporti statistici sui servizi. Esegue programmi di diagnostica o usa apparecchiature di test per localizzare la sorgente dei problemi. Fornisce supporto per le tematiche di tipo infrastrutturale e sistemistico e per la progettazione e predisposizione di test finalizzati alla verifica dei requisiti non funzionali.
Certificazioni	N/A

Il Fornitore dovrà presentare alla Committente il Curriculum Vitae della/e risorsa/e individuata/e. Sogei si riserva la facoltà di esaminare la/le risorsa/e utilizzata/e dal Fornitore attraverso un colloquio, per verificarne sia i livelli di conoscenza, le certificazioni, le esperienze nel ruolo e su quali progetti (azienda cliente, nome del progetto, descrizione, durata, etc.) ed eventualmente chiederne la sostituzione.

5.10 Riunioni periodiche

Al fine di monitorare puntualmente l'andamento dei servizi erogati, saranno effettuate specifiche riunioni, orientativamente con cadenza mensile.

A tali riunioni prenderanno parte, per conto del Committente, personale della Sogei designato dalla medesima e, per conto del Fornitore, il Responsabile unico della fornitura e, ove necessario, il Responsabile tecnico ed eventuali rappresentanti delle strutture di assistenza.

Le date delle riunioni verranno concordate di volta in volta e potranno variare in funzione dell'andamento dei livelli di servizio forniti.

A fronte di specifiche esigenze, la Committente potrà convocare riunioni comunicandolo al Responsabile Unico dei servizi con preavviso di almeno 24 ore.

Le riunioni avranno lo scopo di:

- 1) verificare l'andamento dei servizi oggetto di fornitura, in termini di tempo di ripristino e penali maturate;
- 2) analizzare i singoli malfunzionamenti rilevati nella fase di erogazione dei servizi che presentano particolari aspetti critici, per concordare le modalità di intervento;
- 3) monitoraggio delle attività progettuali.

Dall'analisi dovranno emergere soluzioni immediate, a medio e a lungo termine finalizzate alla risoluzione dei problemi ricorrenti e al miglioramento dei livelli di servizio. Le riunioni saranno verbalizzate ed i verbali saranno rilasciati in copia al Fornitore.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

5.11 Portale fornitori

Sogei nel rapporto con i fornitori promuove sempre nuove sinergie allo scopo di ottimizzare i risultati attraverso una gestione dei contratti tracciata e strutturata. A tal fine mette a disposizione il Portale dei fornitori, strumento informatico che permette di gestire e razionalizzare i processi. Il portale fornitori è raggiungibile tramite internet e stabilisce un punto di colloquio per lo scambio della documentazione in fase di esecuzione contrattuale, con particolare riferimento ai contratti di esternalizzazione di sviluppo software.

Facilita l'interazione e la collaborazione fra le parti, velocizzando i tempi di gestione amministrativa degli adempimenti, permette di monitorare lo stato di avanzamento delle attività, di dematerializzare la documentazione e ottimizzare le attività di consuntivazione.

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

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

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

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

Accreditamento del personale

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

6 QUALITÀ DELLA FORNITURA

Il Fornitore, entro 15 giorni lavorativi decorrenti dalla data di stipula del contratto, dovrà predisporre e fornire il Piano di Qualità alla Committente, che dovrà esplicitamente approvarlo.

Il Piano della Qualità dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera, o comunque su richiesta della Committente, ogni qualvolta lo reputi opportuno.

Il Fornitore dovrà accettare le eventuali verifiche effettuate dall'organismo di ispezione designato dal Committente e svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

ISO 19011, allo scopo di verificare il rispetto di quanto stabilito nel Piano di Qualità.

Il Fornitore, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, dovrà assicurare la conformità a quanto previsto dal Piano della Qualità approvato.

6.1 Piano di Qualità

Il Piano di Qualità dovrà:

- garantire il collegamento tra l'oggetto della presente iniziativa e le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e perciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contratto a supporto delle relative attività, in questo caso da allegare al piano;
- descrivere le modalità con cui si intende garantire il corretto andamento delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa.

6.2 Indicatori di Qualità

Di seguito sono riportati gli Indicatori di qualità validi per l'intero appalto.

IQ01 – Tempo di consegna delle licenze della fornitura e delle firme digitali

Aspetto da valutare	Rispetto della scadenza contrattuale relativa al tempo di consegna delle licenze e delle firme digitali della fornitura di cui al paragrafo 5.4		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, mail
Periodo di riferimento	Mese	Frequenza di misurazione	Nel primo mese dalla stipula del contratto
Dati da rilevare	Per la scadenza si rileva <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista consegna (data_prev) - Data effettiva consegna (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$\text{Data_consegna} = \text{data_eff} - \text{data_prev}$ Dove data_prev è pari a 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula o dalla data di richiesta della Committente.		

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	Data_consegna <= 0
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> per i primi 5 giorni lavorativi di ritardo rispetto al valore soglia, l'applicazione della penale da parte della Committente pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) del valore complessivo del Contratto; per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo l'applicazione della penale da parte della Committente pari allo 0,05% (zerovirgolazero cinquepercento) del valore complessivo del Contratto

IQ02 – Tempo di presa in carico delle richieste di assistenza

Aspetto da valutare	Rispetto della scadenza contrattuale relativa al tempo di presa in carico delle richieste di assistenza di cui al paragrafo 5.5		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, mail
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>Per la scadenza si rileva per ciascuna richiesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista presa in carico (data_prev) - Data effettiva presa in carico (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<p>Data_presa in carico = data_eff – data_prev</p> <p>Dove data_prev è pari a 1 (uno) giorno lavorativo successivo alla richiesta della Committente.</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Data_presa in carico <= 0		

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore di soglia, la Committente applicherà una penale pari allo 0,03% (zerovirgolazerotrepercento) del valore complessivo del Contratto
----------------------------	---

IQ03 – Tempo di consegna della reportistica per interventi di manutenzione

Aspetto da valutare	Rispetto della scadenza contrattuale relativa al tempo di consegna della reportistica per gli interventi di manutenzione di cui al paragrafo 5.6		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, mail, report
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per la scadenza si rileva per ciascuna consegna: <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista consegna (data_prev) - Data effettiva consegna (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	Data_consegna = data_eff – data_prev Dove data_prev è pari a 10 (dieci) giorni lavorativi, o diverso termine migliorato indicato in sede di offerta tecnica, successivi al trimestre di competenza		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Data_consegna <= 0		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore di soglia, la Committente applicherà una penale pari allo 0,03% (zerovirgolazerotrepercento) del valore complessivo del Contratto		

IQ04 – Tempo di attivazione o prolungamento del supporto specialistico

Aspetto da valutare	Rispetto della scadenza contrattuale relativa al tempo di attivazione o prolungamento del supporto specialistico di cui al paragrafo 5.8		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, mail, report
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

riferimento		misurazione	
Dati da rilevare	Per la scadenza si rileva per ciascuna richiesta <ul style="list-style-type: none"> - Data attivazione/prolungamento prevista (data_prev) - Data attivazione/prolungamento effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	Data_attivazione/prolungamento = data_eff – data_prev Dove data_prev è pari a 10 (dieci) giorni lavorativi di anticipo rispetto al primo giorno effettivo di erogazione o prolungamento del supporto specialistico		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Data attivazione/prolungamento <= 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> • per i primi 5 giorni lavorativi di ritardo rispetto al valore soglia, l'applicazione della penale da parte della Committente pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) del valore complessivo del Contratto; • per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo l'applicazione della penale da parte della Committente pari allo 0,05% (zerovirgolazero cinquepercento) del valore complessivo del Contratto 		

IQ05 - Tempo di risoluzione delle richieste di assistenza

Aspetto da valutare	Rispetto della scadenza contrattuale relativa al tempo di risoluzione delle richieste di assistenza per gli interventi di manutenzione di cui al paragrafo 5.6		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, mail, report
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per la scadenza si rileva per ciascuna richiesta: <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista risoluzione (data_prev) - Data effettiva risoluzione (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$\text{Data_risoluzione} = \text{data_eff} - \text{data_prev}$ Dove data_prev è pari a 5 (cinque) giorni lavorativi, o diverso termine migliorato indicato in sede di offerta tecnica, successivi alla richiesta della Committente.		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$\text{Data_risoluzione} \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> • per il primo giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore soglia, l'applicazione della penale da parte della Committente pari allo 0,03% (zerovirgolazeroetrepercento) del valore complessivo del Contratto; • per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo l'applicazione della penale da parte della Committente pari allo 0,05% (zerovirgolazeroecinquapercento) del valore complessivo del Contratto 		

IQ06 - Tempo di completamento delle attività progettuali pianificate

Aspetto da valutare	Rispetto della scadenza contrattuale relativa al tempo di completamento delle attività progettuali pianificate di cui al paragrafo 5.8		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, mail, report; piano

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile

Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

			lavoro, piano della qualità.
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per la scadenza si rileva per ciascuna attività pianificata da completare: <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista completamento (data_prev) - Data effettiva completamento (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$\text{Data_completamento} = \text{data_eff} - \text{data_prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$\text{Data_completamento} \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> • per il primo giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore soglia, l'applicazione della penale da parte della Committente pari allo 0,03% (zerovirgolazerotrepercento) del valore complessivo del Contratto; • per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo l'applicazione della penale da parte della Committente pari allo 0,05% (zerovirgolazerocinquepercento) del valore complessivo del Contratto 		

IQ07 – Malfunzionamenti rilevati sui rilasci delle attività pianificate

Aspetto da valutare	Numero di malfunzionamenti rilevati per singolo rilascio delle attività progettuali pianificate di cui al paragrafo 5.8		
Unità di misura	Numero malfunzionamenti	Fonte dati	Contratto, mail.
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Si rileva per ciascun rilascio pianificato: <ul style="list-style-type: none"> - Malfunzionamenti rilevati (Malfunz) 		

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

Regole di campionamento	Nessuna
Formula	Num_malfunz = Malfunz
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	Num_malfunz <= 2 o diverso valore migliorato indicato in sede di offerta tecnica
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> per ciascun malfunzionamento rispetto al valore soglia, l'applicazione della penale da parte della Committente pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) del valore complessivo del contratto.

IQ08 - Tempo di consegna della proposta alternativa di intervento

Aspetto da valutare	Rispetto della scadenza contrattuale relativa al tempo di consegna della proposta alternativa di intervento di cui al paragrafo 5.8		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, mail, piano lavoro, piano della qualità.
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>Per la scadenza si rileva per ciascuna proposta alternativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista consegna(data_prev) - Data effettiva consegna (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<p>Data_consegna = data_eff – data_prev</p> <p>Dove data_prev è pari a 2 (due) giorni lavorativi successivi alla richiesta via e-mail della Committente.</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Data_consegna <= 0		

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> per il primo giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore soglia, l'applicazione della penale da parte della Committente pari allo 0,03 ‰ (zerovirgolazerotrepermille) del valore complessivo del servizio; per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo l'applicazione della penale da parte della Committente pari allo 0,05‰ (zerovirgolazerocinquepermille) del valore complessivo del servizio.
----------------------------	---

IQ09 – Rispetto della data di inizio dell'attività di intervento

Aspetto da valutare	Rispetto della data di inizio dell'attività di intervento di cui al paragrafo 5.8		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, mail, piano lavoro, piano della qualità.
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>Per la scadenza si rileva per ciascun intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Data inizio attività prevista (data_prev) - Data inizio attività effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$\text{Data_inizio} = \text{data_eff} - \text{data_prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$\text{Data_inizio} \leq 0$		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> per il primo giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore soglia, l'applicazione della penale da parte della Committente pari allo 0,03 ‰ (zerovirgolazerotrepermille) del valore complessivo del servizio; per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo l'applicazione della penale da parte della Committente pari allo 0,05‰ (zerovirgolazerocinquepermille) del valore complessivo del servizio. 		

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

	servizio.
--	-----------

IQ10 – Rispetto delle scadenze contrattuali

Tale indicatore deve intendersi residuale rispetto agli indicatori più specifici relativi a singole scadenze contrattuali.

Aspetto da valutare	Rispetto della scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per la scadenza si rileva <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista consegna (data_prev) - Data effettiva consegna (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$\text{Data_consegna} = \text{data_eff} - \text{data_prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$\text{Data_consegna} \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per ogni giorno lavorativo di ritardo l'applicazione della penale da parte della Committente pari allo 0,05% (zerovirgolazerocinquepercento) del valore complessivo del Contratto		

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

IQ11 – Disponibilità dei servizi continuativi

Con questo indicatore si misura la disponibilità (tempo di up-time) dei servizi continuativi oggetto dell'appalto e di seguito indicati:

- Soluzione SaaS di interazione con PCT;
- Firma digitale remota.

Aspetto da valutare	Disponibilità dei servizi continuativi (tempo di up-time)		
Unità di misura	Minuti	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (i.e. Sistema di Trouble Ticketing, SLAM ...)
Periodo di riferimento	Mese	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - M= numero totale di disservizi riscontrati nel periodo di riferimento; - dj = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio. 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ11 = (1 - (T_down / T_tot)) \times 100$ <p>Dove</p> $T_down = \sum_{j=1}^M dj$ <p>con $T_tot = (24 \times 60 \times 365) / 12$.</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> • alla seconda cifra decimale per difetto se la parte decimale è $\leq 0,005$ • alla seconda cifra decimale per eccesso se la parte decimale è $> 0,005$ 		
Valore di soglia	IQ11 $\leq 99,98\%$		
Azioni contrattuali	Per ogni 0,01% (zerovirgolazerounopercento) in diminuzione rispetto al valore di soglia la Committente applicherà una penale pari 0,3 ‰ (zerovirgolatremille) del valore complessivo del servizio di riferimento.		

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

IQ12 – Turnover del personale

Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore e/o sulla richiesta della Committente		
Unità di misura	Giorni solari	Fonte dati	Contratto, mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di risorse del personale tecnico di cui al par. 5.9 sostituite su iniziativa del Fornitore (NRis_sostituite).		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le sostituzioni effettuate nel periodo di riferimento		
Formula	IQ12 = NRis_sostituite		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ12 <= 2		
Azioni contrattuali	Per ogni sostituzione di risorse eccedenti l'indicatore IQ13, la Committente applicherà una penale pari a € 1.000,00 (mille/00), fermo restando la facoltà di risolvere il contratto.		
Eccezioni	<p>Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dal Committente non contribuiscono al superamento del valore di soglia.</p> <p>Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al superamento del valore di soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con la Committente; <input type="checkbox"/> dimissioni/licenziamenti siano opportunamente documentati. 		

IQ13 – Tempo di ripristino della base dati (RTO)

Aspetto da valutare	Tempo massimo necessario per il ripristino della base dati della Soluzione SaaS (RTO)		
Unità di misura	Ore solari	Fonte dati	Contratto, mail, lettere,

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'appalto di fornitura di una Soluzione Cloud per l'interazione con il Processo Civile Telematico (PCT) per ADER – ID 2923

Capitolato Tecnico

			verbali, notifiche
Periodo di riferimento	Ad evento	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Tempo di ripristino atteso (RTO_atteso) Tempo di ripristino effettivamente assicurato (RTO_effettivo)		
Regole di campionamento	Vanno considerati sia i casi di ripristino della base dati che le eventuali simulazioni concordate con la Committente.		
Formula	$IQ13 = RTO_atteso - RTO_effettivo$ Dove $RTO_atteso = 24$ ore solari		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ13 \geq 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni ora solare in diminuzione del valore di soglia, la Committente applicherà la penale pari all'0,3‰ (zerovirgolatrepermille) dell'importo complessivo del servizio di riferimento.		
Eccezioni	Nessuna		

6.3 Arrotondamenti

Ai fini della misurazione dei requisiti di qualità, ove non diversamente indicato nell'ambito dei singoli indicatori, si precisa che i valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad una cifra decimale:

per difetto se la seconda cifra significativa è minore di 5;

per eccesso se la seconda cifra significativa è maggiore od uguale a 5.

Ad esempio:

15,05% diventa 15,1%

10,01% diventa 10,0%

10,49% diventa 10,5%

14,98% diventa 15,0%.