

## **Capitolato tecnico**

Fornitura di servizi di manutenzione e servizi professionali a supporto relativi alla piattaforma crittografica PkSuite per Sogei S.p.A.

ID 2908

## Indice

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUZIONE.....</b>   | <b>4</b>  |
| 1.1      | Glossario .....  | 4         |
| 1.2      | Contesto di riferimento .....  | 5         |
| <b>2</b> | <b>DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI .....</b>  | <b>5</b>  |
| 2.1      | Oggetto dell'acquisizione .....  | 5         |
| 2.2      | Dimensionamento dell'acquisizione.....   | 6         |
| 2.3      | Durata.....  | 7         |
| 2.4      | Luogo di lavoro .....  | 7         |
| 2.5      | Modalità di affidamento/esecuzione .....   | 7         |
| 2.6      | Identificazione del Responsabile della Fornitura .....                                 | 7         |
| 2.7      | Modalità di Comunicazione .....  | 8         |
| 2.8      | Consegna, Installazione, Configurazione .....  | 8         |
|          | ALLEGATO .....   | 9         |
| <b>3</b> | <b>CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E SERVIZI .....</b>                                    | <b>10</b> |
| 3.1      | Servizi Base .....   | 10        |
| 3.1.1    | Servizi di Manutenzione PkBox, PkNet, e Firma Facile .....                             | 10        |
| 3.1.2    | Servizio di Manutenzione Full Service per PkCube ENTERPRISE.....                       | 11        |
| 3.1.3    | Servizi di Firma Remota InfoCert con token OTP Vasco Mobile .....                      | 12        |
| 3.1.4    | Servizi Professionali di Supporto .....  | 12        |
| 3.1.5    | Nuove licenze PkBox.....   | 13        |
| 3.1.6    | Servizio di First Emergency Response (FER) .....                                       | 13        |
| 3.2      | Servizi Opzionali .....  | 14        |
| 3.2.1    | Servizio di Integrazione della Firma Remota con altre Certification Authority (CA).... | 14        |
| 3.2.2    | Fornitura di sigilli elettronici, certificati di Firma remota e automatica .....       | 15        |
| 3.2.3    | Servizio di Riconoscimento utenti via SPID, CIE e RAO Intesi .....                     | 15        |
| 3.2.4    | Servizio di Dematerializzazione documentale .....                                      | 15        |
| <b>4</b> | <b>VERIFICA DI CONFORMITÀ .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>5</b> | <b>LIVELLI DI SERVIZIO.....</b>  | <b>17</b> |
| <b>6</b> | <b>PENALI SUI LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>  | <b>18</b> |
| <b>7</b> | <b>PORTALE FORNITORI .....</b>   | <b>20</b> |

---

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 76 c. 2 lett. b) e c) del D.lgs. 36/2023 per l'affidamento della fornitura di servizi di manutenzione e servizi professionali a supporto relativi alla piattaforma crittografica PkSuite per Sogei – ID 2908

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>7.1</b> | <b>Accreditamento del personale.....</b> | <b>21</b> |
|------------|--|-----------|

## 1 Introduzione

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

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

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

### 1.1 Glossario

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

| TERMINE                   | DEFINIZIONE   |
|---------------------------|---|
| Consip                    | Consip S.p.A. che nella presente gara assume il ruolo di stazione appaltante.   |
| Committente               | Sogei S.p.A.  |
| Amministrazione           | per Amministrazione si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie o mediante soluzioni in modalità "as a service" acquisite da provider terzi sia attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative o mediante soluzioni in modalità "as a service" acquisite da provider terzi da parte delle medesime singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà, per disposizione legislativa o amministrativa, (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. |
| MEF                       | Il Ministero dell'Economia e delle Finanze.   |
| Capitolato Tecnico        | Il presente documento nel quale sono indicate le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio.  |
| Contratto                 | L'atto che verrà stipulato tra Sogei e l'Impresa, nel quale sono enunciate le prescrizioni alle quali si dovrà conformare il Servizio.  |
| Fornitore/Impresa/Società | Il soggetto aggiudicatario della gara che stipula il contratto con la Committente.  |

| TERMINE                      | DEFINIZIONE  |
|------------------------------|--|
| Fornitura/Servizio           | Il complesso delle attività oggetto della procedura, ovvero servizi di manutenzione software, servizi specialistici e servizi opzionali relativi alla piattaforma crittografica PkSuite, meglio specificati al par. 3 del presente Capitolato. |
| Giorno lavorativo            | I giorni della settimana che vanno dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e festivi.  |
| Responsabile della Fornitura | La persona individuata dall'Impresa come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali   |

Tabella 1 – Glossario

## 1.2 Contesto di riferimento

Sogei, nell'ambito della sua attività di gestore dei Sistemi di Information Technology del Ministero dell'Economia e delle Finanze, utilizza un insieme di prodotti software per realizzare la piattaforma crittografica a supporto dei servizi applicativi e degli utenti di DT, DAG ed RGS/Sogei nonché del sistema Consip di e-Procurement.

Si tratta della piattaforma PkSuite, in grado di disaccoppiare i servizi crittografici dalle applicazioni attraverso una soluzione centralizzata che veicola tramite un hub i servizi di firma remota, i servizi di verifica anche secondo accordi di servizio, i servizi di apposizione di marca temporale, la generazione di credenziali e gestione di certificati di scopo ad esse associati nonché la firma tramite dispositivi personali (smart card e token), riducendo la complessità dello sviluppo ed offrendo un punto unico di controllo e gestione.

La citata piattaforma crittografica è basata sulla versione on-premise dei seguenti prodotti:

- **PKBOX** – componente server per l'utilizzo dei servizi fiduciari da parte delle applicazioni (tramite SDK in linguaggio Java, .NET e .NET Core). Le operazioni di firma/verifica sono conformi alle regole Europee (regolamento eIDAS) e sono inclusi gli algoritmi di crittografia più recenti;
- **PKNET** – componente di sviluppo per le funzioni di sicurezza (firma, verifica e crittografia) lato client per applicazioni web che prevedano l'utilizzo di smart card/token USB. Integrabile con il PKBOX per la firma collaborativa in cui il client firma la sola impronta del documento riducendo il carico di rete ed il carico computazionale sul PC dell'utente;
- **Firma Facile/IG Desk** – prodotti stand-alone Windows per desktop. IG Desk è l'evoluzione del prodotto Firma Facile; i due prodotti sono entrambi in uso da parte del MEF;
- **PkCube** – Piattaforma per la verifica e la firma remota o automatica, integrata con le applicazioni utilizzate dagli utenti dei Dipartimenti.

## 2 Descrizione dei prodotti e servizi

### 2.1 Oggetto dell'acquisizione

La presente iniziativa ha ad oggetto i seguenti:

A) **Servizi base**:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 76 c. 2 lett. b) e c) del D.lgs. 36/2023 per l'affidamento della fornitura di servizi di manutenzione e servizi professionali a supporto relativi alla piattaforma crittografica PkSuite per Sogei – ID 2908

- **Manutenzione software**, relativo a tutte le licenze attive, comprensivo della fornitura delle ultime versioni, di patching di sicurezza e di adeguamenti normativi relativi alla firma digitale;
- **Licenze software**, richieste per il DAG e per Sogei in modo perpetuo per il prodotto software Pkbox;
- **Servizi di firma** remota o automatica, integrate con le applicazioni utilizzate dai Dipartimenti;
- **Supporto specialistico**, per nuove configurazioni, attività di tuning e troubleshooting e supporto alle aree applicative, servizi di gestione Full-service per la piattaforma PKBOX di Sogei/RGS;
- Servizio di First Emergency Response;

B) **Servizi opzionali**, da attivare su esplicita richiesta della Committente:

- Fornitura a consumo di Sigilli come da normativa eIDAS;
- Fornitura a consumo di certificati per il servizio di firma remota ed automatica;
- Servizi opzionali a corpo per l'integrazione dei servizi fiduciari di altri Certificatori;
- Servizio di Dematerializzazione con certificazione di processo;
- Servizio di riconoscimento utenti via SPID o CIE;
- Servizio di riconoscimento utenti via RAO.

## 2.2 Dimensionamento dell'acquisizione

Il dettaglio e il dimensionamento dei servizi, oggetto della presente iniziativa, è riportato nella successiva tabella, comprensiva delle quote di competenza dei dipartimenti interessati.

| ID | SERVIZI BASE  | DIPARTIMENTO (QUANTITÀ) |      |      | Unità di Misura  |
|----|---|-------------------------|------|------|------------------|
|    |   | RGS                     | DAG  | DT   |                  |
| 1  | <b>Manutenzione dei Server PkBox</b><br><i>SLA 24x7 – 4 ore per la presa in carico dell'incidente</i>                     | 3                       | 5    | -    | Numero di Server |
| 2  | <b>Manutenzione Server PkBox</b><br><i>SLA 5x8 – 4 ore per la presa in carico dell'incidente</i>                          | 1                       | 1    | -    | Numero di Server |
| 3  | <b>Manutenzione del software PkNet</b><br><i>SLA 5x8 – 4 ore per la presa in carico dell'incidente</i>                    | 6500                    | 2000 | 1200 | Numero di Utenti |
| 4  | <b>Manutenzione del software Firma Facile per Windows</b><br><i>SLA 5x8 – 4 ore per la presa in carico dell'incidente</i> | 6500                    | 2000 | 1200 | Numero di Utenti |
| 5  | <b>Canone servizio di firma remota Infocert con token OTP</b><br><i>Comprensivo del canone di gestione della VPN</i>      | 321                     | 28   | 76   | Numero di Utenti |
| 6  | <b>Full Service Pkcube Enterprise (5 server)</b>  | 5                       | -    | -    | Servizio         |
| 7a | <b>Servizi professionali di supporto (a consumo)</b><br><i>Giornata on-site</i>   | 10                      | 10   | 10   | giorni uomo      |
| 7b | <b>Servizi professionali di supporto (a consumo)</b><br><i>Giornata remota</i>  | 40                      | 40   | 30   | Giorni uomo      |
| 8  | <b>Nuova licenza PkBox - costo una tantum</b>   | 3                       | 1    | -    | Numero di Server |

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 76 c. 2 lett. b) e c) del D.lgs. 36/2023 per l'affidamento della fornitura di servizi di manutenzione e servizi professionali a supporto relativi alla piattaforma crittografica PkSuite per Sogei – ID 2908

| ID | SERVIZI BASE   | DIPARTIMENTO (QUANTITÀ) |     |    | Unità di Misura |
|----|--|-------------------------|-----|----|-----------------|
|    |  | RGS                     | DAG | DT |                 |
| 16 | <b>Servizio First Emergency Response (15 ticket)</b> | 1                       | 1   | 1  | Servizio        |

| ID  | SERVIZI OPZIONALI   | DIPARTIMENTO (QUANTITÀ) |     |     | Unità di Misura |
|-----|---|-------------------------|-----|-----|-----------------|
|     |   | RGS                     | DAG | DT  |                 |
| 9   | <b>Certificati Intesi</b><br><i>Canone Sigillo Elettronico</i>  | 3                       | 3   | 3   | Certificato     |
| 10a | <b>Certificati Intesi</b><br><i>Canone Firma Automatica</i>   | 20                      | 10  | 10  | Certificato     |
| 10b | <b>Certificati Intesi</b><br><i>Canone Firma Remota</i>   | 200                     | 100 | 100 | Certificato     |
| 11  | <b>Integrazione Firma Remota Altre CA</b><br><i>Realizzazione - a corpo per ogni integrazione</i>   | 3                       | 1   | 1   | Servizio        |
| 12  | <b>Valorizzazione a corpo per il servizio di:</b><br><b>Dematerializzazione con certificazione di processo</b><br><b>relativa a 50 pratiche di circa 3/4 pagine cadauno</b> | -                       | -   | 1   | Servizio        |
| 13  | <b>Servizio di riconoscimento utenti via SPID</b>   | -                       | -   | 100 | Servizio        |
| 14  | <b>Servizio di riconoscimento utenti via CIE</b>  | -                       | -   | 100 | Servizio        |
| 15  | <b>Servizio di riconoscimento utenti via RAO Intesi Group</b>   | -                       | -   | 100 | Servizio        |

Tabella 2 – Dettaglio dell'acquisizione

## 2.3 Durata

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

È prevista infine la possibilità di proroga tecnica ai sensi dell'art. 120, comma 11, del D.Lgs. 36/2023.

## 2.4 Luogo di lavoro

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

## 2.5 Modalità di affidamento/esecuzione

Tutti i servizi base dovranno essere erogati in continuità.

I servizi opzionali ed i piani di lavoro verranno richiesti/concordati via e-mail dal DDE o dal suo assistente.

Le richieste di supporto applicativo saranno veicolate tramite il portale JIRA offerto da Intesi.

## 2.6 Identificazione del Responsabile della Fornitura

Prima della stipula del contratto, l'Impresa dovrà comunicare alla Sogei il nominativo del proprio rappresentante designato quale responsabile dei servizi contrattuali e del coordinamento degli

stessi. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico della SOGEI.

Tale Responsabile non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Sogei.

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

## 2.7 Modalità di Comunicazione

Le comunicazioni con il responsabile della fornitura avverranno via e-mail per le attività ordinarie. Le VDC saranno inviate protocollate via PEC.

## 2.8 Consegna, Installazione, Configurazione

L'installazione delle nuove licenze sarà concordata sia per DAG sia per SOGEI/RGS con appositi piani di lavoro e verrà rilasciato il verbale di fine installazione e nota di verifica di conformità. Nel caso si tratti di un nuovo acquisto di Licenze (Perpetue), il Fornitore è obbligato a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta [ConsegnaSW@sogei.it](mailto:ConsegnaSW@sogei.it).

Nel caso si tratti di un rinnovo della manutenzione e non sia prevista la fornitura di nuove chiavi di attivazione, l'avvio dello stesso dovrà avvenire attraverso una comunicazione da inviare alla medesima casella di posta.

Quanto di seguito indicato si applica per qualunque tipologia di acquisto SW.

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, il Fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (secondo il formato di cui alla tabella "**DettaglioLicenzeSW\_BOM**" di seguito riportata) che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite sia di quelle previste come opzionali ossia il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità relative, la versione, la tipologia, gli importi economici di ognuna (costo + manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Il Fornitore si obbliga, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, pena l'applicazione delle relative penali, a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta [ConsegnaSW@sogei.it](mailto:ConsegnaSW@sogei.it).

Il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza e fornire le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare chiaramente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a Sogei) e i certificati di proprietà delle licenze o POE, ove previsti.

Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.



**Non è accettata**, come oggetto di consegna, una licenza 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 la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo;
- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW.

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra; il template (**DettaglioLicenzeSW\_BOM.xlsx**) verrà consegnato al Fornitore che dovrà restituirlo compilato.

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

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare, nel caso che uno o più dei prodotti di cui al perimetro base ed opzionale venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

A tal fine, 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.

#### **ALLEGATO** **DettaglioLicenzeSW\_BOM**



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

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

- un sistema di trouble ticketing accessibile via WEB H24;
- l'operatività in modalità H8 per tutti i giorni feriali (5 giorni/settimana) per la lavorazione dei ticket aperti.

La lingua utilizzata per tutte le comunicazioni tra il personale tecnico Sogei e il personale dell'assistenza tecnica/manutenzione della Società dovrà essere la lingua italiana. Per il servizio di manutenzione PkBox (ID 1 e 2 di cui alla precedente Tabella 2 – Dettaglio dell'acquisizione), i Dipartimenti si riservano la possibilità di variare la consistenza, previa comunicazione scritta di Sogei, da inviare al Fornitore con 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto al dodicesimo canone mensile dell'anno di riferimento del servizio, sempre nei limiti dei fabbisogni massimi stabiliti.

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

### **3.1.2 Servizio di Manutenzione Full Service per PkCube ENTERPRISE**

Il servizio di manutenzione "Full Service" relativo a PkCube Enterprise (ID 6 della precedente Tabella 2 – Dettaglio dell'acquisizione), installato presso il CED Sogei, sito in Via Mario Carucci 99 – Roma, e dedicato alle attività di verifica e firma remota/automatica per gli utenti delle applicazioni del Dipartimento di RGS, dovrà includere le seguenti attività:

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

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

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

- installazione e configurazione;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 76 c. 2 lett. b) e c) del D.lgs. 36/2023 per l'affidamento della fornitura di servizi di manutenzione e servizi professionali a supporto relativi alla piattaforma crittografica PkSuite per Sogei – ID 2908

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

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

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

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

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

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

### **3.1.3 Servizi di Firma Remota InfoCert con token OTP Vasco Mobile**

I servizi di Firma Digitale Remota (ID 5 della precedente Tabella 2 – Dettaglio dell’acquisizione) sono attualmente erogati dalla Certification Authority InfoCert sulla base dell’architettura software PkSuite. I prodotti PkBox sono predisposti per operare anche “in service” e, dunque, le credenziali vengono ospitate su HSM installati presso la server farm di InfoCert che eroga i servizi di emissione certificati e di firma digitale remota.

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

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

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

### **3.1.4 Servizi Professionali di Supporto**

I servizi professionali (ID 7a, 7b della precedente Tabella 2 – Dettaglio dell’acquisizione) prevedono l’erogazione degli stessi a consumo, sia in modalità «remota» sia in modalità «on-site», previa richiesta da parte di Sogei, presso le sedi dei Dipartimenti MEF di riferimento (come meglio indicato al par.2.2). Il servizio di supporto specialistico richiesto si configura come un’attività di assistenza specialistica relativa alle componenti proprietarie della piattaforma PkSuite, in particolare:

- supporto specialistico di prodotto di carattere funzionale ed operativo sulle funzionalità disponibili;
- supporto specialistico di prodotto per l’evoluzione delle applicazioni specifiche;

- supporto specialistico di prodotto di eventuali limitazioni all'utilizzo delle funzionalità applicative derivanti da accidentali malfunzionamenti che potrebbero manifestarsi nel normale utilizzo delle applicazioni.

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

### **3.1.5 Nuove licenze PkBox**

Il residuo numero di licenze PkBox oggetto dell'iniziativa, (ID 8 della precedente Tabella 2 – Dettaglio dell'acquisizione) sono essenziali per gestire l'aumento del volume delle transazioni realizzate da Sogei nel contesto dei processi di firma digitale. Considerando che il perimetro degli applicativi coinvolti in questa iniziativa è estremamente critico, è cruciale per Sogei poter gestire un numero di transazioni in rapida crescita. È inoltre importante supportare tale espansione senza compromettere le prestazioni o la sicurezza del sistema, tenendo presente la centralità della continuità operativa per gli applicativi che si interfacciano con la piattaforma stessa.

### **3.1.6 Servizio di First Emergency Response (FER)**

Il servizio "First Emergency Response" (FER) (ID 16 della precedente Tabella 2 – Dettaglio dell'acquisizione) è progettato per offrire un supporto tempestivo e dedicato per la gestione di emergenze legate all'interazione tra PkBox e gli applicativi critici interni a Sogei. Di conseguenza, riguarderà unicamente l'ambiente di produzione; saranno quindi esclusi gli ambienti di test/collaudointegrazione.

Sogei fornirà al momento della stipula una lista degli applicativi definiti come critici, per un massimo di 10 applicativi, includendo:

- Breve descrizione della funzione in azienda;
- Motivazione della criticità;
- Riferimenti mail e telefonici del referente tecnico per ciascuna applicazione;
- Pianificazione del periodo formativo.

Queste informazioni potranno essere fornite tramite un foglio Excel, predisposto da Sogei. Inoltre, è prevista una definizione di una escalation path sia per Sogei sia per il Fornitore.

Questo servizio includerà un numero reperibile dedicato, disponibile 11 ore al giorno (09-20) per 7 giorni alla settimana, al fine di rispondere prontamente alle richieste di assistenza. Questo riferimento andrà comunicato prima della stipula del contratto.

Il servizio coprirà un massimo di 15 chiamate all'anno (intese come 15 segnalazioni di problematiche). Superate le 15 chiamate, sarà necessario acquistare un'ulteriore tranche di 15 chiamate, fino ad un massimo di tranches acquistabili pari a 3 l'anno (totale massimo di 45 chiamate annue).

I tecnici che risponderanno saranno adeguatamente formati e avranno una buona conoscenza dell'architettura e del mondo Sogei: quest'ultima, infatti, dedicherà delle sessioni specifiche di formazione sugli applicativi critici e il servizio potrà partire a valle del periodo formativo.

Ogni chiamata dovrà essere accompagnata da un numero di Trouble Ticket Jira contrassegnato come "FER" (First Emergency Response). La chiamata sarà sempre mandatoria. Il servizio FER non si applica con la sola apertura del Trouble Ticket ma dovrà essere sempre accompagnata da una chiamata telefonica.

## 3.2 Servizi Opzionali

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

Il servizio di integrazione (ID 11 della precedente Tabella 2 – Dettaglio dell'acquisizione) richiesto da Sogei, qualora si renda necessario nell'ottica evolutiva della piattaforma crittografica, dovrà essere svolto da personale in possesso delle competenze necessarie, tenuto conto della natura dei prodotti in uso da integrare con altre CA.

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

| FASE                                | DESCRIZIONE ATTIVITÀ  | Output/Deliverable                                     | Documento di Approvazione/Revisione   |
|-------------------------------------|---|--|---|
| <b>Progettazione</b>                | Dettaglio di progetto e Piano di esecuzione                     | Specifiche tecniche dell'intervento e Piano di lavoro. | Lettera di approvazione Piano di lavoro concordato  |
| <b>Realizzazione</b>                | Realizzazione   | Documentazione Environment                             | N.A.  |
| <b>Consegna/Installazione</b>       | Configurazione Environnement nell'ambiente di collaudo di Sogei | Configurazione in ambiente di collaudo                 | Rapporto di fine installazione contenente il dettaglio dell'environnement                       |
| <b>Collaudo/Verifica Conformità</b> | Test applicativi  | N.A.   | Esito Test applicativi " <i>Verbale di collaudo del servizio di integrazione con altre CA</i> " |
| <b>Esercizio</b>                    | Configurazione Environnement nell'ambiente di esercizio         | Configurazione attiva Accettazione                     | Accettazione Fornitura  |

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

Entro 5 giorni solari dalla "Data di richiesta intervento" inviata al Responsabile della Fornitura dovrà essere consegnato un Piano di Lavoro di massima, pena l'applicazione delle relative penali.

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

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

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

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

### **3.2.2 Fornitura di sigilli elettronici, certificati di Firma remota e automatica**

Il servizio di Sigillo Elettronico (ID 9 della precedente Tabella 2 – Dettaglio dell'acquisizione), come previsto dalla normativa eIDAS, deve essere erogato dalla CA Intesi, al fine di avere il controllo completo della catena di erogazione di questo servizio.

I certificati di Firma Digitale, sia remota sia automatica (10a, 10b della precedente Tabella 2 – Dettaglio dell'acquisizione), devono essere erogati dalla Certification Authority Intesi.

Nell'ottica evolutiva della piattaforma crittografica MEF e qualora i Dipartimenti di DT, DAG e RGS ritengano di espandere il numero di utenti del servizio di Firma Automatica, Remota o tramite Sigilli elettronici, Sogei può attivare il servizio opzionale, nei limiti dei fabbisogni massimi stabiliti alla precedente Tabella 2 – Dettaglio dell'acquisizione del par. 2.2, componente ID 9, ID 10a e ID 10b.

I lotti di certificati richiesti dovranno essere forniti al massimo entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla succitata "Data di richiesta", pena l'applicazione delle penali.

### **3.2.3 Servizio di Riconoscimento utenti via SPID, CIE e RAO Intesi**

Per ridurre il carico di lavoro legato alla funzione di RAO vengono proposte due modalità di rilascio di nuove credenziali:

- Servizio di riconoscimento utenti via SPID o CIE (ID 13 - 14 della precedente Tabella 2 – Dettaglio dell'acquisizione). Tramite questo servizio i RAO del MEF invieranno agli utenti richiedenti un messaggio e-mail contenente il link per attivare la procedura di riconoscimento e rilascio delle credenziali via SPID e CIE;
- Servizio di riconoscimento utenti via RAO Intesi Group (ID 15 della precedente Tabella 2 – Dettaglio dell'acquisizione). Tramite questo servizio il RAO del MEF richiederà l'appuntamento per un utente ed il RAO Intesi ne farà il video riconoscimento e procederà all'emissione delle credenziali di firma sempre per l'ufficio RAO di pertinenza dell'utente.

### **3.2.4 Servizio di Dematerializzazione documentale**

Questo servizio (ID 12 della precedente Tabella 2 – Dettaglio dell'acquisizione) è necessario per Sogei, poiché le consente la certificazione di processo relativa a 50 pratiche di circa 3/4 pagine cadauno, per l'archiviazione a lungo termine della documentazione cartacea relativa al processo di riconoscimento dei titolari di credenziali di firma.

## **4 Verifica di conformità**

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



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

Nel seguito del presente paragrafo sono descritti i due report che il Fornitore dovrà inviare a Sogei, all'indirizzo PEC che sarà comunicato in fase di stipula, con cadenza trimestrale a far data dalla stipula del contratto (i report dovranno, in altri termini, far riferimento al medesimo intervallo temporale cui i servizi da fatturare si riferiscono). Tali report dovranno essere inviati entro il giorno 10 del mese successivo alla chiusura del trimestre di riferimento (ad esempio stipula contratto 15 gennaio, i report andranno inviati entro il 10 aprile, 10 luglio, 10 ottobre e 10 gennaio), pena l'applicazione delle penali.

Si evidenzia che il primo report sarà utilizzato dalla Committente stessa nell'ambito delle verifiche periodiche di conformità disciplinate nello Schema di contratto. La Committente, al ricevimento di detti report, procederà alla verifica della correttezza e completezza degli stessi ed entro 15 giorni dal ricevimento comunicherà via PEC al Fornitore l'esito di tale verifica. Nel caso di esito positivo della verifica, la data di invio di detta PEC verrà considerata quale "Data di avvio Servizi" (cfr. anche art. 6 dello Schema di contratto).

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

Il primo report dovrà contenere i seguenti dati:

- con riferimento ai servizi di cui ai par. 3.1.1 e 3.1.2, il numero di apparati/server/utenti mantenuti e/o gestiti nell'arco del trimestre di riferimento, con indicata la data di avvio dei servizi (o eventuale data di cessazione);
- con riferimento ai certificati di cui al par. 3.1.3, il numero di certificati gestiti nell'arco del trimestre di riferimento;
- con riferimento ad eventuale erogazione nel trimestre del servizio di cui al par. 3.2.1, l'indicazione dell'attività svolta. Dovrà essere allegato il "Verbale di collaudo del servizio di integrazione con altre CA", di cui al suddetto paragrafo;
- con riferimento alle eventuali forniture di lotti di certificati/sigilli di cui ai par. 3.2.2, il numero di lotti di certificati/sigilli forniti nell'arco del trimestre di riferimento.
- con riferimento alle eventuali forniture di lotti di certificati/sigilli di cui ai par. 3.2.2, il numero di credenziali rilasciate nell'arco del trimestre di riferimento.
- con riferimento alle eventuali forniture di lotti di certificati/sigilli di cui ai par. 3.2.2, il numero di documenti dematerializzati nell'arco del trimestre di riferimento.

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

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



Infine, per i servizi professionali a consumo (par. 3.1.4), la società dovrà produrre le **Dichiarazioni di Prestazioni** entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

## 5 Livelli di servizio

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

| Servizio - ID                                    | Parametro                                       | Gravità              | Descrizione Parametro   | Valore di Soglia     |
|--|---|----------------------|---|----------------------|
| Manutenzione (ID 1, 2, 3, 4, 5)                  | $T_{(presa\ in\ carico)}$                       |                      | <i>Tempo di presa in carico dell'incidente</i>  | 4 ore                |
| Manutenzione (ID 1,2,3,4,5)                      | $T_{(risoluzione\ temporanea)}$                 | Livello di gravità 1 | <i>Tempo di risoluzione temporanea</i>  | 2 giorni lavorativi  |
| Manutenzione (ID 1,2,3,4,5)                      | $T_{(risoluzione\ temporanea)}$                 | Livello di gravità 2 | <i>Tempo di risoluzione temporanea</i>  | 3 giorni lavorativi  |
| Manutenzione (ID 1,2,3,4,5)                      | $T_{(risoluzione\ temporanea)}$                 | Livello di gravità 3 | <i>Tempo di risoluzione temporanea</i>  | 4 giorni lavorativi  |
| Manutenzione (ID 1,2,3,4,5)                      | $T_{(risoluzione\ definitiva)}$                 | Livello di gravità 1 | <i>Tempo di risoluzione definitiva</i>  | 10 giorni lavorativi |
| Manutenzione (ID 1,2,3,4,5)                      | $T_{(risoluzione\ definitiva)}$                 | Livello di gravità 2 | <i>Tempo di risoluzione definitiva</i>  | 15 giorni lavorativi |
| Manutenzione (ID 1,2,3,4,5)                      | $T_{(risoluzione\ definitiva)}$                 | Livello di gravità 3 | <i>Tempo di risoluzione definitiva</i>  | 20 giorni lavorativi |
| Supporto Specialistico (ID 7a, 7b)               | $T_{(erogazione)}$                              |                      | <i>Tempo di erogazione del servizio di supporto specialistico dalla “Data di richiesta intervento”</i>  | 10 giorni            |
| First Emergency Response (FER) ID 16             | $T_{(presa\ in\ carico)}$                       |                      | <i>Tempo di presa in carico dell'emergenza (per servizio critico)</i>   | 1 ora                |
| Consegna Piano di Lavoro (ID 9)                  | $T_{(consegna\ piano\ lavoro)}$                 |                      | <i>Tempo di consegna del Piano di Lavoro dalla “Data di richiesta intervento” o dalla data di mancata approvazione di Sogei</i>                     | 5 giorni             |
| Consegna “Rapporto di Fine Installazione” (ID 9) | $T_{(consegna\ rapporto\ fine\ installazione)}$ |                      | <i>Tempo di consegna del Rapporto di Fine Installazione dall'approvazione del Piano di Lavoro (se non diversamente concordato nel Piano stesso)</i> | 35 giorni            |

Tabella 4 – SLA

In particolare:

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 76 c. 2 lett. b) e c) del D.lgs. 36/2023 per l'affidamento della fornitura di servizi di manutenzione e servizi professionali a supporto relativi alla piattaforma crittografica PkSuite per Sogei – ID 2908

- il parametro  $T(presa\ in\ carico)$  misura il tempo che intercorre fra l'apertura del ticket da parte di Sogei e la risposta del fornitore con l'indicazione del numero di ticket e il livello di gravità; è misurato in ore, quindi ai fini del calcolo delle penali saranno considerate solo ore intere consumate (ad es. per un tempo di presa in carico dell'incidente pari a 1 ora e 20 minuti, il livello di servizio assumerà il valore pari a 1; per un tempo di presa in carico pari a 40 minuti, il livello di servizio assumerà il valore pari a 1, e così via). Le ore sono calcolate all'interno dell'orario contrattualizzato, quindi all'interno delle 8 ore giornaliere di erogazione del servizio per gli ID 2, 3 e 4 e nell'ambito delle 24h giornaliere per gli ID 1 e 5;
- il parametro  $T(risoluzione\ temporanea)$  misura il tempo che intercorre fra la presa in carico del malfunzionamento e la risoluzione temporanea del problema, tramite un workaround; è misurato in giorni lavorativi e, pertanto, ai fini del calcolo delle penali, saranno considerati solo giorni interi consumati. I giorni sono calcolati all'interno dell'orario contrattualizzato, quindi all'interno delle 5 giornate settimanali di erogazione del servizio per gli ID 2, 3 e 4 e nell'ambito dei 7 giorni settimanali per gli ID 1 e 5;
- il parametro  $T(risoluzione\ definitiva)$  misura il tempo che intercorre fra la presa in carico del malfunzionamento e la risoluzione definitiva e stabile del problema; è misurato in giorni lavorativi e, pertanto, ai fini del calcolo delle penali, saranno considerati solo giorni interi consumati. I giorni sono calcolati all'interno dell'orario contrattualizzato, quindi all'interno delle 5 giornate settimanali di erogazione del servizio per gli ID 2, 3 e 4 e nell'ambito dei 7 giorni settimanali per gli ID 1 e 5;
- il livello di gravità 1 - Alto: si verifica quando l'intera soluzione software oggetto del servizio risulta bloccato o totalmente non funzionante; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" di Sogei e interessa un numero significativo di utenti;
- il livello di gravità 2 - Medio: si verifica quando un prodotto della soluzione software oggetto del servizio ed utilizzato per un'attività "business critical" non funziona; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata;
- il livello di gravità 3 - Basso: un prodotto della soluzione software oggetto del servizio non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste.

## 6 Penali sui livelli di servizio

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

Nella successiva tabella questi sono i riferimenti da utilizzare:

- VP = valore della penale
- n\_ore = numero di ore di ritardo
- n\_giorni = numero di giorni di ritardo
- VCb = valore del contratto relativamente ai soli servizi base (importo complessivo contrattuale dei servizi da ID1 a ID8 della Tabella 2 – Dettaglio dell'acquisizione), come riportato nell'art. 13 dello Schema di Contratto.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 76 c. 2 lett. b) e c) del D.lgs. 36/2023 per l'affidamento della fornitura di servizi di manutenzione e servizi professionali a supporto relativi alla piattaforma crittografica PkSuite per Sogei – ID 2908

- VCo = valore del contratto relativamente ai soli servizi opzionali (importo complessivo contrattuale dei servizi da ID9 a ID12 della Tabella 2 – Dettaglio dell’acquisizione), come riportato nell’art. 13 dello Schema di Contratto.

| Parametro  | Valore di soglia     | Valorizzazione della penale   | Formula                        |
|--|----------------------|---|--------------------------------|
| $T_{(presa\ in\ carico)}$                                      | 4 ore                | 0,05‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi base per ogni ora di ritardo rispetto al valore soglia        | $VP=n\_ore*0,05/1000*VCb$      |
| $T_{(risoluzione\ temporanea)}$<br><i>Livello di gravità 1</i> | 2 giorni lavorativi  | 1‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi base per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia        | $VP= n\_giorni * 1/1000*VCb$   |
| $T_{(risoluzione\ temporanea)}$<br><i>Livello di gravità 2</i> | 3 giorni lavorativi  | 0,7‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi base per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia      | $VP= n\_giorni * 0,7/1000*VCb$ |
| $T_{(risoluzione\ temporanea)}$<br><i>Livello di gravità 3</i> | 4 giorni lavorativi  | 0,4‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi base per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia      | $VP= n\_giorni * 0,4/1000*VCb$ |
| $T_{(risoluzione\ definitiva)}$<br><i>Livello di gravità 1</i> | 10 giorni lavorativi | 1‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi base per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia        | $VP= n\_giorni * 1/1000*VCb$   |
| $T_{(risoluzione\ definitiva)}$<br><i>Livello di gravità 2</i> | 15 giorni lavorativi | 0,7‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi base per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia      | $VP= n\_giorni * 0,7/1000*VCb$ |
| $T_{(risoluzione\ definitiva)}$<br><i>Livello di gravità 3</i> | 20 giorni lavorativi | 0,4‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi base per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia      | $VP= n\_giorni * 0,4/1000*VCb$ |
| $T_{(erogazione)}$   | 10 giorni            | 0,7‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi base per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia      | $VP= n\_giorni * 0,7/1000*VCb$ |
| $T_{(consegna\ piano\ lavoro)}$                                | 5 giorni             | 0,7‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi opzionali per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia | $VP= n\_giorni * 0,7/1000*VCo$ |
| $T_{(consegna\ rapporto\ fine\ installazione)}$                | 35 giorni            | 0,7‰ dell'importo contrattuale relativamente ai soli servizi opzionali per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia | $VP= n\_giorni * 0,7/1000*VCo$ |

Tabella 5 – Penali

## 7 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 76 c. 2 lett. b) e c) del D.lgs. 36/2023 per l'affidamento della fornitura di servizi di manutenzione e servizi professionali a supporto relativi alla piattaforma crittografica PkSuite per Sogei – ID 2908

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 (<https://www.sogei.it/it/sogei-homepage/area-fornitori/portale-fornitori.html>).

## 7.1 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.