

## **CAPITOLATO TECNICO**

### **SOTTOSCRIZIONE LICENZE ONLYOFFICE**

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni .....	3
1.2	Contesto tecnico-organizzativo .....	4
1.3	Contesto tecnologico.....	4
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA / SERVIZIO.....</b>	<b>6</b>
2.1	Consegna del software.....	7
2.2	Durata .....	10
<b>3</b>	<b>GESTIONE DEL CONTRATTO .....</b>	<b>10</b>
3.1	Responsabile delle attività contrattuali .....	10
3.2	Modalità di comunicazione .....	10
3.3	Adempimenti per la sicurezza .....	11
3.4	Lingua .....	11
3.5	Riservatezza .....	11
3.6	Verifica di conformità.....	11
3.7	Livelli di servizio .....	12
<b>4</b>	<b>PENALI.....</b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>MODALITA' DI FATTURAZIONE .....</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>ALLEGATI - CUSTOMIZZAZIONI ONLYOFFICE GIÀ EFFETTUATE .....</b>	<b>15</b>

## 1 PREMESSA

### 1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **CONSIP**: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **SOGEI/RGS**: la Società Generale di Informatica S.p.A./Ragioneria Generale dello Stato, Committente e Beneficiaria;
- **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 che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l'organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara;
- **Capitolato tecnico**: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi la fornitura e il servizio;
- **Contratto**: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura e il servizio;
- **Società**: la società aggiudicataria della fornitura e del servizio;
- **Fornitura e Servizio**: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **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;
- **Responsabile delle attività contrattuali**: la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Sistema Informativo**: il sistema informativo gestito da Sogei con sede in Roma, Via Mario Carucci 99.

## **1.2 CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO**

Il sistema LEGIT si pone come finalità il rifacimento e l'evolutiva del sistema a supporto delle attività prelegislative, in ottica gestionale, documentale e di workflow per supportare la digitalizzazione dei procedimenti attraverso la predisposizione dei documenti legislativi, dei pareri e delle relazioni tecniche di tutti i provvedimenti.

La soluzione è basata sull'automazione dei processi operativi è finalizzata alla completa digitalizzazione delle proposte normative e dei documenti connessi, alla dematerializzazione degli atti caratterizzanti il sistema di produzione normativa e alla reingegnerizzazione degli scambi documentali tra la RGS e gli altri interlocutori sia interni al MEF che esterni.

A tal fine il sistema realizzato è basato su un'infrastruttura cloud che possa fornire servizi in ottica Software as a service (SaaS) e Platform as a Service (PaaS), consentendo in tal modo di superare la logica dell'organizzazione basata su silos indipendenti e abilitando una reale interoperabilità tra i sistemi coinvolti.

Utilizzando i moderni paradigmi Cloud Native/Cloud First, alla base del sistema è stata implementata un'architettura tecnologica complessa nella quale le capability offerte dallo strato di integrazione (API Gateway) a microservizi fungono da collante tra la logica di front-end esposta dalla soluzione di portale, la logica di gestione documentale offerta dalla soluzione di Document Management, i sistemi esterni ad integrazione e lo strato di archiviazione delle informazioni (dati e documenti).

Nel contesto applicativo descritto, al fine di rendere disponibile all'utente finale le funzionalità di document compare ed Editing avanzato, è stata effettuata un'analisi di mercato che ha visto l'analisi di diversi prodotti ed è stato individuato OnlyOffice come prodotto per soddisfare tutti i requisiti.

## **1.3 CONTESTO TECNOLOGICO**

Il contesto tecnologico in cui viene calato l'applicativo Legit è basato su un'architettura a microservizi ReST su piattaforma OpenShift.

Il layer di business logic e di integrazione applicativa è sviluppato in modo tale da implementare le funzionalità di business interne e disaccoppiare il layer di front-end e i servizi di middleware.

L'interazione tra i diversi micro-servizi e componenti è sincrona su protocolli ReST/Soap o asincrono mediante l'utilizzo del message broker Red Hat Jboss A-MQ. Sono previsti opportuni micro-servizi con funzione di adapter verso sistemi esterni/legacy, micro-servizi che verranno schedulati in modalità Job e micro-servizi che si occuperanno di orchestrare le attività di altri micro-servizi.

Ogni micro-servizio è basato su funzionalità di business implementabili in maniera indipendente e comunica attraverso meccanismi leggeri (ReST), basati sull'utilizzo di api http. I micro-servizi sono distribuiti attraverso meccanismi di deploy automatizzati. Con riferimento al contesto in esame i micro-servizi del back-end sono implementati in linguaggio Java e basati su SpringBoot. Il front-end dell'applicativo è invece realizzato con tecnologia Angular 7.

L'accesso all'applicativo è basato sul sistema di autenticazione del MEF Oracle Access Manager – OAM.

Le autorizzazioni degli utenti sono realizzate a livello applicativo, attraverso un LDAP Microsoft Active Directory per l'associazione utenti/gruppi ai grant di sistema tramite opportune ACL referenziate dai diversi componenti del sistema (in particolare IBM FileNet e RH PAM).

Le permission applicative a livello di micro-servizi sono gestite tramite un'apposita libreria custom che autorizzerà l'esecuzione delle operazioni mediante il framework di spring-security.

La base dati su cui insistono i diversi micro-servizi è basata Oracle RAC su Exadata.

Per la realizzazione delle funzionalità di business, il sistema dialoga con componenti esterni.

In particolare, Legit si interfaccia con:

- Il sistema documentale **IBM FileNet** per la gestione dei documenti e dei relativi metadati. L'interazione con IBM FileNet è garantita da un micro-servizio dedicato e la comunicazione avviene attraverso il connettore CMIS Adapter di IBM. L'autenticazione per l'accesso al sistema IBM FileNet avviene mediante Autenticazione CMIS effettuata con la basic authentication.
- Il componente **BAMOE** per la gestione dei processi di Business Process Modeling Notation (BPMN), ossia per la gestione dei task assegnati/completati dai diversi utenti di sistema. E' presente un micro-servizio ad-hoc che si occupa del dialogo con BAMOE attraverso il client reso disponibile dal vendor IBM. L'autenticazione per l'accesso al sistema BAMOE avviene mediante impersonificazione dell'utente, recuperando il suo username dal token JWT della request ricevuta dal micro-servizio che si interfaccia con la componente BAMOE. Le comunicazioni tra il layer di front-end, quello a Microservizi e quelle tra quest'ultimo e BAMOE avverranno mediante interfaccia ReST api su protocollo Https.
- **Adobe Form 6.5** per tutte le funzionalità legate alla produzione di documenti, anteprime e stampe destinate alla firma. Anche in questo caso l'interazione con il componente avviene attraverso un micro-servizio dedicato. Le comunicazioni tra i vari layer (front-end, microservizi, adobe) avverranno tramite interfaccia ReST api. Nel caso di comunicazione tra il layer Angular e quello dei microservizi il protocollo è di tipo https.
- Sistema **NPS** per tutte le funzionalità di protocollazione ingresso/uscita dei documenti e per quelle legate alla gestione della posta certificata. NPS espone un'interfaccia basata su protocollo di comunicazione SOAP con credenziali inserite in header.
- Il Server di firma **PKBox** viene richiamato da un opportuno micro-servizio per tutte le funzionalità legate alla firma visibile/invisibile. L'interazione con PkBox avviene attraverso un client messo a disposizione dal server di firma. Le comunicazioni tra i vari layer (front-end, microservizi) avvengono tramite interfaccia ReST api. Nel caso di comunicazione tra il layer Angular e quello dei microservizi il protocollo è di tipo https.

- **OnlyOffice** sarà utilizzato per le funzionalità di editing avanzato, confronto documenti sia word che pdf (anche attraverso meccanismi di OCR messi a disposizione dalla suite Adobe). Le funzionalità di OnlyOffice saranno fruibili attraverso una widget dedicata integrata a sistema, alla quale sarà demandato il compito di comunicare con la componente di back-end di OnlyOffice. Attraverso opportune configurazioni, il Document Server di OnlyOffice, ricevuti gli eventi/comandi dalla widget, comunicherà con i microservizi di back-end del sistema Legit che quando previsto si interfaceranno con IBM FileNet/Adobe. L'accesso al back-end di OnlyOffice sarà regolato da un opportuno micro-servizio. Le interazioni tra il DocumentServer di OnlyOffice e gli altri micro-servizi di back-end avverranno attraverso un micro-servizio di orchestrazione.

## **2 OGGETTO DELLA FORNITURA / SERVIZIO**

Il presente capitolato disciplina la sottoscrizione delle Licenze software OnlyOffice e servizi specialistici per 36 (trentasei) mesi, da erogarsi in favore del Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dalle Condizioni Contrattuali e dalla Richiesta di offerta.

In particolare la Società dovrà garantire:

### **a) Sottoscrizione licenze software**

Rinnovo della sottoscrizione delle Licenze OnlyOffice Docs - Docs Developer Cluster White Label - con modulo Advanced API con sottoscrizione triennale, relative a n. 3 ambienti totali (soluzione on-prem) attualmente installate, con numero di sessioni concorrenti come di seguito specificato:

- a. Ambiente di produzione: N. 300 sessioni concorrenti
- b. Ambiente di non produzione 1 (es. Collaudo/Test): N. 100 sessioni concorrenti
- c. Development server: N. 20 sessioni concorrenti licenza perpetua

Tenendo presente che l'attuale versione installata negli ambienti Legit è la 8.3, qualora nel corso dei 3 anni di efficacia del presente contratto venga emesso un aggiornamento di versione da OnlyOffice tale per cui non sarà più garantito il supporto completo sulla versione in uso, Sogei si riserva la possibilità di avvalersi delle licenze trial temporanee fornite dal Vendor per il collaudo prima della messa in produzione.

## **b) Servizi specialistici**

a. Supporto di I Livello e di interfaccia verso il vendor rispetto alla piattaforma OnlyOffice Docs – developer Cluster White Label e per lo stesso periodo di riferimento della sottoscrizione (36 mesi)

b. Premium Support per lo stesso periodo di riferimento della sottoscrizione (36 mesi)

Si fa presente che il prodotto è stato oggetto, in fase di prima fornitura di customizzazioni corredate da certificazione del vendor. Le customizzazioni sono quindi già inserite dal vendor nel prodotto standard e dovranno rimanere attive con il rinnovo delle licenze ed anche in caso di aggiornamento di versione di prodotto.

### **2.1 CONSEGNA DEL SOFTWARE**

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 **“Dettaglio Licenze”** 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, 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 (***Dettaglio Licenze.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 al Par. 4

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 di cui al Par. 4. 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, se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software opzionali, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.



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 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 architettoniche significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

### Tabella "Dettaglio licenze"

[illegible]

La Società dovrà garantire il servizio di manutenzione relativo alle licenze acquistate a perfetta regola d'arte per 36 mesi decorrenti dalla data di verifica di conformità positiva, ed in particolare:

- la fornitura, entro 15 giorni dalla data della loro immissione sul mercato, delle nuove release e degli aggiornamenti relativi ai prodotti software di cui ai paragrafi precedenti;

la correzione dei malfunzionamenti e/o delle anomalie riscontrati sui prodotti di cui ai precedenti paragrafi.

## **2.2 DURATA**

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula e avrà una durata di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di consegna delle chiavi di licenza, e comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

## **3 GESTIONE DEL CONTRATTO**

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

### **3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI**

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei. Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

### **3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società si impegna a comunicare a Consip, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

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

La Società dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato “Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei”.

Il Committente nominerà il Direttore dell'esecuzione che svolgerà le attività di controllo sull'esecuzione dei servizi e sull'andamento della fornitura.

Il Direttore dell'esecuzione rappresenta la Committente nei rapporti con il Fornitore.

Il Fornitore nominerà il Responsabile della Fornitura, che assume il ruolo di responsabile e referente per tutte le attività previste dal contratto.

Il Fornitore comunicherà il nominativo del Responsabile della Fornitura alla Committente entro i tempi stabiliti nel contratto.

### **3.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA**

La Società s’impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l’esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell’Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell’art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l’obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

### **3.4 LINGUA**

Tutte le attività e la documentazione saranno in lingua italiana e/o lingua inglese.

### **3.5 RISERVATEZZA**

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

La Società non potrà utilizzare o condividere con terzi, a nessun titolo e in nessun modo, la documentazione, i dati o qualsiasi altra informazione fornita da Sogei, al di fuori delle attività oggetto del contratto.

### **3.6 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

La Verifica di conformità sarà effettuata a seconda della natura dell’oggetto contrattuale e sarà avviata:

- con riferimento alla fornitura di cui al paragrafo 2 punto a), entro 15 (quindici) giorni decorrenti dalla consegna dei prodotti software. La verifica di conformità è volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d’arte sotto il profilo tecnico-funzionale;
- con riferimento ai servizi di cui al paragrafo 2 punto b), entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d’arte, secondo le modalità indicate nel Capitolato tecnico, nel contratto nonché secondo le indicazioni della Sogei.

La Società è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l’assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei quanto necessario alle operazioni di verifica di conformità.

La Società potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso

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

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 4, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi, oppure di 3 giorni lavorativi se il malfunzionamento segnalato riguarda problemi di sicurezza del prodotto, ovvero una vulnerabilità tecnica che metta in pericolo l'integrità della piattaforma e dei contenuti esposti

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

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

A completamento della verifica positiva sarà prodotto la “Nota di Verifica di conformità” che dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

### **3.7 LIVELLI DI SERVIZIO**

I livelli di servizio da garantire per il supporto sono quelli relativi al livello PREMIUM di OnlyOffice, ([SLA](#)).

con interfaccia di primo livello da parte del vendor.

Questo l'elenco delle caratteristiche incluse nel Supporto Premium per Docs Developer:

- Tempo di prima risposta 12 durante orari lavorativi
- Installazione standard
- Configurazione primaria
- Migrazione
- Installazione di aggiornamenti
- Integrazione di editor
- Consulenza
- Assistenza al branding

- Sistema di controllo
- Assistenza alla clusterizzazione
- Sessioni remote
- Ingegnere dell'account
- Assistenza telefonica

Il vendor metterà a disposizione una piattaforma web per consentire la registrazione di segnalazioni di manutenzione correttiva; gli SLA di intervento sono quelli determinati dal livello di servizio fornito dalla casa madre con l'aggiunta di 4 ore lavorative necessarie per l'intermediazione.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini sono da intendersi lavorative le ore dalle 09.00 alle 18.00, dei giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione del sabato, della domenica e delle altre festività nazionali.

Il Responsabile della fornitura è tenuto a produrre, alla fine di ogni mese, il documento chiamato “Elenco degli interventi”, contenente tutti gli interventi eseguiti nel corso di tale periodo secondo le modalità e con il contenuto indicati nel presente Documento, evidenziando quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti.

Ove, per la risoluzione dei malfunzionamenti, fosse necessario l'intervento del personale della Società presso i locali ove sono installati i prodotti, tale accesso dovrà essere effettuato durante il normale orario di lavoro della Sogei e nel totale rispetto delle norme di sicurezza ed operative.

#### **4 PENALI**

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna delle licenze software, di cui al precedente par. 2 a), si applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo massimo del contratto. Resta inteso che l'Impresa s'intende in ritardo anche nel caso in cui fornisca prodotti software non conformi alle prescrizioni contenute nella documentazione tecnica e d'uso;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 3.6, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo massimo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Sogei avrà il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.

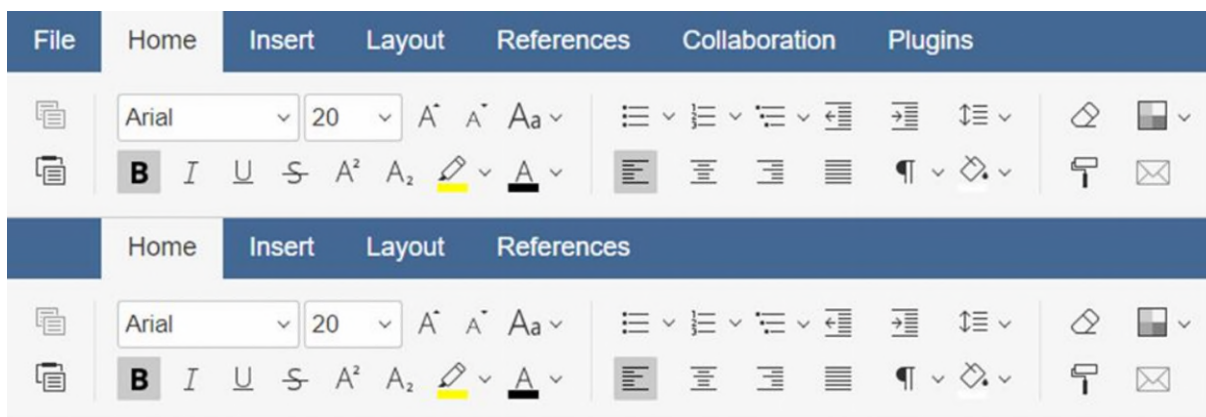
## **5 MODALITA' DI FATTURAZIONE**

- In relazione alla fornitura di licenze software di cui al Par. 2 a), la Società potrà emettere fattura dopo la consegna dei prodotti oggetto della fornitura, successivamente alla sottoscrizione della nota di verifica di conformità positiva.
- In relazione ai servizi di supporto specialistico di cui al Par. 2 b), la Società potrà emettere fattura nella modalità mensile posticipata in misura dell'effettivo consumo, successivamente alla sottoscrizione della nota di verifica di conformità positiva.

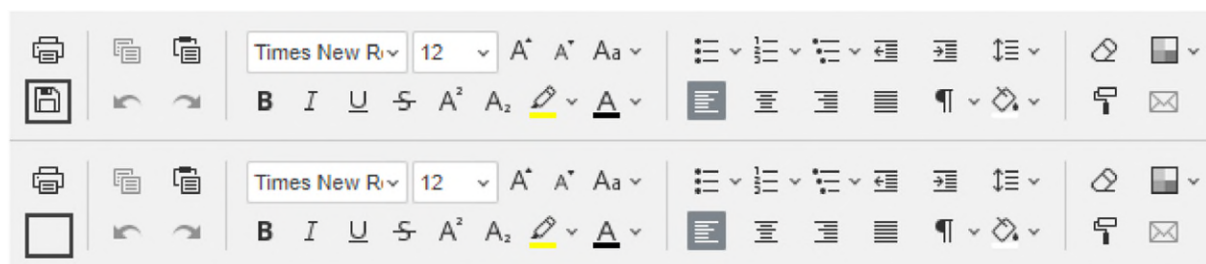
## 6 ALLEGATI - CUSTOMIZZAZIONI ONLYOFFICE GIÀ EFFETTUATE

Queste le customizzazioni già effettuate:

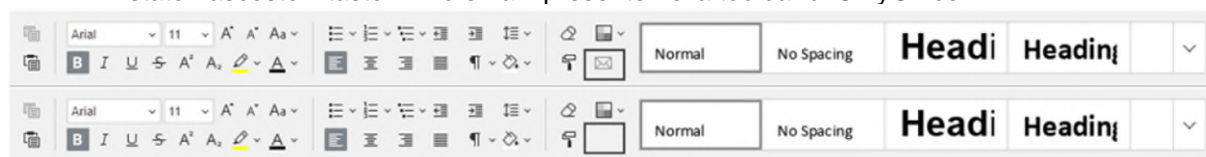
- Sono stati nascosti i menu "File", "Collaboration" e "Plugins" nella toolbar di OnlyOffice:



- È stato nascosto il tasto "salva" presente nella toolbar di OnlyOffice:



- È stato nascosto il tasto "invio email" presente nella toolbar di OnlyOffice:



- È stato nascosto il messaggio "Tutte le modifiche sono state salvate" presente nel footer di OnlyOffice:

