

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZI PAAS PIATTAFORMA JAMIO OPENWORK

SOLUZIONE DI GESTIONE PEC

RDA 52736 – INIZ. 094-2025

INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Contesto di riferimento.....	4
2	OGGETTO DEL SERVIZIO	4
2.1	Requisiti tecnico qualitativi	4
2.2	Caratteristiche tecniche	5
2.3	Consegna, installazione e configurazione	7
2.4	Verifica di conformità.....	9
3	GESTIONE DEL CONTRATTO	10
3.1	Responsabile delle attività contrattuali.....	10
3.2	Modalità di comunicazione	10
3.3	Adempimenti per la Sicurezza.....	10
3.4	Lingua.....	10
3.5	Riservatezza.....	11
4	LIVELLI DI SERVIZIO	11
5	PENALI	11
6	MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....	12

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 il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente del servizio;
- DIPARTIMENTO DELLA RAGIONERIA GENERALE DELLO STATO: Beneficiario del servizio;
- 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 il servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Fornitore: la società aggiudicataria del Servizio;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- Produttore: la società Openwork S.r.l.;
- 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 DI RIFERIMENTO

Il progetto Fabbisogni Standard nasce con la Legge n.42 del 2009 in materia di federalismo fiscale e le successive disposizioni attuative emanate, in particolare, con il Decreto Legislativo 26 novembre 2010, n. 216. Tali disposizioni hanno segnato l'avvio di un processo di riforma che prevede la determinazione dei fabbisogni standard per gli enti locali italiani affidando a SOSE, e ora a Sogei, la predisposizione delle metodologie e il calcolo.

La Sogei ha evidenziato specifiche esigenze orientate alla digitalizzazione dei propri processi aziendali ed organizzativi ed in particolare ha valutato l'opportunità di dotarsi di un sistema per la gestione delle caselle e dei messaggi PEC, tematica di estrema rilevanza organizzativa in termini economico-legali. Il software Jamio è già utilizzato nell'ambito dell'attività di assistenza agli enti territoriali per fornire supporto nella gestione delle comunicazioni e nello specifico dei flussi e-mail in entrata e uscita di posta elettronica certificata.

2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina l'erogazione, dal 03/03/2026 al 02/03/2028, dei Servizi PaaS Piattaforma Jamio Openwork - Soluzione Jamio Openwork 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.

La Soluzione Jamio Openwork:

- permette un invio massivo evoluto e personalizzabile (soprattutto nel caso si rendesse necessario accludere un allegato);
- verifica la corretta ricezione delle comunicazioni e-mail PEC da parte dei singoli destinatari;
- permette la produzione di report dettagliati per ogni singola campagna.

2.1 REQUISITI TECNICO QUALITATIVI

I principali requisiti tecnici richiesti riguardano il possesso di certificazioni ISO e la criptazione e ripristino dei dati:

- possesso di certificazioni ISO 9001 e ISO 27001
- Password Encryption,
- Backup Encryption,
- Trasparent Data-Encryption
- Ripristino dati.

2.2 CARATTERISTICHE TECNICHE

La soluzione Jamio Openwork fornisce al cliente una soluzione, realizzata tramite la metodologia Model Driven Jamio ed erogata nella omonima piattaforma in cloud, a supporto dell'operatività degli utenti coinvolti, in logica di gestione dei flussi operativi con le seguenti caratteristiche:

- i documenti ed i flussi sono digitalizzati;
- il sistema opera in modalità proattiva non reattiva: l'utente è guidato nelle attività da eseguire;
- le attività sono prese in carico ed eseguite dagli attori che possono sempre: consultare informazioni e documenti secondo le politiche di visibilità relative, allegarne di nuovi, inserire annotazioni;
- informazioni di processo, documenti e metadati associati sono resi disponibili agli utenti autenticati secondo le relative politiche di visibilità.

La proposizione ha il vantaggio per il cliente di poter utilizzare un ambiente unico sul cloud a supporto di ogni esigenza legata alla digitalizzazione della propria organizzazione che nel tempo possa emergere.

Il cliente ha a disposizione una Soluzione per la gestione di caselle e messaggi PEC, accedendo ad una specifica pagina personalizzata con logo e colori sociali del cliente.

Questo accesso, denominato Dedicated Web Access prevede:

- accesso da un dominio di terzo livello (<https://ragionesocialecliente.jamio.com>);
- pagina di accesso personalizzata in funzione dell'immagine coordinata del cliente (logo, immagini, colori);
- pagina desktop personalizzata in funzione dell'immagine coordinata del cliente;
- possibilità di abilitare Single Sign On (SSO) con ADFS (Active Directory Federation Services)
- possibilità di abilitare politiche di accesso all'Area di lavoro.

Gli utenti accedono all'area dedicata attraverso dispositivi fissi e mobili (Tablet e SmartPhone) sulla base del proprio profilo.

L'accesso tramite dispositivi mobili è subordinato alla installazione di una App disponibile gratuitamente sugli store Google Play e App Store.

È possibile, su necessità del cliente e sotto presentazione di opportuna offerta economica da parte di Openwork, costruire e pubblicare sulla stessa area ulteriori soluzioni costruite ad hoc per necessità differenti.

La tariffazione degli utenti della Platform è di tipo Flat Fare, ovvero tutti gli utenti che accedono hanno il diritto di utilizzare, in funzione delle ACL impostate, tutte le funzionalità di tutte le soluzioni definite nell'Area di lavoro cui hanno accesso.

L'utente può accedere ad ogni soluzione nel tempo aggiunta ed il costo di quell'utente non aumenta in funzione del numero di soluzioni a cui può avere accesso.

a) soluzione SW e/o HW

Le caratteristiche tecniche necessarie riguardano in particolare:

- gestione sicura e GDPR compliant delle informazioni PEC
- centralizzazione dei messaggi
- accesso multiutente con credenziali individuali
- accesso utenti secondo una profilazione organizzativa che consenta la visibilità e la gestione delle informazioni in base al proprio ruolo

- supervisione e gestione tramite amministratore
- possibilità di effettuare invii massivi
- cruscotto ad icone per la verifica immediata del buon esito degli invii
- monitoraggio della presa in carico e del completamento della gestione
- tracciamento delle attività
- facile ricerca dei messaggi

b) **licenze software:** rinnovo biennale servizio cloud PaaS Jamio Openwork;

c) **servizi di esternalizzazione e servizi specialistici:** configurazione eseguita in fase di primo acquisto;

d) **servizi applicativi:** Soluzione di Gestione caselle e messaggi PEC; accesso per 8 utenti ed invio e ricezione fino ad un massimo di 260.000 PEC annue.

Quantità	Descrizione
SERVIZI CLOUD - PIATTAFORMA (PLATFORM AS A SERVICE) JAMIO OPENWORK	
1	Servizi PaaS - Jamio Area for Enterprise Area di lavoro piattaforma Jamio openwork, con livello di servizio Enterprise, per ambienti di produzione. Include 3 Jamio user + Jamio Storage Pack 10 GB + ad ogni rinnovo un pacchetto da 10.000 Jamio Beats.
5	Servizi PaaS - Jamio User Utente nominale piattaforma Jamio openwork
1	Servizi PaaS - Jamio Storage Pack 100GB storage per archiviazione di dati e documenti
1	Servizi PaaS - Jamio Dedicated Web Access Personalizzazione grafica pagina di accesso e colori
50	Servizi PaaS - Credit - Jamio Beats pack 10.000 Per gestire fino a 500.000 PEC in/out escluse le ricevute Unità di misura per l'utilizzo dei JamioPlug, componenti che forniscono funzionalità accessorie specifiche (i.e. invio e ricezione messaggi PEC, Firma Digitale, Messaggistica, Automazioni Documentali, Form Recognition, etc...). L'acquisto si riferisce ad un pacchetto di Jamio beats prepagati, ogni pacchetto può essere associato unicamente ad un'Area di lavoro.
SERVIZI DI ASSISTENZA	
1	Servizi di Help Desk - SLA - Openwork Help Desk Solution SLA Base Assistenza Soluzione gestione PEC Canone di manutenzione ed assistenza sulla soluzione Portale di ticketing Presa in carico delle richieste entro 4 ore Risoluzione da presa in carico entro 16 ore La risoluzione di anomalie avviene senza l'addebito di alcun ulteriore costo Per assistenza all'uso, assistenza IT ed enhancements si applicano HD credit
2	Servizi di Help Desk - Credit - 50 Openwork Help Desk Credit Pack Ricarica da 50 crediti per un servizio di Help Desk Openwork

2.3 CONSEGNA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE

Il servizio fornito in cloud non necessita di installazione e la configurazione è stata eseguita in fase di primo acquisto.

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, 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.

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 al Par. 5.

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

3 GESTIONE DEL CONTRATTO

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula e avrà una durata di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di attivazione, previa verifica di conformità positiva e comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

Il Fornitore dovrà comunicare, trasmettendolo con la 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. Il Fornitore 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

Il Fornitore si impegna a comunicare, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, 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.

Per le richieste di supporto è previsto sulla piattaforma Jamio-Openwork la possibilità della creazione di un ticket che verrà preso in carico e gestito dal servizio Help Desk.

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

3.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

Il Fornitore 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 il Fornitore 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. Il Fornitore 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.

4 LIVELLI DI SERVIZIO

Servizi di Help Desk - SLA - Openwork Help Desk

- Presa in carico delle richieste entro 4 ore
- Risoluzione da presa in carico entro 16 ore
- La risoluzione di anomalie avviene senza l'addebito di alcun ulteriore costo
- Per assistenza all'uso, assistenza IT ed enhancements si applicano HD credit

5 PENALI

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

- per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'attivazione dei servizi, di cui al precedente paragrafo 2.3, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna del template (*DettaglioLicenzeSW_BOM.xlsx*), di cui al precedente paragrafo 2.2, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna delle autorizzazioni, di cui al precedente paragrafo 2.3, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 2.4, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo;
- per ogni ora di ritardo nella presa in carico delle richieste di cui al paragrafo 4, si applicherà una penale pari allo 0,1‰ (0,1 per mille) dell'importo contrattuale;
- per ogni ora di ritardo nella risoluzione delle richieste di cui al paragrafo 4, si applicherà una penale pari allo 0,1‰ (0,1 per mille) dell'importo contrattuale.

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 del Fornitore, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.

6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Il Fornitore potrà emettere due fatture di pari importo:

- la prima, successivamente alla sottoscrizione della nota di verifica di conformità positiva;
- la seconda dopo 12 mesi dall'emissione della prima.

La fattura dovrà riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto.