

## **Allegato 2**

### **CAPITOLATO TECNICO**

## INDICE

1.	Premessa .....	3
2.	Oggetto della fornitura .....	5
3.	Servizio di Manutenzione degli Apparati di Firma HSM .....	5
4.	Servizio di Manutenzione della Soluzione PEC.....	6
5.	Servizio di supporto specialistico .....	7
5.1	Figure Professionali .....	8
5.1.1	Risorse di tipo A .....	9
5.1.2	Risorse di tipo B .....	9
5.2	Consuntivazione e fatturazione delle Attività Svolte.....	9
6.	Servizio di presidio .....	10
6.1	Consuntivazione e fatturazione delle Attività Svolte.....	10
7.	Gestione e manutenzione della Fornitura .....	11
8.	Livelli di servizio e penali.....	13

## 1. Premessa

Il presente documento disciplina gli aspetti tecnici relativi alla fornitura di Servizi Infrastrutturali PEC per la gestione, la manutenzione e il presidio della piattaforma PEC di Sogei S.p.A.

L'acquisizione ha luogo attraverso una procedura negoziata con la società Actalis S.p.A.

Per la definizione dei termini utilizzati nel presente documento vale quanto già adottato e specificato negli altri documenti della procedura. Inoltre, valgono le ulteriori seguenti definizioni:

- **Fornitore o Società:** Actalis S.p.A.;
- **Stazione Appaltante:** Consip S.p.A.;
- **Amministrazione Contraente o Sogei:** indica la SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.A.;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento;
- **HSM:** Hardware Security Module, apparato di firma, secondo le seguenti tipologie:
  - **Tipo A:** HSM Safenet LUNA SA 5 (modello 1700 bundle con PED con doppio alimentatore e token di backup);
  - **Tipo B:** HSM Safenet LUNA SA 5 (modello 1700 bundle con PED con doppio alimentatore);
- **Produttore:** Safenet/Gemalto, la marca degli HSM per i quali è richiesto il servizio di manutenzione;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato fra SOGEI e la Società a seguito della procedura e che **avrà validità dalla data di stipula e fino al 2 settembre 2022;**
- **Fornitura:** il complesso delle prestazioni descritte nel presente documento;
- **Malfunzionamento:** qualunque anomalia funzionale che provochi – direttamente o indirettamente – l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- **Soluzione PEC o infrastruttura PEC o Piattaforma PEC:** l'infrastruttura informatica che Sogei ha realizzato per la piattaforma di erogazione dei propri servizi PEC attraverso la gara a procedura aperta che ha portato alla stipula del contratto NRXG130332.

In appendice al presente documento sono riportati il **contratto NRXG130332, l'offerta tecnica di Actalis allegata a esso (contenente il progetto dell'infrastruttura PEC attualmente in esercizio) e il contratto CSQT160356, con il relativo capitolato tecnico**, stipulato da Sogei per la fornitura di HSM e servizi infrastrutturali connessi (analoghi a quelli richiesti attraverso la presente procedura). **Tali documenti costituiscono parte integrante e sostanziale del presente capitolato e i rimandi a essi integrano la disciplina dei livelli di servizio richiesti al Fornitore e descritti nel presente capitolato tecnico.**

Se non diversamente specificato i termini temporali espressi nel presente documento sono tutti da intendersi come solari.

## **1.1 Contesto**

I servizi oggetto di affidamento si rendono necessari per mantenere la nuova infrastruttura PEC di Sogei – MegaPEC - già realizzata, e per condurre il servizio PEC di Sogei. Tale infrastruttura è stata messa in esercizio da Sogei il 19 gennaio 2019 per ottemperare agli impegni presi con i propri clienti per l'avvio del progetto Fatture e Corrispettivi.

In particolare, al fine di mettere in esercizio il proprio sistema PEC e realizzare la nuova infrastruttura, Sogei ha già acquistato una soluzione PEC personalizzata per l'erogazione del servizio PEC verso i propri clienti istituzionali.

Tale soluzione PEC, basata sul software OpenPEC di Aruba S.p.A. (fornito a Sogei con licenza d'uso a tempo indeterminato), è stata sviluppata da Actalis S.p.A. con fortissime personalizzazioni richieste dalla medesima Sogei.

Nell'ambito della suddetta soluzione sono già state completate le seguenti attività:

- progettazione della nuova infrastruttura PEC;
- installazione dell'ambiente di validazione;
- migrazione dell'ambiente di validazione PEC su VCE;
- configurazione VMware SRM per la realizzazione del sito Disaster Recovery PEC di validazione;
- test architetturali e funzionali dell'infrastruttura di validazione;
- test di carico in ambiente di validazione;
- predisposizione ambiente di validazione per test di attivazione del sito Disaster Recovery;
- test di attivazione sito DR di validazione;
- installazione/configurazione nuova infrastruttura di produzione;
- test architetturali e funzionali dell'infrastruttura di produzione;
- test di carico in ambiente di produzione e test di attivazione sito Disaster Recovery di produzione;
- progettazione piano di migrazione del servizio PEC Sogei sulla nuova infrastruttura;
- test di migrazione del servizio PEC;
- migrazione del servizio PEC sulla nuova infrastruttura il 19 gennaio 2019

La soluzione attualmente impiega apparati di firma HSM Safenet LUNA SA 5.

Nell'ambito della soluzione sono presenti licenze Safenet per il software di interfacciamento alla soluzione.

Tale soluzione è attualmente integrata con tutto il sistema informativo di Sogei, utilizzato e specializzato per supportare i carichi dei servizi applicativi interni.

In particolare, la soluzione PEC è completamente integrata con:

- Sistema di Conservazione Digitale (SCD): è stato implementato un apposito processo che esegue la marcatura e la firma dei log legali PEC e li invia in Conservazione Digitale rispettando le specifiche Sogei, la normativa PEC e le indicazioni AgID in materia;
- Integrazione con il pre-esistente portale di amministrazione delle caselle PEC: è stato implementato un web-service sulla base di specifiche Sogei, in maniera tale che il portale

preesistente potesse essere integrato con la nuova soluzione PEC. Tale web service è stato utilizzato per interfacciare il nuovo sistema PEC;

- Integrazione con un servizio web-service sviluppato da Sogei che consente il reperimento, in sicurezza, della password delle caselle PEC. Tale web-service viene richiamato da alcuni servizi applicativi che lo utilizzano in modo integrato. In particolare il Nuovo Sistema Documentale (NSD) che Sogei fornisce ai clienti istituzionali per il protocollo digitale;
- Web-service di interfacciamento delle caselle PEC utilizzato in alcuni processi nell'ambito delle scommesse e dei giochi a distanza.

L'infrastruttura messa in esercizio a gennaio 2019 è stata realizzata con interventi ad hoc di personalizzazione e implementazione di software per soddisfare i requisiti del progetto Fatture e Corrispettivi

## **2. Oggetto della fornitura**

La presente iniziativa ha ad oggetto l'affidamento dei seguenti servizi, da eseguirsi in favore della Sogei S.p.A.:

- a) Servizio di Manutenzione di Apparati di Firma HSM e licenze SW di interfacciamento alla soluzione PEC, con particolare riferimento a:
  - i. sette (7) HSM di Tipo A rispettivamente per i tre siti di produzione, secondario e validazione;
  - ii. un (1) HSM di Tipo B per il sito di produzione;
  - iii. quarantacinque (45) licenze per il SW di interfacciamento alla soluzione PEC;
- b) Servizio di manutenzione della Soluzione PEC;
- c) Servizio di supporto specialistico per le attività di installazione e configurazione dei sistemi sulla soluzione PEC (con le modalità descritte nei precedenti contratti NRXG130332 e CSQT160356) per un numero massimo di giornate stimate pari a 270, suddivise in 90 giornate di supporto di tipo A (senior) e 180 giornate di supporto di tipo B (junior);
- d) Servizio di presidio.

Nei successivi paragrafi sono meglio descritte le modalità di esecuzione richieste per le suddette attività.

## **3. Servizio di Manutenzione degli Apparati di Firma HSM e licenze SW di interfacciamento alla soluzione PEC**

Gli apparati di firma HSM e le licenze SW (di interfacciamento alla soluzione PEC) da mantenere sono descritti nella seguente tabella che comprende le relative quantità:

Tipologia HSM	Descrizione HSM	Quantità
---------------	-----------------	----------

Tipo A	HSM Safenet LUNA SA 5 (mod.1700 bundle con PED doppio alimentatore e token di backup)	7
Tipo B	HSM Safenet LUNA SA 5 (mod.1700 bundle con PED doppio alimentatore)	1
Licenza SW	Licenze Safenet per il SW di interfacciamento alla soluzione PEC	45

Per tali componenti è richiesto il servizio di manutenzione, supporto tecnico ed aggiornamento dei prodotti.

Con riferimento apparati di firma HSM:

- **3 (tre) apparati di Tipo A e l'unico apparato di Tipo B**, attualmente in esercizio, dovranno essere mantenuti a decorrere dalla data di stipula del contratto;
- **2 (due) apparati di Tipo A**, acquisiti da Sogei attraverso l'estensione del massimale del contratto CSQT160356, dovranno essere mantenuti a decorrere dalla relativa data di verifica di conformità;
- **2 (due) apparati di Tipo A**, acquisiti attraverso l'acquisizione RdA 49112 – Sogei n. 791/2018, dovranno essere mantenuti a decorrere dal giorno successivo al termine del periodo annuale di garanzia degli stessi.

Le Licenze Software dovranno essere mantenute a decorrere dalla data di stipula del contratto.

Per tutti gli apparati di firma e per le Licenze Software, la manutenzione terminerà il 2 settembre 2022.

Tutta la documentazione relativa alle attività di manutenzione degli apparati dovrà essere resa disponibile in lingua italiana.

Si rinvia in ogni caso alle previsioni di cui al successivo paragrafo 7.1.

**Per tutto quanto non espressamente disciplinato nell'ambito del presente documento e del contratto relativo alla presente iniziativa, con riferimento alla manutenzione degli apparati di firma HSM e delle Licenze Software, si fa riferimento alle corrispondenti previsioni contenute nell'ambito del contratto CSQT160356 e del relativo capitolato tecnico.**

#### **4. Servizio di Manutenzione della Soluzione PEC**

La soluzione PEC attraverso la quale Sogei eroga il servizio di Posta Elettronica Certificata è stata sviluppata dalla società nel corso della vigenza del contratto NRXG130332.

La manutenzione riguarda tutti i prodotti, sia hardware che software, costituenti la piattaforma informatica, compresi eventuali prodotti di terze parti e dovrà essere erogata dalla data di stipula del contratto e sino al 2 settembre 2022.

La società sarà l'unico responsabile e interlocutore verso Sogei con riferimento al Servizio di Manutenzione della Soluzione PEC.

Le attività di manutenzione comprenderanno:

- rimozione degli eventuali malfunzionamenti riscontrati sui prodotti oggetto della fornitura;
- fornitura degli aggiornamenti dei prodotti offerti quali patch, nuove release complete di tutta la documentazione e manualistica;
- servizio di supporto telefonico per gli errori che eventualmente si dovessero riscontrare con riferimento ai prodotti offerti e alla documentazione ad essi connessa.

Le comunicazioni e le richieste che Sogei rivolgerà alla società saranno effettuate mediante i riferimenti di contatto che saranno indicati dal fornitore, in adempimento rispetto a quanto previsto al successivo capitolo 7.

Gli aggiornamenti di tutti i prodotti oggetto della fornitura verranno consegnati a Sogei entro 30 giorni dalla data del loro rilascio ufficiale tramite supporti informatici esenti da virus, presso la sede del sistema informativo della fiscalità che sarà indicata dalla Sogei, al pari dell'eventuale documentazione aggiornata. Un verbale di consegna certificherà l'avvenuta ricezione; lo stesso verbale potrà essere utilizzato da Sogei per segnalare le eventuali mancanze riscontrate in fase di verifica della consegna.

Si rinvia in ogni caso alle previsioni di cui al successivo paragrafo 7.1.

**Per tutto quanto non espressamente disciplinato nell'ambito del presente documento e del contratto relativo alla presente iniziativa, con riferimento alla manutenzione della soluzione PEC, si fa riferimento alle corrispondenti previsioni contenute nell'ambito del contratto NRXG130332, del relativo capitolato tecnico e della relativa offerta tecnica del fornitore.**

## **5. Servizio di supporto specialistico**

È richiesto un servizio di supporto specialistico di elevato livello per attività di configurazione, attivazione e realizzazione di soluzioni progettuali e più in particolare per:

- progettazione tecnica di nuovi servizi all'interno della soluzione;
- eventuale adeguamento delle configurazioni di macchina;
- evoluzione dell'architettura;
- supporto specialistico alle operazioni di configurazione e/o riconfigurazione logico/fisica delle componenti di macchina;
- impianto e realizzazione delle nuove soluzioni individuate negli ambienti preesistenti;
- redazione della documentazione inerente le nuove soluzioni proposte ed attuate;
- documentazione inerente l'adeguamento della certificazione del servizio
- erogazione di corsi di formazione personalizzati per le strutture di Gestione ed Esercizio Sogei allo scopo di acquisire autonomia di gestione dell'intero progetto: la durata ed i contenuti saranno definiti secondo le esigenze

In tale ambito, e su specifica richiesta di Sogei, la Società dovrà erogare i servizi di Supporto Specialistico per un massimo di 270 (duecentosettanta) giorni persona.

Queste attività verranno esplicitamente richieste da Sogei attraverso comunicazioni via mail o fax inviate al responsabile del progetto, con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni solari. Nelle comunicazioni verranno specificati gli obiettivi e la durata stimata della prestazione.

La documentazione prodotta come output di questa attività e concordata con Sogei, deve essere fornita in lingua italiana, (l'utilizzo eventuale della lingua inglese deve essere concordato preventivamente con Sogei).

Per la consuntivazione delle giornate presenti nell'offerta, faranno fede le comunicazioni di richiesta attività effettuate da Sogei, nonché i verbali di avvenuta esecuzione e positivo esito delle attività stesse.

Per l'attività di supporto le figure professionali richieste saranno, in via meramente indicativa, distribuite come segue: 90 giorni/persona di tipo "A" e 180 giorni/persona di tipo "B", secondo la classificazione riportata successivamente.

In particolare, le attività di formazione dovranno essere documentate in appositi registri, da consegnare a Sogei, nei quali dovranno essere riportati, almeno:

- gli argomenti trattati;
- la durata dei corsi (in ore);
- l'elenco dei partecipanti (con firma);
- il nominativo del/dei docenti (con firma)

Le attività verranno svolte principalmente presso la sede del sistema informativo della fiscalità, se concordato anche presso la sede della Società. I costi di trasferimento e soggiorno del personale impiegato in queste attività saranno a carico della Società.

## **5.1 Figure Professionali**

L'attività di supporto specialistico deve essere svolta da personale in grado di esprimersi nella lingua italiana. L'eventuale utilizzo di personale non in grado di esprimersi in lingua italiana dovrà essere concordata di volta in volta con Sogei.

Le risorse richieste per l'esecuzione delle attività descritte nel presente capitolo, in funzione della tipologia di attività da svolgere, si possono suddividere in due categorie (A e B), che saranno impiegate nel modo seguente:

- risorse di tipo "A", per attività di supporto specialistico di pianificazione e progettazione;
- risorse di tipo "B", per attività di attuazione delle nuove configurazioni, realizzazione ed implementazione delle soluzioni.

Sogei si riserva la facoltà di esaminare le risorse messe a disposizione dalla Società, per verificarne sia i livelli di conoscenza sia la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste.

Pertanto la Società si impegna fin d'ora a sostituire il personale che non abbia l'approvazione della Sogei stessa, entro 5 (cinque) giorni dalla richiesta. Le risorse assegnate e già operative sul progetto non possono essere sostituite dalla Società durante l'esecuzione delle attività se non dopo averlo concordato con la Sogei.



### **5.1.1 Risorse di tipo A**

Le risorse di tipo “A”, impiegate per le attività tecniche, devono essere in grado di fornire supporto per:

- Operare
- Pianificare le attività;
- Predisporre la relativa documentazione tecnica

Le figure di tipo “A” dovranno dimostrare di aver maturato un’esperienza di almeno 5 (cinque) anni nell’ambito di progetti analoghi e con funzione analoga a quelle richieste.

Sogei si riserva di verificare l’esperienza richiesta, come previsto al precedente paragrafo 5.1.

### **5.1.2 Risorse di tipo B**

Le risorse di tipo “B”, che saranno impiegate per le attività di realizzazione delle nuove soluzioni individuate, devono avere padronanza dei contenuti tecnici relativi alle soluzioni architetture adottate.

Devono, quindi, essere in grado di:

- garantire le competenze necessarie sulle componenti hardware e software utilizzate nel progetto specifico, comprese tutte le apparecchiature ad esse collegate;
- sviluppare componenti software negli ambienti utilizzati dallo specifico progetto;
- effettuare personalizzazioni sulle componenti software utilizzate nella soluzione offerta;
- eseguire attività di problem determination;
- eseguire attività di verifica del corretto funzionamento;
- fornire supporto nelle fasi di escalation in caso di problematiche verso i vari vendor, durante le fasi di installazione e configurazione.

Le figure di tipo “B” dovranno dimostrare di aver maturato un’esperienza almeno di 3 (tre) anni nell’ambito di progetti analoghi.

Sogei si riserva di verificare l’esperienza richiesta, come previsto al precedente paragrafo 5.1.

## **5.2 Consuntivazione e fatturazione delle Attività Svolte**

Per le attività di supporto specialistico previste nel presente Capitolato Tecnico, la Società dovrà consuntivare le attività svolte, riepilogando il numero di giorni/persona effettivamente erogati in sede.

La consuntivazione delle attività deve essere svolta mediante la compilazione di appositi moduli consegnati dalla Sogei nel corso dell’esecuzione delle prestazioni, che attesteranno le attività effettivamente prestate dalla Società:

- “Rilevazione delle attività” per le attività svolte presso la sede del sistema informativo della fiscalità;

- “Dichiarazione delle prestazioni rese” (riepilogo) contenente l’indicazione nominativa e quantitativa delle risorse impiegate.

I moduli di cui sopra dovranno fare riferimento agli Ordini di acquisto comunicati da Sogei di volta in volta e dovranno essere sottoscritti dal responsabile Sogei e dalla Società. I suddetti moduli dovranno essere allegati alla documentazione necessaria alla fatturazione dei servizi resi.

## **6. Servizio di presidio**

Dovrà essere istituita presso locali della Sogei una struttura di presidio, composta da personale, almeno 2 (due) persone a copertura di tutta la fascia oraria richiesta, per lo svolgimento delle seguenti attività:

- a. conduzione e gestione del sistema di PEC;
- b. analisi e diagnosi dei malfunzionamenti;
- c. riunioni periodiche con i responsabili Sogei per il rendiconto sui livelli di servizio
- d. apertura delle segnalazioni di malfunzionamenti con raccolta dei log e/o dati a supporto
- e. sviluppare componenti software per ottimizzare la gestione degli ambienti utilizzati nella soluzione offerta;
- f. effettuare personalizzazioni sulle componenti software utilizzate nella soluzione offerta per migliorare ed integrare la gestione del servizio.

Il personale impiegato nelle attività di presidio dovrà avere requisiti analoghi a quelli indicati nel paragrafo precedente relativo alle risorse di Tipo B, ma con un’esperienza di almeno 5 anni.

Sogei si riserva la facoltà di esaminare le risorse messe a disposizione dalla Società, per verificarne sia i livelli di conoscenza sia la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste.

Pertanto la Società si impegna fin d’ora a sostituire il personale che non abbia l’approvazione della Sogei stessa, entro 5 (cinque) giorni dalla richiesta.

Il presidio dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì escluso i festivi nella fascia oraria compresa fra le ore 08:00 e le 18:00.

Tale struttura verrà ospitata in locali della Sogei e dovrà essere attiva fino al termine del contratto.

Le risorse assegnate e già operative sul presidio non possono essere sostituite dalla Società durante l’esecuzione delle attività se non dopo averlo concordato con la Sogei.

Il servizio di presidio dovrà essere erogato dalla data di stipula del contratto e fino al 2 settembre 2022.

### **6.1 Consuntivazione e fatturazione delle Attività Svolte**

Per le attività di presidio previste nel presente Capitolato, la Società dovrà consuntivare le attività svolte, riepilogando il numero di giorni/persona effettivamente erogati in sede.

## **7. Gestione del Contratto**

La società dovrà comunicare, prima della stipula del contratto, il nominativo del proprio responsabile, designato quale Responsabile della Fornitura o Responsabile del Contratto.

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.

La Società comunicherà, prima della stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura e per la segnalazione dei malfunzionamenti, pena l'applicazione delle penali di cui al capitolo 8.

L'organizzazione del suddetto servizio sarà a carico della Società.

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

### **7.1 Struttura di assistenza tecnica**

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di manutenzione (HW, SW e relativi alla soluzione PEC), al fine di garantire un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa H24 per 365 giorni all'anno.

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, effettuata da Sogei o da persone o imprese da essa delegate, la Società è tenuta ad effettuare un intervento per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore con i livelli di servizio descritti, per lo specifico servizio, al capitolo 8.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura ed a carico della Società, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

A fronte degli interventi di manutenzione, tutti i prodotti aggiornati e l'eventuale nuova documentazione a corredo dovranno essere consegnati presso la medesima sede di utilizzo dei prodotti riparati e/o sostituiti.

La fornitura delle nuove release e versioni e degli aggiornamenti dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni dalla data del corrispondente rilascio ufficiale da parte del produttore.

La fornitura delle nuove release e versioni e degli aggiornamenti dovrà avvenire per mezzo di supporti compatibili con le apparecchiature elettroniche esistenti in Sogei. La Sogei si riserva la facoltà di non installare gli aggiornamenti consegnati.

Nel caso di sostituzione degli apparati, la Società dovrà provvedere al servizio di installazione degli stessi presso la medesima sede di utilizzo.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e quindi dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione di disservizio relativa al malfunzionamento rilevato;
- notificare a Sogei l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- inserire nel sistema di Trouble Ticketing le informazioni necessarie all'identificazione e qualificazione del malfunzionamento, quali: l'identificativo del ticket, la data e l'orario di apertura del ticket, il nominativo della persona che effettua la segnalazione di disservizio e richiede l'apertura del ticket, la problematica riscontrata;
- notificare a Sogei l'apertura del ticket, riportando data e orario di accoglimento della segnalazione di disservizio;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale: può essere fornita, se disponibile, una soluzione temporanea (workaround); deve essere comunicato a Sogei l'esito della prima diagnosi, indicando una previsione dei tempi di ripristino ipotizzati;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale Sogei l'effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a Sogei la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

La registrazione delle segnalazioni dovrà avvenire attraverso un sistema di Trouble Ticketing in grado di tracciare le informazioni seguenti:

- identificativo del ticket;
- data e orario di apertura ticket;
- nominativo della persona che effettua la chiamata e richiede l'apertura del ticket;
- problematica riscontrata;
- tipologia del guasto segnalato, degrado, disservizio, ecc;
- diagnosi del problema;
- data e orario di comunicazione della prima diagnosi riscontrata;
- descrizione della soluzione;
- data e orario di chiusura ticket.

Ove per la risoluzione del malfunzionamento 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.

In caso di malfunzionamento è fondamentale che la documentazione relativa all'intervento sia aggiornata e riporti tutte le date in grado di attestare il rispetto dei livelli di servizio.

Per circostanze oggettive che impedissero alla Società il rispetto dei tempi di ripristino, quali:

- manifesta indisponibilità di Sogei a consentire l'intervento del tecnico per la manutenzione,

- indisponibilità dei referenti al momento della visita del tecnico per la manutenzione, laddove ciò renda impossibile l'esecuzione dell'intervento,
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dalla Società, che impedisca il ripristino dell'apparato nei tempi previsti,

la Società stessa dovrà documentare tali circostanze con appositi rapporti convalidati e firmati dal responsabile Sogei.

## 8. **Livelli di servizio**

Di seguito sono indicati i livelli di servizio definiti per l'espletamento dei servizi di manutenzione HW e SW e della soluzione PEC, oggetto della fornitura. La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle corrispondenti penali contrattuali.

Ai fini dell'individuazione della gravità di un malfunzionamento, faranno fede le seguenti definizioni:

- **Critica:** il prodotto/servizio fornito, o parte di esso, risulta bloccato o non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" della Sogei o dell'Organizzazione e interessa un numero significativo di utenti;
- **Alta:** una componente del prodotto fornito, utilizzata per un'attività "business critical", risulta non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione del prodotto/servizio;

I livelli di servizio richiesti per la manutenzione prevedono:

- la presa in carico delle segnalazioni è indicata nella tabella che segue. A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, la Società è tenuta ad adoperarsi, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo quindi le seguenti modalità e tempistiche:

Gravità	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione
<b>Critica</b>	15 minuti	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 1 (una) ora a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento

		stesso, fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di un workaround. Dovrà essere fornita una soluzione al problema entro 1 (un) giorno.
<b>Alta</b>	1 ore	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 8 (otto) ore a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento, fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di un workaround. Dovrà essere fornita una soluzione al problema entro 3 (tre) giorni.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento segnalato sia necessario un tempo superiore a quello indicato nella tabella, ferma restando la fornitura di una soluzione temporanea (workaround) al malfunzionamento nei medesimi termini previsti, le Parti concorderanno il termine per la correzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

La Società si impegna a mantenere costantemente informata la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o delle anomalie.

La Società dovrà inoltre fornire a Sogei i sotto specificati livelli di servizio:

- help-desk telefonico con accesso diretto alle strutture di assistenza tecnica della Società nella persona di un consulente che congiuntamente a Sogei, si adopererà tempestivamente allo scopo di identificare, e ove possibile risolvere immediatamente, il problema;
- follow-up, a seconda del livello di gravità del malfunzionamento: - entro 2 ore lavorative per gravità critica ed entro 4 ore lavorative per gravità alta, dove per "follow-up" deve intendersi, in caso di problemi non immediatamente risolvibili, il tempo intercorrente tra il primo e il secondo contatto tra Sogei e il consulente della Società.

Sogei si riserva di applicare le penali indicate nel contratto.

### ***Appendici***

#### **Contratto N. NRXG130332**



NRXG130332  
(ContrattoActalis).pdf

#### **Capitolato di gara BS1104 e offerta tecnica Actalis**



Gara BS1104\_All.2  
Capitolato Tecnico.pdf



Offerta Tecnica  
Actalis.pdf

#### **Contratto N. CSQT160356 e relativo capitolato tecnico**



CSQT160356\_NuovoC  
ontrattoActalis.pdf



CSQT160356\_Capitol  
atoTecnico(Consip).pdf