

APPENDICE 9 AL CAPITOLATO TECNICO

SPECIFICHE TECNICHE DEI SERVIZI

1. Servizi per l'Interoperabilità delle Applicazioni (SIA)

[R.1] I Servizi per l'Interoperabilità delle Applicazioni (SIA) comprendono:

- a) **Servizio di Certificazione (SPKI):** servizio di Public Key Infrastructure (PKI) finalizzato all'emissione dei certificati per il circuito PEC (firma e autenticazione) e certificati SSL Server per i domini sotto il controllo di AGID;
- b) **Servizio di Gestione del Repertorio Nazionale dei Dati Territoriali (RNDT):** istituito con l'art. 59 del CAD, è il catalogo nazionale dei metadati riguardanti i dati territoriali - e relativi servizi - disponibili presso le Pubbliche Amministrazioni, deputato a garantire l'erogazione del servizio di ricerca a livello nazionale e comunitario;
- c) **Servizio indice dei domicili digitali della Pubblica Amministrazione e dei Gestori di Pubblici Servizi (IPA):** è l'elenco pubblico di fiducia contenente i domicili digitali da utilizzare per le comunicazioni e per lo scambio di informazioni e per l'invio di documenti validi a tutti gli effetti di legge tra le pubbliche amministrazioni, i gestori di pubblici servizi e i privati. Il Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 55/2013 individua l'IPA come anagrafe di riferimento per la fatturazione elettronica delle amministrazioni pubbliche.

Sono tenuti pertanto ad iscriversi all'IPA:

1. le pubbliche amministrazioni e i Gestori di Pubblici Servizi [di seguito GPS], [lettere a) e b) dell'art. 2, comma 2 del CAD, come previsto dall'articolo 6-ter del CAD];
2. i soggetti e le società presenti nell'elenco ISTAT delle Pubbliche Amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2 della Legge 31 dicembre 2009, n. 196, non ricompresi nelle amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1 comma 2 del Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i. richiamati nel Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 55/2013, che individua l'IPA come anagrafe di riferimento per la fatturazione elettronica delle amministrazioni pubbliche;
3. le amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori di cui all'art. 1 comma 1 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. se già non ricompresi nei precedenti punti a) e b) dell'art. 2, comma 2 del CAD.

I dati presenti in IPA sono pubblici e la loro fruizione è garantita a chiunque nelle seguenti modalità:

- Navigazione Web
- Formato Aperto
- Web Service
- Protocollo LDAP

Alla data di stesura del presente capitolato l'IPA ospita i dati di circa 23.000 Enti; i referenti degli Enti che possono accedere all'area riservata dell'IPA ed effettuare aggiornamenti delle informazioni sono circa 35.000.

I livelli di utilizzo dell'IPA nel 2020 sono stati i seguenti:

- oltre 5 milioni di pagine visualizzate, con un incremento del 10% rispetto al 2019;

- download di oltre 3 milioni di file open data, con un incremento di circa il 95% rispetto al 2019. Da rilevare che la consultazione ha avuto una rilevante flessione nel periodo del lockdown (aprile-giugno 2020), per poi attestarsi su livelli costanti.
- 19,7 milioni di accessi tramite protocollo LDAP, con un decremento di circa il 10% rispetto al 2019;
- 18 milioni di interrogazioni tramite Web Service con un incremento del 38% circa al 2019.

d) **Servizio Indice dei Gestori di Posta Elettronica Certificata (IGPEC):** la normativa affida ad AGID il ruolo di vigilanza e controllo sull'operato dei gestori PEC. In tale contesto l'Agenzia gestisce l'elenco pubblico dei gestori di posta elettronica certificata. AGID accoglie e valuta le domande presentate dai soggetti che si candidano al ruolo di gestori di posta elettronica certificata, decretandone l'iscrizione nell'apposito elenco o respingendone la domanda, per carenze di requisiti. Ai soggetti iscritti l'Agenzia fornisce i certificati per la firma elettronica delle ricevute e per l'accesso e l'aggiornamento della struttura tecnica che costituisce l'insieme dei domini di posta elettronica certificata, definita indice dei gestori PEC (IGPEC).

[R.2] I servizi di cui al requisito [R.1]

- Lettera a), devono essere erogati esclusivamente verso i Gestori PEC e, per i certificati SSL Server, alle Amministrazioni individuate da AGID;
- Lettere b) e c), devono essere accessibili in consultazione all'utente generico del World Wide Web (WWW) e, tramite autenticazione, ai soggetti di cui ai punti 1,2,3 del requisito [R.1]
- Lettera d), devono essere accessibili su internet, tramite autenticazione, unicamente ai soggetti abilitati (gestori PEC e l'Agenzia per l'Italia Digitale).

[R.3] Il Fornitore deve assicurare che la soluzione proposta sia conforme a quanto previsto nei documenti allegati per gli specifici servizi richiamati nei successivi paragrafi e relativi ai sistemi attualmente in esercizio.

[R.4] Il Fornitore deve rendere disponibile un servizio DNS con il quale esporre/gestire le zone e i relativi host associati ai servizi del presente capitolo. A seconda delle caratteristiche del singolo servizio le zone devono essere pubblicate o sulla Rete Internet/Infranet o sulla Rete Infranet.

1.1 Servizio di Certificazione (SPKI)

[R.5] Il servizio è destinato alla predisposizione e alla gestione di infrastrutture PKI finalizzate all'emissione di certificati X509v3 da utilizzarsi nei seguenti ambiti:

- a. Posta Elettronica Certificata (PEC)
- b. Certificati per siti web

Certificazione nell'ambito della PEC

- [R.6] Il servizio deve realizzare PKI pubbliche che emettano certificati destinati ai Gestori PEC e ai siti web delle Amministrazione individuate da AGID.
- [R.7] Il Fornitore deve acquisire e utilizzare, nelle PKI che realizza, certificati root intestati all’Agenzia per l’Italia Digitale rilasciati da una delle Certification Authority (CA) riconosciute automaticamente dai web browser più diffusi.
- [R.8] La PKI dovrà garantire l’emissione e la gestione di certificati per:
- Chiavi pubbliche per la firma delle ricevute PEC;
 - Chiavi pubbliche di autenticazione del client SSL per server;
 - Chiavi pubbliche per Web Server.

I certificati da emettere saranno dei certificati server con i profili definiti nel documento “Profili certificati” in appendice 3; tutti i citati profili, compresa la lunghezza delle chiavi, potranno essere aggiornati in relazione all’evoluzione degli standard di riferimento.

Il servizio dovrà garantire il costante rispetto degli standard di riferimento e della normativa vigente.

- [R.9] Il numero massimo complessivo di certificati da emettere è pari a 120 annui; l’Agenzia per l’Italia Digitale si riserva la possibilità, previa tempestiva comunicazione al Fornitore, di elevare tale limite massimo.

1.2 Servizio di Gestione del Repertorio Nazionale dei Dati Territoriali (RNDT)

- [R.10] Il Servizio di gestione del Repertorio Nazionale dei Dati Territoriali comprende:
- La presa in carico del servizio garantendo senza soluzione di continuità la disponibilità di tutte le funzionalità a partire dalla conclusione della fase di migrazione (porting) del servizio dal precedente al nuovo operatore. Si fa in proposito presente che il codice sorgente della versione attualmente in produzione è disponibile nel repository github di AGID (<https://github.com/AgID/rndt>);
 - L’aggiornamento del portale web e dell’applicazione del RNDT per la gestione dei metadati dei dati territoriali e relativi servizi mediante l’upgrade all’ultima versione dei software open source attualmente in uso e l’adeguamento di tutte le componenti alle più recenti tecnologie;
 - Tutte le attività necessarie alla eventuale migrazione di dati e contenuti dalla versione attualmente in uso;
 - L’integrazione di servizi di supporto per la gestione e la pubblicazione dei metadati;
 - La gestione ed il monitoraggio del servizio, inclusa la manutenzione e la gestione sistemistica dell’ambiente di produzione e di pubblicazione su web della nuova versione del portale del RNDT;
 - Le attività finalizzate alla Gestione operativa e amministrazione della nuova versione del portale del RNDT (riservata ad AgID);
 - La manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva del portale del RNDT.

- [R.11] Il Fornitore acquisirà tutte le informazioni necessarie per l’erogazione del servizio dai documenti (che specificano le finalità, le funzionalità e l’architettura del servizio) che la

Committente metterà a disposizione nelle fasi successive della procedura di gara; ogni eventuale evoluzione sarà documentata all'atto della presa in carico.

[R.12] Il Fornitore, nell'ambito delle attività di manutenzione evolutiva, dovrà eseguire l'aggiornamento del portale di cui sopra garantendo che la nuova versione della piattaforma per l'erogazione del servizio RNDT:

- Fornisca le funzionalità, i servizi e le procedure presenti nella versione del RNDT attualmente in produzione;
- Fornisca un servizio di validazione integrato nel sistema raggiungibile sia da interfaccia che tramite API mediante la personalizzazione e/o estensione del validatore comune reso disponibile in riuso nell'ambito di INSPIRE. Tale servizio deve essere raggiungibile senza autenticazione e deve essere allineato alle ultime versioni della documentazione normativa e tecnica definita a livello nazionale e nel contesto INSPIRE;
- Fornisca uno strumento di validazione in blocco ai fini del monitoraggio INSPIRE mediante la personalizzazione e/o estensione dell'analogo strumento reso disponibile in riuso nell'ambito di INSPIRE;
- Fornisca un sistema di gestione di registri e vocabolari controllati mediante la personalizzazione e/o estensione della soluzione resa disponibile in riuso nell'ambito dell'azione ELISE del programma ISA2 e la migrazione di dati e contenuti del Sistema di Registri attualmente in esercizio presso il data center di AgID;
- Sia adeguata, in termini di interfaccia e layout, all'ultima versione delle Linee Guida di design per i servizi web della PA;
- Sia adeguata all'ultima versione delle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici;
- sia modulare, scalabile e basata su standard aperti;
- sia configurabile e possa integrarsi dal punto di vista grafico con gli altri siti e portali istituzionali gestiti dall'Agenzia per l'Italia Digitale;
- sia debitamente documentata;
- sia corredata da processi definiti per i successivi aggiornamenti e relativa manutenzione.

[R.13] Il Fornitore deve garantire che la nuova versione del RNDT sia conforme alle seguenti normative:

- Linee Guida recanti regole tecniche per la definizione e l'aggiornamento del contenuto del Repertorio Nazionale dei Dati Territoriali (Appendice 4);
- Decreto Legislativo 27 gennaio 2010 n.32 recante "Attuazione della Direttiva 2007/2/CE, che istituisce un'Infrastruttura per l'informazione territoriale nella Comunità europea (INSPIRE)";
- Regolamento CE n. 1205/2008 della Commissione del 3 dicembre 2008, e s.m.i., recante attuazione della direttiva INSPIRE per quanto riguarda i metadati;

- Regolamento CE n. 976/2009 della Commissione del 19 ottobre 2009, e s.m.i., recante attuazione della direttiva INSPIRE per quanto riguarda i servizi di rete di ricerca e visualizzazione;
- Regolamento UE n. 1089/2010 della Commissione del 23 novembre 2010, e s.m.i., recante attuazione della direttiva INSPIRE per quanto riguarda l'interoperabilità;
- Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici (Appendice 4);
- Linee Guida di design per i servizi web della PA (Appendice 4);
- Linee Guida per la sicurezza ICT delle Pubbliche Amministrazioni e Linee Guida per lo sviluppo del software sicuro (Appendice 4).

[R.14] Il Fornitore deve altresì garantire che la nuova versione del RNDT sia conforme ai seguenti standard e specifiche tecniche nazionali e internazionali di riferimento:

- UNI EN ISO 19115:2005, Geographic Information – Metadata;
- UNI EN ISO 19119:2006, Geographic Information – Services;
- ISO TS 19139:2007 – Geographic Information - Metadata – XML Schema Implementation;
- OGC, OpenGIS Catalogue Services Specification 2.0.2 – ISO Metadata Application Profile, version 1.0.0, 2007;
- Technical Guidance for the implementation of INSPIRE dataset and service metadata based on ISO/TS 19139:2007 (v. 2.1.0);
- Technical Guidance for the implementation of INSPIRE Discovery Services;
- Manuale RNDT - 2. Guida operativa per la compilazione dei metadati RNDT (Ultima versione pubblicata nella sezione Documenti del portale RNDT <https://geodati.gov.it/geoportale/manuale-rndt>).

[R.15] Il Fornitore deve garantire che, nell'ambito dell'attività evolutiva, la nuova versione del RNDT, oltre alle funzionalità già presenti nella versione attualmente in produzione, offra e supporti i servizi e le procedure descritti in tabella:

Nome servizio	Descrizione sintetica	Destinatari del servizio
Validatore	Strumento per la verifica dei metadati e dei servizi agli schemi XSD e alle regole tecniche INSPIRE e RNDT.	<ul style="list-style-type: none"> - Personale Agenzia Italia Digitale - Altre PA - Utenti generici
Validazione in blocco per il monitoraggio INSPIRE	Servizio per la validazione in blocco dei metadati per supportare le attività di monitoraggio e reporting di INSPIRE.	<ul style="list-style-type: none"> - Personale Agenzia Italia Digitale - Altre PA
Sistema di Registri	Sistema di gestione di registri e vocabolari controllati	<ul style="list-style-type: none"> - Personale Agenzia Italia Digitale

	conforme allo standard ISO 19135.	- Altre PA
Pagina informativa sullo stato delle raccolte	Pagina web dinamica con l'elenco dei cataloghi i cui metadati sono raccolti da RNDT con l'esposizione delle seguenti informazioni: Ente responsabile, Nome catalogo, endpoint catalogo, data e orario ultima sessione di raccolta. La pagina si aggiorna ogni qualvolta viene effettuata una raccolta da uno dei cataloghi accreditati.	- Personale Agenzia Italia Digitale - Altre PA
CMS	Adeguamento del CMS utilizzato per il portale web e le pagine informative con allineamento alle tecnologie utilizzate per gli altri siti AgID.	- Personale Agenzia Italia Digitale
Integrazione sistema di tracciamento su WebAnalytics	Integrazione di tracciamento delle richieste attualmente implementato tramite la piattaforma Web Analytic Italia, che rileva attualmente solo i dati dal CMS, con estensione al catalogo metadati e a tutte le altre pagine web.	- Personale Agenzia Italia Digitale - Altre PA
Sistema di monitoraggio e tracciamento degli errori	Strumento di trouble ticketing di quelli disponibili nel panorama open source ai fini della soluzione degli errori segnalati.	- Personale Agenzia Italia Digitale - Altre PA - Utenti generici
Definizione KPI e Dashboarding	Strumento per implementare logiche di estrazione di informazioni utili a migliorare il servizio offerto nel tempo	- Personale Agenzia Italia Digitale - Altre PA
Sistema di Crowdsourcing	Strumento per raccogliere idee, suggerimenti, richieste di nuovi dataset. Questo strumento dovrà essere finalizzato all'implementazione di un processo di	- Personale Agenzia Italia Digitale - Altre PA - Utenti generici

	reingegnerizzazione ed evoluzione della Piattaforma	
Monitoraggio riutilizzo dati territoriali aperti	Strumento per monitorare il riutilizzo dei dati territoriali aperti descritti nel RNDT.	<ul style="list-style-type: none"> - Personale Agenzia Italia Digitale - Altre PA

[R.16] Il Fornitore dovrà produrre, in accordo e di concerto con AgID, un documento che descriva nel dettaglio le specifiche funzionali della nuova versione del RNDT. Per la redazione del suddetto documento il Fornitore dovrà far riferimento alle funzionalità, ai servizi e alle procedure che sono descritte nel presente capitolo o che sono già implementate nella versione del RNDT attualmente operativa. Il documento dovrà essere redatto e consegnato dal Fornitore **entro 45 giorni solari dalla stipula del contratto**. L'approvazione del documento da parte di AgID sarà propedeutica all'avvio di tutte le fasi successive dell'attività.

[R.17] Il Fornitore deve consegnare ad AgID tutta la documentazione e i sorgenti relativi alla nuova versione del RNDT; in particolare devono essere opportunamente documentati:

- Architettura di sistema;
- Documentazione tecnica di dettaglio relativa alle classi e ai componenti software implementati;
- Codice sorgente dell'applicativo;
- Procedura di installazione e configurazione dell'applicativo.

Devono inoltre essere predisposti i seguenti documenti:

- Manuale di gestione operativa e di amministrazione del sistema applicativo (destinato ad AgID);
- Manuale utente (destinato alle pubbliche amministrazioni abilitate al caricamento dei metadati nel RNDT);
- Manuale utente (destinati agli utenti generici per supportarli nell'utilizzo del RNDT)

[R.18] Il Fornitore deve garantire che il software realizzato sia di completa proprietà di AgID e dovrà essere reso disponibile con licenza *open-source* e in *riuso gratuito* in ottemperanza dell'art. 69 del CAD e secondo le indicazioni delle Linee Guida su acquisizione e riutilizzo di software per le pubbliche amministrazioni. Il Fornitore deve inoltre garantire la pubblicazione del codice sulle piattaforme AgID con conseguente adeguato supporto su eventuali segnalazioni in fase di riutilizzo da parte delle altre PA.

[R.19] Il Fornitore deve prevedere l'esercizio della nuova versione della piattaforma RNDT presso il proprio data center, realizzando l'ambiente di produzione con tutti i nodi necessari per il corretto funzionamento del portale, del software applicativo e dei relativi servizi che, secondo le diverse modalità previste, sono finalizzati alla corretta esecuzione dei macro-processi indicati al paragrafo precedente.

- [R.20] La messa in esercizio del nuovo Repertorio Nazionale dei Dati Territoriali deve essere preceduta dall'eventuale porting di tutti i dati che, a quella data, saranno presenti in produzione nel Database del Repertorio. Per la realizzazione delle attività di migrazione dei dati AgID fornirà tutto il supporto e le informazioni necessari al corretto completamento dell'attività.
- [R.21] La gestione operativa del Repertorio Nazionale dei Dati Territoriali sarà effettuata direttamente da AgID.
- [R.22] Qualora esplicitamente richiesto da AgID il Fornitore deve impegnarsi ad erogare un corso di formazione, in modalità on-site, della durata di 2 giorni, per un max di 10 partecipanti, presso la sede di AgID per il personale addetto alla gestione operativa e all'amministrazione della nuova versione del RNDT.
- [R.23] Le figure professionali da impiegare nelle attività oggetto di fornitura sono descritte nell'Appendice 1 "Profili professionali" secondo le modalità di utilizzo previste dal Capitolato.
- [R.24] Il Fornitore, nel periodo di esercizio del servizio, deve garantire una adeguata gestione delle versioni del software e mantenere allineata:
- La documentazione;
 - La lista dei malfunzionamenti rilevati con l'indicazione delle relative risoluzioni.
- [R.25] Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore deve garantire i **servizi di sviluppo** necessari alla manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva del Servizio di Gestione del RNDT secondo quanto previsto successivo paragrafo "Servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva del software"; le attività previste potranno essere volte:
- (*Manutenzione correttiva*) alla correzione di eventuali malfunzionamenti dell'applicazione
 - (*Manutenzione adeguativa*) all'adeguamento delle funzionalità del sistema resi necessari ad esempio a seguito di modifiche normative, evoluzione delle tecnologie e dei prodotti correlati
 - (*Manutenzione evolutiva*) all'aggiunta di nuove funzionalità attualmente non previste.

1.3 Servizio Indice dei domicili digitali della Pubblica Amministrazione e dei Gestori di Pubblici Servizi (IPA)

[R.26] Il servizio IPA comprende:

- La presa in carico del servizio, compreso il Service Desk descritto al requisito [R.38], garantendo senza soluzione di continuità la disponibilità di tutte le funzionalità a partire dalla conclusione della fase di migrazione (*porting*) del servizio dal precedente al nuovo operatore;
- La progettazione, realizzazione e messa in esercizio sia del nuovo ambiente di produzione dedicato al servizio sia dell'ambiente dedicato al collaudo/pre-esercizio, entrambi conformi all'architettura prevista al seguente requisito [R.27],

- La progettazione e realizzazione e messa in esercizio di un ambiente dedicato alle attività indicate nel requisito [R.35], completo di tutti gli specifici prodotti sw necessari;
- L'erogazione del Service Desk IPA descritto al requisito [R.38], per il supporto, anche telefonico, all'utenza nel suo complesso, sia a fini informativi sia per la corretta esecuzione di tutti i processi applicativi legati alle richieste dell'utenza stessa (ad es. accreditamento di un ente), comprese tutte le componenti tecnologiche a supporto e tutti i relativi strumenti software di gestione;
- La progettazione e realizzazione della fase di migrazione (*porting*) dell'attuale sistema nel rispetto del seguente requisito [R.27];
- La gestione ed il monitoraggio del servizio, inclusa la manutenzione e la gestione sistemistica di tutti i tre ambienti previsti (produzione, collaudo/pre-esercizio e sviluppo) comprensiva di tutti gli aggiornamenti necessari a garantire la sicurezza operativa;
- La manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva di tutte le componenti applicative del servizio;
- L'esecuzione periodica di stress-test volti a rilevare e misurare le prestazioni del sistema sotto particolari condizioni di carico al fine di individuare eventuali necessità di adeguamenti dell'infrastruttura di produzione.

[R.27] Il Fornitore acquisirà tutte le informazioni necessarie per l'erogazione del servizio dai documenti (che specificano le finalità, le funzionalità e l'architettura del servizio) che la Committente metterà a disposizione nelle fasi successive della procedura di gara; ogni eventuale evoluzione sarà documentata all'atto della presa in carico.

[R.28] Il Fornitore deve garantire il mantenimento costante nel tempo della coerenza, della consistenza e della qualità di tutte le informazioni presenti nella base informativa del servizio, eseguendo tutti gli interventi necessari sui contenuti della stessa base informativa; tali interventi devono essere realizzati secondo quanto previsto nell'appendice "Indicatori di qualità" e comunque nell'ottica di minimizzare l'impatto sul servizio di eventuali criticità.

[R.29] Il Fornitore deve garantire il costante governo di tutti i processi previsti dal servizio che assicurano, dal punto di vista tecnico/funzionale, il corretto esercizio del servizio stesso. Conseguentemente, il Fornitore deve garantire che tutti gli interventi che si dovessero rendere necessari dovranno svolgersi nell'ottica di minimizzare l'impatto di eventuali criticità emerse sulla disponibilità e sul corretto funzionamento del servizio.

[R.30] Il Fornitore deve progettare, concordandole con AGID, delle attività di stress-test da realizzare con cadenza almeno quadrimestrale allo scopo di rilevare e misurare le prestazioni del sistema sotto particolari condizioni di carico. Tali attività devono essere svolte in modo da minimizzare l'impatto sul servizio negli ambienti di collaudo e produzione.

[R.31] Il Fornitore deve garantire la disponibilità di un ambiente di produzione dedicato all'esercizio del servizio e di un ulteriore ambiente dedicato al collaudo. Tali ambienti dovranno essere stabilmente allineati circa le versioni di tutti i prodotti sw utilizzati e necessari per la corretta operatività del servizio IPA al fine di garantire la costante specularità dei due citati ambienti.

[R.32] Al fine di poter verificare il corretto funzionamento del sistema, gli utenti indicati da AGID devono poter accedere, tramite autenticazione ed in modalità sicura, all'ambiente di collaudo.

[R.33] Il Fornitore deve garantire la corretta e tempestiva gestione delle piattaforme hw/sw, dei servizi di base e di middleware, necessarie al corretto funzionamento dell'IPA nell'ambiente di collaudo e di produzione.

[R.34] Il Fornitore, nell'ambito della gestione del servizio, deve garantire una adeguata gestione delle versioni del software e mantenere allineata:

- tutta la documentazione, compresa la manualistica utente;
- la lista dei malfunzionamenti rilevati con l'indicazione degli interventi correttivi effettuati. Nel caso di malfunzionamenti rilevanti è richiesto, per ognuno di essi, la produzione di una relazione esaustiva di tutte le anomalie rilevate.

[R.35] Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore deve garantire i servizi di sviluppo necessari alla manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva del Servizio IPA, secondo quanto previsto nel paragrafo 4.1.3 del Capitolato e nel requisito [R.36]; le attività previste potranno essere volte:

- (Manutenzione correttiva) alla correzione di eventuali malfunzionamenti dell'applicazione;
- (Manutenzione adeguativa) all'adeguamento delle funzionalità del sistema resi necessari ad esempio a seguito di modifiche normative, evoluzione delle tecnologie e dei prodotti correlati;
- (Manutenzione evolutiva) all'aggiunta di nuove funzionalità attualmente non previste.

Tutti i sopracitati interventi saranno realizzati presso la sede dell'Aggiudicatario.

[R.36] Le attività di manutenzione adeguativa ed evolutiva di cui al paragrafo 4.1.3 del Capitolato dovranno essere svolte con l'impiego delle figure professionali di cui al [R.37] e secondo i dimensionamenti riportati nel Capitolato.

[R.37] Le figure professionali da impiegare nelle attività oggetto di fornitura sono descritte nell'Appendice 1 "Profili professionali" secondo le modalità di utilizzo previste dal Capitolato.

[R.38] Il Fornitore deve garantire un servizio Service Desk IPA, di supporto operativo all'utente e ad AGID, che gestisca tutte le richieste, sia di servizio sia di tipo informativo, provenienti dai soggetti titolati ad essere accreditati presso l'IPA, dai cittadini e dalle imprese. Il Service Desk IPA deve rappresentare l'interfaccia unica per i seguenti processi:

- Accreditamento;
- Gestione referenti;
- Cancellazione di un ente;
- Segnalazioni di criticità e anomalie.

Il valore medio dei contatti mensili al Service Desk IPA, aggiornato al momento della stesura del presente capitolato, è di circa n. 1286 chiamate telefoniche al numero verde da parte di pubbliche amministrazioni e di n. 1825 case di assistenza aperti tramite interfaccia web.

[R.39] Il Fornitore deve, per ogni processo di cui al requisito [R.48], espletare tutte le verifiche necessarie a garantire la correttezza, completezza e adeguatezza normativa e amministrativa delle azioni realizzate.

[R.40] Il Fornitore deve rendere disponibile un punto unico di contatto per il servizio di cui al requisito [R.38], raggiungibile attraverso:

- Un numero unico telefonico. Dovrà trattarsi di un “Numero Verde”, le chiamate dovranno cioè essere gratuite (c.d. addebito al chiamato) nel caso siano originate da rete fissa nazionale;
- Posta elettronica;
- PEC;
- Funzionalità del portale IPA per le richieste di supporto.

[R.41] Il Service Desk deve garantire:

- La corretta conservazione ed il reperimento di tutte le richieste utente legate ai processi di cui al requisito [R.38] e della relativa ulteriore documentazione a corredo utilizzando le specifiche funzionalità disponibili;
- La gestione di una Knowledge Base contenente un elenco delle soluzioni alle problematiche note in modo da poter individuare direttamente la soluzione per limitare l’escalation verso i livelli superiori.

[R.42] Il Fornitore deve strutturare l’organizzazione del Service Desk su più livelli per garantire la completa gestione delle richieste pervenute. Il primo livello è il front-end verso l’utenza; il secondo livello svolge attività di back office specialistiche sia per le tematiche legali/amministrative sia per quelle applicative/procedurali; il terzo livello è destinato a fornire le competenze necessarie per la chiusura delle richieste che non è stato possibile soddisfare con i primi due livelli. A titolo esemplificativo e non esaustivo le competenze necessarie per i 3 livelli sono:

- per il primo livello: diritto, normativa sui temi giuridici trattati da IPA
- per il secondo livello: competenze di cui al precedente punto e capacità di problem determination e problem solving
- per il terzo livello: competenze senior nell’ambito normativo generale e pluriennale esperienza legale, competenze senior di project management

[R.43] Il Service Desk IPA dovrà essere disponibile tutti i giorni lavorativi dell’anno, dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00, il sabato e i prefestivi dalle ore 08:00 alle ore 14:00.

[R.44] Il fornitore dovrà inoltre assicurare un servizio di conservazione a norma di tutti i documenti scambiati con gli enti iscritti in IPA, sia alla data di presa in carico della base dati, che nel tempo. La base dati è attualmente predisposta per realizzare tale servizio. Alla data di redazione del presente capitolato gli enti iscritti in IPA sono circa 23.000 e i documenti scambiati ammontano a circa 40.000, corrispondenti a circa 3 Gigabyte di spazio occupato sugli archivi.

2.4 Servizio Indice dei Gestori PEC (IGPEC)

[R.45] Il servizio Indice dei Gestori di Posta Elettronica Certificata (IGPEC) comprende:

- La presa in carico del servizio garantendo senza soluzione di continuità la disponibilità di tutte le funzionalità a partire dalla conclusione della fase di migrazione (*porting*) del servizio dal precedente al nuovo operatore;
- La progettazione, realizzazione e messa in esercizio sia del nuovo ambiente di produzione dedicato al servizio sia dell'ambiente dedicato al collaudo/pre-esercizio, entrambi conformi all'architettura prevista al seguente requisito [R.46];
- La progettazione e realizzazione e messa in esercizio di un ambiente dedicato alle attività indicate nel requisito [R.56], completo di tutti gli specifici prodotti sw necessari;
- La progettazione e realizzazione della fase di migrazione (*porting*) dell'attuale sistema nel rispetto del seguente requisito [R.46];
- La gestione dei processi di inserimento di nuovi Gestori PEC ovvero di eventuale aggiornamento/rimozione di Gestori PEC già presenti in IGPEC;
- La gestione ed il monitoraggio del servizio, inclusa la manutenzione e la gestione sistemistica di tutti i tre ambienti previsti (produzione, collaudo/pre-esercizio e sviluppo) comprensiva di tutti gli aggiornamenti necessari a garantire la sicurezza operativa;
- La manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva di tutte le componenti applicative del servizio.

[R.46] Il Fornitore acquisirà tutte le informazioni necessarie per l'erogazione del servizio dai documenti (che specificano le finalità, le funzionalità e l'architettura del servizio) che la Committente metterà a disposizione nelle fasi successive della procedura di gara; ogni eventuale evoluzione sarà documentata all'atto della presa in carico.

[R.47] Il Fornitore deve implementare un sistema di autenticazione per la verifica degli accessi all'IGPEC, come descritta nei documenti di cui al requisito [R.46].

[R.48] Il Fornitore deve garantire la tempestiva introduzione, ovvero la cancellazione, di un Gestore PEC all'interno del processo descritto nel precedente requisito, secondo le indicazioni che riceverà da Agenzia per l'Italia Digitale.

[R.49] Il Fornitore deve garantire l'acquisizione e il relativo controllo dei contenuti che ogni Gestore PEC rende disponibili. Tale processo opera secondo i tempi indicati da Agenzia per l'Italia Digitale.

[R.50] Il Fornitore deve garantire il mantenimento costante nel tempo della coerenza, della consistenza e della qualità di tutte le informazioni presenti nella base informativa del servizio, eseguendo tutti gli interventi necessari sui contenuti della stessa base informativa; tali interventi devono essere realizzati secondo quanto previsto nell'appendice 2 "Indicatori di qualità" e comunque nell'ottica di minimizzare l'impatto sul servizio di eventuali criticità.

[R.51] Il Fornitore deve garantire il costante governo di tutti i processi previsti dal servizio che assicurano, dal punto di vista tecnico/funzionale, il corretto esercizio del servizio stesso. Conseguentemente, il Fornitore deve garantire che tutti gli interventi che si dovessero rendere necessari dovranno svolgersi nell'ottica di minimizzare l'impatto di eventuali criticità emerse sulla disponibilità e sul corretto funzionamento del servizio.

[R.52] Il Fornitore deve garantire la disponibilità di un ambiente di produzione dedicato all'esercizio del servizio e di un ulteriore ambiente dedicato al collaudo/pre-esercizio. Tali ambienti

dovranno essere stabilmente allineati circa le versioni di tutti i prodotti sw utilizzati e necessari per la corretta operatività del servizio IPA al fine di garantire la costante specularità dei due citati ambienti.

[R.53] Al fine di poter verificare il corretto funzionamento del sistema, gli utenti indicati da AGID devono poter accedere, tramite autenticazione ed in modalità sicura, all'ambiente dedicato al collaudo/pre-esercizio.

[R.54] Il Fornitore deve garantire la corretta e tempestiva gestione delle piattaforme hw/sw, dei servizi di base e di middleware, necessarie al corretto funzionamento dell'IGPEC nell'ambiente di collaudo/pre-esercizio e di produzione.

[R.55] Il Fornitore, nell'ambito della gestione del servizio, deve garantire una adeguata gestione delle versioni del software e mantenere allineata:

- tutta la documentazione, compresa la manualistica utente;
- la lista dei malfunzionamenti rilevati con l'indicazione degli interventi correttivi effettuati. Nel caso di malfunzionamenti rilevanti è richiesto, per ognuno di essi, la produzione di una relazione esaustiva di tutte le non conformità rilevate.

[R.56] Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore deve garantire i servizi di sviluppo necessari alla manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva del Servizio Indice dei Gestori PEC secondo quanto previsto nel paragrafo 4.1.4 del Capitolato; le attività previste potranno essere volte:

- (Manutenzione correttiva) alla correzione di eventuali malfunzionamenti dell'applicazione;
- (Manutenzione adeguativa) all'adeguamento delle funzionalità del sistema resi necessari ad esempio a seguito di modifiche normative, evoluzione delle tecnologie e dei prodotti correlati;
- (Manutenzione evolutiva) all'aggiunta di nuove funzionalità attualmente non previste.

Tutti i sopracitati interventi saranno realizzati presso la sede dell'Aggiudicatario.

[R.57] Le attività manutenzione delle applicazioni dovranno essere svolte con l'impiego delle figure professionali di cui al [R.58] e secondo i team-mix previsti dal Capitolato al par. 4.1.5

[R.58] Le figure professionali da impiegare nelle attività di sviluppo adeguativa ed evolutiva dovranno corrispondere al profilo Capo Progetto, Analista Programmatore e Programmatore così come definiti al precedente requisito [R.37].