

Allegato 2

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1.	Premessa	3
1.1	Contesto	3
2.	Durata del Contratto e Oggetto della fornitura	4
3.	Servizio di Manutenzione della Soluzione PEC.....	5
4.	Servizio di supporto specialistico	6
4.1	Figure Professionali	7
4.1.1	Risorse di tipo A	7
4.1.2	Risorse di tipo B	7
4.2	Consuntivazione e fatturazione delle Attività Svolte.....	8
5.	Servizio di presidio	8
5.1	Consuntivazione e fatturazione delle Attività Svolte.....	9
6.	Gestione del Contratto.....	9
6.1	Struttura di assistenza tecnica.....	10
7.	Livelli di servizio	11
	Appendice 1 - Contratto CSQT190391 con relativo Capitolato Tecnico e suoi allegati	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:

- **Aggiudicatario o Fornitore o Società:** Actalis S.p.A.;
- **Stazione Appaltante:** Consip S.p.A.;
- **Amministrazione Contraente o Committente o Sogei:** indica la SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.A.;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato fra SOGEI e la Società a seguito della procedura;
- **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 una gara a procedura aperta che ha portato alla stipula del contratto NRXG130332.
- **Appendice 1:** Contratto CSQT190391 stipulato da Sogei S.p.A. con Actalis S.p.A. per l'erogazione di servizi infrastrutturali PEC, compreso il relativo capitolato tecnico, analoghi a quelli richiesti con la presente procedura.

Il documento di cui all'Appendice 1 costituisce parte integrante e sostanziale del presente capitolato e i rimandi a esso 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

Sogei è iscritta dal 21 settembre 2006 all'elenco pubblico dei Gestori di Posta Elettronica Certificata tenuto da Agid ed eroga servizi PEC dal giugno 2008.

Successivamente, Sogei ha condotto un progetto, denominato «MegaPEC», che si è concretizzato con un bando di gara (nel 2011) volto ad appaltare la fornitura di una soluzione per la realizzazione di un servizio di Posta Elettronica Certificata per il Sistema informativo della fiscalità.

I principali clienti sono l'Agenzia delle Entrate, l'Agenzia delle Entrate Riscossione (all'epoca Equitalia), l'Agenzia delle Dogane e Monopoli, l'Agenzia del Demanio, il Dipartimento delle Finanze, Equitalia Giustizia, l'Agenzia per la Coesione Territoriale e la stessa Sogei.

Con la soluzione individuata dalla gara, Sogei ha affidato ad Actalis S.p.A. la fornitura di una soluzione software per la realizzazione del servizio PEC. Tale soluzione, basata sul software OpenPEC di Aruba S.p.A. e sviluppata da Actalis S.p.A., è stata nel tempo potenziata (2017), fino alla realizzazione dell'infrastruttura MegaPEC, fortemente personalizzata da Actalis S.p.A. per Sogei, per gestire il traffico generato dal progetto «Fatture e Corrispettivi (B2B)». Tale soluzione risulta attualmente integrata con tutto il sistema informativo di Sogei. Successivamente, nel 2019, è stato stipulato un contratto per dare continuità ai servizi erogati dall'infrastruttura tecnologica messa in esercizio nella sua interezza.

A fine 2019, AgID, nel ruolo di garante del servizio PEC, ha avviato un gruppo di lavoro (con i gestori PEC) per la formalizzazione delle linee guida del nuovo servizio di recapito certificato qualificato (QREM), conforme alla normativa eIDAS. Nel 2021, a seguito dell'andamento dei lavori del suddetto gruppo di lavoro, Sogei ha assunto la decisione di non diventare provider del nuovo servizio QREM e pertanto cesseranno le sue attività come gestore PEC.

Il progetto di cessazione è molto complesso perché coinvolge numerosi clienti e diverse strutture aziendali atteso che l'attuale servizio PEC è utilizzato da importanti servizi informativi dei clienti della PA, come il sistema di interscambio della fatturazione elettronica, il sistema documentale, dei clienti SIF e di Sogei, e altri servizi informativi della PA.

Tale progetto prevede quantomeno le azioni principali seguenti:

- attenersi alle linee guida della normativa PEC per cessare l'attività di provider del servizio;
- informare i clienti del servizio PEC
- informare le UO Sogei che interfacciano i clienti coinvolti
- informare e coinvolgere nel progetto i responsabili Sogei dei servizi applicativi consumer del servizio PEC Sogei per gestire al meglio la migrazione verso il nuovo gestore;
- pianificare e governare la migrazione dei domini gestiti e delle caselle su altro gestore, per conto dei clienti del servizio PEC, tenendo conto delle implicazioni sui servizi applicativi integrati e evitando di interrompere il loro funzionamento;
- aderire alla convenzione Consip per il servizio PEC per la PA, di cui è titolare il gestore InfoCert, per fornire un servizio PEC online ai clienti dell'attuale servizio PEC Sogei.

Data la complessità del progetto di cessazione, Sogei procederà dividendo la platea interessata almeno in due gruppi pianificando migrazioni distinte.

2. Durata del Contratto e Oggetto della fornitura

Il contratto avrà una durata di 24 mesi con la possibilità di recedere anticipatamente dal contratto al completamento del processo di cessazione dell'attività di gestore PEC Sogei.

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

- a) Servizio di manutenzione della Soluzione PEC, come descritto;
- b) Servizio di supporto specialistico;
- c) Servizio di presidio.

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

3. 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 costituenti la piattaforma informatica, compresi eventuali prodotti di terze parti e dovrà essere erogata per l'intera durata contrattuale.

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 6.

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 6.

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 in Appendice 1.

4. Servizio di supporto specialistico

Tale servizio è relativo a tutte le attività di installazione e configurazione dei sistemi sulla soluzione PEC (con le modalità descritte nel precedente contratto riportato in Appendice 1) per un numero massimo di giornate stimate pari a 130, suddivise in 50 giornate di supporto di tipo A (senior) e 80 giornate di supporto di tipo B (junior).

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 130 (centotrenta) 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: 50 giorni/persona di tipo "A" e 80 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.

4.1 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.

4.1.1 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.

4.1.2 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.

4.2 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 di tali attività, affidate con modalità a consumo, 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: la “Nota di Verifica di Conformità” e le “Dichiarazione delle Prestazioni Rese” (con l’indicazione nominativa e quantitativa delle risorse impiegate) a conclusione positiva del servizio affidato; 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.

5. Servizio di presidio

Il Fornitore opererà in remoto collegandosi alle postazioni che Sogei individuerà presso i propri locali. La struttura di presidio sarà composta da personale della società, con almeno 2 (due) unità a copertura di tutta la fascia oraria richiesta (nel caso di estensione della fascia sotto riportata sarà attivata la terza risorsa), 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. Su richiesta di Sogei la Società si impegna ad estendere la fascia oraria di presidio fra le 07:00 e le 24:00 inserendo una terza risorsa.

Tale struttura potrà essere ospitata presso i locali della Sogei qualora richiesto 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 per l'intera durata contrattuale.

5.1 Consuntivazione e fatturazione delle Attività Svolte

Per le attività di presidio previste nel presente Capitolato, la Società dovrà consuntivare le attività svolte su base mensile..

6. 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 7.

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.

6.1 Struttura di assistenza tecnica

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di manutenzione 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 7.

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, per mezzo di supporti compatibili con le apparecchiature elettroniche esistenti in Sogei. La Sogei si riserva la facoltà di non installare gli aggiornamenti consegnati.

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.

7. Livelli di servizio

Di seguito sono indicati i livelli di servizio definiti per l'espletamento dei servizi di manutenzione 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
Critica	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.
Alta	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.

Appendice 1 - Contratto CSQT190391 con relativo Capitolato Tecnico e suoi allegati