



## **ALLEGATO 2**

### **CAPITOLATO TECNICO**

#### **PROCEDURA NEGOZIATA PER L'ACQUISIZIONE DI PRODOTTI E SERVIZI EXPERT.AI (EX COGITO) PER DF – ID 2567**



## INDICE

1.	PREMESSA .....	3
1.1	Definizioni.....	3
2.	CONTESTO .....	5
2.1	Descrizione del progetto .....	6
3.	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI .....	9
3.1	Oggetto della fornitura.....	9
3.2	Componenti tecnologiche .....	9
3.3	Servizi progettuali .....	10
3.4	Supporto specialistico .....	13
	Profili professionali richiesti.....	13
4.	DURATA DELLA FORNITURA .....	16
5.	ESECUZIONE DELLA FORNITURA .....	16
5.1	Requisiti organizzativi.....	16
5.2	RUAC.....	17
5.3	Sede e orari di erogazione dei servizi.....	17
5.4	Piano delle attività progettuali.....	17
5.5	Piano operativo .....	18
5.6	Reportistica sull'andamento dei servizi contrattuali .....	18
5.7	Consegna e installazione dei prodotti della suite expert.AI.....	19
5.8	Consegna, collaudo, approvazione e messa in esercizio del software ad hoc.....	21
5.9	Verifica di conformità.....	22
5.10	Indicatori di qualità e livelli di servizio .....	23
5.11	Trattamento dei dati personali .....	26



## 1. PREMESSA

Il presente capitolato definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per la fornitura di licenze, servizi di manutenzione delle stesse, servizi progettuali e supporto specialistico dei prodotti Expert.AI per Sogei. Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i requisiti minimi della fornitura: ciò implica che il mancato rispetto in fase di esecuzione rappresenta un inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni contrattuali.

Si precisa inoltre che tutti i termini, espressi in giorni, previsti dal presente contratto sono da intendersi “solari” ove non diversamente stabilito.

### 1.1 Definizioni

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

- **Amministrazione:** si intendono le strutture organizzative dell’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli per cui Sogei svolge e/o svolgerà attività di natura informatica e/o di coordinamento rispetto alla presente fornitura;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche minime alle quali si dovrà conformare l’appalto;
- **Consip S.p.a.:** la Società che, in qualità di stazione appaltante del presente appalto, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra Sogei e l’operatore economico aggiudicatario dell’appalto (anche denominato “Fornitore”) che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare l’appalto;
- **Data stipula del contratto:** si intende la data in cui è stipulato il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione;
- **Data di avvio delle attività:** si intende la data di avvio delle attività contrattuali, concordata fra Committente e Fornitore;
- **Data di accettazione della fornitura:** si intende la data in cui Sogei accetta la fornitura in seguito alla verifica di conformità della stessa;
- **Data di accettazione del servizio:** si intende la data in cui Sogei accetta l’erogazione del servizio in seguito alla verifica di conformità del medesimo;
- **Fornitore:** l’operatore economico aggiudicatario della fornitura;
- **Fornitura:** indica il complesso delle attività descritte nel presente documento;
- **Malfunctionamento:** qualsiasi anomalia funzionale del software, ivi inclusi i prodotti ed il software ad hoc sviluppato e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso;
- **Mascheramento o Anonimizzazione:** processo di trattamento di un documento digitale che consiste nell’estrarre e sostituire i dati sensibili, presenti nel documento oggetto di trattamento, con caratteri tali da non rendere visibile il dato sensibile stesso.
- **Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC):** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile, lato Fornitore, di tutte le attività contrattuali;
- **Sogei, o Committente:** la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria della Fornitura.



PAGINA VUOTA



## 2. CONTESTO

Il Dipartimento delle Finanze (DF) e il Consiglio di Presidenza della Giustizia Tributaria (CPGT) hanno avviato un progetto denominato PRODIGIT (Progetto di Digitalizzazione della Giustizia Tributaria) con l'obiettivo tra l'altro, di migliorare l'accesso alle fonti giurisprudenziali mediante il perfezionamento delle piattaforme tecnologiche e la loro piena accessibilità da parte del pubblico con il supporto della tecnologia digitale, previsto nel PNRR (piano nazionale di ripresa e resilienza - MISSIONE 1 – Focus “TRANSIZIONE DIGITALE” - Azione di settore specifica “Giustizia”):

*“Nel PNRR il Governo si propone l'obiettivo di intervenire sulla giustizia tributaria per ridurre il numero di ricorsi alla Corte di Cassazione e consentire una loro trattazione più spedita. Il Piano muove infatti dalla considerazione di quanto il contenzioso tributario sia una componente importante dell'arretrato della Cassazione (50.000 ricorsi pendenti nel 2020) e di quanto spesso le decisioni della Cassazione portino all'annullamento delle decisioni delle Commissioni tributarie regionali (nel 47% dei casi nel 2020). L'obiettivo sarà perseguito:*

- *assicurando un migliore accesso alle fonti giurisprudenziali mediante il perfezionamento delle piattaforme tecnologiche e la loro piena accessibilità da parte del pubblico”*

Il progetto è in linea con il PNRR “MISURE PER LA GIUSTIZIA - Riforma della Giustizia tributaria”, tuttavia, per il finanziamento, il progetto PRODIGIT non attinge ai fondi PNRR ma al Programma Operativo Governance e capacità istituzionale (PON) 2014-2020, Assi 5,6,7 gestiti dall'Agenzia per la Coesione Territoriale.

In questo contesto il Dipartimento delle Finanze intende realizzare una banca dati nazionale di giurisprudenza di merito, pubblica e gratuita.

La pubblicazione delle sentenze comporta un rischio di violazione della privacy in quanto alcune sentenze possono contenere informazioni sullo “stato” di una persona fisica oltre che riferimento a soggetti minorenni. Al fine di minimizzare il rischio di rendere pubblici tali dati, il Dipartimento delle Finanze (DF) ha deciso di sottoporre tutte le sentenze prodotte in formato “nativo digitale” (.pdf ricercabile) a mascheramento dei dati personali (anche detto anonimizzazione), mediante l'impiego di strumenti di Intelligenza artificiale (IA), applicabile sia alle sentenze tributarie prodotte in lingua italiana sia a quelle prodotte in lingua tedesca.

Le sentenze così mascherate saranno poi messe a disposizione sul WEB per la consultazione pubblica.

L'esigenza progettuale sopra esposta si traduce in un'esigenza tecnologica di identificazione di informazioni specifiche all'interno di un testo destrutturato. La complessità linguistica introduce delle ambiguità che la soluzione informatica deve risolvere individuando riferimenti precisi a persone, luoghi e posizioni geografiche che successivamente sostituirà con altri completamente differenti, mantenendo l'integrità logica e concettuale della sentenza.

Le soluzioni tecnologiche che tentano di dare una risposta al problema dell'individuazione dei lemmi considerati “sensibili”, distinguendoli nel loro significato, all'interno di un testo libero, ricadono in un ambito della IA (Intelligenza Artificiale) denominato Natural Language Processing (NLP) o elaborazione del linguaggio naturale.

Il mercato offre diverse soluzioni tecnologiche, prevalentemente in lingua inglese.



A partire dal 2011, Sogei, dato il particolare interesse verso soluzioni di tipo NLP/NLU, al fine di soddisfare le esigenze espresse dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, ha realizzato diverse sperimentazioni, prendendo in considerazione tre diverse tecnologie e ottenendo che la soluzione di mascheramento basata su tecnologia Expert.ai è risultata non solo l'unica nativamente in lingua italiana ma anche la più performante tra quelle sperimentate, in termini di correttezza di individuazione dei dati da mascherare e consentendo, in prospettiva, il riutilizzo di esperienze e know how già maturati dalla Committente su iniziative analoghe.

## 2.1 Descrizione del progetto

Il progetto prevede l'implementazione di un modulo di mascheramento, inteso come un insieme di funzionalità software basate sulle soluzioni Expert.AI, così come riportato nell'architettura logica seguente:



Figura 1 - Architettura logica

L'implementazione del mascheramento prende in considerazione l'output finale dell'applicazione "Provvedimenti Giurisdizionali Digitali", a disposizione delle Commissioni Tributarie e che produce i provvedimenti in formato digitale, consistenti in un pdf ricercabile, ovvero "in stato *Depositato*". archiviato nel repository documentale.

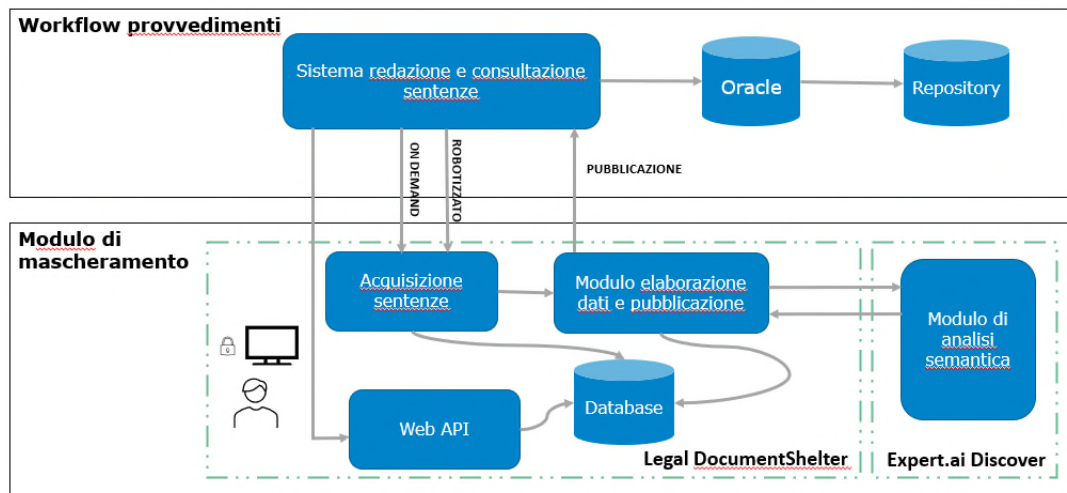


Figura 2 - architettura applicativa

Il Modulo di mascheramento carica dal repository il provvedimento in formato digitale (PGD) e, utilizzando il motore NLU di Expert.ai opera una pre-elaborazione della sentenza, estraendone il testo e analizzando i contenuti attraverso una analisi semantica profonda e successivamente estrapolando i dati identificativi della persona fisica o giuridica.

I Dati oggetto di estrazione e successivo mascheramento sono quelli che potrebbero portare all'identificazione di soggetti fisici o giuridici, ossia: **Nomi, Cognomi e denominazioni Aziendali, indirizzi PEC ed indirizzi fisici, Codici Fiscali e Partite I.V.A, indicazioni geografiche.**

Il Modulo di mascheramento dovrà poi sovrapporre/sostituire ai dati identificativi una sequenza di caratteri atti a celare il termine individuato, mantenendo la coerenza del testo iniziale; successivamente il modulo stesso elaborerà e restituirà la sentenza mascherata secondo un formato di output definito.

Le modalità di caricamento dei PGD che si prevede di realizzare con la presente Fornitura sono:

- *on-demand*, mediante specifica funzionalità software resa disponibile all'operatore utilizzatore della soluzione di mascheramento;
- *robotizzata*, mediante funzionalità software di caricamento massivo periodico delle sentenze archiviate nel repository.

Le sentenze mascherate e predisposte nel formato di output saranno poi analizzate dall'operatore di mascheramento, mediante le funzionalità di *Consultazione – Validazione – Pubblicazione* del Modulo di Mascheramento che consente:

- la consultazione della sentenza nei due formati originale e mascherata,
- l'eventuale correzione di errori o imprecisioni di mascheramento,
- la pubblicazione della sentenza mascherata.

L'operatore di mascheramento potrà quindi confrontare le due versioni, verificare l'esattezza del mascheramento ed eventualmente integrare con ulteriori mascheramenti, procedendo poi alla conferma della sentenza mascherata.



Infine, il documento risultante dalla procedura, comprensivo delle modifiche apportate dall'operatore umano, sarà caricato in un repository ed archiviato come copia mascherata del Provvedimento Giurisdizionale Digitale originale, in formato .pdf ricercabile (lo stesso formato del testo originale).

Nel caso venissero riscontrate delle inesattezze, le stesse e i documenti prodotti saranno archiviati in un log di correzioni ai fini del riaddestramento, in modalità asincrona, del sistema automatico di mascheramento.

Si precisa inoltre che un esiguo numero dei suddetti Provvedimenti è in lingua tedesca: si prevede di **implementare in parallelo analogo processo dedicato**.





### 3. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI

#### 3.1 Oggetto della fornitura

La presente fornitura si articola in

- Componenti tecnologiche,
- Servizi progettuali,
- Supporto specialistico.

Nei paragrafi seguenti si illustrano le caratteristiche tecniche di ciascuna delle componenti sopra elencate.

#### 3.2 Componenti tecnologiche

Il perimetro della fornitura comprende l'acquisizione di licenze software a tempo indeterminato, non esclusive e trasferibili, dei prodotti di seguito riportati e della relativa manutenzione:

1. **Licenza perpetua del prodotto expert.ai Discover per la lingua italiana (ITA)**, a 100 MB/giorno comprensiva della Tassonomia base Legal ITA e della manutenzione in garanzia per il primo anno;
2. **Licenza perpetua del prodotto expert.ai Discover per lingua tedesca (DEU)**, 10MB/giorno comprensiva della Tassonomia base Legal DEU e della manutenzione in garanzia per il primo anno;
3. **Licenza in noleggio del prodotto LegalDocumentShelter**, per un periodo massimo di 36 mesi comunque decorrenti dal rilascio in esercizio del software ad hoc sviluppato per il Modulo di Mascheramento e comunque per un periodo non superiore a quello di validità contrattuale;
4. **Servizio di Manutenzione della Licenza expert.ai Discover ITA** (di cui al punto 1), per una durata massima di 24 mesi, decorrenti dalla scadenza della manutenzione in garanzia e comunque per un periodo non superiore a quello di validità contrattuale;
5. **Servizio di Manutenzione della Licenza expert.ai Discover DEU** (di cui al punto 2), per una durata massima di 24 mesi, decorrenti dalla scadenza della manutenzione in garanzia e comunque per un periodo non superiore a quello di validità contrattuale.

La fornitura delle licenze, dei punti 1. e 2., include anche il servizio di manutenzione in garanzia per il primo anno per le licenze acquisite, che dovrà essere erogato secondo i requisiti specificati nei successivi paragrafi.

Si precisa che la manutenzione dei prodotti in licenza e/o in noleggio comprende tutte le attività necessarie per mantenere i prodotti software in uno stato di corretto funzionamento coerente con le specifiche funzionali originali dei prodotti stessi come commercializzati dalla casa madre nella loro versione corrente e, conseguentemente, almeno le seguenti attività:

- invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei Prodotti e relativa documentazione;
- invio delle riparazioni e aggiornamenti che la Società mette a disposizione dei propri clienti;
- consegna di ogni nuovo update dei prodotti.



Si precisa che per update si intendono le minor release dei prodotti venduti, sia dei suoi moduli sia delle librerie linguistiche.

### 3.3 Servizi progettuali

Al fine di raggiungere gli obiettivi progettuali, si richiedono i seguenti servizi con impatto diretto sugli algoritmi sottostanti il Modulo di Mascheramento ed il motore expert.ai in esso integrato:

1. **Setup e implementazione del servizio di Anonimizzazione**, consistente nelle attività di progettazione propedeutiche agli sviluppi software necessari alla realizzazione del Modulo di Mascheramento, nelle attività di sviluppo del modulo e in quelle necessarie alla corretta configurazione della piattaforma e descritte nel presente paragrafo;
2. **Fine tuning del servizio di Anonimizzazione**, consistente nella messa a punto e/o realizzazione di funzionalità applicative da integrare al Modulo di Mascheramento, per la realizzazione del processo descritto al par. 2.1 nella sua interezza;
3. **Service Desk e Supporto applicativo**, consistente nel supporto agli utilizzatori della soluzione di Anonimizzazione, end to end rispetto al processo gestito con la soluzione tecnologica Expert.ai e riguardante le funzionalità della soluzione applicativa ed eventuali problematiche di accesso, utilizzo o malfunzionamento;

In particolare il **Setup e implementazione del servizio di Anonimizzazione** prevede:

- la creazione di un ambiente di gestione del processo di anonimizzazione mediante la personalizzazione della componente di base “LegalDocumentShelter” - Modulo di validazione e mascheramento;
- la creazione di un ambiente di analisi semantica, comprensione del testo, e identificazione delle entità da mascherare mediante la componente “expert.ai Discover”;
- la realizzazione di tutte le personalizzazioni del prodotto di base per il confronto, editing e validazione delle sentenze mascherate;
- la creazione di un ambiente di Quality Assurance mediante la componente “Unità QA” operante in remoto<sup>1</sup> ;

e comprende le **seguenti attività minime**:

- analisi delle tipologie dei documenti e della loro struttura,
- analisi semantica per la comprensione dei testi delle sentenze,
- identificazione delle entità da estrarre,
- realizzazione del progetto linguistico,
- realizzazione dell’ontologia semantica di dominio,
- implementazione delle logiche di tagging delle entità estratte, al fine del mascheramento,
- disegno della soluzione sw (modulo di mascheramento) ed implementazione,
- realizzazione del modulo di confronto, editing e validazione delle sentenze mascherate e integrazione del modulo con il motore semantico,

---

<sup>1</sup> Si precisa che le attività di QA che prevedono l’impiego di operatori non sono ricomprese nell’oggetto della presente fornitura.



- definizione della logica e implementazione del software di integrazione, tra il sistema PGD e il Modulo di Mascheramento, al cui interno è integrato il motore semantico Expert.ai,
- definizione dei requisiti tecnologici per l'integrazione con i sistemi alimentanti (relativi alla produzione dei PGD) e alimentati (es. repository sentenze mascherate),
- definizione di eventuali requisiti di mascheramento, introdotti in itinere dal Dipartimento delle Finanze;
- realizzazione di tutte le personalizzazioni dell'interfaccia grafica del prodotto di base destinato agli operatori del servizio di QA,
- setup del tracciamento delle correzioni derivanti dagli operatori,
- erogazione di formazione sui prodotti e i moduli applicativi,
- manutenzione in garanzia sul software ad hoc sviluppato, per 12 mesi a partire dal rilascio in esercizio,
- aggiornamento tecnologico, consistente in almeno un aggiornamento l'anno della rete semantica, impiegata per l'analisi dei testi.

Il Fornitore dovrà produrre, al completamento delle attività di analisi e progettazione, anche in modo modulare e progressivo, e comunque secondo le indicazioni di Sogei, **un documento di Analisi e progettazione.**

Si precisa inoltre che le attività minime sopra elencate, per la realizzazione del Modulo di mascheramento, dovranno riguardare due scenari: uno, on demand, da parte dell'utente del sistema, uno, automatico, finalizzata anche al recupero "massivo" dei PGD già emessi e non ancora mascherati.

**Il Fine tuning del servizio di Anonimizzazione** prevede almeno le seguenti attività:

- analisi, progettazione e realizzazione delle funzionalità necessarie all'interazione di un operatore umano con la soluzione Expert.ai per la verifica e l'eventuale correzione degli errori di mascheramento,
- analisi, progettazione e implementazione delle modalità di memorizzazione della versione mascherata, con indicizzazione identica a quella del Provvedimento originale;
- fine tuning di quanto oggetto di setup e/o di sviluppo applicativo, di cui al punto 1. Setup del servizio e implementazione progetto di anonimizzazione;
- manutenzione in garanzia sul software sviluppato nell'ambito del servizio di Fine tuning del servizio di Anonimizzazione;
- formazione ai referenti Sogei o a terzi da questa indicati, per almeno 30 giornate, anche frazionabili e non continuative, da erogarsi secondo le indicazioni di Sogei, in funzione delle diverse fasi progettuali.

Il Fornitore dovrà produrre, al completamento delle attività di analisi e progettazione, anche in modo modulare e progressivo, e comunque secondo le indicazioni di Sogei, un documento di Analisi e progettazione.

L'applicazione sarà implementata in java, in base all'architettura definita da Sogei.

Si prevede un mascheramento di al massimo 100.000 PGD/anno a regime.



Nel primo anno di esercizio è previsto il recupero dei PGD già precedentemente emessi, fino ad un massimo di 100.000 PGD.

Pertanto, nel primo anno di esercizio i PGD da mascherare saranno massimo 200.000.

Il **Service Desk e Supporto applicativo** prevede almeno le seguenti attività:

- ricezione, gestione e risoluzione delle segnalazioni da parte degli utenti del servizio di Anonimizzazione, secondo i Livelli di servizio indicati al par. 5.10, relative a malfunzionamenti, anche parziali, o impedimenti e difficoltà nell'utilizzo delle funzionalità rese disponibili dal servizio;
- implementazione delle soluzioni, anche sw, necessarie al ripristino dell'utilizzo del servizio di Anonimizzazione e manutenzione in garanzia delle stesse per 12 mesi dal rilascio in esercizio;
- training on the job ai referenti della Committente e/o a terzi da questa indicati.

Si precisa che le modalità di contatto saranno concordate all'avvio delle attività.



### 3.4 Supporto specialistico

Il Supporto Specialistico comprende le seguenti tipologie di attività:

- supporto per analisi requisiti di dettaglio;
- sviluppi linguistici o fine tuning della soluzione, ivi incluso il software ad hoc;
- coordinamento con progetti o attività correlate al raggiungimento dell'obiettivo descritto al par. 2.1.,

che potranno essere richieste dalla Committente in base alle esigenze progettuali e la cui erogazione potrà avvenire **a corpo o a consumo**; nel primo caso sarà richiesto l'impiego del seguente team mix, riferito ai profili professionali descritti nel paragrafo successivo.

Figura professionale	% impiego
Analista Programmatore	50%
Knowledge Engineer	40%
Project Manager	10%

Nel caso di impiego a corpo, il corrispettivo sarà determinato moltiplicando la tariffa media ponderata del team mix sopra esposto, calcolata a partire dalle tariffe unitarie giornaliere di ciascun profilo professionale previsto, per il numero di giorni/persona(gg/p) necessari all'erogazione dell'attività richiesta, secondo quanto concordato tra Sogei ed il Fornitore.

Il massimale di giornate erogabile per il Supporto Specialistico in modalità a corpo è di 210 gg/p.

Nel caso di impiego **a consumo**, Sogei richiederà il solo profilo professionale di Solution Consultant per un numero massimo di 210 gg/p; il corrispettivo sarà determinato moltiplicando il numero di giornate erogate per la tariffa giornaliera unitaria offerta.

#### Profili professionali richiesti

Figura professionale	Titolo di studio / Esperienza	Competenze richieste
<b>Analista Programmatore</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Laurea triennale in discipline scientifiche o titolo analogo; si precisa che in mancanza di laurea si richiedono 5 anni aggiuntivi di esperienza nel ruolo</li><li>• Esperienza di almeno 5 anni nel ruolo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Esperienza nelle attività di analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi di media/alta complessità;</li><li>- Supporto al Change Management</li><li>- Elevata conoscenza delle caratteristiche tecniche e funzionali dei prodotti Expert.ai;</li><li>- Conoscenza dei seguenti linguaggi di programmazione: C++, Java, C#.</li></ul>



Figura professionale	Titolo di studio / Esperienza	Competenze richieste
<b>Knowledge Engineer</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Laurea triennale.</li><li>• Esperienza di almeno 5 anni nel ruolo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Esperienza nella definizione di vocabolari e ontologie di dominio e nella progettazione di tassonomie di classificazione;</li><li>- Conoscenza ed utilizzo del linguaggio di sviluppo proprietario dei prodotti Expert.ai.</li><li>- Elevata conoscenza di creazione e implementazione di ontologie semantiche</li><li>- Specifica competenza della rete semantica applicata a soluzioni tecnologiche di NLP/NLU.</li></ul>
<b>Project Manager</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Laurea quinquennale in discipline scientifiche o titolo analogo; si precisa che in mancanza di laurea si richiedono 5 anni aggiuntivi di esperienza nel ruolo</li><li>• Esperienza di almeno 10 anni nel ruolo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Esperienza nella conduzione di progetti informatici e, in particolare, nelle seguenti attività: stima dei tempi, dei costi e delle risorse necessarie, pianificazione delle attività, identificazione e allocazione delle risorse, controllo avanzamento delle attività, gestione dei rischi;</li><li>- Utilizzo di tecniche e strumenti in ambito Project Management.</li><li>- Supporto Strategico</li><li>- Utilizzo di tecniche e strumenti in ambito Project Management;</li><li>- Elevata conoscenza delle caratteristiche funzionali, applicative e tecnologiche di soluzioni software per l'analisi semantica e, in particolare, dei prodotti Expert.ai.</li></ul>



Figura professionale	Titolo di studio / Esperienza	Competenze richieste
<b>Solution Consultant</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Laurea quinquennale in discipline scientifiche o titolo analogo; si precisa che in mancanza di laurea si richiedono 5 anni aggiuntivi di esperienza nel ruolo</li><li>• Esperienza di almeno 8 anni nel ruolo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Partecipazione a progetti di media/alta complessità per la realizzazione di soluzioni software per l'analisi semantica;</li><li>- Consulenza tecnologica per l'utilizzo di soluzioni di intelligenza artificiale in ambito NLP/NLU</li><li>- Elevata conoscenza delle caratteristiche tecniche e funzionali dei prodotti Expert.ai;</li><li>- Esperienza nell'attività di analisi e raccolta delle esigenze e dei requisiti di business e di elaborazione di studi di fattibilità;</li><li>- Conoscenza dei prodotti Expert.ai ed erogazione di corsi tesi ad abilitare i discenti all'utilizzo degli stessi</li></ul>

La Committente si riserva la possibilità di utilizzare parzialmente o non utilizzare i massimali di giornate previsti per il Supporto Specialistico, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

Per l'attivazione del servizio, Sogei invierà apposita comunicazione, tramite posta elettronica, al RUAC, descrivendo il tipo di intervento richiesto, i relativi impieghi presunti del team mix, la data di inizio attività e la data auspicata per la conclusione dell'attività.

L'erogazione del servizio dovrà iniziare entro 10 giorni lavorativi, dalla ricezione della comunicazione di cui sopra, salvo diversa indicazione di Sogei, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. Il termine utile per l'erogazione del servizio di cui in oggetto decorre dall'invio della e-mail.

Ogni intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante un "Report di Fine Intervento" redatto dal Fornitore e sottoposto all'approvazione di Sogei entro 5 giorni lavorativi dalla conclusione dell'attività svolta con il Supporto Specialistico. L'approvazione del report, o le eventuali richieste di revisione, avverrà entro i successivi 5 giorni lavorativi.



## 4. DURATA DELLA FORNITURA

Il contratto avrà durata 36 mesi dalla stipula.

La Committente si riserva la facoltà di prorogare ex art. 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016 la durata del contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

Di seguito si riportano ulteriori vincoli temporali dell'acquisizione, specifici per servizio richiesto:

1. per il Setup e implementazione del servizio di Anonimizzazione, si prevede una durata **non superiore ai 6 mesi dalla stipula** del contratto;
2. per il Fine tuning del servizio di Anonimizzazione, si prevede il completamento delle attività **entro 12 mesi dalla stipula** del contratto;
3. per il Service Desk e Supporto applicativo si prevede una durata massima di **30 mesi, decorrenti dal rilascio del software prodotto con il servizio applicativo di anonimizzazione**.
4. per il Supporto Specialistico si prevede durata **pari a quella del contratto**.

## 5. ESECUZIONE DELLA FORNITURA

### 5.1 Requisiti organizzativi

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Ai fini della gestione dei rapporti contrattuali inerenti la fornitura, il Fornitore deve rendere disponibile un Responsabile unico delle attività contrattuali (di seguito anche RUAC), per la gestione complessiva del contratto ed in particolare per la gestione amministrativa del contratto

Il RUAC può avvalersi di un Coordinatore delle attività, che funga da interfaccia per Sogei su tutte le problematiche progettuali non amministrative.

Il Fornitore comunicherà a Sogei un numero di telefono con accesso prioritario e un indirizzo e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

In particolare il Fornitore dovrà garantire la presenza di un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei prodotti.

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

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione nonché la messa a disposizione delle predette figure di governo della fornitura e di eventuali altre aggiuntive ritenute a tal fine necessarie dal Fornitore sono a carico del Fornitore medesimo e non comportano pertanto alcun onere aggiuntivo per la Committente.





## 5.2 RUAC

Prima della stipula del contratto, il Fornitore dovrà comunicare a Sogei il nominativo del proprio rappresentante, designato quale “Responsabile unico delle attività contrattuali”.

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all’organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà cura del RUAC curare la gestione amministrativa del contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Il RUAC dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della attività connesse a tutti i servizi richiesti.

## 5.3 Sede e orari di erogazione dei servizi

I servizi richiesti nel presente Capitolato dovranno essere eseguiti presso la sede di Sogei sita in Roma via M. Carucci, 99, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 8.00 alle ore 18.00, secondo le indicazioni del “Piano delle attività progettuali” e del “Piano Operativo”.

La Committente potrà concordare con il Fornitore l’erogazione dei servizi da remoto, laddove possibile. Inoltre, il Fornitore prende atto che, nel corso dell’esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici della Committente e/o dell’Amministrazione continueranno ad essere utilizzati, per la loro destinazione istituzionale, dal personale della Committente medesima, dell’Amministrazione e/o di terzi autorizzati.

## 5.4 Piano delle attività progettuali

Entro 5 giorni dalla stipula del contratto, il Fornitore si impegna a trasmettere a Sogei un “**Piano delle attività progettuali**” che la stessa si impegna ad accettare entro 5 giorni dalla ricezione o a richiederne la modifica entro lo stesso termine. In tale sede Sogei e il Fornitore individueranno e formalizzeranno di comune accordo, mediante verbale o altro strumento idoneo e concordato, la “Data di avvio delle attività”.

Il Piano delle attività progettuali sarà aggiornato, nel corso del contratto, attraverso specifici incontri di avanzamento delle attività, con periodicità almeno mensile, salvo quanto diversamente stabilito e formalizzato all’avvio delle attività, e inviato nella sua versione aggiornata entro 3 giorni dall’incontro di avanzamento delle attività.

Il Piano delle attività progettuali dovrà prevedere almeno le attività richieste per tutti i servizi della fornitura:

- Attività di installazione, configurazione e collaudo delle componenti tecnologiche;
- Attività previste per il Setup del servizio e implementazione progetto di Anonimizzazione, identificando almeno le seguenti fasi:
  - analisi e progettazione, specificando la data di consegna del documento di analisi e progettazione,
  - realizzazione (comprendente sviluppo e test), specificando la data di consegna del software ad hoc e del precollaudo da parte di Sogei,



- collaudo, indicando le date di inizio e fine previste per il collaudo da parte di Sogei;
- Attività previste Fine tuning del servizio di Anonimizzazione identificando almeno le seguenti fasi:
  - analisi e progettazione, specificando la data di consegna del documento di analisi e progettazione,
  - realizzazione (comprendente sviluppo e test), specificando la data di consegna del software ad hoc e del precollaudo da parte di Sogei,
  - collaudo, indicando le date di inizio e fine previste per il collaudo da parte di Sogei;
- Attività relative all'avvio e alla conduzione del Service Desk e supporto applicativo;
- Attività rientranti nel Supporto Specialistico.

## 5.5 Piano operativo

Il Fornitore dovrà produrre, entro 5 giorni dall'approvazione del "Piano delle attività progettuali", un "**Piano Operativo**" contenente la pianificazione e la descrizione di dettaglio delle attività, includendo la consegna, il collaudo, l'installazione e la configurazione dei prodotti software sviluppati ad hoc e il documento descrittivo delle prove che saranno eseguite nel corso del collaudo (Piano dei test). Sogei potrà chiedere modifiche al Piano e/o alle prove di test. Il Piano Operativo sarà approvato da Sogei entro 10 (dieci) giorni dall'avvenuta consegna dello stesso e sarà aggiornato con cadenza almeno mensile, - salvo quanto diversamente richiesto da Sogei all'avvio delle attività - e dovrà dettagliare, con vista giornaliera, le attività ricomprese nel Piano delle attività progettuali, esplicitando i vincoli e le propedeuticità tra le attività stesse. Il Piano Operativo aggiornato dovrà essere inviato a Sogei entro 3 giorni prima della fine del mese o comunque entro 3 giorni da ulteriori richieste di Sogei.

Per quanto riguarda in particolare "Modulo di mascheramento" il piano dovrà evidenziare almeno le seguenti milestone:

1. Collaudo, da parte di Sogei, delle funzionalità di mascheramento "massivo" entro 6 mesi dalla data di stipula del contratto,
2. Collaudo, da parte di Sogei, delle funzionalità di mascheramento "a richiesta" entro 12 mesi dalla stipula del contratto.

## 5.6 Reportistica sull'andamento dei servizi contrattuali

Il Fornitore si impegna a produrre **trimestralmente** reportistica sull'erogazione dei servizi contrattuali che mostri le attività svolte, il loro avanzamento, gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione indicata nel Piano Operativo corrente e le misure relative agli indicatori di qualità e livelli di servizio.

Nel dettaglio, il Fornitore, a cura del RUAC, dovrà fornire:

- un report relativo alla manutenzione licenze;
- un report relativo ai servizi progettuali;
- un report relativo al supporto specialistico;



- un report di consuntivazione delle risorse, riportante le attività svolte, le figure professionali impiegate e i relativi effort, relativamente al trimestre di riferimento e che includa, per il Supporto Specialistico, i “Report di Fine intervento” prodotti nel periodo di riferimento; tale documento sarà utilizzato ai fini della verifica di conformità.

## 5.7 Consegna e installazione dei prodotti della suite expert.AI

La consegna dei prodotti software della suite Expert.ai dovrà contenere quanto previsto al paragrafo 3.2, relativamente alle componenti tecnologiche Expert.ai ed essere effettuata entro i termini previsti al paragrafo 5.10.

Per effettuare la consegna, dei prodotti chiesti dalla Committente, il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza, e consegnare via email, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, la lista delle licenze e le relative quantità, contenente il produttore, il nome commerciale, la versione, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche, oltre che le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

Come meglio descritto nel seguito, il Fornitore si obbliga a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e delle sottoscrizioni tramite mail inviata ad [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it).

Il Fornitore dovrà inviare alla stessa email, e contestualmente, ogni informazione necessaria per l'identificazione delle licenze e/o delle sottoscrizioni e la conseguente possibilità di utilizzarle e dare informativa circa la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- la descrizione dettagliata dei prodotti, con i relativi quantitativi e il tipo (subscription/perpetual), SKU e versioni dei prodotti software.

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la consegna e l'invio dei dati alla casella [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it):

Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Quantità	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part Number / SKU	Tipo

All'indirizzo [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it), il Fornitore dovrà inoltre inviare ogni informazione necessaria per l'utilizzo del prodotto; a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, il link da cui scaricare la licenza



d'uso del prodotto, nonché la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa e la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà quanto le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi o per ampliare il numero di sessioni concorrenti utilizzate, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali.

Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

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

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della email da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Nel caso che uno o più dei prodotti venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

Le attività di installazione, configurazione e attivazione dei prodotti software dovranno essere effettuate dal Fornitore in conformità a quanto previsto e nel rispetto dei termini indicati nel Piano Operativo, pena l'applicazione delle penali, previste nel contratto.

Al termine delle attività di installazione, configurazione e attivazione il Fornitore dovrà redigere un apposito "Report di fine installazione"; tale documento, da consegnare entro 10 giorni dal completamento dell'attività, dovrà riportare le seguenti informazioni:

- la data ed il luogo di svolgimento delle attività;
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati;
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati;



- la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui alla documentazione tecnica e d'uso;
- l'eventuale nuova articolazione delle prove proposte per la verifica di conformità, nel caso in cui fossero intervenute modifiche concordate rispetto all'ultimo aggiornamento di Piano Operativo;

dovranno inoltre essere allegati al report i manuali (gestione, utente, installazione, etc).

## 5.8 Consegna, collaudo, approvazione e messa in esercizio del software ad hoc

La consegna del software ad hoc sviluppato nell'ambito dei servizi progettuali e di eventuali ulteriori attività dovrà avvenire entro i termini previsti dal Piano Operativo, successivamente, si procederà al relativo collaudo, al cui buon esito è subordinata l'approvazione.

In particolare,

1. **Il collaudo del software sviluppato ad hoc** è finalizzata a verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti e alle specifiche espressi dalla Committente; per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie intese come malfunzionamenti, disallineamenti, non corrispondenza alle specifiche tecniche e agli standard richiesti da Sogei, interromperà il termine per l'approvazione. In tal caso, i prodotti affetti da anomalia di qualunque tipo dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo 5 giorni lavorativi, per permettere la prosecuzione delle attività di collaudo, entro i tempi concordati con Sogei. Il collaudo sarà svolto dalla Committente, eventualmente con il coinvolgimento del Dipartimento delle Finanze, nei tempi previsti dal Piano Operativo e con il supporto del Fornitore. L'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti di collaudo della Committente e/o dell'Amministrazione, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati dalla Committente.
2. L'approvazione da parte della Committente sarà sempre esplicita e non potrà avvenire per tacito assenso. In particolare, l'esito delle attività di collaudo sarà registrato in una **“Lettera di approvazione”**, redatta e sottoscritta dalla Committente; tale documento dovrà essere allegato alla reportistica trimestrale di avanzamento delle attività contrattuali e verrà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

Si precisa inoltre che

- per procedere all'approvazione, quando prevista, dei prodotti relativi alle fasi delle attività progettuali, la Committente si riserva almeno 10 giorni lavorativi dalla consegna del prodotto da approvare;
- qualora sia prevista l'approvazione anche da parte degli utenti dell'Amministrazione, la Committente si riserva almeno 20 giorni lavorativi;
- Il Fornitore fornirà supporto alle strutture preposte della Committente o a terzi indicati dalla Committente alle attività di passaggio in esercizio, in particolare nella predisposizione dell'ambiente di esercizio (definizione e caricamento della base dati, installazione del software



applicativo, personalizzazione del software di base), che potrà essere richiesto anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo.

Si precisa che il buon esito del collaudo è condizione propedeutica allo svolgimento, da parte della Committente, della Verifica di conformità e non costituisce quindi di per sé accettazione dei prodotti ai fini della fatturazione.

Il Fornitore si obbliga a prestare la manutenzione in garanzia di tutto il software ad hoc sviluppato, per un periodo di 12 mesi, decorrenti dalla data di rilascio in esercizio del software stesso; per quanto specificamente attinente alla risoluzione (in garanzia) dei malfunzionamenti si applicano le previsioni del par. 5.10.

## 5.9 Verifica di conformità

Tutti i prodotti della fornitura oggetto di consegna saranno sottoposti a verifica di conformità, ai sensi dell'art. 102 D.lgs. n. 50/2016; la verifica di conformità consisterà in una verifica tecnico-funzionale dei prodotti forniti; in particolare, nel caso di prodotti software, la verifica sarà svolta utilizzando l'elenco delle prove e dei test funzionali approvato da Sogei, con eventuali integrazioni/prove diverse reputate necessarie dalla Committente.

Il Fornitore è tenuta a prestare a Sogei a propria cura e spese l'assistenza tecnica necessaria e mettere a disposizione di Sogei la documentazione e le informazioni eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica.

Nel caso in cui il Fornitore partecipi alla verifica, essa è tenuta a sottoscrivere i documenti di verifica che verranno sottoscritti dai collaudatori (verbali, certificati, ecc).

Le verifiche di conformità, relativamente alle varie componenti della fornitura, saranno effettuate:

- a) **per le licenze della suite Expert.AI**, di cui al paragrafo 3.2, punti 1., 2., 3., entro il termine di 30 giorni, con decorrenza dal rispettivo "Report di Fine Installazione";
- b) **per il servizio di manutenzione delle licenze della suite Expert.AI**, di cui al paragrafo 3.2, punti 4., 5., entro il termine di 30 giorni, a decorrere dalla ricezione della reportistica relativa alla manutenzione delle licenze per il trimestre di riferimento;
- c) **per i servizi progettuali**, di cui al paragrafo 3.3, punti 1., 2. entro il termine di 30 giorni dal completamento della fase di riferimento, in particolare
  - la fase di **analisi e progettazione** si ritiene completata all'approvazione del Documento di analisi e progettazione,
  - la fase di **realizzazione** si ritiene completata a valle della consegna e del precollaudo del software ad hoc da parte di Sogei,
  - La fase di **collaudo** si ritiene completata con l'emissione della Lettera di approvazione da parte di Sogei;
- d) **per il servizio progettuale**, di cui al paragrafo 3.3, punto 3., entro il termine di 30 giorni, con decorrenza dalla ricezione della reportistica trimestrale di riferimento;



- e) **per il Supporto Specialistico**, di cui paragrafo 3.4, entro il termine di 30 giorni, con decorrenza dalla ricezione della reportistica trimestrale di riferimento.

Laddove, per cause ad essa non imputabili, Sogei non possa provvedere alla verifica nel termine sopra specificato, Sogei stessa fisserà altra data, restando inteso che tale rinvio non potrà in alcun caso costituire accettazione del servizio.

La Committente si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.

Si precisa inoltre che la verifica di conformità si intende positivamente superata solo in caso in cui i prodotti software siano congruenti con la documentazione fornita, anche in maniera integrata fra di loro e conformi a quanto richiesto nel presente Capitolato. Per i servizi che non realizzano software, la verifica di conformità si intende superata all'approvazione dei deliverable oggetto dell'intervento. Nel caso del Service Desk e Supporto Applicativo la verifica di conformità si intende superata all'approvazione della reportistica trimestrale di riferimento.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, verrà prodotto un "Verbale di Verifica di Conformità", la cui data verrà considerata quale "Data di Accettazione della Fornitura" o del "Servizio". La produzione del citato documento è condizione essenziale per la fatturazione ed il pagamento dei corrispettivi al Fornitore.

Nel caso in cui durante la verifica venissero riscontrate delle anomalie che, secondo Sogei, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà ex novo dal momento in cui Sogei riterrà eliminate le citate anomalie.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso da Sogei, all'interno del Verbale di verbale verifica di conformità, fatto salvo quanto previsto nei prescritti livelli di servizio; in tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali contrattuali.

Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, Sogei, ferma restando l'applicazione delle penali contrattuali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico del Fornitore.

## 5.10 Indicatori di qualità e livelli di servizio

1. **Precision del servizio di mascheramento:** il Fornitore si assume la responsabilità di garantire entro 6 mesi dall'implementazione del modulo di Anonimizzazione una percentuale di mascheramento di dati personali non inferiore al 90% esclusi i dati di intestazione delle sentenze, che sono in formato immagine e non saranno visualizzati nelle sentenze mascherate pubblicate.

A titolo di esempio, se su 1000 sentenze ci fossero 5000 dati personali da mascherare, gli errori di mascheramento ammissibili sarebbero al massimo 500 per il rispetto della percentuale del 90%.

La precision dovrà essere misurata dal Fornitore

- almeno una volta al mese,



- per ogni 1000 sentenze lavorate, le misurazioni dovranno essere rese disponibili a Sogei mediante report, nel formato e con le caratteristiche concordate con Sogei all'avvio delle attività.

2. **Risoluzione dei malfunzionamenti:** Sogei e/o l'Amministrazione comunicheranno telefonicamente a Fornitore la descrizione del/i malfunzionamento/i, nonché il relativo livello di Severità, confermando successivamente tali informazioni via email ai recapiti che il Fornitore metterà a disposizione in fase di stipula contrattuale. Si precisa che i termini per la presa in carico e per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma via email. Si precisa inoltre che la Severità corrisponde alla seguente classificazione:

- Severità A – Errore bloccante: rende non funzionante il sistema;
- Severità B – Errore grave: impatta pesantemente il funzionamento del sistema;
- Severità C – Errore minore: impatta in maniera minima o parziale il funzionamento del sistema.

Ricevuta la comunicazione del malfunzionamento, Il Fornitore si impegna ad attivarsi al fine di ripristinare la funzionalità dei prodotti software entro i seguenti termini perentori (tempo di presa in carico):

- per la Severità A, entro 2 ore lavorative;
- per la Severità B, entro 4 ore lavorative;
- per la Severità C, entro 8 ore lavorative;

e a risolvere il malfunzionamento entro i termini sotto indicati (tempo di risoluzione):

- per la Severità A, entro 1 giorno lavorativo (next business day);
- per la Severità B, entro 3 giorni lavorativi;
- per la Severità C, entro 10 giorni lavorativi;

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una soluzione temporanea purché seguita dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

In particolare, qualora il Fornitore abbia provveduto a fornire una soluzione temporanea, o qualora in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento segnalato occorra un tempo superiore a quello sopra indicato, ferma restando la fornitura di una soluzione temporanea, le Parti concorderanno un nuovo termine per la consegna della soluzione definitiva provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine.

In tale ipotesi, il Fornitore si impegna a mantenere costantemente informata Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

Ove la soluzione del malfunzionamento non intervenga entro il termine previsto o il nuovo termine concordato per la soluzione definitiva, Sogei applicherà le penali previste nel contratto, salvo in ogni caso il risarcimento al maggior danno.

In questa eventualità, il Fornitore si impegna, inoltre, a fornire a Sogei:

- attività di assistenza e supporto relativa alla gestione del malfunzionamento nell'ambito delle fasce orarie sopra indicate con accesso diretto alle strutture di assistenza tecnica del Fornitore nella persona di un consulente che, congiuntamente con Sogei e/o





l'Amministrazione, si adopererà allo scopo di identificare e, ove possibile, risolvere immediatamente il problema;

▪ follow-up, a seconda del livello di gravità del malfunzionamento:

1. entro 8 ore lavorative, per Severità A
2. entro 24 ore lavorative, per Severità B
3. entro 36 ore lavorative, per Severità C

dove per "follow-up" deve intendersi, in caso di problemi non immediatamente risolvibili, l'aggiornamento dello stato avanzamento delle attività di gestione del malfunzionamento a seguito del primo contatto tra Sogei e il consulente del Fornitore.

A fronte di aggiornamenti o di interventi di manutenzione, i prodotti e la relativa documentazione tecnica, se aggiornata, dovranno essere consegnati a Sogei attraverso supporti informatici esenti da virus.

Le attività di manutenzione saranno sottoposte a verifica di conformità entro il termine di 30 giorni, a decorrere dalla ricezione della reportistica trimestrale di riferimento.

Entro 5 giorni dalla fine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà sottoporre a Sogei, una **Reportistica sul rispetto degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio**, che servirà come base per le verifiche di conformità e l'eventuale applicazione delle penali previste nel contratto; in particolare, per quanto riguarda la manutenzione, la reportistica dovrà dare atto dei malfunzionamenti registrati, dei tempi di presa in carico, di ripristino e di correzione definitiva (es: data e ora di: apertura segnalazione, presa in carico, contatto con committente, messa a disposizione della soluzione, chiusura etc. etc.).

### 3. Rispetto delle scadenze temporali:

le scadenze temporali sono da intendersi espresse in giorni solari, salvo diversa espressa indicazione.

Oggetto	Scadenza temporale
Piano delle attività progettuali	Prima consegna: entro 5 gg dalla data di stipula del Contratto Successivamente, entro 3 gg dall'incontro di avanzamento attività
Piano Operativo	Prima consegna: entro 10 gg dalla stipula. Successivamente, entro 3 gg solari prima della fine del mese o comunque entro 3 gg solari da ulteriori richieste di Sogei
Consegna prodotti software della suite Expert.ai (invio mail asset_sw@sogei.it)	Entro 10 gg lavorativi dalla stipula del contratto
Avvio delle attività di realizzazione del "Modulo di mascheramento".	Entro 10 gg dalla stipula del contratto
Report di fine installazione	Entro 10 gg dal completamento dell'installazione



Oggetto	Scadenza temporale
Fornitura delle nuove release e versioni e degli aggiornamenti dei prodotti software Expert.ai (licenze)	entro 30 giorni dalla loro immissione sul mercato. Il servizio dovrà essere disponibile tutti i giorni feriali, dalle 8.00 alle 18:00, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi a partire dalla “Data di avvio delle attività”.
Risoluzione di anomalie rilevate in collaudo	Entro 5 giorni lavorativi dalla rilevazione e comunicazione dell’anomalia dal parte della Committente
Reportistica relativa all’andamento dei servizi contrattuali	Entro 5 giorni dalla fine del trimestre di riferimento, a carico del RUAC
Report di precision	Entro 3 gg lavorativi dal raggiungimento della soglia di 1000 sentenze lavorate o comunque entro 3 gg lavorativi dalla fine delle mese di riferimento
Reportistica sul rispetto degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio	Entro 5 gg lavorativi dalla fine del periodo di riferimento
Report di Fine Intervento	Entro 5 gg lavorativi dal completamento dell’attività
Sostituzione di unità del personale	Entro 7 gg dalla comunicazione formale di Sogei

In caso di mancato rispetto delle scadenze temporali sopra riportate o di qualunque altra scadenza prevista nel Piano delle attività progettuali, per qualunque servizio tra quelli oggetto di fornitura, si applica la penale relativa all’indicatore di qualità **“Rispetto delle scadenze temporali”**, fatti salvi i casi in cui sono previste penali specifiche.

### 5.11 Trattamento dei dati personali

Si applica quanto previsto dall’Allegato Privacy Sogei.