

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE DI UNA SOLUZIONE PER LA DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI APPROVATIVI

INDICE

1	Definizioni	3
2	Oggetto e durata	3
2.1	Requisiti della fornitura.....	3
2.2	Durata.....	4
3	Modalità di esecuzione del contratto.....	4
3.1	Generalità.....	4
3.2	Responsabile della fornitura	4
3.3	Modalità di comunicazione	5
3.4	Configurazione della piattaforma	5
3.5	Test.....	5
3.6	Assistenza e Manutenzione	6
4	Adempimenti per la sicurezza	6
5	Obblighi di riservatezza	7
6	Modalità di fatturazione e pagamento.....	7
7	Livelli di servizio.....	7
8	Penali	8

1 Definizioni

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

- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato.

2 Oggetto e durata

Oggetto del presente Capitolato è l'acquisizione della soluzione Yubik Approve & Seal di DocFlow – in modalità SaaS - per la digitalizzazione dei processi interni di approvazione e firma di Consip.

Attualmente in Consip i processi di approvazione e firma sono supportati da un workflow che prevede un unico livello di visto prima dell'approvazione finale. Tale soluzione, inoltre, non consente né di gestire workflow più elaborati o matrici RACI articolate, né di monitorare lo storico delle verifiche/dineghi per avere una visione completa dei passaggi intermedi che hanno portato all'approvazione finale del documento, né di disporre di un report di sintesi.

Inoltre, Consip ha necessità di estendere tali modalità di approvazione dei documenti anche ad altri processi aziendali allargando la platea di utenti coinvolti e quindi deve dotarsi di strumenti facilmente scalabili in termini di workflow gestiti e utenti abilitati.

La soluzione da acquisire, per rispondente alle esigenze di Consip, deve permettere la completa digitalizzazione della gestione di una pratica di approvazione e di firma e deve essere rispondente ai requisiti indicati al successivo paragrafo 2.1.

Nella tabella che segue vengono forniti i dettagli dell'acquisizione:

Codice	Descrizione	Quantità
A	Soluzione Yubik Approve & Seal erogata in modalità SaaS per la gestione dei processi approvativi	1
B	Servizio di assistenza e manutenzione	36 mesi

2.1 Requisiti della fornitura

La soluzione, da erogarsi in modalità SaaS, deve rispondere alle seguenti esigenze di Consip.

Le funzioni minime che devono essere garantite dalla soluzione per la digitalizzazione e la gestione di una pratica di approvazione e firma, sono:

- implementazione di flussi personalizzati di approvazione e firma documenti,

- approvazione e validazione/firma digitale dei documenti all'interno dell'applicazione,
- redazione e modifica del documento in firma, direttamente dall'interno dell'applicazione con gestione automatica delle versioni,
- gestione di template e la loro composizione dinamica usando le informazioni presenti nel flusso approvativo,
- visualizzazione dell'anteprima messaggi attraverso il viewer integrato,
- APP mobile,
- gestione di un numero di pratiche non inferiore a 50.000 per anno, dove per pratica si intende l'avvio di una istanza di flusso approvativo al cui interno possono essere gestiti un numero non limitato di documenti,
- integrazione della soluzione di firma digitale attualmente in uso in Consip,
- modello di licensing che includa un numero di utenti proponenti/approvatori in linea con organico di Consip (fino a 500 utenti con mail Consip e presenti su Active Directory),
- interfaccia multilingua che preveda almeno italiano e inglese,
- integrazione nativa con Microsoft Office,
- API per l'integrazione verso sistemi terzi,
- servizio di assistenza e manutenzione,
- risorse cloud dedicate (creazione di un tenant con infrastruttura di dominio, domain controller, firewall e reverse proxy dedicati),
- Disaster Recovery a ridondanza geografica.

2.2 Durata

Il contratto acquista efficacia dalla data di sottoscrizione ed avrà una durata di 36 mesi a partire dalla "Data di Accettazione della Fornitura" di cui al paragrafo 3.5.

3 Modalità di esecuzione del contratto

3.1 Generalità

La Società dovrà eseguire le prestazioni in oggetto a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato e nell'offerta della Società.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili della Committente, secondo modalità opportunamente concordate.

3.2 Responsabile della fornitura

La Società dovrà comunicare, alla stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

Il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico della Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Sarà sua cura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente oltre che per posta elettronica.

Tale Referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Consip.

3.3 Modalità di comunicazione

La Società si impegna a comunicare, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, un indirizzo e-mail, un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicandone tempestivamente alla Committente le eventuali variazioni.

3.4 Configurazione della piattaforma

La Società dovrà consegnare, entro 5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, un Calendario operativo per la configurazione della piattaforma e l'attivazione del Servizio, da condividere con la Committente, ove definirà:

- il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Contratto;
- le attività e i relativi tempi di configurazione e di attivazione;
- l'articolazione delle prove di test per la verifica da parte di Consip del corretto funzionamento della piattaforma, previo rilascio delle chiavi di accesso.

Il Calendario operativo è soggetto ad approvazione della Committente che avrà la facoltà di richiedere modifiche alle tempistiche proposte, indicare delle prove di test aggiuntive o variare quelle proposte dalla Società. Restano in ogni caso fissati i termini massimi, sotto indicati, per la conclusione delle attività relative al rilascio in esercizio del Servizio.

Le attività di attivazione del Servizio, test e rilascio delle chiavi di accesso in esercizio dovranno concludersi entro 2 mesi solari decorrenti dall'approvazione del Calendario operativo da parte della Committente.

3.5 Test

Le attività di test saranno avviate, non appena terminata la fase di attivazione del Servizio, di cui al paragrafo 3.4, secondo la pianificazione indicata nel Calendario operativo approvato oppure diversamente comunicata dalla Committente.

Il test verrà eseguito da Consip in contraddittorio con la Società. A fronte dell'esito dei test verrà redatta un'apposita "Verifica di conformità".

Il test si intende positivamente superato solo se tutte le attività risultano conformi all'oggetto di fornitura e funzionanti correttamente secondo le specifiche indicate nel presente documento e nella documentazione tecnica e d'uso fornita dalla Società.

Nel caso di esito positivo del test la data del verbale verrà considerata, da parte della Committente, quale "Data di Accettazione della Fornitura".

Nel caso di esito negativo del test, la Società dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, al termine dei quali verrà effettuata una seconda sessione di test.

Nell'ipotesi in cui anche il secondo test dia esito negativo, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

In sede di test, la Società si impegna a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi all'utilizzo della piattaforma.

3.6 Assistenza e Manutenzione

A partire dalla "Data di Accettazione della Fornitura" e per i successivi 36 mesi la Società dovrà prestare il servizio di manutenzione e assistenza che si articola secondo le seguenti attività:

- Service Desk-Event Management: ricevimento e registrazione richieste
- Incident Management: rimozione di qualunque evento (Incident) che possa impedire o compromettere la normale operatività dell'utente
- Problem Management: identificazione e rimozione di errori che generino il reiterarsi di Incident

Il servizio di assistenza e manutenzione consiste nella correzione delle anomalie e nella risoluzione di blocchi o altri inconvenienti non pianificati che si dovessero verificare nella piattaforma durante il periodo contrattuale. Il servizio comprende anche l'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento della piattaforma stessa.

La Consip comunicherà alla Società gli eventuali malfunzionamenti mediante i canali di comunicazione di cui al paragrafo 3.3.

La Società è obbligata, in caso di malfunzionamento – intendendosi per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio e, in ogni caso, ogni difformità di funzionamento rispetto alla documentazione tecnica e alla manualistica d'uso – a ripristinare la piena funzionalità della piattaforma, secondo i livelli di servizio specificati nel paragrafo 7.

4 Adempimenti per la sicurezza

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 s.m.i., cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

5 Obblighi di riservatezza

La Società si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire la massima riservatezza delle informazioni raccolte durante le attività descritte nel presente Capitolato tecnico e a non divulgare, in nessun caso, a terzi i predetti dati, documenti, informazioni o parti di essi senza il preventivo ed esplicito accordo della Committente.

6 Modalità di fatturazione e pagamento

In relazione alle tipologie di fornitura di cui al paragrafo 2, le fatture dovranno essere prodotte secondo quanto disciplinato all'art. 15 delle Condizioni contrattuali e in particolare:

- per la Soluzione Yubik Approve & Seal erogata in modalità SaaS, la fattura potrà essere emessa successivamente alla conclusione dei test e al rilascio da parte della Committente del verbale di conformità con esito positivo, di cui al precedente paragrafo 3.5;
- per il Servizio di assistenza e manutenzione, le fatture potranno essere emesse con cadenza trimestrale **solare** posticipata, successivamente al rilascio da parte della Committente della relativa verifica di conformità, di cui al precedente paragrafo 3.6.

Come previsto al comma 9 del su citato art.15 delle Condizioni contrattuali, a ciascuna fattura dovrà essere allegata la verifica di conformità di cui all'art. 12 delle Condizioni contrattuali.

7 Livelli di servizio

Il servizio di assistenza e manutenzione erogato dalla Società sarà monitorato secondo i seguenti parametri.

- Tempo di presa in carico: inteso come il tempo in ore lavorative intercorrente tra la richiesta di intervento effettuata da Consip e l'assegnazione di un responsabile della Società per l'esecuzione.
- Tempo di risoluzione: inteso come il tempo in ore lavorative intercorrente tra la presa in carico della richiesta e l'applicazione della soluzione. Il processo di risoluzione include le investigazioni utili a validare il fenomeno, comprendere le circostanze in cui si manifesta, riprodurre il fenomeno in ambiente diverso dalla produzione, identificare le aree applicative e/o i moduli e/o i servizi infrastrutturali responsabili del fenomeno, vagliare le alternative per la rimozione dei comportamenti indesiderati, selezionare l'alternativa ritenuta più opportuna, allocare le risorse, attivare l'attuazione del piano di risoluzione, eseguire le attività, eseguire i test necessari, implementare la soluzione e chiudere il ticket.

Le richieste di intervento verranno inviate dalla Committente alla Società tramite le modalità di cui al paragrafo 3.3.

La priorità viene assegnata dalla Committente che chiede l'apertura del ticket e viene verificata da parte della Società in sede di apertura del ticket stesso.

Tipologia di Problema	Priorità
Malfunzionamenti che impediscono l'utilizzo dell'intera soluzione per tutti gli utenti	1 - CRITICA
Malfunzionamenti che impediscono l'utilizzo di alcune funzionalità o che rallentano significativamente le prestazioni della soluzione per tutti gli utenti	2 – ALTA
Malfunzionamenti che limitano l'utilizzo di alcune funzionalità ad alcuni utenti ma per i quali è possibile definire un work-around	3 - MEDIA
Malfunzionamenti che non pregiudicano significativamente l'utilizzo della soluzione o che sono limitati ad un singolo utente	4 - BASSA

La Società, nell'espletamento del servizio di assistenza e manutenzione, si impegna a garantire il rispetto dei livelli di servizio minimi di seguito riportati, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8.

Priorità Problema	Presenza in carico	Risoluzione
1 - TOP	90% - entro le 6 ore solari successive alla segnalazione	90% - entro 12 ore lavorative successive alla segnalazione
2 – ALTA	90% - entro le 12 ore lavorative successive alla segnalazione	90% - entro 24 ore lavorative successive alla segnalazione
3 - MEDIA	80% - entro le 18 ore lavorative successive alla segnalazione	70% - entro 32 ore lavorative successive alla segnalazione
4 - BASSA	65% - entro le 24 ore lavorative successive alla segnalazione	70% - entro 5 giorni lavorativi successivi alla segnalazione

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o anomalia, dovrà annotarla in apposito registro, e prendere in carico la problematica, attivando tutte le strutture a sua disposizione per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia riscontrati.

Qualora la Società stimi che per risoluzione della problematica sia necessario un tempo superiore a quello indicato precedentemente, la Società, proporrà alla Committente, un nuovo termine provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine proposto. Tale nota, qualora accettata dalla committente, dovrà essere sottoscritta da entrambe le parti.

In tale ipotesi la Società dovrà mantenere costantemente informato il Committente circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia.

8 Penali

Oltre a quanto previsto nelle "Condizioni contrattuali", Consip applicherà le seguenti penali:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo, rispetto ai tempi previsti relativamente alla consegna del Calendario operativo di cui al paragrafo 3.4, la Committente applicherà una penale pari allo 0,5 (zerovirgolacinque) per mille dell'importo contrattuale;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo, rispetto ai tempi previsti nel Calendario operativo approvato, la Committente applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo contrattuale;
- per ogni punto percentuale inferiore ai livelli di servizio minimi di cui al paragrafo 7, la Committente applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo contrattuale.