

**CONVENZIONE
PER LA GESTIONE DEL SISTEMA NAZIONALE DI CONTACT
TRACING DIGITALE “IMMUNI”**

TRA

il Dipartimento per la trasformazione digitale, Presidenza del Consiglio dei ministri, con sede in Roma Largo Pietro di Brazzà, codice fiscale 80188230587, in persona del Capo Dipartimento *pro tempore*, ing. Mauro Minenna, nominato con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 29 marzo 2021 (nel seguito per brevità anche il “Dipartimento”),

E

Il Ministero della salute con sede in Roma, viale Giorgio Ribotta, 5, legalmente rappresentato dal dott. Giuseppe Viggiano, nella sua qualità di Direttore Generale della Direzione Generale della Digitalizzazione, del Sistema Informativo Sanitario e della Statistica, in virtù dell’incarico conferito con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 26 agosto 2020, registrato dalla Corte dei conti in data 5 ottobre 2020, foglio 1951, limitatamente a quanto previsto dagli articoli 3, comma 3 e articolo 20, comma 1, della presente Convenzione (nel seguito per brevità anche il “Ministero”),

E

la SOGEI - Società Generale d’Informatica S.p.A., con sede legale in Roma, via Mario Carucci n. 99, iscritta al registro delle imprese di Roma al n. 02327910580, coincidente con il numero di codice fiscale, partita IVA n. 01043931003, per la quale interviene il dottor Andrea Quacivi, Amministratore Delegato, che agisce in virtù dei poteri conferitigli dal Consiglio di amministrazione come da delibere del 7 agosto 2018 e del 22 maggio 2019 (di seguito per brevità anche la “Società”),

il Dipartimento, il Ministero e la Società, di seguito, singolarmente anche “**Parte**” e congiuntamente “**Parti**”

VISTI

- la deliberazione del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, con la quale è stato dichiarato, per sei mesi, lo stato di emergenza sul territorio nazionale in conseguenza della dichiarazione di “emergenza di sanità pubblica di rilevanza internazionale” da parte della Organizzazione mondiale della sanità (OMS) e le successive deliberazioni con le quali è stata dichiarata la proroga del predetto stato di emergenza, da ultimo fino al 31 luglio 2021;
- l’articolo 122 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ai sensi del quale *Con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri è nominato un Commissario straordinario per l’attuazione e il coordinamento delle misure occorrenti per il contenimento e contrasto dell’emergenza epidemiologica COVID -19, di cui alla delibera del Consiglio dei ministri 31 gennaio 2020. Al fine di assicurare la più elevata risposta sanitaria all’emergenza, il Commissario attua e sovrintende a ogni intervento utile a fronteggiare l’emergenza sanitaria, organizzando, acquisendo e sostenendo la produzione di ogni genere di bene strumentale utile a contenere e contrastare l’emergenza stessa, o comunque necessario in relazione alle misure adottate per contrastarla, nonché programmando e organizzando ogni attività connessa, individuando e indirizzando il reperimento delle risorse umane e strumentali necessarie, individuando i fabbisogni” e che “nell’esercizio di tali attività può avvalersi di soggetti attuatori e di società in house, nonché delle centrali di acquisto”;*
- il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 18 marzo 2020, con il quale il dott. Domenico Arcuri è stato nominato Commissario straordinario per l’attuazione e il coordinamento delle misure occorrenti per il contenimento e contrasto dell’emergenza epidemiologica COVID -19;
- l’art. 6 del decreto legge 30 aprile 2020, n. 28 ed, in particolare, il comma 1 ai sensi del quale *Al solo fine di allertare le persone che siano entrate in contatto stretto con soggetti risultati positivi e tutelarne la salute attraverso le previste misure di prevenzione nell’ambito delle misure di sanità pubblica legate all’emergenza COVID-19, è istituita una piattaforma unica nazionale per la gestione del sistema di allerta dei soggetti che, a tal fine, hanno installato, su base volontaria, un’apposita applicazione sui dispositivi di telefonia mobile. Il Ministero della salute, in qualità di titolare del trattamento, si coordina, sentito il Ministro per gli affari regionali e le autonomie, anche ai sensi dell’articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679, con i soggetti operanti nel Servizio nazionale della protezione civile, di cui agli articoli 4 e 13 del decreto legislativo 2 gennaio 2018, n. 1, e con i soggetti attuatori di cui all’articolo 1 dell’ordinanza del Capo del Dipartimento della protezione civile n. 630 del 3 febbraio 2020, nonché con l’Istituto superiore di sanità e, anche per il tramite del Sistema Tessera Sanitaria, con le strutture pubbliche e private accreditate che operano nell’ambito del Servizio sanitario nazionale, nel rispetto delle relative competenze istituzionali in materia sanitaria connessa all’emergenza epidemiologica da COVID 19, per gli ulteriori adempimenti necessari alla gestione del sistema di allerta e per l’adozione di correlate misure di sanità pubblica e di cura. Le modalità operative del sistema di allerta tramite la piattaforma informatica di cui al presente comma sono complementari alle ordinarie modalità in uso nell’ambito del Servizio sanitario nazionale. Il Ministro della salute e il Ministro per gli affari regionali e le autonomie informano periodicamente la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano sullo stato di avanzamento del progetto.*
- l’articolo 6 del citato decreto legge 30 aprile 2020, n. 28 ed, in particolare, i commi 2 e 3 che rispettivamente prevedono che il Ministero della salute adotta misure tecniche e organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato ai rischi elevati per i diritti e le libertà degli interessati, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, assicurando, in particolare, il

rispetto delle misure individuate nella previsione medesima e che i dati raccolti attraverso l'applicazione di cui al comma 1 non possono essere trattati per finalità diverse da quella di cui al medesimo comma 1, salva la possibilità di utilizzo in forma aggregata o comunque anonima, per soli fini di sanità pubblica, profilassi, statistici o di ricerca scientifica e *Al solo fine indicato al comma 1, previa valutazione d'impatto ai sensi dell'articolo 35 del regolamento (UE) 2016/679, e' consentita l'interoperabilità, con le piattaforme che operano, con le medesime finalità, nel territorio dell'Unione europea;*

- l'articolo 6 del richiamato decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, ed, in particolare, i commi 5, e 6 che dispongono rispettivamente che la piattaforma di cui al comma 1 sia realizzata dal Commissario esclusivamente con infrastrutture localizzate sul territorio nazionale e gestite dalla società di cui all'articolo 83, comma 15, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133 e che l'utilizzo dell'applicazione e della piattaforma, nonché ogni trattamento di dati personali effettuato ai sensi della previsione medesima *sono interrotti alla data di cessazione delle esigenze di protezione e prevenzione sanitaria, legate alla diffusione del COVID-19 anche a carattere transfrontaliero, individuata con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro della salute, e comunque entro il 31 dicembre 2021, ed entro la medesima data tutti i dati personali trattati devono essere cancellati o resi definitivamente anonimi;*
- la legge 30 dicembre 2020, n. 178 concernente il bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2021 e il bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023, ed, in particolare, l'art. 1, comma 621 ai sensi del quale *Per l'anno 2021, le attività dirette a garantire lo sviluppo, l'implementazione e il funzionamento della piattaforma di cui all'articolo 6 del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, convertito, con modificazioni, dalla legge 25 giugno 2020, n. 70, sono realizzate dalla competente struttura per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione della Presidenza del Consiglio dei ministri;*
- il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 giugno 2019, registrato alla Corte dei Conti in data 29 luglio 2019, Reg.ne-Succ. n. 1580, che istituisce il Dipartimento per la trasformazione digitale quale struttura di supporto del Presidente del Consiglio dei ministri per la promozione e il coordinamento delle azioni di Governo finalizzate alla definizione di una strategia unitaria in materia di trasformazione digitale e di modernizzazione del Paese, assicurando il coordinamento e l'esecuzione dei programmi di trasformazione digitale;
- la società Sogei S.p.A. è la società di Information Technology partecipata al 100% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, operante sulla base del modello organizzativo dell'in-house providing, che da oltre 40 anni, realizza servizi informatici in grado di governare la complessità del sistema pubblico, come il Sistema informativo della fiscalità e l'automazione e informatizzazione dei processi operativi e gestionali del Ministero (Sistema informativo dell'Economia), Corte dei conti, Agenzie fiscali, Ministero dell'Interno per la realizzazione e gestione dell'ANPR e altre Pubbliche Amministrazioni e, per il tramite del sistema Tessera Sanitaria, del Ministero della Salute;

PREMESSO CHE

- nei mesi successivi alla dichiarazione dello stato di emergenza sanitaria, a seguito del diffondersi della pandemia, il Governo ha adottato plurimi provvedimenti contenenti misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, estese a tutto il territorio nazionale, con i quali sono stati limitati gli spostamenti e in parte le attività dei cittadini;

- il contact tracing o tracciatura dei contatti è una delle azioni di sanità pubblica che il Governo ha inteso utilizzare per la prevenzione e contenimento della diffusione del COVID-19;
- all'esito delle valutazioni effettuate dal Gruppo di lavoro nominato per individuare le migliori soluzioni digitali e tecnologiche disponibili per il monitoraggio "attivo" del rischio di contagio, è stata selezionata la soluzione denominata "Immuni", proposta dalla società Bending Spoons S.p.a e da questa offerta gratuitamente al Commissario e alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, unitamente alla manifestata disponibilità a completare gli sviluppi informatici necessari per consentire la messa in esercizio del sistema nazionale di contact tracing digitale;
- con contratto stipulato in data 16 aprile 2020, la Bending Spoons S.p.a. ha concesso al Commissario e alla Presidenza del Consiglio dei Ministri la licenza d'uso aperta, gratuita, perpetua e irrevocabile su tutto il software costituente la soluzione tecnologica "Immuni" e si è impegnata ed obbligata a provvedere all'ulteriore sviluppo, "a regola d'arte" e con diligenza professionale, della soluzione e alle attività di test, collaudo, assistenza e manutenzione correttiva, al fine di consentire il rilascio in produzione del sistema nazionale di contact tracing digitale, la messa a disposizione della relativa applicazione ai cittadini e la realizzazione degli interventi correttivi necessari al pieno funzionamento del sistema;
- il Garante per la protezione dei dati personali nella lettera inviata al Ministro per l'Innovazione Tecnologica e Digitalizzazione il 7 aprile 2020 ha auspicato, al paragrafo 5, che fosse individuato un soggetto pubblico per la gestione della soluzione di Contact Tracing;
- in data 16 maggio 2020 è stata sottoscritta *una convenzione tra il Dipartimento per la trasformazione digitale, il Commissario straordinario per l'attuazione e il coordinamento delle misure di contenimento e contrasto dell'emergenza epidemiologica COVID-19, il Ministero della salute e la società SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.A., per la gestione del sistema nazionale di contact tracing digitale denominato "Immuni", con scadenza al 31 dicembre 2020;*
- l'efficacia del sistema di contact tracing Immuni è direttamente connessa alla diffusione della relativa App tra i cittadini, si è ritenuto necessario procedere allo sviluppo e alla gestione di un apposito Sito internet contenente la descrizione del sistema Immuni per consentire agli utenti finali di avere accesso a tutte le informazioni sul funzionamento dell'App Immuni;
- per quanto sopra, in data 29 maggio 2020, è stata sottoscritta una convenzione tra il Dipartimento per la trasformazione digitale, il Commissario straordinario per l'attuazione e il coordinamento delle misure di contenimento e contrasto dell'emergenza epidemiologica COVID-19, il Ministero della salute e la società SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.A. per lo sviluppo e la successiva gestione del Sito internet "App Immuni" relativo al sistema nazionale di contact tracing digitale, che consenta ai cittadini di avere accesso a tutte le informazioni sul funzionamento della predetta App;

CONSIDERATO CHE

- il tracciamento automatico attraverso l'App Immuni dei soggetti risultati positivi al coronavirus, è disponibile dal 1° giugno 2020 sugli store e dal 15 giugno 2020 l'App è operativa su tutto il territorio nazionale;
- al fine di contrastare la nuova ondata di contagi determinata dalla recrudescenza del virus SARS-CoV-2, è necessario assicurare la continuità nella gestione del sistema di contact tracing atteso che il tracciamento automatico, come indicato anche dall'organizzazione mondiale della Sanità, può contribuire tempestivamente all'azione di contrasto del virus;

- la Società, in virtù della richiamata disposizione normativa contenuta nell'art. 6, comma 5 del citato decreto legge 30 aprile 2020, n. 28, è deputata a fornire supporto alla Presidenza del Consiglio dei ministri nella gestione del sistema nazionale di contact tracing digitale;
- il Dipartimento, ai sensi delle disposizioni della legge di bilancio 2021, è la struttura della Presidenza del Consiglio dei ministri che deve realizzare, per l'anno 2021, le attività dirette a garantire lo sviluppo, l'implementazione e il funzionamento della piattaforma di contact tracing, assicurate in precedenza dal Commissario straordinario per l'attuazione e il coordinamento delle misure occorrenti per il contenimento e contrasto dell'emergenza epidemiologica COVID -19;
- ai sensi dell'articolo 26 dello statuto della Società, l'esercizio del Controllo Analogo è affidato al Ministero dell'Economia e delle Finanze – Dipartimento delle Finanze;
- ai sensi del citato articolo 26, comma 5 dello Statuto, la Società in data 30 aprile 2021, nota prot. n. 17086, ha provveduto a dare specifica informativa al Dipartimento delle Finanze, che esercita il controllo analogo sulla Società ed alla struttura del Dipartimento del Tesoro che esercita i diritti dell'Azionista sulla Società al fine della verifica del mantenimento dell'equilibrio economico finanziario in relazione all'iniziativa di cui alla presente Convenzione;
- si rende necessario procedere con la stipula della presente Convenzione per la prosecuzione delle attività necessarie ad assicurare il funzionamento della piattaforma Immuni in continuità con l'operato del Commissario straordinario;
- sussiste dunque l'esigenza di sottoscrivere tra il Dipartimento, la Società ed il Ministero della Salute la presente Convenzione per disciplinare i reciproci impegni delle Parti e dettagliare i contenuti delle attività da svolgere nel periodo di durata della Convenzione medesima;

TUTTO CIÒ VISTO, PREMESSO E CONSIDERATO, LE PARTI CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE

Art. 1

(Premesse e allegati)

1. Le premesse e gli allegati alla presente Convenzione costituiscono parte integrante e sostanziale della stessa e ne supportano l'interpretazione e l'attuazione, per quanto non specificamente indicato nel seguente articolato.
2. L'esecuzione della presente Convenzione è regolata, oltre che da quanto previsto dal presente documento e dai relativi allegati:
 - dalle vigenti disposizioni di legge per l'Amministrazione del Patrimonio e della Contabilità generale dello Stato e del regolamento di esecuzione ed attuazione;
 - dalle vigenti disposizioni di legge e regolamentari in materia di sistema di contact tracing;
 - dal codice dei contratti, d.lgs. 18/4/2016, n. 50, e successive modificazioni ed integrazioni esclusivamente per gli aspetti relativi all'acquisizione dei beni e servizi;
 - dal codice civile.
3. Gli allegati alla presente Convenzione sono i seguenti:
 - Allegato A: Piano operativo 2021 contenente anche la matrice RACI, ruoli e responsabilità, che sottoscritto digitalmente dalle Parti costituisce parte integrante e sostanziale del presente contratto;
 - Allegato B: Atto di nomina del Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 (comprensivo della "Metodologia per la protezione dei dati e per la valutazione d'impatto" e del "Flusso di notifica di Data Breach all'Autorità di controllo") da parte del Ministero, titolare del trattamento, in favore della Società.

- Allegato C: Descrizione dei servizi, livelli di servizio e corrispettivi.

Art. 2

(Definizioni)

1. Ai fini della presente Convenzione e salva diversa esplicita indicazione, ai termini riportati in maiuscolo è attribuito il significato di seguito indicato:
 - APP: il sistema “Immuni” comprensivo dell’applicazione mobile, back-end comprensiva dei codici sorgente, software, applicativi, tecnologie, know-how, manutenzione e sviluppo e qualunque altro elemento e componente necessario per il funzionamento nel tempo del sistema di contact tracing digitale, sviluppata dalla Bending Spoons S.p.a.;
 - SISTEMA: l’insieme dei sistemi e componenti tecnologiche e organizzative, che formano il sistema nazionale di contact tracing digitale denominato “Immuni”;
 - CONVENZIONE: la presente convenzione stipulata tra le Parti;
 - DIPARTIMENTO: il Dipartimento per la trasformazione digitale istituito con DPCM 19 giugno 2019, quale articolazione organizzativa della Presidenza del Consiglio dei ministri;
 - SOCIETÀ: la Società (Sogei S.p.A.) che svolge le attività di sviluppo e di gestione della infrastruttura e che assicura il funzionamento del sistema di contact tracing, ai sensi dell’articolo 6, comma 5, del decreto-legge n. 28 del 2020;
 - CAPO PROGETTO: il soggetto, nominato dal Dipartimento, per il coordinamento tecnologico delle attività di sviluppo e di gestione necessarie alla realizzazione Sistema;
 - MINISTERO DELLA SALUTE: titolare della piattaforma e titolare del trattamento dei dati ai sensi dell’art. 4, punto 7) del Regolamento (UE) 2016/679 “GDPR”;
 - REGOLAMENTO: il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati o GDPR);
 - PIANO OPERATIVO 2021: indica il documento “Allegato A” alla presente Convenzione che contiene la descrizione delle attività oggetto della presente Convenzione, la descrizione puntuale delle modalità di esecuzione del contratto e l’indicazione delle metriche e dei corrispettivi utilizzati per la determinazione degli importi dei prodotti e dei servizi. La definizione dei livelli di servizio e delle relative penali sono presenti all’interno dell’Allegato C.

Art. 3

(Oggetto della Convenzione)

1. La Società, in attuazione dell’articolo 6, comma 5, del decreto-legge n. 28 del 2020, si impegna nei confronti del Dipartimento a sviluppare, gestire, monitorare, condurre e mantenere in sicurezza l’infrastruttura informatica e telematica necessaria per il funzionamento del Sistema e dell’App ai cittadini, nonché a compiere tutte le attività accessorie a tal fine necessarie, ivi comprese le attività necessarie ad aggiornare ed erogare il sito web dell’applicazione.
2. La Società si impegna a provvedere a tutte le attività necessarie per la pubblicazione su Google Play Store, Apple Store e Huawei App Gallery dell’App mobile che all’interno del Sistema sarà rilasciata e potrà essere scaricata e installata dagli utenti.
3. La Società si coordinerà con le strutture e risorse messe a disposizione dal Ministero della Salute e del Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri. Le attività e le relative responsabilità delle Parti e dei soggetti interessati sono illustrate all’interno della matrice RACI nell’Allegato A.

4. Il Dipartimento, per le scelte e decisioni di natura tecnologica strategica, ricercherà in via prioritaria soluzioni condivise con la Società. La Società si atterrà a quanto sarà concordato con il Dipartimento; in caso di mancata condivisione, la Società si atterrà a quanto indicato dal Dipartimento e in tale ultima ipotesi nessun onere e nessuna responsabilità potranno essere imputati alla Società medesima.

Art. 4

(Durata ed efficacia)

1. La presente Convenzione è vincolante per la Società ed il Ministero a decorrere dalla data di sottoscrizione, mentre per il Dipartimento sarà vincolante solo dopo l'approvazione e la registrazione da parte dei competenti organi di controllo ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.
2. Resta inteso che il Dipartimento comunicherà tempestivamente per iscritto alla Società e al Ministero la data in cui si saranno verificate le condizioni di legge di cui al precedente comma 1.
3. La presente Convenzione rimane efficace dalla data della sua sottoscrizione fino alla data di utilizzo dell'App e della piattaforma, utilizzo che sarà interrotto alla data di cessazione delle esigenze di protezione e prevenzione sanitaria, legate alla diffusione del COVID-19 anche a carattere transfrontaliero, individuata con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro della salute, e comunque entro il 31 dicembre 2021.
4. Alla data indicata al comma precedente, la Società cessa ogni trattamento dei dati personali correlati all'App, ed entro la medesima data tutti i dati personali trattati dovranno essere cancellati o resi definitivamente anonimi a cura della Società che ne dovrà informare il Ministero della Salute in qualità di titolare dei dati.

Art. 5

(Servizi, obblighi e responsabilità della Società)

1. La Società, ai fini dell'adempimento degli obblighi di cui all'articolo 3, si impegna a svolgere attività di sviluppo, conduzione, monitoraggio e manutenzione evolutiva del sistema di contact tracing e delle architetture di contact delivery networking nonché ogni altra attività coerente con l'oggetto della Convenzione definita fra le Parti. In particolare, la Società erogherà i Servizi indicati nell'Allegato A della presente Convenzione, nel quale sono definiti, altresì, le modalità di erogazione dei Servizi. I relativi corrispettivi e Livelli di servizio sono indicati all'interno dell'Allegato C.
2. I Servizi di cui al precedente comma 1, saranno remunerati sulla base dei corrispettivi congruiti con il parere AGID numero 12/2020, reso ai sensi dell'Articolo 14 bis, comma 2, lettera f) del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell'amministrazione digitale, in relazione al Disciplinare fra il Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze e la Sogei.
3. Resta inteso che le attività di cui alla presente Convenzione saranno realizzate nel rispetto del vincolo delle risorse finanziarie a disposizione, quantificate al successivo articolo 7.
4. Il Dipartimento non è responsabile delle decisioni della Società quanto alla conduzione sistemistica ed all'evoluzione infrastrutturale del Sistema, di cui al precedente comma 1 del presente articolo.
5. In allegato vengono riportate, con matrice RACI, ruoli e responsabilità delle Parti e degli altri soggetti coinvolti (Allegato A).

ART. 6

(Beni e servizi da acquisire)

1. Nei casi in cui la Società provveda ad acquisire, in nome proprio e per conto del Dipartimento, i beni ed i servizi necessari all'espletamento delle attività di cui all'Allegato A, il Dipartimento rimborserà

alla Società gli importi da questa effettivamente corrisposti ai fornitori, quali risultanti dalla documentazione amministrativa e dalle scritture contabili della Società stessa, nonché i corrispettivi relativi alle attività precitate, in ogni caso entro il limite dell'importo individuato al successivo articolo 7.

2. Il Dipartimento prende atto che la Società per le acquisizioni di beni e servizi si avvale, per effetto dell'art. 4, comma 3-ter, del D.L. n. 95/2012, di Consip S.p.A, nella sua qualità di centrale di committenza.
3. Pertanto nell'ipotesi in cui la Società, in relazione a quanto previsto nell'Allegato A, dovesse provvedere ad acquisire beni o servizi attraverso la Consip S.p.A., in nome proprio e per conto del Dipartimento, quest'ultimo sosterrà i relativi costi eventualmente sostenuti dalla Società nei confronti di Consip nell'ambito dei massimali previsti dallo stesso Allegato A delle attività e sulla base delle intese che saranno definite tra le Parti.

ART. 7

(Corrispettivi massimali)

1. Per le attività svolte dalla Società fino alla data di efficacia della presente Convenzione e comunque entro il 31 dicembre 2021, l'importo massimale è determinato in Euro 1.112.240,39, oltre IVA pari a Euro 244.692,89 per un importo complessivo pari a Euro 1.356.933,28, determinato sulla base delle attività e dei relativi corrispettivi riportati nell'Allegato A.
2. In presenza di variazioni significative si provvederà ad una revisione dei corrispettivi riportati nell'Allegato A, sulla base di una comunicazione tra le parti ed approvata dal Dipartimento, nei limiti del corrispettivo massimale di cui al comma 1.

ART. 8

(Esecuzione delle attività)

1. La Società si impegna ad eseguire le attività previste nell'Allegato A secondo le modalità definite nel medesimo allegato, nei limiti delle risorse di cui al precedente articolo 7, secondo un piano delle attività predisposto e concordato con il Capo Progetto entro 60 giorni dalla stipula della presente Convenzione, rivista, ove necessario, su base periodica in accordo tra le parti.

ART. 9

(Prestazioni esterne)

1. Per l'esecuzione delle attività previste dalla presente Convenzione nonché dall'Allegato A, la Società, per far fronte a specifiche esigenze organizzative, potrà avvalersi, rimanendone pienamente responsabile, di imprese terze, nonché di esperti e professionisti in possesso di adeguata qualificazione ed in grado di garantire la qualità delle prestazioni nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria in materia di forniture pubbliche e di tracciabilità dei flussi finanziari.
2. La Società fornisce al Dipartimento, entro 30 giorni dalla data di stipula della presente Convenzione, l'elenco dei fornitori delle imprese terze nonché degli esperti e professionisti di cui al comma precedente di cui potrà avvalersi per lo svolgimento delle attività previste dalla presente Convenzione.
3. In ogni caso il contratto di appalto e subappalto dovranno prevedere che tutti i diritti di proprietà intellettuale sul software sviluppato e su ogni altra opera comunque prodotta o fornita in esecuzione del contratto, ivi inclusi a titolo esemplificativo documentazione, materiale promozionale, etc., sorgano direttamente in capo o siano ceduti integralmente al Dipartimento così come quelli su eventuali librerie applicative utilizzate ai fini dell'esecuzione del contratto.

ART. 10
(Rapporti Periodici)

1. La Società darà conto al Dipartimento dei Servizi erogati nell'ambito della presente Convenzione mediante appositi Rapporti Periodici, che dovranno contenere:
 - il resoconto delle attività realizzate/erogate per i Servizi remunerati a forfait con il relativo valore economico;
 - il resoconto delle quantità realizzate/erogate dei singoli Servizi con il relativo valore economico;
 - l'elenco dei beni e servizi acquistati le cui fatture siano già state acquisite nel periodo nella contabilità della Società con il relativo valore economico;
 - l'elenco dei beni installati con il relativo valore economico;
 - la documentazione a supporto per ciascuna delle voci di cui sopra ed in particolare, l'elenco delle fatture relative ai beni e servizi acquisite nella contabilità della Società, nonché l'elenco dei beni installati che il Dipartimento sottoporrà ad ammortamento.
2. I Rapporti Periodici dovranno essere inviati, per l'approvazione al Dipartimento entro 25 (venticinque) giorni dalla fine del quadrimestre, con sistema di posta elettronica certificata, al seguente indirizzo diptrasformazionedigitale@pec.governo.it fermo restando che il Rapporto Periodico relativo all'ultimo quadrimestre dell'anno verrà inviato entro 45 (quarantacinque) giorni dal termine del quadrimestre stesso.
3. Le eventuali osservazioni da parte del Dipartimento sui Rapporti Periodici dovranno essere comunicate entro 30 (trenta) giorni dal loro ricevimento. Trascorso inutilmente tale termine, i Rapporti Periodici si intenderanno approvati ad ogni effetto.
4. Entro il termine previsto per l'invio del Rapporto Periodico relativo all'ultimo quadrimestre dell'anno di riferimento, la Società provvederà ad inviare al Dipartimento il consuntivo relativo ai beni e servizi acquisiti nell'anno di riferimento, le cui fatture non siano state ancora acquisite nella contabilità della Società, sul quale l'Amministrazione interessata comunicherà le proprie osservazioni entro il 28 febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento, termine decorso il quale il consuntivo si intenderà approvato.
5. Ad integrazione dei Rapporti Periodici di cui ai precedenti commi, la Società, invierà - almeno ogni quadrimestre - un prospetto contenente:
 - a) lo stato di avanzamento funzionale;
 - b) l'avanzamento economico;
 - c) la situazione relativa ai beni già consegnati ed ai servizi già prestati o in corso di prestazione;
 - d) le restanti attività pianificate ancora da porre in essere.

ART. 11
(Fatturazione e pagamento)

1. Il Dipartimento procederà a corrispondere alla Società l'importo massimo previsto per i servizi oggetto della presente Convenzione di cui al precedente articolo 7. La Società nell'ambito dell'importo complessivo di cui all'articolo 7, procederà con cadenza quadrimestrale alla fatturazione sulla base dei servizi erogati riportati nei singoli Rapporti Periodici di cui all'articolo 10.
2. La Società procederà all'emissione delle fatture per le attività erogate di cui al comma precedente, successivamente all'approvazione dei Rapporti Periodici di cui al precedente articolo 10.
3. Per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui alla presente Convenzione, il Dipartimento potrà compensare il credito con quanto dovuto alla Società. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui alla presente Convenzione non esonera in nessun caso la Società dall'adempimento dell'obbligazione per la quale il Dipartimento ritiene si sia resa inadempiente e

che ha fatto sorgere, a parere del Dipartimento, l'obbligo di pagamento della medesima penale.

4. Entro 60 (sessanta) giorni lavorativi dal ricevimento di ciascuna fattura, il Dipartimento provvede ad effettuare il relativo mandato di pagamento. Il Dipartimento effettuerà i pagamenti, previa presentazione di fattura elettronica – codice IPA YPNOAT - sul conto corrente SOGEI, IBAN n. IT59M0200805364000030008189, dedicato alle transazioni di commesse pubbliche ai sensi dell'articolo 3, comma 1, della Legge 13 agosto 2010 n. 136.
5. La Società, sotto la propria esclusiva responsabilità, si impegna a rendere tempestivamente note al Dipartimento eventuali variazioni relative alle coordinate bancarie di cui al precedente comma. In assenza di tali notificazioni, la Società esonera il Dipartimento da ogni responsabilità per i pagamenti eseguiti.
6. Resta inteso che la documentazione di riferimento sarà detenuta presso la sede della Società e tenuta a disposizione del Dipartimento per l'effettuazione di eventuali ulteriori controlli per tutto il periodo previsto dalla normativa vigente.

ART. 12

(Riuso e accessibilità)

1. La Società procederà a realizzare in proprio le applicazioni software soltanto quando non sia possibile – sulla base di valutazioni condivise con il Dipartimento - attuare il riuso delle applicazioni software di proprietà di altre Pubbliche Amministrazioni in conformità a quanto previsto dal citato d.lgs. n. 82/2005 ovvero quando le stesse non siano reperibili sul mercato.
2. La Società ha l'obbligo di rendere disponibile il codice sorgente, completo della documentazione e rilasciato in repertorio pubblico sotto licenza aperta in conformità alle previsioni del citato d.lgs. n. 82/2005, art. 69, e alle linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni, adottate con determinazione AgID n. 115 del 9 maggio 2019.
3. Nella realizzazione di nuove applicazioni software, la Società dovrà attenersi alle direttive volte a favorire l'accessibilità dei soggetti disabili agli strumenti informatici.

ART. 13

(Responsabili della Convenzione)

1. Per assicurare la corretta esecuzione delle attività ed il rispetto dei termini, la Società nomina, un proprio Responsabile del contratto ed un suo sostituto, di seguito riportati:
 - Claudio Cerbara;
 - Marco Oppedisano.
2. Il Responsabile del contratto per il Dipartimento è Paolo de Rosa
3. Il Responsabile del contratto per il Ministero della Salute è Serena Battilomo

ART. 14

(Monitoraggio dei livelli di servizio e penali)

1. I livelli di servizio che la Società dovrà assicurare nello svolgimento delle Attività previste dalla presente Convenzione e le eventuali penali dovute sono riportati nell'Allegato C.
2. Ai fini del controllo dei livelli di servizio e della conseguente applicazione delle penali si procederà come segue:
 - a) la Società darà evidenza al Dipartimento dei livelli effettivamente conseguiti e degli eventuali scostamenti verificatisi rispetto a quelli convenuti nella presente Convenzione;
 - b) la Società manterrà a disposizione del Dipartimento, per 90 (novanta) giorni dalla data di approvazione dell'ultimo Rapporto Periodico di cui all'articolo 10, le registrazioni e/o le

- rilevazioni analitiche effettuate dal suddetto sistema;
- c) la Società, per l'effettuazione dei controlli, dovrà rendere disponibili al Dipartimento le registrazioni e/o le rilevazioni analitiche effettuate, secondo le modalità di accesso e di sicurezza fisica e logica vigenti presso la Società.
3. Tutte le penali previste nell'Allegato C alla presente Convenzione potranno essere applicate dal Dipartimento previa contestazione scritta dell'addebito e previa valutazione delle deduzioni al riguardo addotte dalla Società che dovranno essere presentate non oltre il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione contenente la contestazione stessa.
 4. Il Dipartimento, valutate le predette deduzioni, potrà decidere di dare corso all'applicazione delle penali dandone comunicazione scritta alla Società non oltre il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento delle deduzioni.
 5. La Società provvederà a riconoscere al Dipartimento quanto indicato nella comunicazione di cui al precedente comma 3, secondo le modalità concordate. Le Parti si danno peraltro atto che, qualora la Società ritenga di non condividere le conclusioni del Dipartimento, il pagamento di cui sopra non potrà costituire in nessun caso riconoscimento di responsabilità e/o di debito ove la Società dia inizio alla procedura di cui al successivo articolo 16 entro 60 (sessanta) giorni dal pagamento stesso.
 6. Resta inteso che, nel caso in cui gli inadempimenti siano determinati da causa di forza maggiore, nessuna pretesa risarcitoria potrà essere avanzata dal Dipartimento nei confronti della Società stessa, ferma restando la necessità che la Società assicuri l'erogazione, senza soluzione di continuità, dei servizi pubblici correlati alla piattaforma Immuni.

ART. 15 **(Recesso)**

1. Ciascuna delle Parti ha facoltà di recedere dalla presente Convenzione per cause sopravvenute, determinate dalla modifica delle disposizioni normative attualmente in vigore, previa comunicazione scritta, da inviare alle controparti a mezzo posta elettronica certificata con un preavviso di almeno un mese.
2. Il Dipartimento ha, altresì, facoltà di recedere dalla presente Convenzione in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi alla Società e al Ministero a mezzo PEC, qualora, prima della scadenza della Convenzione medesima, con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro della salute, sia individuata la data di cessazione delle esigenze di protezione e prevenzione sanitaria, legate alla diffusione del COVID-19 anche a carattere transfrontaliero, con conseguente interruzione, alla data medesima, dell'utilizzo dell'App e della piattaforma Immuni.
3. In caso di recesso anticipato, la Società ha diritto al pagamento dei servizi prestati fino a quel momento sulla base di apposita rendicontazione, secondo le modalità stabilite al precedente articolo 10 e secondo il corrispettivo e le condizioni previste nella presente Convenzione, purché eseguiti correttamente ed a regola d'arte, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ.

ART. 16 **(Controversie)**

1. Nel caso di controversie di qualsiasi natura che dovessero insorgere tra il Dipartimento e la Società in ordine alla interpretazione od all'applicazione della presente Convenzione, o comunque direttamente od indirettamente connesse alla Convenzione stessa, ciascuna parte comunicherà per iscritto all'altra l'oggetto ed i motivi della contestazione.

2. Al fine di comporre amichevolmente la controversia l'Amministrazione e la Società si impegnano ad esaminare congiuntamente la questione, entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla data di ricezione della contestazione, ed a pervenire ad una composizione entro il successivo termine di 5 (cinque) giorni.
3. In caso di esito negativo del tentativo di composizione di cui al precedente comma 2, la questione verrà rimessa al Foro competente.
4. Resta, peraltro, inteso che le controversie in atto non pregiudicheranno in alcun modo la regolare esecuzione delle attività della presente Convenzione, né consentiranno alcuna sospensione delle prestazioni dovute dall'una e dall'altra parte, fermo restando che riguardo alle questioni oggetto di controversia, le Parti si impegnano a concordare di volta in volta, in via provvisoria, le modalità di parziale esecuzione che meglio garantiscano il pubblico interesse ed il buon andamento dell'attività amministrativa.

ART. 17

(Responsabilità della Società)

1. Fatta salvo l'applicazione delle penali di cui al precedente articolo 14, la Società non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni materiali o patrimoniali, diretti o indiretti, qualora la Società stessa abbia correttamente adempiuto alle obbligazioni contrattuali ed abbia operato in aderenza alle direttive impartite dal Dipartimento.

ART. 18

(Proprietà intellettuale)

1. Tutti i diritti di proprietà intellettuale sul software oggetto di sviluppo da parte della Società nonché su tutte le librerie sviluppate dalla Società o sulle quali la Società abbia comunque i diritti e che siano strumentali al funzionamento di Immuni sorgono direttamente in capo al Dipartimento. La Società si impegna altresì a consegnare al Dipartimento la documentazione tecnica relativa a tale software, il materiale formativo, ed ogni altro contenuto multimediale da essa prodotto con ogni connesso diritto di proprietà intellettuale. Resta inteso che nel corso dell'esecuzione del contratto la Società riconoscerà al Dipartimento il completo accesso al codice sorgente e ai relativi repository in ottica di supervisione e mantenimento del codice, nonché la possibilità di notificare problematiche sul flusso dei lavori e poter quindi intervenire tempestivamente. Alla scadenza della presente Convenzione la Società consegnerà infine al Dipartimento il Codice sorgente di tutto il software strumentale al funzionamento ed alla piena operatività del sistema Immuni.
2. Resta esclusa qualsiasi responsabilità del Dipartimento nel caso la Società usi, per l'esecuzione della presente Convenzione, dispositivi e soluzioni di cui altri siano titolari di diritti di privativa.
3. La Società, conseguentemente, manleverà e terrà indenne il Dipartimento da ogni pretesa e dagli oneri relativi ad azioni per violazione di qualsivoglia diritto di proprietà industriale o intellettuale relativo alle opere oggetto del contratto.

ART. 19

(Sicurezza del sistema)

1. Attesa la specificità dei dati contenuti nel sistema Immuni e la loro rilevanza, la Società è tenuta ad assicurare i livelli di sicurezza previsti dalle disposizioni di legge e normative, con particolare riguardo all'implementazione di strumenti per monitorare la regolarità e la sicurezza degli accessi all'infrastruttura.
2. A tale scopo, tenuto conto dei livelli di qualità dei servizi richiesti, la Società dovrà operare attraverso

l'adozione di idonee misure organizzative, tecniche ed operative, per la protezione dei dati e delle informazioni gestite, delle apparecchiature e dei sistemi di elaborazione utilizzati, nonché delle reti di comunicazione.

3. La protezione di cui sopra dovrà essere assicurata riguardo sia alle apparecchiature e alle reti interne alla Società, utilizzate per l'espletamento del suo incarico, sia alla trasmissione di dati attraverso reti esterne.
4. La Società si obbliga espressamente a manlevare e tenere indenne il Dipartimento da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche vigenti in materia di sicurezza con esclusivo riferimento alla parte di competenza della Società.

ART. 20

(Tutela dei dati personali e della riservatezza)

1. Il titolare del trattamento dei dati personali trattati nella gestione e utilizzo dell'App dopo il rilascio in esercizio, ivi inclusi quelli relativi agli utilizzatori dell'App, in conformità a quanto previsto dall'articolo 6 del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, è il Ministero della Salute che sottoscrive, per tale ed esclusiva ragione, la presente Convenzione.
2. Il predetto titolare provvederà alla sottoscrizione dell'Atto di attribuzione del ruolo e degli obblighi di cui all'art. 28 del GDPR nei confronti della Società di cui all'Allegato B alla presente Convenzione.
3. La Società a seguito dell'accettazione dell'atto di cui al precedente comma 2, si obbliga, nel trattamento dei dati personali, ad attenersi alle disposizioni del Regolamento, ivi incluse quelle relative al registro dei trattamenti del responsabile esterno nonché alla procedura di notifica di violazioni di dati personali (data breach management) di cui agli artt. 30 e 33 del citato Regolamento, nonché alle indicazioni che saranno contenute nel medesimo Atto di attribuzione del ruolo e degli obblighi di cui all'articolo 28 del Regolamento.
4. La Società si impegna, anche nei confronti di eventuali soggetti terzi di cui si potrebbe avvalere per l'esecuzione delle attività previste dalla Convenzione a garantire la massima riservatezza e a non divulgare a terzi informazioni o dati relativi al sistema nazionale di contact tracing digitale o di qualsiasi altra natura dei quali verrà a conoscenza in dipendenza dello svolgimento delle attività oggetto della Convenzione. L'obbligo di riservatezza si intende esteso anche al periodo successivo all'esecuzione della presente Convenzione, per un termine non superiore a dieci anni.
5. La Società riconosce che tutte le informazioni, concetti, idee, procedimenti, metodi e/o dati tecnici di cui il personale utilizzato verrà a conoscenza nello svolgimento del servizio debbono essere considerati riservati. A tal fine, la Società si obbliga ad adottare con i propri dipendenti e consulenti tutte le necessarie prescrizioni al fine di tutelare la riservatezza delle informazioni acquisite e della relativa documentazione, adottando ogni misura per non consentire l'esportazione di tali dati dai propri server aziendali.

ART. 21

(Condizione risolutiva)

1. Le *Parti* espressamente convengono che l'efficacia della presente Convenzione è sottoposta alla condizione risolutiva rappresentata dal mancato rilascio, da parte del Dipartimento delle finanze e del Dipartimento del tesoro del Ministero dell'economia e delle finanze, per quanto di competenza, del parere favorevole alla sottoscrizione della Convenzione medesima, a seguito dell'informativa presentata dalla SOGEI con la nota di cui in premessa.

ART. 22

(Modifiche alla presente Convenzione)

1. Qualunque modifica alla presente Convenzione dovrà essere concordata e approvata per iscritto tra le Parti.

Letto, approvato e sottoscritto con firma digitale dalle “Parti”.

**Per il Dipartimento per la
trasformazione Digitale**

Il Capo Dipartimento

Mauro Minenna
FIRMATO DIGITALMENTE

**Per la SOGEI
Società Generale d’Informatica
S.p.A**

l’Amministratore Delegato

Andrea Quacivi
FIRMATO DIGITALMENTE

Per il Ministero della salute

Il Direttore Generale

Giuseppe Viggiano
FIRMATO DIGITALMENTE



*Presidenza
del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per la
trasformazione digitale*

sogei



Ministero della Salute

**CONVENZIONE
PER LA GESTIONE DEL SISTEMA NAZIONALE DI CONTACT TRACING DIGITALE "IMMUNI"**

**ALLEGATO A - PIANO OPERATIVO 2021
ATTIVITÀ DI CONDUZIONE ED EVOLUZIONE DEL SISTEMA**

INDICE

1. Premessa	3
2. 3	
2.1 4	
2.2. 5	
3. Errore. Il segnalibro non è definito.	
4. 7	
Stakeholder	8
Ruoli	8
Matrice di assegnazione delle responsabilità	8
Direzione tecnologica e program manager	9
Team di sviluppo	9
Team di comunicazione	9

1. PREMESSA

Il presente documento, denominato “Allegato A – Piano operativo 2021”, costituisce parte integrante e sostanziale della Convenzione tra il Dipartimento per la trasformazione digitale, la società Sogei S.p.A. ed il Ministero della Salute e descrive le attività di conduzione ed evoluzione del sistema Immuni.

Le attività previste si articolano nei servizi per i quali, nei successivi paragrafi, è fornita la descrizione e la relativa stima in termini di quantità e costi con riferimento alla durata della Convenzione.

In particolare Sogei erogherà i servizi di seguito riportati:

- Professional:
 - Servizio di Coordinamento;
 - Servizio Specialistico;
 - Servizio Operativo.
- Conduzione Data Center
 - Server;
 - Storage;
 - Piattaforma NOSQL.

L’analisi oggetto del presente documento è stata redatta utilizzando i servizi così come definiti nell’Allegato C alla presente Convenzione, comprensivi dell’indicazione dei relativi corrispettivi e dei livelli di servizio, già oggetto di parere AGID numero 12/220, reso ai sensi dell’Articolo 14bis, comma 2, lettera f) del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell’amministrazione digitale.

2. CONDUZIONE E EVOLUZIONE DEL SISTEMA IMMUNI

In questa sezione sono descritte le attività ed i servizi per la conduzione ed evoluzione del sistema Immuni. Per ciascuna delle voci esposte è anche definita la relativa stima economica.

La stima economica di queste attività deriva per analogia con quanto svolto per altri clienti di SOGEI

2.1 Supporto per conduzione di Immuni

Questo tipo di supporto riguarda tutte le attività necessarie al governo del progetto nel suo insieme e al supporto relativo all'app mobile nelle sue diverse versioni (IOS, Android, Huawei), al supporto relativo al backend, alla piena funzionalità delle funzionalità messe in campo dal punto di vista dell'utente e all'interoperabilità europea.

Sono comprese in questo tipo di supporto anche le attività inerenti il sito web immuni.italia.it e la gestione degli opendata e della relativa dashboard. Si prevede infatti l'automazione di alcuni processi, ad oggi ancora semi-manuali, per l'intera gestione della pubblicazione dei dati.

Il supporto riguarda anche la gestione della community open source. In tal senso, le attività saranno concertate con il team del Dipartimento per la trasformazione digitale il quale effettuerà le operazioni di triage di primo livello ed eventuale supporto nelle interazioni con i contributori esterni. Pertanto, saranno in capo a Sogei le attività di triage di secondo livello, la chiusura delle issue, il testing end-to-end simulando l'esperienza dell'utente per verificare usabilità e funzionamento delle modifiche proposte, la valutazione delle contribuzioni esterne (Pull Request) e l'eventuale integrazione con i conseguenti benchmark e penetration test. Infine, saranno a carico di SoGEI le attività di installazione e conduzione del servizio di "CLA Assistant" scelto. Gli eventuali interventi di manutenzione dell'applicativo non saranno a carico della Società.

Vengono inoltre riportati i costi infrastrutturali di erogazione del servizio.

Servizio Professional	gg-p	Corrispettivo Unitario	Importo totale (forfait)
-----------------------	------	------------------------	--------------------------

Servizio di Coordinamento	60	€ 800	€ 48.000,00
Servizio Specialistico	475	€ 502	€ 238.450,00
Servizio Operativo	500	€ 362	€181.000,00
TOTALE			€ 467.450,00

Servizio		Unità di misura	Volumi	Corrispettivo unitario	Importo
Server	vCPU	€/CPU mese	1.419	€ 98,68	€ 140.026,92
	vRAM	€/RAM mese	11.946	€ 15,86	€ 189.463,56
	Immagini	€/Immagine mese	198	€ 558,32	€ 110.547,36
Storage	GB allocati	€/GB mese	19.690	€ 0,395	€ 7.777,55
Piattaforma NOSQL	GB allocati	€/GB mese	2.750	€ 2,26	€ 6.215,00
TOTALE					€ 454.030,39

2.2. Supporto per le evoluzioni del sistema

Si prevede un'attività di supporto per la progettazione delle evoluzioni del sistema, comprendente la progettazione, di nuove componenti sia a livello di front-end che a livello di back-end.

Di seguito un elenco non esaustivo dei fronti evolutivi fin qui individuati:

- adeguamento dell'app a sistemi operativi IOS < 13.5
- migrazione all'ultima versione delle API del framework GAEN con ciò che ne consegue in termini di opportunità evolutive. Si cita a titolo di esempio la possibilità di revocare le notifiche, espressamente richiesta dal garante;
- evoluzione dei report forniti al Ministero della Salute quotidianamente.

Il budget previsto per questo tipo di attività è da intendersi a consumo, non essendo ad oggi precisamente individuati tutti i fronti evolutivi e non essendo stato ancora valutato precisamente l'effort neanche per i fronti evolutivi già individuati.

Servizio Professional	gg-p	Corrispettivo Unitario	Importo totale (a consumo)
Servizio Specialistico	380	€ 502	€ 190.760,00

3. IMPEGNO ECONOMICO

Di seguito un riepilogo dei costi previsti per il 2021.

Descrizione Servizio	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Servizio	Dettaglio attività	Data Inizio Rilascio	Data Fine Rilascio	Unità di misura	Volumi	Corrispettivo unitario	Importo senza IVA
----------------------	--------------------------------	----------	--------------------	----------------------	--------------------	-----------------	--------	------------------------	-------------------

2021	Supporto per la conduzione di "Immuni"	Governance e Supporto	Servizio di coordinamento	01/06/2021	31/12/2021	€/GP	60	800,00	48.000,00	
			Servizio specialistico	01/06/2021	31/12/2021	€/GP	475	502,00	238.450,00	
			Servizio operativo	01/06/2021	31/12/2021	€/GP	500	362,00	181.000,00	
	Conduzione Server	Server	vCPU	01/06/2021	31/12/2021	€/vCPU mese	1.419	98,68	140.026,92	
			vRAM	01/06/2021	31/12/2021	€/vRAM mese	11.946	15,86	189.463,56	
			Immagini	01/06/2021	31/12/2021	€/Immagine mese	198	558,32	110.547,36	
	Conduzione Storage	Storage	GB allocati	01/06/2021	31/12/2021	€/GB mese	19.690	0,395	7.777,55	
	Piattaforma NOSQL	Piattaforma NOSQL	GB allocati	01/06/2021	31/12/2021	€/GB mese	2.750	2,26	6.215,00	
	Evoluzioni del sistema	Supporto per Evoluzioni del sistema	Supporto Innovazione	Supporto Specialistico	01/06/2021	31/12/2021	€/GP	380	502,00	190.760,00
	TOTALE PREVISTO PER IL 2021									1.112.240,39

4. RUOLI E RESPONSABILITÀ

Quanto segue specifica in dettaglio gli aspetti esecutivi ed in particolare i ruoli e le responsabilità

individuali. In generale, è necessario che vengano prese decisioni rapide e definitive dai rispettivi responsabili, in modo da avviare gli iter tecnologici implementativi.

STAKEHOLDER

Gli stakeholder del progetto sono:

- Ministero della Salute
- Presidenza del Consiglio dei Ministri
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la trasformazione digitale

RUOLI

- Program Manager: Dipartimento per la trasformazione digitale
- Team di comunicazione: Ministero della Salute
- Team di sviluppo: SoGEI
- Gestore del servizio: SoGEI
- Titolare del trattamento dei dati e del servizio: Ministero della Salute
- Direzione tecnologica: Dipartimento per la trasformazione digitale

Matrice di assegnazione delle responsabilità

	Program Manager ¹	Team di comunicazione	Team di sviluppo	Gestore del servizio	Titolare del trattamento e del servizio	Direzione tecnologica
Definizione delle specifiche e dei requisiti	R	-	R	R	R	A
Scelte strategiche relative allo sviluppo della soluzione tecnologica ²	R	-	R	R ²	C	A ²
Definizione della Roadmap	R	I	R	R	C	A
Sviluppo della soluzione	R	-	A	R	C	R
Manutenzione del sistema di Contact Tracing	R	-	C	A	R	-
Integrazione con il SSN	R	-	R	R	A	R
Garantire anonimato dei dati trasmessi	R	-	R	A	R	R

Svolgimento del processo di contact tracing	C	I	-	I	AR	I
Responsabile del trattamento dei dati	I	-	-	R	A	-
Vigilanza sulla sicurezza	R	-	R	A	R	C
Comunicazione campagna di nudging	R	AR	C	C	R	I

¹ *Responsible (R)*: è il soggetto che esegue e assegna l'attività

Accountable (A): è il soggetto che ha la responsabilità sul risultato dell'attività.

Consulted (C): è soggetto che aiuta e collabora con il Responsible per l'esecuzione dell'attività.

Informed (I): è soggetto che deve essere informato al momento dell'esecuzione dell'attività.

² La direzione tecnologica non è responsabile della scelta tecnologica relative al deployment della soluzione (on premise/cloud), rimessa al Gestore del Servizio (Sogei).

DIREZIONE TECNOLOGICA E PROGRAM MANAGER

La direzione tecnologica è responsabile delle scelte strategiche relative allo sviluppo dell'applicazione e, in particolare, concorda con il team di sviluppo e il gestore del servizio:

- Il design della soluzione in termini architetturali e funzionali
- La roadmap del prodotto e delle feature
- Le modalità di rilascio del codice sorgente e della documentazione
- La definizione dei test e dei livelli di servizio

Inoltre supporta il Ministero della Salute nella definizione dei requisiti di:

- Integrazione con i sistemi informativi del SSN e dei SSR
- Interoperabilità con le soluzioni degli altri stati membri seguendo le linee guida europee.

La direzione tecnologica non è invece responsabile della scelta tecnologica relative al deployment della soluzione (on premise/cloud), rimessa al Gestore del Servizio (SOGEI).

TEAM DI SUPPORTO ALLO SVILUPPO

Al team di sviluppo afferiscono tutte le risorse coinvolte nel progetto della società SoGEI, del Ministero della Salute e del Dipartimento per la trasformazione digitale.

La board di supporto allo sviluppo è ad oggi costituita da:

- SOGEI: Giuliano Di Pietro, Marco Oppedisano, Alfonso D'Amelio, Gianpaolo Friscaro
- Dipartimento per la trasformazione digitale: Andrea Stagi, Leonardo Favario, Paolo de Rosa

TEAM DI COMUNICAZIONE

Il team di comunicazione si occupa della comunicazione istituzionale del progetto. La board di comunicazione è costituita da un rappresentante:

- Ministero della Salute



Ministero della Salute

sogei

ALLEGATO PRIVACY

**ATTRIBUZIONE DEL RUOLO E DEGLI OBBLIGHI DI CUI ALL'ART. 28 DEL
REGOLAMENTO UE 2016/679**

INDICE

1.	DEFINIZIONI	4
2.	ATTRIBUZIONE DEL RUOLO DI RESPONSABILE	6
3.	ISTRUZIONI	8
3.1	ELEMENTI ESSENZIALI DEI TRATTAMENTI CHE IL RESPONSABILE È AUTORIZZATO A SVOLGERE	8
3.2	OBBLIGHI DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO NEI CONFRONTI DEL TITOLARE	10
3.2.1	LIMITI E TERMINI DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	10
3.2.2	ISTRUZIONI DEL TITOLARE	10
3.2.3	FORNITURA DEI DATI AL TITOLARE	11
3.2.4	REGISTRO DEI TRATTAMENTI	12
3.2.5	AUTORITÀ DI CONTROLLO	12
3.2.6	COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DI DATI	12
3.2.7	RICORSO A SUB-RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO	12
3.2.8	RISERVATEZZA E FORMAZIONE DELLE PERSONE AUTORIZZATE AL TRATTAMENTO	13
3.2.9	OBBLIGHI DEL RESPONSABILE NELL'AMBITO DEI DIRITTI ESERCITATI DAGLI INTERESSATI	13
3.2.10	MISURE DI SICUREZZA	14
3.2.11	CANCELLAZIONE E DISTRUZIONE DEI DATI	14
3.2.12	ISPEZIONI E REVISIONE	14
3.2.13	CODICI DI CONDOTTA	15
3.2.14	VIOLAZIONI DEI DATI	15

3.2.15	VALUTAZIONE DI IMPATTO	15
3.2.16	MODIFICHE NORMATIVE	16
3.3	RINVIO	16
	ALLEGATI	16
	FLUSSO DI NOTIFICA DI DATA BREACH ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO	17

1. DEFINIZIONI

Nel presente documento si intende per

- “*Amministrazione Cliente*”, il Ministero della Salute e cioè l’Amministrazione destinataria dei servizi erogati dalla Sogei S.p.A. che riveste la qualifica di *Titolare del Trattamento* e per cui Sogei S.p.A. riveste la qualifica di *Responsabile del trattamento*;
- “*Dati Personali*” qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile (interessato) - ivi inclusi i dati di cui agli artt. 9 e 10 del Regolamento - trattata dal Responsabile del trattamento per conto del Titolare;
- “*Contratto*”, si intende la presente Convenzione comprensiva di tutta la documentazione allo stesso afferente, stipulata tra Sogei S.p.A., il Ministero della Salute e il Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- “*Norme in materia di protezione dei dati personali*” il Regolamento, come di seguito definito, il D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e qualsiasi altra normativa o atto, comunitario o nazionale, avente forza normativa in materia di protezione dei dati personali, ivi compresi i provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali e del Comitato Europeo per la Protezione dei Dati;
- “*Misure di Sicurezza*” le misure di sicurezza tecniche e organizzative atte a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio di cui all’art. 32 del Regolamento;
- “*Persone autorizzate al trattamento*” persone che in qualità di dipendenti, collaboratori, amministratori di sistema o consulenti del Responsabile del trattamento e/o del Sub-Responsabile del trattamento sono stati da questi autorizzati al trattamento dei dati personali sotto la loro diretta autorità;
- “*Registro delle attività di trattamento*” o “*Registro*”, il registro tenuto dal Responsabile del trattamento di tutte le categorie di attività relative al trattamento svolte per conto del Titolare del trattamento, di cui all’art. 30, comma 2, del GDPR;
- “*Regolamento*” o “*GDPR*” il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27.04.2016, relativo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati);
- “*Responsabile del trattamento*” o “*Responsabile*” ai sensi dell’art. 4, n. 8 del Regolamento, la persona fisica o giuridica, l’autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del Titolare del trattamento, individuato in relazione al Contratto nella società Sogei S.p.A.;
- “*Sub-Responsabile del trattamento*” o “*Sub-Responsabile*” il fornitore o i suoi subappaltatori e subfornitori, individuati con procedura a evidenza pubblica, di

cui Sogei S.p.A. si potrà avvalere per effettuare eventuali trattamenti di dati personali per conto del Titolare;

- *“Titolare del trattamento”* o *“Titolare”* ai sensi dell’art. 4, n. 7 del Regolamento, la persona fisica o giuridica, l’autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali, individuato in relazione al Contratto nell’*Amministrazione Cliente*;
- *“Trattamento”* qualsiasi operazione o insieme di operazioni compiute con o senza l’ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insieme di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l’organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l’adattamento o la modifica, l’estrazione, la consultazione, l’uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma messa a disposizione, il raffronto o l’interconnessione, la limitazione, allineamento o combinazione, la cancellazione o la distruzione;
- *“Violazione dei dati personali (data breach)”* la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l’accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

2. ATTRIBUZIONE DEL RUOLO DI RESPONSABILE

Premesso che:

- il Ministero della Salute svolge i compiti ad esso demandati dalla normativa europea ed italiana di riferimento;
- Sogei S.p.A. riveste il ruolo di società in house al Ministero dell'economia e delle finanze, in ragione delle disposizioni di legge e di Statuto che ne regolano l'attività;
- a tale riguardo è stato stipulato il Contratto in relazione al quale è necessario procedere alla sottoscrizione di apposito atto di attribuzione a Sogei S.p.A. del ruolo di Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (cd. designazione);
- Sogei S.p.A. presenta garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità, esperienza e risorse per mettere in atto misure tecniche e organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento, compreso il profilo relativo alla sicurezza del trattamento;
- le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente atto,

tutto ciò premesso,

il Ministero della Salute con sede in Roma, viale Giorgio Ribotta, 5, legalmente rappresentato dal dott. Giuseppe Viggiano, nella sua qualità di Direttore Generale della Direzione Generale della Digitalizzazione, del Sistema Informativo Sanitario e della Statistica, in virtù dell'incarico conferito con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 26 agosto 2020, registrato dalla Corte dei conti in data 5 ottobre 2020, foglio 1951, limitatamente a quanto previsto dagli articoli 3, comma 3 e articolo 20, comma 1, della presente Convenzione (nel seguito per brevità anche il "Ministero"), ai sensi dell'art. 28 del Regolamento

ATTRIBUISCE A

Sogei S.p.A., con sede legale in Roma, via M. Carucci n. 99, codice fiscale 02327910580, partita IVA 01043931003, in persona del legale rappresentante dott. Andrea Quacivi, domiciliato per la carica presso la sede sociale (di seguito, anche "**Sogei**"), il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati personali effettuato nell'esecuzione del Contratto ai sensi dell'art. 28 del Regolamento.

A tale riguardo, il Responsabile del trattamento, sottoscrivendo il presente atto:

- conferma la sua diretta e approfondita conoscenza degli obblighi che si assume in relazione a quanto disposto dal Regolamento e, più in generale, dalle Norme in materia di protezione dei dati personali;
- si obbliga a procedere al trattamento dei dati – laddove questo sia necessario all'esecuzione delle prestazioni affidate – attenendosi in materia di sicurezza

dei dati, oltre che al rispetto delle Norme in materia di protezione dei dati personali, anche alle istruzioni di carattere generale nonché a ogni altra istruzione documentata concordate con il Titolare.

Di seguito sono definite le istruzioni di carattere generale che possono essere integrate e modificate nel tempo per iscritto dal Titolare.

3. ISTRUZIONI

3.1 ELEMENTI ESSENZIALI DEI TRATTAMENTI CHE IL RESPONSABILE È AUTORIZZATO A SVOLGERE

Il Responsabile è autorizzato a trattare per conto del Titolare i dati personali necessari per la corretta esecuzione del Contratto.

La durata del trattamento è limitata e coincide con la durata dell'incarico conferito dal Titolare con il Contratto ovvero di sue eventuali proroghe, fatto salvo l'adempimento di specifici obblighi di legge o di documentate istruzioni impartite dal Titolare.

I dati personali trattati, come ampiamente descritto nella DPIA, sono i seguenti:

dati comuni

- indirizzo IP del dispositivo sul quale è installata l'app,
- chiavi temporanee (TEK) degli utenti, ossia codici alfanumerici univoci generati randomicamente dall'app ogni 24 ore,
- identificativi di prossimità (RPI)
- codice OTP generato dall'app per permettere all'operatore sanitario di convalidare la segnalazione di positività di un utente;
- Codice CUN generato dal sistema TS e trasmesso ai sistemi regionali in cooperazione applicativa associato a un test positivo, al fine di convalidare la segnalazione di positività di un utente;
- Ultime otto cifre della tessera sanitaria trasmesse al backend di Immuni o al call center, a fine di convalidare la segnalazione di positività di un utente;
- provincia di residenza o di domicilio temporaneo;
- Analytics token (solo iOS);

- Device check token (solo iOS)

dati particolari

- data di inizio dei sintomi (per persone positive al tampone)
- data in cui è avvenuta l'ultima esposizione a rischio
- ricezione notifica di esposizione
- Exposure Summary ed Exposure Info (Dati epidemiologici)

dati tecnici

- stato del bluetooth
- permesso per l'utilizzo del sistema Apple/Google che rende possibile il tracciamento dei contatti
- permesso per le notifiche
- sistema operativo del dispositivo
- clock del device

Le categorie di interessati a cui si riferiscono i dati sono i seguenti:

- Utenti positivi al tampone Covid-19
- Utenti entrati in contatto stretto con un utente positivo
- Utenti generici dell'app

Il Titolare, rende disponibile al Responsabile l'accesso ai propri APP STORE al fine di consentire a quest'ultimo di effettuare in autonomia le attività utili per la pubblicazione dell'APP IMMUNI sugli store Google e Apple del Titolare. Visti i limitati ambiti di riservatezza che tali store rendono disponibili a gruppi diversi di sviluppatori, il Responsabile è tenuto alla riservatezza dei dati riferiti ad altri sistemi ed Applicazioni di cui viene a conoscenza che non rientrano nell'ambito della Convenzione citata in premessa.

Qualora durante l'esecuzione contrattuale il tipo di dati personali trattati e le categorie di interessati dovessero subire modifiche sarà cura del Titolare comunicare formalmente a Sogei le variazioni dell'ambito di trattamento alla stessa affidato.

Per l'esecuzione delle attività di cui al Contratto, il Responsabile del trattamento potrà ricorrere ove necessario ad altri responsabili del trattamento (Sub-Responsabili) individuati con procedure a evidenza pubblica, come precisato nel successivo punto 3.2.7 del presente atto.

3.2 OBBLIGHI DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO NEI CONFRONTI DEL TITOLARE

3.2.1 LIMITI E TERMINI DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Responsabile è tenuto a trattare i dati personali solo e nei limiti in cui ciò sia necessario per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali e per le relative finalità.

3.2.2 ISTRUZIONI DEL TITOLARE

Il Responsabile è tenuto a trattare i dati personali soltanto su istruzione documentata del Titolare, anche in caso di trasferimento di dati personali verso un Paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui è soggetto il Responsabile; in tal caso esso è tenuto ad informare il Titolare circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico.

Il Responsabile – così come i suoi eventuali Sub-Responsabili nominati a seguito della stipula del contratto all'esito della procedura ad evidenza pubblica indetta dalla Consip S.p.A. – non può trasferire i dati personali verso un Paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che non abbia preventivamente ottenuto un'autorizzazione scritta del Titolare. Tale autorizzazione, con la sottoscrizione del presente atto, viene concessa al Responsabile, e quindi ai suoi Sub-Responsabili,

per tutti quei casi in cui questi ultimi ne abbiano necessità per il corretto funzionamento dei servizi e per l'erogazione degli stessi così come definito nell'ambito della documentazione delle procedure ad evidenza pubblica indette dalla Consip S.p.A.

Qualora, per il corretto funzionamento dei servizi e per l'erogazione degli stessi si renda necessario trasferire i dati personali in paesi situati al di fuori dello SEE, il Responsabile si impegna a effettuare il trasferimento, anche tenendo in considerazione quanto previsto nei contratti stipulati da CONSIP, nel rispetto della normativa europea in materia di protezione dei dati personali - ivi incluso il GDPR, qualsiasi altra legge nazionale sulla protezione dei dati di uno degli Stati membri dell'Unione europea applicabile, nonché le linee guida e ordinanze emesse dalle autorità europee e nazionali competenti per la protezione dei dati e le sentenze delle autorità giudiziarie europee e nazionali competenti - e in presenza delle garanzie previste dal GDPR, assicurando un livello di protezione dei dati personali sostanzialmente equivalente a quello previsto dalla normativa privacy europea come suindicata.

A tal fine, il Responsabile si impegna a subordinare qualsiasi trasferimento dei dati personali verso paesi situati al di fuori dello SEE (che non siano stati destinatari di una decisione vincolante di adeguatezza da parte della Commissione europea) alla sottoscrizione delle clausole tipo adottate con decisione della Commissione europea 2010/87/EU ovvero delle diverse clausole tipo che saranno di volta in volta adottate dalla Commissione ai sensi del Regolamento ("Standard Contractual Clauses"), unitamente all'implementazione di ogni ulteriore misure tecnica, organizzativa e/o contrattuale finalizzata a garantire un livello di protezione sostanzialmente equivalente a quello garantito all'interno dello SEE. Il Responsabile riconosce e garantisce che le misure e gli impegni di cui sopra saranno debitamente e tempestivamente attuati e intrapresi anche dai relativi Sub-Responsabili.

Ove il Responsabile rilevi la sua impossibilità a rispettare le istruzioni impartite dal Titolare deve attuare comunque le possibili e ragionevoli misure di salvaguardia e deve avvertire immediatamente il Titolare e concordare eventuali ulteriori misure di protezione.

Qualora il Responsabile ritenga che una delle istruzioni violi il Regolamento o altre disposizioni nazionali o comunitarie deve informare immediatamente il Titolare.

3.2.3 FORNITURA DEI DATI AL TITOLARE

Qualora il Titolare o soggetto/funzione da esso incaricato/a abbia necessità di accedere a dati non disponibili attraverso i servizi applicativi, li richiede per iscritto, esplicitando la tipologia dei dati, la tempistica e la modalità di fornitura, al

Responsabile il quale è tenuto a renderli disponibili ove possibile entro 7 giorni o qualora vi sia urgenza anche in un tempo inferiore concordato con il Titolare.

3.2.4 REGISTRO DEI TRATTAMENTI

Il Responsabile tiene un Registro di tutte le categorie di attività relative al trattamento (o ai trattamenti) svolti per conto del Titolare.

Il Responsabile mette a disposizione dell'Autorità di controllo il Registro, ove richiesto, dandone al contempo informazione al Titolare.

3.2.5 AUTORITÀ DI CONTROLLO

Il Responsabile è tenuto in ogni caso a cooperare, su richiesta, con l'Autorità di controllo nell'esecuzione dei suoi compiti.

Il Responsabile si obbliga a cooperare con il Titolare al fine di fornire tutte le informazioni, i dati e la documentazione necessaria affinché il Titolare possa adempiere alle richieste dell'Autorità di controllo ovvero qualora si rendessero necessarie informazioni in caso di precontenzioso o contenzioso.

3.2.6 COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DI DATI

Il Responsabile non può comunicare e/o diffondere dati senza l'esplicita autorizzazione del Titolare, fatte salve le particolari esigenze di riservatezza espressamente esplicitate dall'Autorità Giudiziaria.

3.2.7 RICORSO A SUB-RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO

Qualora nominati nel rispetto delle disposizioni che seguono, eventuali Sub-Responsabili del trattamento dovranno rispettare gli obblighi in materia di protezione dei dati personali imposti al Responsabile dalla normativa in materia di protezione dei dati personali e dal Titolare con il presente atto e le eventuali ulteriori istruzioni documentate che lo stesso dovesse impartire.

A tal fine, il Responsabile è autorizzato dal Titolare a designare ai sensi dell'art. 28 del Regolamento i fornitori individuati a seguito delle procedure ad evidenza pubblica indette dalla Consip S.p.A., quali Sub-Responsabili.

Detti soggetti tratteranno i dati personali del Titolare in qualità di responsabili del trattamento in virtù di un accordo sul trattamento dei dati concluso con il Titolare medesimo o di un accordo concluso tra detti subfornitori e Sogei, ai sensi dell'art. 28, par. 4, del Regolamento, con il quale tali subfornitori saranno nominati quali ulteriori responsabili per conto del Titolare e saranno vincolati al rispetto degli stessi obblighi in materia di protezione dei dati personali applicabili a Sogei in virtù del presente accordo e, ovviamente, della normativa di volta in volta vigente. In particolare, il subfornitore dovrà fornire sufficienti garanzie circa l'implementazione di adeguate misure di sicurezza tecniche ed organizzative, in modo da rispettare i requisiti imposti dalle Norme in materia di protezione dei dati personali.

Resto inteso tra le Parti che, qualora il subfornitore ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile conserva nei confronti del Titolare l'intera responsabilità degli obblighi del subfornitore.

Il Responsabile dovrà informare il Titolare di ogni intenzione di modifica che abbia ad oggetto l'aggiunta, la sostituzione o la rimozione degli ulteriori responsabili di cui al paragrafo che precede, dando conseguentemente al Titolare l'opportunità di opporsi a tali modifiche.

3.2.8 *RISERVATEZZA E FORMAZIONE DELLE PERSONE AUTORIZZATE AL TRATTAMENTO*

Il Responsabile garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza e che siano adeguatamente formate in relazione alle Norme in materia di protezione dei dati personali e pienamente edotte rispetto alle istruzioni impartite dal Titolare.

3.2.9 *OBBLIGHI DEL RESPONSABILE NELL'AMBITO DEI DIRITTI ESERCITATI DAGLI INTERESSATI*

Il Responsabile, ove richiesto, deve collaborare e supportare nel dare riscontro scritto, anche di mero diniego, alle istanze trasmesse dagli Interessati nell'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15-23 del GDPR, vale a dire alle istanze per l'esercizio del diritto di accesso, di rettifica, di integrazione, di cancellazione e di opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto a non essere oggetto di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione.

Qualora gli interessati trasmettano la richiesta per l'esercizio dei loro diritti al Responsabile, quest'ultimo deve inoltrarla tempestivamente al Titolare.

3.2.10 MISURE DI SICUREZZA

Il Responsabile, sulla base delle indicazioni del Titolare, adotta le misure richieste dall'art. 32 del Regolamento.

Nell'esecuzione del Contratto, il Responsabile supporta il Titolare nel tener conto dei principi della protezione dei dati fin dalla progettazione e protezione per impostazione predefinita.

Fatto salvo quanto previsto al par. 3.2.7, quarto paragrafo, il Responsabile dovrà operare, rendendo disponibile al Titolare ogni utile informazione per il corretto adempimento degli obblighi di cui agli articoli 25, 32 e 35 del Regolamento.

Il Responsabile adotta e rispetta le misure di sicurezza indicate dal Titolare e individua, sottoponendole al Titolare, misure di sicurezza ulteriori a quelle già in uso, che dovesse ritenere necessarie per garantire un adeguato livello di protezione dei dati personali in relazione all'analisi dei rischi e alla valutazione d'impatto.

3.2.11 CANCELLAZIONE E DISTRUZIONE DEI DATI

E' facoltà del Titolare, terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento, ottenere in qualunque momento la cancellazione o la restituzione di tutti i dati personali e la cancellazione totale di tutte le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati.

3.2.12 ISPEZIONI E REVISIONE

Il Responsabile mette a disposizione del Titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi a suo carico, consente e contribuisce alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Titolare o da altro soggetto da questi incaricato, anche attraverso periodiche attività di audit, con modalità che saranno, di volta in volta, concordate.

3.2.13 CODICI DI CONDOTTA

Ne caso in cui il Responsabile del trattamento aderisca a un codice di condotta approvato ai sensi dell'articolo 40 del Regolamento o a un meccanismo di certificazione approvato ai sensi dell'articolo 42 del Regolamento, tale adesione può essere utilizzata come elemento per dimostrare le garanzie sufficienti di cui ai paragrafi 1 e 4 dell'art. 28 del Regolamento.

3.2.14 VIOLAZIONI DEI DATI

Il Responsabile del trattamento si dichiara consapevole degli obblighi che incombono sul Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 33 del Regolamento, in caso di violazione dei dati che sia tale da presentare un rischio per i diritti e le libertà fondamentali delle persone.

Il Responsabile si impegna a comunicare al Titolare la violazione dei dati personali "senza ingiustificato ritardo", ai sensi e nei termini previsti dall'art. 33 del Regolamento. Tale obbligo di cooperazione si impone anche nel caso in cui il Titolare debba comunicare la violazione all'interessato.

Il Responsabile si atterrà al "Flusso di notifica di Data Breach all'Autorità di controllo" allegato alle presenti istruzioni.

3.2.15 VALUTAZIONE DI IMPATTO

Per svolgere la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati personali il Titolare può consultarsi con il proprio Responsabile della protezione dei dati, ai sensi dell'art. 35, comma 2, del Regolamento.

Il Responsabile del trattamento si impegna ad assistere il Titolare, a livello tecnico e organizzativo, nello svolgimento della valutazione d'impatto, così come disciplinata dall'art. 35 citato, in tutte le ipotesi in cui il trattamento preveda o necessiti della preliminare valutazione di impatto sulla protezione dei dati personali o del suo aggiornamento, fatto salvo quanto previsto al par. 3.2.7, quarto paragrafo.

Il Responsabile dovrà operare attenendosi alle istruzioni che verranno impartite dal Titolare rendendo disponibile al Titolare ogni utile informazione per il corretto adempimento degli obblighi di cui all'articolo 35 del Regolamento.

Il Responsabile del trattamento si impegna altresì ad assistere il Titolare nell'attività di consultazione preventiva dell'Autorità di controllo prevista dall'articolo 36 del Regolamento.

3.2.16 MODIFICHE NORMATIVE

Nell'eventualità di qualsiasi modifica delle Norme in materia di protezione dei dati personali, il Responsabile del trattamento supporta, nel rispetto dei vincoli del Contratto e nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse, il Titolare negli adeguamenti necessari.

3.3 RINVIO

Per tutto quanto non espressamente disciplinato nel presente atto, si richiamano gli obblighi previsti a carico del Responsabile del trattamento nel Contratto e dalle Norme in materia di protezione dei dati personali.

ALLEGATI

- Allegato Flusso di notifica di Data Breach all'Autorità di controllo

FLUSSO DI NOTIFICA DI DATA BREACH ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO

Qui di seguito si riporta una descrizione del flusso di notifica delle violazioni dei dati personali che presentino un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche (*Data Breach*) in conformità a quanto previsto dal *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 4 paragrafo 12 del *Regolamento* per "violazione dei dati personali" si intende la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

Il flusso inizia con l'identificazione di una possibile "violazione dei dati personali" nell'ambito della gestione di un evento di sicurezza e si conclude con l'invio all'Autorità di controllo della notifica di avvenuto *Data Breach* secondo quanto previsto dal *Regolamento* (riferimento artt. 33 e 34).

Il flusso prevede l'interazione e lo scambio di informazioni tra Sogei, il Responsabile Protezione Dati della stessa (d'ora in avanti RPD), il *Titolare* e il RPD dello stesso al fine di consentire al *Titolare* di adempiere alle prescrizioni previste.

DESCRIZIONE DEL FLUSSO

Il flusso di notifica all'Autorità di controllo da parte del *Titolare* prevede i seguenti passi:

1. Il CERT Sogei, nel corso della gestione di un incidente di sicurezza, rileva una possibile "violazione dei dati personali" (*Data Breach*). Il CERT Sogei notifica al *Titolare* (competente struttura di sicurezza informatica o struttura equivalente della stessa) e al RPD dello stesso che è in corso la valutazione di un incidente di sicurezza, fornendo, altresì, una prima sommaria descrizione dell'incidente ed assegnando un identificativo univoco allo stesso. Nel caso in cui sia il *Titolare* a rilevare un incidente di sicurezza caratterizzato da una possibile "violazione dei dati personali" (*Data Breach*) che necessita dell'intervento di

Sogei, la competente struttura di sicurezza informatica (o struttura equivalente) dell'Amministrazione Titolare informa il CERT Sogei e il relativo RPD. Il CERT Sogei avvia la verifica fornendo eventualmente informazioni aggiuntive a quelle ricevute ed assegnando un identificativo unico ad esso.

2. Il CERT Sogei verifica la presenza o meno della "violazione di dati personali".

3. In caso di esito negativo della verifica, il CERT Sogei termina il processo, notificando al *Titolare* (competente struttura di sicurezza informatica o struttura equivalente della stessa) e al relativo RPD la chiusura dell'incidente caratterizzato dall'identificativo precedentemente comunicato e le motivazioni.

4. In caso di esito positivo della verifica (ossia è stata accertata la "violazione dei dati personali", è stata svolta la relativa valutazione di impatto e stabilita la gravità del rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche), il CERT Sogei informa immediatamente e senza ritardo la propria competente struttura di vertice (Direttore Security, Safety e Industrial Relations). Quest'ultima, senza ingiustificato ritardo e in modo dettagliato, comunica il Data Breach al *Titolare* (competente struttura di sicurezza informatica o struttura equivalente) e, contestualmente, al RPD dello stesso e al RPD Sogei, completando le informazioni di propria competenza di cui al successivo paragrafo 2 e trasmettendone la notifica al *Titolare*.

5. Il *Titolare* che ha ricevuto la notifica di "Data Breach", sentito il proprio RPD, valuta il livello di gravità della "violazione dei dati personali" proposto da Sogei avvenuta sui dati personali contenuti nelle banche dati disponibili nella propria titolarità. Nel caso in cui la "violazione dei dati personali" comporta un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche, provvede a completare la notifica con le informazioni di propria competenza, di cui al successivo paragrafo e ad inviare la stessa all'Autorità di controllo entro 72 ore dalla

conoscenza dell'avvenuta compromissione dei dati personali, dandone contestualmente riscontro alla struttura di vertice Sogei (Direttore Security, Safety e Industrial Relations) e al RPD di quest'ultima. Qualora la notifica all'Autorità di Controllo non sia effettuata entro 72 ore, provvede, altresì, a corredarla con le motivazioni del ritardo.

Eventuali richieste di ulteriori informazioni o modifiche alla notifica all'Autorità di controllo necessarie durante le attività di risoluzione dell'evento saranno concordate tra il *Titolare*, la struttura di vertice Sogei (Direttore Security, Safety e Industrial Relations) e i rispettivi RPD.

Il CERT Sogei dovrà mantenere un'accurata documentazione di tutte le "violazioni di dati personali" registrate, comprese le circostanze ad esse relative, le sue conseguenze e i provvedimenti adottati per porvi rimedio. Tale documentazione sarà integrata con le eventuali azioni intraprese dal *Titolare* e opportunamente comunicate allo stesso.

NOTIFICA ALL'AUTORITA' DI CONTROLLO

Le informazioni previste dal *Regolamento* saranno raccolte e riportate nella notifica di avvenuto *Data Breach* secondo lo schema seguente.

Il CERT Sogei inserirà nella notifica le seguenti informazioni, che saranno comunicate al *Titolare*:

1. tipologia di incidente;
2. descrizione del servizio impattato e/o della banca/banche dati oggetto di violazione di dati personali;
3. intervallo temporale dell'incidente;
4. luogo dell'incidente;
5. misure tecniche di sicurezza applicate ai dati violati;

6. misure attivate per il contenimento e la prevenzione;
7. descrizione della natura della violazione dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
8. descrizione della probabile conseguenza della violazione dei dati personali;
9. descrizione delle misure di sicurezza adottate o di cui si propone l'adozione da parte del *Titolare del trattamento* per porre rimedio alla violazione di dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi;
10. proposta di comunicazione di violazione di dati personali all'/agli interessato/i in base ad un'analisi dei dati oggetto di violazione (qualora la violazione sia suscettibile di presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche) e non ricorrendo alcuna delle condizioni di cui all'articolo 34, comma 3, del RGPD, che escludono la necessità di comunicazione della violazione all'interessato.

Le seguenti informazioni necessarie saranno inserite a cura del *Titolare* nella comunicazione all'Autorità di Controllo:

1. il nome e i dati di contatto del RPD o di altro punto di contatto presso cui ottenere più informazioni;
2. validazione ed eventuale integrazione della descrizione del CERT Sogei di una probabile conseguenza della violazione dei dati personali;
3. eventuale ulteriore integrazione delle misure di sicurezza indicate del CERT Sogei adottate o di cui si propone l'adozione da parte del *Titolare* per porre rimedio alla violazione di dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi;

4. i dati organizzativi di riferimento e i relativi recapiti del *Titolare*;
5. il livello di gravità della violazione;
6. l'eventuale comunicazione agli interessati e le relative modalità;
7. qualora la notifica all'Autorità di controllo non sia effettuata entro 72 ore, le motivazioni del ritardo.



*Presidenza
del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per la
trasformazione digitale*

sogei



Ministero della Salute

**CONVENZIONE
PER LA GESTIONE DEL SISTEMA NAZIONALE DI
CONTACT TRACING DIGITALE “IMMUNI”**

ALLEGATO C

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI, LIVELLI DI SERVIZIO E
CORRISPETTIVI**

INDICE

1. PREMESSA	6
SERVIZI PROFESSIONAL E ACCESSORI	10
2. SERVIZI PROFESSIONAL	11
2.1 SUPPORTO	12
2.2 GOVERNANCE	13
2.3 LIVELLI DI SERVIZIO.....	14
3. SERVIZI ACCESSORI	15
SERVIZI DI SVILUPPO.....	17
4. PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	18
4.1 SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SOFTWARE AD HOC	
18	
4.1.1 Livelli di Servizio	22
4.2 PERSONALIZZAZIONE DEL SOFTWARE DI MERCATO	24
4.2.1 Livelli di Servizio	26
SERVIZI DI BASE DI CONDUZIONE	28
5. SERVIZI DI BASE DI GESTIONE, CONDUZIONE E	
 MANUTENZIONE	29
5.1 GESTIONE E CONDUZIONE SERVIZI ICT	29
5.1.1 Manutenzione servizi ICT	29
5.1.1.1 Livelli di Servizio	30
5.1.2 Servizio di customer care	31
5.1.2.1 Customer Management	32
5.1.2.2 Servizio di collaborazione specialistica.....	37
5.1.2.3 Erogazione del servizio con operatore in lingua	38

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 3 di 148

5.1.2.4	<i>Esercizio del servizio in modalità automatica tramite IVR</i>	38
5.1.2.5	<i>Erogazione del servizio in modalità automatica tramite chatbot</i>	39
5.1.2.6	<i>Canali aggiuntivi per l'accesso al Customer Care</i>	40
5.1.2.7	<i>Gestione campagne di outbound</i>	42
5.1.2.8	<i>Knowledge Base</i>	42
5.1.2.9	<i>Supporto per assistenza specifica</i>	44
5.1.2.10	<i>Dashboard</i>	45
5.2	GESTIONE E CONDUZIONE INFRASTRUTTURA	45
5.2.1	Server	46
5.2.1.1	<i>Livelli di Servizio</i>	50
5.2.2	Storage	51
5.2.2.1	<i>Livelli di Servizio</i>	52
5.2.3	Appliance	54
5.2.3.1	<i>Livelli di Servizio</i>	57
5.2.4	Piattaforma Big Data	58
5.2.4.1	<i>Livelli di Servizio</i>	60
5.2.5	Piattaforma NOSQL	60
5.2.5.1	<i>Livelli di Servizio</i>	62
5.3	SERVIZI DI COLLABORATION E COMMUNICATION	63
5.3.1	Servizi navigation Internet	63
5.3.1.1	<i>Livelli di Servizio</i>	64
5.3.2	Centro servizi multimediali	64
5.3.2.1	<i>Livelli di Servizio</i>	66
5.3.3	Virtual Private Network utente	66
5.3.3.1	<i>Livelli di Servizio</i>	67
5.3.4	Virtual Private Network site to site (VPN L2L)	67
5.3.4.1	<i>Livelli di Servizio</i>	68
5.3.5	Servizio VOIP	69

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 4 di 148

5.3.5.1	<i>Livelli di Servizio</i>	70
5.3.6	Servizi Reti Periferiche	70
5.3.6.1	<i>Livelli di Servizio</i>	73
5.3.7	Servizi Reti Geografiche	73
5.3.7.1	<i>Livelli di Servizio</i>	74
5.3.8	Conferencing	74
5.3.8.1	<i>Livelli di Servizio</i>	77
5.3.9	Posta elettronica	77
5.3.9.1	<i>Livelli di Servizio</i>	79
5.3.10	Posta elettronica certificata	79
5.3.10.1	<i>Livelli di Servizio</i>	82
5.3.11	Servizi di Digital WorkSpace.....	82
5.3.11.1	<i>Livelli di Servizio</i>	85
5.3.12	Storage utente.....	86
5.3.12.1	<i>Livelli di Servizio</i>	87
5.3.13	Gestione delle postazioni di lavoro periferiche.....	87
5.3.13.1	<i>Livelli di Servizio</i>	88
5.3.14	Sicurezza delle postazioni di lavoro periferiche	88
5.3.14.1	<i>Livelli di Servizio</i>	90
5.4	SERVIZI DI TIPOLOGIA CLOUD.....	90
5.4.1	Piattaforma IaaS	90
5.4.1.1	<i>Livelli di Servizio</i>	97
SERVIZI DI BASE DIVERSI DA QUELLI DI CONDUZIONE ..		98
6.	PIATTAFORME ASP	99
6.1	PIATTAFORME DI DEMATERIALIZZAZIONE.....	99
6.1.1	Sistema documentale e protocollo informatico	99
6.1.1.1	<i>Livelli di Servizio</i>	110
6.1.2	Protocollo informatico.....	110

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 5 di 148

6.1.2.1	<i>Livelli di Servizio</i>	114
6.1.3	Servizi web di protocollazione	114
6.1.3.1	<i>Livelli di Servizio</i>	117
6.1.4	Conservazione digitale.....	117
6.1.4.1	<i>Livelli di Servizio</i>	120
6.2	PIATTAFORMA FORMAZIONE E-LEARNING	121
6.2.1	Servizio di tutoring	123
6.2.2	Servizio di predisposizione del materiale didattico	124
6.2.3	Servizio di gestione applicativa	125
6.2.4	Servizio di hosting della piattaforma	127
6.2.4.1	<i>Livelli di Servizio</i>	128
6.3	SERVIZI DI SICUREZZA	128
6.3.1	Piattaforme di sicurezza IAM (Identity Access Management)	128
6.3.1.1	<i>Livelli di Servizio</i>	129
6.3.2	Piattaforme di sicurezza SOC (Security Operation Center) 129	
6.3.2.1	<i>Livelli di Servizio</i>	132
7.	SERVIZIO SITO/PORTALE WEB E COMPONENTI ACCESSORI.....	132
7.1	LIVELLI DI SERVIZIO.....	136
	ASPETTI GESTIONALI.....	138
8.	CORRISPETTIVI	139

1. PREMESSA

Nel presente allegato, parte integrante e sostanziale della presente Convenzione stipulata tra Sogei, Dipartimento e Ministero, vengono definiti i Servizi erogati, i relativi corrispettivi ed i Livelli di servizio da garantire.

Il rapporto contrattuale prevede da parte di Sogei l'erogazione di servizi corredati di facility che ne consentano la piena fruibilità in termini di sicurezza, monitoraggio e integrazione.

In tale contesto Sogei si pone come responsabile di tutti gli aspetti applicativi, tecnologici, architetturali, di qualità e di sicurezza dell'intero Sistema Informativo, operando le scelte più opportune in base alle esigenze dell'Amministrazione. L'Amministrazione si configura come fruitore dei servizi di cui ha fatto richiesta monitorando la loro erogazione.

Per Servizio ICT si intende *“l'insieme di applicazioni informatiche omogenee e della relativa infrastruttura tecnologica, in grado di supportare lo svolgimento di un processo/sottoprocesso amministrativo e per le quali sia comunque opportuno esercitare il controllo/monitoraggio a livello di unica entità. Nei casi previsti dalla normativa (GDPR) può essere collegato ad uno o più “trattamento” dei dati”*

Per gli indicatori relativi ai Servizi vengono realizzati sistemi di rilevazione specifici normalmente disponibili dal secondo quadrimestre di erogazione del servizio stesso; a riguardo si specifica che:

- la rilevazione è per tutti su base quadrimestrale a meno che diversamente specificato;

- la rilevazione di alcuni LDS potrebbe richiedere un periodo di osservazione e/o di sviluppo della modalità di rilevazione stessa;
- nei casi in cui si verifichi un fermo di Servizio concordato con l'Amministrazione, la fascia temporale corrispondente verrà esclusa ai fini del calcolo dei Livelli di servizio stessi.

Termini/Definizioni dei Livelli di servizio

Si riportano nel seguito i termini e le definizioni di riferimento utilizzati nelle descrizioni dei Livelli di servizio relativi ai prodotti/servizi forniti.

- Arrotondamenti
 - ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali effettive e quelle contrattuali le prime devono essere arrotondate:
 - nel caso di aumenti o riduzione dello 0,1%, si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori;
 - nel caso di aumenti o riduzioni dell'1%, si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e lo 0,49% ed all'1% per scostamenti superiori.
 - ai fini del calcolo delle ore di ritardo, le frazioni sono così arrotondate:
 - da 1 a 29 minuti: zero ore;
 - da 30 a 59 minuti: 1 ora.
- Errore software - si considera un errore software ogni

intervento correttivo sul software innescato da uno o più problemi. Verranno considerati tutti i problemi segnalati, sullo strumento utilizzato per tracciatura del servizio di assistenza alla data di completa distribuzione della versione corretta del software. Resta inteso che più segnalazioni relative allo stesso problema software vengono considerate una sola volta ai fini del conteggio nel livello di servizio.

La modalità di rilevazione degli errori sarà definita dalla “Procedura di rilevazione dell’errore” che sarà fornita all’Amministrazione.

- Finestra Temporale di erogazione del servizio - arco di tempo in cui il servizio deve essere erogato; i livelli di servizio sono calcolati sugli orari di erogazione dei servizi oggetto del presente documento, salvo diversa esplicita indicazione.
- Giorni - giorni lavorativi, salvo ove espressamente indicato.
- Ore - ore lavorative ovvero ore ricadenti nella finestra temporale di erogazione, salvo diversa esplicita indicazione (festivi esclusi a meno del riferimento ad H24).
- Periodo di osservazione contrattuale - arco di tempo a cui è relativa la misurazione dei livelli di servizio. Viene fissata su base quadrimestrale.

In caso di violazione di Livelli di servizio che riguardino obiettivi per i quali siano previsti valori di soglia incrementali, verrà applicata esclusivamente la penale che si

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 9 di 148

riferisce al valore più alto riscontrato.

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 10 di 148

SERVIZI PROFESSIONAL E ACCESSORI

2. **SERVIZI PROFESSIONAL**

Il Servizio comprende l'insieme di attività professionali di Supporto ai clienti su tematiche di natura organizzativa, istituzionale, di innovazione e operativa nonché nell'ambito dell'iter di acquisizione.

I Servizi di Supporto e Governance, indipendentemente dal contesto in cui sono erogati, prevedono il ricorso a risorse con diverse professionalità che possono essere identificate nelle seguenti figure professionali:

- **Operativa:** personale con competenze e professionalità “tecniche” e padronanza sulla materia di competenza su cui viene coinvolto.
- **Specialistica:** personale con competenze di alto livello su specifiche filiere “tecniche” e che esprime piena padronanza sulle conoscenze tecnico-professionali di ruolo, agendo anche come punto di riferimento operativo per gli specialisti impegnati nei processi di interesse.
- **Di coordinamento:** personale il cui profilo è finalizzato ad assicurare il raggiungimento di importanti risultati tecnici, economici e qualitativi attraverso il coordinamento di risorse e progetti complessi. Governano programmi e progetti, relazioni organizzative interne ed esterne articolate, e rapporti fiduciari e negoziali con i clienti.

Nell'ambito dei Servizi Professional viene offerto il mix di competenze e professionalità più opportuno sulla base del tipo di supporto richiesto dall'Amministrazione, condiviso con la stessa; l'impegno economico che ne deriva sarà

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 12 di 148
calcolato sulla base della tipologia di professionalità
richiesta.

2.1 *SUPPORTO*

Il Servizio di supporto offerto può essere erogato nei
contesti di seguito descritti:

- Contesto organizzativo
 - nelle attività di certificazione di qualità dei processi operativi dei clienti e per le indagini di customer satisfaction;
 - nelle metodologie di progettazione e conduzione di un sistema di ascolto del utente;
 - nella partecipazione a commissioni, gruppi di lavoro e seminari;
 - nell'assistenza anche telefonica non informatica.
- Contesto istituzionale
 - nello svolgimento dei compiti istituzionali di competenza dei clienti attraverso il trattamento ottimale delle informazioni presenti nel Sistema informativo;
 - nella individuazione di soluzioni finalizzate all'attuazione della normativa di riferimento dell'Amministrazione;
 - nelle attività per lo scambio di informazioni fra i Clienti e tra queste ed i cittadini;
 - nella gestione degli aspetti amministrativi e gestionali di specifici programmi e/o progetti finanziati con fondi europei;

– Contesto di innovazione

- nella produzione di documentazione tecnica e prototipi di soluzioni innovative;
- nella progettazione, implementazione e attuazione delle misure di sicurezza dei sistemi informativi di responsabilità nonché di quelle relative alla qualità del sistema informativo;
- nella progettazione e implementazione di architetture e applicazioni particolarmente innovative.

– Contesto Operativo

- nella formazione e tutoraggio, nonché addestramento all'uso dei servizi informatici;
- nell'attivazione tecnica delle apparecchiature acquisite nonché nell'attivazione funzionale delle soluzioni realizzate, presso le sedi dei clienti;
- nelle attività operative specifiche di settore dei singoli clienti;
- nell'assistenza tecnica periferica;
- nei servizi accessori di assistenza.

2.2 **GOVERNANCE**

Il Servizio di Governance può essere erogato nei contesti di seguito descritti:

- Governance degli approvvigionamenti – comprende le attività necessarie per l'acquisizione, attraverso il ricorso al mercato, di beni e servizi a rimborso tesi al soddisfacimento dei bisogni dell'Amministrazione

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 14 di 148
relativi allo sviluppo, alla evoluzione ed alla conduzione
del Sistema Informativo;

- Governance dei Contratti - comprende le attività necessarie a supportare l'Amministrazione nell'attuazione delle varie fasi dei processi di pianificazione pluriennale, di programmazione annuale, di controllo e di monitoraggio per garantire il governo dei processi di gestione del Convenzione.

2.3 LIVELLI DI SERVIZIO

Servizio	Professional		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	
Mantenimento data di consegna dell'output condivisa con l'Amministrazione	10 giorni dalla data di consegna dell'output condivisa con l'Amministrazione	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo successivo al decimo e sino al trentesimo giorno	
		€ 500,00 per ogni giorno di ritardo successivo al trentesimo e sino al sessantesimo giorno	
		€ 750,00 per ogni giorno di ritardo successivo al sessantesimo	

Il Livello di servizio è applicabile solo nel caso in cui il servizio di supporto abbia natura progettuale e quindi preveda output precisamente identificabili e previsti nel Piano

operativo condiviso tra le Parti.

La data di consegna dell'output di riferimento per il LdS è definita nel Piano operativo condiviso tra le Parti ed eventualmente modificata mediante scambio di comunicazione.

3. **SERVIZI ACCESSORI**

Si tratta di servizi accessori funzionali allo sviluppo, evoluzione e conduzione del Sistema Informativo.

In particolare comprende:

– le trasferte da effettuare su richiesta dell'Amministrazione presso i propri uffici periferici o comunque presso sedi fuori il comune di appartenenza delle sedi della Sogei utilizzando i seguenti mezzi di trasporto:

- aereo;
- treno;
- altri mezzi pubblici urbani ed extra-urbani: (pullman, autobus, ecc.);
- taxi: limitato ai soli spostamenti iniziali e terminali del viaggio di trasferimento o quando costituisca l'unico mezzo disponibile o particolari motivi di disagio o di urgenza lo richiedano;
- autovetture a noleggio in casi eccezionali previa esplicita autorizzazione del dirigente responsabile;
- autovettura personale in casi eccezionali previa esplicita autorizzazione del dirigente responsabile.

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 16 di 148

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 17 di 148

SERVIZI DI SVILUPPO

4. PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT

Include i servizi finalizzati allo sviluppo, modifica, evoluzione e personalizzazione di soluzioni innovative rispondenti alle esigenze dei clienti.

Per l'erogazione del Servizio la Sogei adotta un Processo di produzione proprietario standardizzato, certificato secondo le norme ISO 9001:2015 e conforme con la normativa ISO 27001:2013, e ISO 25012:2014 in materia di controlli sulla sicurezza e qualità dei dati nonché alle regole introdotte dal GDPR.

Tale processo è basato sui modelli metodologici di sviluppo Evolutivo/Incrementale, RUP – Rational Unified Process e Agile applicati in funzione dei contesti di sviluppo per ottimizzare i fattori produttivi e gestionali.

La Sogei opera nell'ambito dell'Application Lifecycle Management (ALM) che identifica un approccio strategico alla gestione delle informazioni, dei processi e delle risorse a supporto del ciclo di vita delle applicazioni software.

La Manutenzione migliorativa sarà considerata parte integrante dell'effort di sviluppo e manutenzione evolutiva in quanto attività essenziale per il raggiungimento della qualità attesa nel software prodotto.

4.1 SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SOFTWARE AD HOC

Sogei ha la responsabilità di governare gli obiettivi di sviluppo e manutenzione evolutiva attraverso le seguenti attività:

- analisi dei requisiti;

- attuazione intervento;
- avviamento;
- verifica di conformità;
- supporto sistemistico per lo sviluppo e la manutenzione evolutiva;
- estensione.

La verifica di conformità viene eseguita in un ambiente, predisposto da Sogei, equivalente a quello di esercizio.

Per un periodo di 365 (trecentosessantacinque) giorni solari decorrenti dalla data di inizio estensione delle applicazioni software realizzate, la Sogei è impegnata a prestare, a propria cura e spese, la manutenzione correttiva delle applicazioni software.

L'effort dello sviluppo di applicazioni viene misurato mediante nuove metodologie che tengono conto delle moderne modalità di sviluppo Agile e DevOps e su architetture maggiormente complesse. Il modello dei requisiti è composto da:

- Requisiti funzionali;
- Requisiti non funzionali;
- Requisiti di progetto/ambito.

Per ciascuna di queste componenti viene stimato l'effort che essa genera utilizzando, ove possibile, unità di misura standard.

- Requisiti funzionali

Misura Funzionale = metrica compatibili con lo standard ISO/IEC 14143-1:2007 (di seguito FSM) in generale non

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 20 di 148
necessariamente function point IFPUG oppure Simple Function Point oppure COSMIC etc..

Ad oggi si utilizza come metrica funzionale di riferimento IFPUG FP versione 4.3.

– Requisiti non funzionali

Misura Impatto Non Funzionale = % di impatto sulla produttività derivante da una misura non funzionale compatibile con la ISO/IEC 25010, tenendo conto delle sottocategorie definite dalla metrica stessa (in questa fase si prende a riferimento SNAP IFPUG v2.4).

– Logiche di Operazione sui dati

- Logiche di Validazione dei dati in ingresso,
- Livello di Complessità delle Operazioni Logico e Matematiche,
- Formattazione Dati (o livello) di Movimentazione dei dati interni all'Applicazione,
- Livello di configurabilità dell'applicazione che aggiunge valore all'utente senza necessità di interventi software,

– Disegno dell'interfaccia

- Complessità delle Interfacce utente,
- Disponibilità di Guide e Manuali dell'applicazione,
- Metodi di inserimento dati tramite modalità aggiuntive,

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 21 di 148

- Metodi di presentazione dati tramite modalità aggiuntive,
- Ambiente Tecnologico
 - Grado di utilizzo Piattaforme multiple aggiuntive,
 - Operazione ed interventi sul database,
 - Processi batch,
- Architetture software
 - Grado di utilizzo di Componenti Software nell'applicazione,
 - Grado di estensione delle interfacce software per motivi tecnici.

In funzione delle sottocategorie interessate, ad oggi sulla base della esperienza, viene fissato un numero di giornate la cui soglia massima è pari al 10% del numero di FP.

A seguire, a fronte della disponibilità di una banca dati delle misure, si potrà introdurre una metrica di valutazione più puntuale.

- Requisiti di progetto/ambito

Misura dell'impatto dell'ambito = % di impatto sulla produttività derivante dalla complessità/instabilità dell'ambito in termini di:

- complessità della normativa di riferimento con conseguente difficoltà interpretative o alta probabilità di cambiamento,
- forte instabilità dei requisiti,
- alta numerosità degli stakeholder,

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 22 di 148

- nuovo dominio,
- dipendenze da altri progetti esterni al di fuori del controllo diretto,
- dipendenze da altri progetti interni al di fuori del controllo diretto.

Sogei, per tutti gli sviluppi che si debbano integrare con un prodotto di mercato, garantisce il pieno e corretto funzionamento della soluzione nella sua interezza. Ove, in fase di realizzazione, emergano evidenze dell'impossibilità di garantire ciò, Sogei ne darà visibilità all'Amministrazione per condividere se e come proseguire.

4.1.1 *Livelli di Servizio*

Servizio	Sviluppo e manutenzione evolutiva del software ad hoc		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	
Difettosità alla prima verifica di conformità	0 errori (rispetto ai casi di test previsti nel piano di test)	€ 300,00 per ogni errore riscontrato	
Indice di difettosità per il software fuori garanzia (calcolato secondo la formula indicata)	Indice di difettosità <= 4 per 1000 FP in esercizio a fine periodo di rilevazione	€ 3.500,00 per ogni scostamento unitario rispetto al valore di soglia	
Indice di difettosità per software in garanzia (calcolato secondo la formula indicata)	Indice di difettosità <= 40 per 1000 FP in esercizio a fine periodo di rilevazione	€ 1.700,00 per ogni scostamento unitario rispetto al valore di soglia	

Servizio	Sviluppo e manutenzione evolutiva del software ad hoc		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	
Mantenimento data di "Disponibilità alla Verifica di conformità" condivisa con l'Amministrazione	10 giorni dalla data di consegna del software condivisa con l'Amministrazione	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo successivo al decimo e sino al trentesimo giorno	
		€ 500,00 per ogni giorno di ritardo successivo al trentesimo e sino al sessantesimo giorno	
		€ 750,00 per ogni giorno di ritardo successivo al sessantesimo	

Premesso che per Applicazione si intende una “*Collezione integrata di procedure automatizzate e dati che forniscono supporto ad un obiettivo applicativo; essa è formata da uno o più componenti, moduli, o sottosistemi*”, il calcolo dell'indice di difettosità del software avviene applicando per ciascuna delle fasce di garanzia previste per il software in esercizio la seguente formula:

$$difettosità_j = \frac{\sum_{k=1}^{N_j} difetti_{jk}}{\sum_{k=1}^{N_j} fp_{jk}} * 1000$$

in cui al numeratore troviamo la sommatoria dei difetti

segnalati nel periodo di osservazione per ciascuna Applicazione (K) nella fascia (f) e al denominatore la sommatoria di tutti i FP delle Applicazioni (k) nella fascia di garanzia (f).

Il software si considera in esercizio dall'inizio della fase di estensione; il software si considera in garanzia nei primi dodici mesi di esercizio.

Le date di “Disponibilità alla Verifica di Conformità” di riferimento per il LdS vengono definite inizialmente nel Piano operativo condiviso e approvato tra le Parti e successivamente possono essere modificate mediante scambio di comunicazione.

4.2 ***PERSONALIZZAZIONE DEL SOFTWARE DI MERCATO***

Il Servizio è finalizzato alla realizzazione di soluzioni basate su parametrizzazione e personalizzazione di pacchetti software acquistati sul mercato.

La Sogei applica tale servizio in caso di:

- personalizzazione/parametrizzazione di prodotti software di mercato (con particolare riferimento ai sistemi ERP - Enterprise Resource Planning);
- realizzazione di interventi di Data Warehouse (DW) e business intelligence (B.I.).

In particolare, il servizio di personalizzazione del software di mercato consiste in:

- sviluppo residuale di funzioni fortemente integrate con il prodotto nell'ambito del quale la personalizzazione viene effettuata che comporta la conoscenza del prodotto e dell'eventuale linguaggio proprietario;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 25 di 148

- interventi effettuati su prodotti con tecnologie/linguaggi non dimensionabile correttamente attraverso l'uso del FP (ad esempio BI).

Gli sviluppi esterni al prodotto che ne consentono l'estensione in termini di funzionalità, sono invece considerati sviluppi ad hoc e come tali dimensionati e remunerati.

Tale servizio viene erogato attraverso un processo di produzione che:

- parte da un'analisi comparativa, tra il prodotto base ed i requisiti dell'utente (gap-analysys), volta ad evidenziare quali requisiti non sia possibile soddisfare mediante l'attività di parametrizzazione e per i quali di conseguenza occorrerebbero degli interventi di personalizzazione;
- si sviluppa in attività progressive di affinamento di un modello iniziale standard;
- condivide con l'Amministrazione ogni attività di affinamento;
- utilizza estensivamente un approccio prototipale.

Per quanto riguarda gli interventi di Datawarehouse e BI il servizio prevede l'utilizzo di specifiche tecnologie quali i tool di modellazione dei dati, gli strumenti di gestione dei metadati (Repository), i tool di ETL, gli strumenti di visualizzazione oltre che la realizzazione di software dedicato.

Indipendentemente dalle tecnologie adottate, il processo presenta caratteristiche omogenee relativamente all'articolazione in fasi (analisi dei requisiti, attuazione,

avviamento, verifica di conformità) e alla documentazione prodotta a supporto.

Sogei garantisce che le personalizzazioni si integrino correttamente con il prodotto di base e segnalerà anticipatamente all'Amministrazione se, l'intervento richiesto, in fase di realizzazione facesse emergere problematiche in tal senso.

4.2.1 *Livelli di Servizio*

Servizio	Personalizzazione del software di mercato		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	
Difettosità alla prima verifica di conformità	0 errori rispetto ai casi di test previsti nel piano di test	€ 300,00 per ogni errore riscontrato	
Mantenimento data di "Disponibilità alla Verifica di conformità" condivisa con l'Amministrazione	10 giorni dalla data di consegna del software condivisa con l'Amministrazione	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo successivo al decimo e sino al trentesimo giorno	
		€ 500,00 per ogni giorno di ritardo successivo al trentesimo e sino al sessantesimo giorno	
		€ 750,00 per ogni giorno di ritardo successivo al sessantesimo	

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 27 di 148

Le date di “Disponibilità alla Verifica di Conformità” di riferimento per il LdS vengono definite inizialmente nel Piano operativo condiviso e approvato tra le Parti e successivamente possono essere modificate mediante scambio di comunicazione.

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 28 di 148

SERVIZI DI BASE DI CONDUZIONE

5. SERVIZI DI BASE DI GESTIONE, CONDUZIONE E MANUTENZIONE

In tale ambito rientrano i servizi di gestione e conduzione infrastrutturale, i servizi di manutenzione adeguativa e correttiva delle applicazioni rilasciate e il servizio di Customer Care.

5.1 GESTIONE E CONDUZIONE SERVIZI ICT

5.1.1 Manutenzione servizi ICT

Il servizio comprende le attività necessarie per garantire il corretto funzionamento del Sistema Informativo tramite la manutenzione del software in esercizio.

Il servizio si applica sia alle applicazioni realizzate attraverso il servizio di “Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di software ad hoc” sia a quanto realizzato attraverso il servizio di “Personalizzazione di prodotti di mercato”. Per queste ultime, il servizio riguarda solamente la componente software realizzata da Sogei come personalizzazione.

Il servizio di manutenzione del software in esercizio, nel seguito denominato MAC (Manutenzione Adeguativa e Correttiva), comprende le seguenti tipologie di interventi:

- Manutenzione correttiva: modifica reattiva di un prodotto software consegnato per correggere i problemi rilevati. La modifica sarà misurata sulla base di interventi software volti a rimuovere i malfunzionamenti (incident) segnalati dagli utenti o rilevati proattivamente da Sogei stessa; la remunerazione della manutenzione correttiva decorre dalla data di termine del periodo di garanzia del software;
- Manutenzione adeguativa: comprende le modifiche necessarie ad allineare il software ai cambiamenti dell’ambiente tecnologico. In particolare la manutenzione

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 30 di 148
sarà calcolata sulla base di interventi sul software che adeguano ai mutamenti intervenuti nell'ambiente tecnologico di riferimento (sistema operativo, database, etc.). La remunerazione della manutenzione adeguativa decorre dalla data di avvenuta estensione del software.

Orario di servizio: lunedì-venerdì dalle 8:00 alle 18:00

5.1.1.1 Livelli di Servizio

Servizio	Manutenzione servizi ICT		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Tempo massimo di intervento	entro 12 h lavorative nel 96% dei casi	€ 1.000,00 per ogni evento di violazione occorsa	8.00 - 18.00
	e comunque entro 18 h lavorative nel 100% dei casi	€ 1.800,00 per ogni evento di violazione occorsa	
Tempo massimo di ripristino	entro 24 h lavorative nel 96% dei casi	€ 1.200,00 per ogni evento di violazione occorsa	lun – ven
	e comunque entro 36 h lavorative nel 100% dei casi	€ 2.000,00 per ogni evento di violazione occorsa	

Di seguito alcune precisazioni.

Tempo di intervento: tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio e la notifica all'utente della diagnosi di massima e del tempo di ripristino previsto.

Tempo di ripristino: tempo intercorrente tra la notifica

all'utente del tempo di ripristino previsto e l'effettivo ripristino (previa correzione) delle funzionalità oggetto dell'intervento.

Le segnalazioni pervengono attraverso il sistema di tracciatura dell'assistenza applicativa; verranno conteggiati anche gli interventi eseguiti a seguito di una rilevazione effettuata direttamente da Sogei in modalità proattiva (il ticket risolto non sarà oggetto di consuntivazione).

5.1.2 *Servizio di customer care*

Il servizio di Customer Care è finalizzato ad offrire supporto agli utenti per:

- risposta ad esigenze informative;
- soluzione di problematiche tecniche, anche collegate alle postazioni di lavoro del personale dell'Amministrazione;
- soluzione di problematiche inerenti ai Servizi ICT erogati;
- anticipare le esigenze dei clienti e prevenire le richieste di servizio;
- fornire una Customer Service proattiva e completa ai fini di un servizio di assistenza più efficiente ed efficace, realizzando, laddove è possibile, sistemi automatici di risposta o invio di informazioni verso caselle di posta o numeri telefonici.

Il Servizio di Customer Care è costituito da un insieme di servizi modulari sia di tipo infrastrutturale che organizzativo utilizzabili anche singolarmente.

È possibile, per soddisfare esigenze strategiche di utenti definiti VIP e/o a fronte di Servizi ICT di particolare rilevanza, prevedere modalità di assistenza specifiche.

5.1.2.1 Customer Management

Il Servizio comprende l'assistenza agli utenti interni ed esterni all'Amministrazione per la soluzione di problemi che l'utente stesso può incontrare nell'interazione con il Sistema Informativo.

L'assistenza è erogata tramite una struttura di Customer Support con escalation alle strutture specialistiche Sogei dei diversi domini ICT, tecnici e applicativi dando origine ad interventi di Supporto Specialistico.

Il sistema è stato strutturato per offrire una soluzione completa di "Customer Relationship Management" (CRM), ovvero un sistema per organizzare le informazioni di contatto, gestire le relazioni, tracciare le interazioni con i clienti al fine di efficientare la produttività. Il servizio è stato integrato con tecnologie di tipo "cognitivo", basate sull'analisi e sulla comprensione del linguaggio naturale, in grado di auto apprendere dalla continua analisi dei dati e dall'interazione con altri sistemi o con il personale.

Le richieste possono essere di diversa tipologia: Informative, Incidents (hardware, software, ecc.), Service Request e possono essere effettuate tramite:

- canale telefonico;
- canale web, con l'utilizzo dello strumento email o ticket di assistenza, con soluzioni self-service a partire dalle Faq;
- canali social dedicati per fornire risposte rapide e permettere ai clienti di entrare direttamente in contatto con il servizio di assistenza;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 33 di 148

- “live caring” ovvero l’assistenza via chat per fornire risposte in tempi rapidi etc..

Dal punto di vista dell’offerta alcuni dei servizi descritti possono essere attivati a richiesta.

Il servizio comprende la formazione del personale in risposta al Customer Support, il controllo e il reporting del servizio.

L’erogazione del Customer Support può avvenire secondo diverse classi di servizio:

- Base: lun-ven 8,00-18,00 e sab 8,00-14,00;
- Ampliato: per “ora” aggiuntiva in funzione delle esigenze dell’Amministrazione fino ad una copertura h24 7 giorni su 7.

La remunerazione è in termini di canone per la disponibilità del servizio e di corrispettivi unitari per le richieste di assistenza risolte dal Customer Support e dal Supporto Specialistico.

Per l’ampliamento dell’orario del Customer Support è prevista una remunerazione in termini di giornate secondo quanto previsto nell’ambito dei servizi Professional dimensionati in accordo con l’Amministrazione.

Si precisa che non verrà corrisposto nessun importo per le seguenti tipologie di richieste:

- solleciti;
- chiamate su problemi precedentemente chiusi, ma la cui soluzione non è risultata soddisfacente;
- cadute linea;
- chiamate dirette ad altro Call Center;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 34 di 148

- chiamate “improprie”;
- richieste "chiuse d'ufficio", comprese quelle di tipo specialistico gestite dalle strutture competenti Sogei (una richiesta si intende "chiusa d'ufficio" se è non risolta, non sospesa, pervenuta almeno 60 gg solari prima della rilevazione e senza sollecciti nei 30 gg precedenti la rilevazione).

5.1.2.1.1 Livelli di Servizio

Servizio	Customer Management		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio	Indisponibilità del servizio nel quadrimestre < 1 h nell'orario della classe di appartenenza	€ 455,00 per ogni ora di mancata disponibilità del servizio (in caso di più Amministrazioni aderenti alla medesima piattaforma, la penale si intende relativa ad ogni Amministrazione)	lun-ven 8,00-18,00 e sab 8,00-14,00
Tempo di attesa prima della risposta	entro 40 sec nel 95% dei casi nell'orario della classe di appartenenza	€ 200,00 a superamento della soglia nel periodo (in caso di più Amministrazioni aderenti alla	classe di

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 35 di 148

Servizio	Customer Management		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
		medesima piattaforma, la penale si intende relativa ad ogni Amministrazione)	servizio ampliata fino ad un massimo di H24
Chiamate dissuase	<=5% chiamate dissuase su totale chiamate pervenute nell'orario della classe di appartenenza	€ 300,00 a superamento della soglia nel periodo (in caso di più Amministrazioni aderenti alla medesima piattaforma, la penale si intende relativa ad ogni Amministrazione)	
		€ 0,10 per ogni evento che non rispetta il LdS (in caso di più Amministrazioni aderenti alla medesima piattaforma, la penale si intende	

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 36 di 148

Servizio	Customer Management		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
		relativa ad ogni Amministrazione)	
Tempo soluzione di richieste al Customer Support	entro 20 min nel 60% dei casi nell'orario della classe di appartenenza	€ 0,2 per ogni richiesta che non rispetta il LdS	
	entro 4 ore nel 100% dei casi nell'orario della classe di appartenenza	€ 0,6 per ogni richiesta che non rispetta il LdS	
Tempo soluzione di richieste al Supporto Specialistico (di tipo applicativo)	entro 12 ore per il 70% dei casi	€ 0,7 per ogni richiesta che non rispetta il LdS	8.00 - 18.00
	entro 24 ore per l'85% dei casi	€ 1,4 per ogni richiesta che non rispetta il LdS	
	entro 3 giorni per il 100% dei casi	€ 2 per ogni richiesta che non rispetta il LdS	
Tempo soluzione di richieste al Supporto Specialistico (di tipo tecnico per l'Amministrazione e per utenti esterni)	entro 1 giorno per il 70% dei casi	€ 0,7 per ogni richiesta che non rispetta il LdS	lun - ven
	entro 5 Giorni per il 97% dei casi	€ 1,4 per ogni richiesta che non rispetta il LdS	
	entro 20 Giorni per il 100% dei casi	€ 2 per ogni richiesta che non rispetta il LdS	

Di seguito alcune precisazioni.

Per tutti gli indicatori suddetti, ad eccezione della “Disponibilità del servizio”, ai fini del calcolo delle penali verranno escluse le violazioni indotte da un numero di chiamate pervenute superiori al volume massimo che dovrà essere definito sulla base del quale verrà organizzato il servizio.

Si procederà alla “chiusura di ufficio” su rilevazione mensile di tutte le richieste di assistenza non risolte e non sospese per le quali si verificano entrambe le seguenti condizioni:

- la richiesta è pervenuta almeno 60 giorni solari prima del giorno di rilevazione;
- la richiesta non ha avuto solleciti nei 30 giorni solari precedenti il giorno di rilevazione.

Per ciascuna di tali richieste non verrà riconosciuto a Sogei alcun corrispettivo.

Per chiamate dissuase si intendono le chiamate alla quale si risponde automaticamente con un messaggio di invito a richiamare successivamente. Tale messaggio viene proposto quando gli addetti sono tutti occupati e non ci sono più posizioni di coda disponibili.

5.1.2.2 Servizio di collaborazione specialistica

Nel caso in cui si abbia la necessità di gestire un picco di richieste di assistenza che coinvolgano il Supporto Specialistico Sogei, si può configurare un servizio di collaborazione che prenda in carico aspetti di classificazione delle richieste, razionalizzazione ed efficientamento dell'intervento del Supporto Specialistico Sogei e metta in

campo competenze necessarie per la risoluzione di richieste di assistenza che non possano essere risolte dal Customer Support (ad esempio per impossibilità di accesso ad applicazioni o basi dati). Nel servizio è inclusa la formazione del personale coinvolto.

Il Servizio assume l'orario dell'equivalente Servizio di Customer Management del Customer Support richiesto.

I problemi risolti in tale contesto non sono oggetto di remunerazione nell'ambito del Servizio di assistenza del Supporto Specialistico e sono remunerati in termini di giornate, secondo quanto previsto nell'ambito del servizio di Professional.

5.1.2.3 Erogazione del servizio con operatore in lingua

Tale servizio è finalizzato ad estendere il Servizio di Customer Support erogato in lingua italiana anche alle lingue inglese, tedesco e francese.

Verranno fornite report che diano evidenza della modalità di erogazione del servizio stesso.

Il Servizio assume l'orario dell'equivalente Servizio di assistenza richiesto.

I problemi risolti in tale contesto sono remunerati in termini di giornate nell'ambito del servizio Professional e non secondo la remunerazione del Servizio di Customer Support.

5.1.2.4 Esercizio del servizio in modalità automatica tramite IVR

Tale servizio si basa sull'utilizzo di applicazioni vocali accessibili tramite canale telefonico grazie alle quali erogare contenuti informativi di carattere generale (FAQ, news etc).

Dopo l'interazione con tale strumento è possibile prevedere o meno il passaggio ad un operatore di Customer Support.

La predisposizione delle applicazioni vocali è remunerata in termini di giornate secondo quanto previsto nell'ambito del servizio Professional.

5.1.2.5 Erogazione del servizio in modalità automatica tramite chatbot

Il servizio consente di gestire un'interazione automatica via chat tra l'utente ed un sistema di AI opportunamente addestrato sugli argomenti inerenti il dominio di interesse.

La "formazione" dello strumento per la gestione delle risposte può essere effettuata utilizzando FAQ o documentazione di riferimento. Nella fase di addestramento del prodotto è necessaria la disponibilità di personale dell'Amministrazione con esperienza sul contesto trattato.

La progettazione del dialogo utente-sistema sulla base delle esigenze di comunicazione dell'Amministrazione consente di realizzare una soluzione ad hoc per le specifiche esigenze.

La finestra di dialogo via web può essere resa disponibile su siti dell'Amministrazione ed opportunamente personalizzata in termini di grafica e di elementi di comunicazione.

Successivamente alla messa in linea dello strumento è possibile prevedere opzionalmente la disponibilità di un servizio di supporto e monitoraggio per l'analisi del servizio erogato in termini quantitativi e qualitativi, ai fini di un efficientamento del servizio.

Il servizio prevede distinte voci di remunerazione:

- sistema di chatbot in termini di volume di conversazioni tra utente e sistema;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 40 di 148

- finestra di dialogo via web in termini di giornate di sviluppo, nell’ambito del servizio “Personalizzazione del software di mercato”, in funzione delle esigenze dell’Amministrazione;
- formazione dello strumento, supporto e monitoraggio in termini di giornate nell’ambito del servizio Professional.

Orario del Servizio: H24

5.1.2.5.1 Livelli di Servizio

Servizio	Erogazione del servizio in modalità automatica tramite chatbot		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio	98%	€ 0,25 per ogni punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato (in caso di più Amministrazioni aderenti alla medesima piattaforma, la penale si intende relativa ad ogni Amministrazione)	H24

5.1.2.6 Canali aggiuntivi per l’accesso al Customer Care

Il servizio consente di ampliare la modalità di contatto tra utente ed erogatore del servizio in modo da facilitare l’utente nella scelta della modalità di interazione che preferisce.

I canali di contatto aggiuntivi a quello telefonico e via web mail, già ricompresi nel servizio base, sono i seguenti:

- Chat con operatore;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 41 di 148

- Social (Facebook, Twitter etc);
- SMS;
- E-mail.

Il servizio è remunerato in termini di importo iniziale di sottoscrizione/attivazione dei canali e canone per la disponibilità all'utilizzo. Remunerazione specifica, è prevista per l'invio di messaggi in funzione dei volumi. Per la remunerazione delle richieste di assistenza risolte e pervenute da questi canali, si fa riferimento a quanto riportato nel servizio di Customer Management.

Orario del Servizio: lunedì-venerdì 8:00-18:00 e sabato 8:00-14:00

Ore aggiuntive per il Customer Support fino ad un massimo di H24

5.1.2.6.1 Livelli di Servizio

Servizio	Canali aggiuntivi per l'accesso al Customer Care		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio	98%	€ 0,25 per ogni punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato (in caso di più Amministrazioni aderenti alla medesima piattaforma, la penale si intende relativa ad	nell'orario della classe di appartenenza rilevazione quadrimestrale

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 42 di 148

Servizio	Canali aggiuntivi per l'accesso al Customer Care		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
		ogni Amministrazione)	

Dall'applicazione dei Livelli di servizio sono escluse le disponibilità degli strumenti Social come Facebook e Twitter in quanto dovute a problematiche non direttamente dipendenti da Sogei.

5.1.2.7 Gestione campagne di outbound

Il servizio comprende il supporto e gli strumenti necessari per la gestione di campagne di outbound per la realizzazione di campagne comunicative o per la rilevazione della customer satisfaction sui servizi erogati.

Sulla base delle specifiche esigenze la comunicazione con l'utente può avvenire tramite uno o più canali di contatto anche in modalità integrata.

Il servizio è remunerato in termini di importo iniziale di sottoscrizione/attivazione e canone per la disponibilità all'utilizzo.

Una remunerazione specifica aggiuntiva è prevista nel caso di campagne di outbound che utilizzano canali con invio di messaggi e si basa sul volume dei messaggi inviati.

5.1.2.8 Knowledge Base

Nell'ambito del Knowledge Management il servizio comprende il supporto e gli strumenti necessari per la predisposizione di strumenti di assistenza su web per permettere all'utente di gestire in autonomia le sue necessità

di supporto.

Il sistema è orientato alla rappresentazione granulare delle informazioni, come best practice, procedure e soluzioni, più direttamente rilevanti per uno specifico adempimento amministrativo e/o per lo svolgimento di una determinata attività lavorativa.

Le unità di "conoscenza" possono essere organizzate in base alla gerarchia degli argomenti, o "albero della conoscenza". Un'altra possibilità è data dall'utilizzo di reti di nodi interconnessi tramite relazioni logiche. Reti e alberi di conoscenza possono essere modellati e alimentati in modo diverso dalle diverse comunità di utenti, raggruppati secondo il loro profilo e il loro schema concettuale, attraverso forum di discussione o sezioni personalizzabili in cui è possibile creare unità informative strutturate.

Le KB, a fronte di specifiche esigenze dell'Amministrazione, possono essere rese disponibili con la componente aggiuntiva di community tramite la quale è possibile rendere disponibili servizi e funzionalità quali:

- accesso autenticato per l'utente con organizzazione dei contenuti informativi profilati;
- area personale per l'apertura, la tracciatura dello stato di lavorazione, lo storico dei propri "case";
- creazione automatica di contenuti informativi da poter pubblicare, anche tramite workflow approvativo, attingendo informazioni tramite strumenti di intelligenza artificiale da diverse fonti quali canali social e "case" relativi alla pluralità dei canali di contatto utilizzati per il

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 44 di 148

servizio di assistenza. Il contenuto informativo gestito con tale strumento ha la peculiarità di non scaturire unicamente da una produzione redazionale di tipo classico, bensì dalle necessità effettive degli utenti espresse sia tramite richieste di supporto ed assistenza alle strutture preposte, sia in modo spontaneo tramite i canali social.

Questi sistemi hanno generalmente diversi tipi di utenti per i quali è previsto un ruolo supportato dalla soluzione tecnologica adottata: il lettore, o consumatore della "conoscenza", il redattore, o produttore della "conoscenza" (che in alcuni casi può contribuire alla creazione della "conoscenza", in altri dà anche la propria opinione al riguardo), il coordinatore, il cui ruolo è quello di sovrintendere ai contributi, e infine l'esperto.

È prevista una remunerazione in termini di giornate nell'ambito del servizio Professional, per la predisposizione di strumenti di assistenza web e dei loro contenuti informativi; mentre una specifica remunerazione, è prevista per le utenze di redazione eventualmente richieste dall'Amministrazione e per la componente di community.

5.1.2.9 Supporto per assistenza specifica

Il servizio prevede la disponibilità di personale Sogei per svolgere attività di assistenza su particolari processi o servizi non previste negli altri Servizi di assistenza agli utenti. In questo caso l'effort sarà valutato e remunerato nell'ambito del servizio Professional.

5.1.2.10 Dashboard

Il servizio prevede per gli utenti dell'Amministrazione la disponibilità di dashboard per il monitoraggio e l'analisi dei dati relativi ai servizi di customer management e servizio di collaborazione specialistica, chatbot, KB.

La dashboard, messa a disposizione dell'utente per la consultazione, utilizza anche strumenti di intelligenza artificiale per il discovery delle informazioni di riferimento.

Per la predisposizione della dashboard è prevista una remunerazione in termini di giornate nell'ambito del servizio di Professional di cui al paragrafo 2; inoltre per l'utilizzo della dashboard predisposta è prevista una specifica remunerazione, sia in relazione al numero di utenze richiesta dall'Amministrazione che per l'attivazione del servizio stesso.

5.2 GESTIONE E CONDUZIONE INFRASTRUTTURA

La gestione dei sistemi include le attività necessarie per condurre, mantenere funzionante ed aggiornata l'infrastruttura hardware e software utilizzata per l'erogazione di più servizi informatici. Questo insieme di Servizi si identifica come la gestione dell'esercizio dei sistemi la cui criticità necessita di essere garantita h24x365 e con reperibilità, interventi festivi e notturni, per mantenere la piena efficienza anche a fronte di problematiche.

Riguarda questa classe di servizi l'insieme degli investimenti, costi, risorse, infrastrutture che concorrono a garantire la conduzione, lo sviluppo tecnologico e l'erogazione dei servizi ICT ospitati nel Data Center Sogei o che usufruiscono anche

di piattaforme esterne (cloud) comunque gestite e selezionate da Sogei.

Si precisa che il buon funzionamento di Server, Storage, Appliance e Piattaforma bigdata è misurato attraverso livelli di servizio i cui indicatori (tempi di ripristino in caso di disastro e tempi di disponibilità) si intendono riferiti ai Servizi ICT erogati su tali piattaforme:

Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Tempo di ripristino in caso di disastro	24 ore solari	€ 70,00 rispetto ad ogni ora di ritardo per Servizio ICT successiva alla soglia fissata	
Disponibilità del Servizio ICT erogato attraverso l'infrastruttura sottostante	99,0%	€ 1.250,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	H24

5.2.1 *Server*

La Conduzione centrale – Server comprende la conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Server dei sistemi open centrali, incluse le attività relative alla sicurezza e alla rete in ambiente Open centrale.

La struttura dei servizi, inclusi nel driver SERVER, si può suddividere in:

- Infrastrutture IT,
- Piattaforme & DATI,

– Applicazioni.

Infrastrutture IT

Comprende la gestione dei sistemi sino al sistema operativo e le relative componenti di base in termini di configurazione e tuning, redazione di procedure di controllo, allestimento e gestione di ambiti virtuali, produzione di report analitici sull'operatività degli ambienti, ecc.).

Rientrano nel servizio le piattaforme hardware a supporto, nonché le attività di predisposizione delle infrastrutture server fino all'hypervisor, ove presente, per tutte le tipologie di sistemi e le relative componenti software di base al di fuori di quelle che rientrano nell'ambito del servizio IAM e Appliance.

Sono incluse inoltre tutte le licenze software di base, del sistema operativo, dell'hypervisor, dei gestori di volumi, delle componenti di alta affidabilità, dei software di automazione e di tutte le componenti necessarie al provisioning e configurazione dei sistemi, nonché le attività ad essi correlate di configurazione, mantenimento ed evoluzione.

Si aggiungono a queste tutte le componenti legate alla parte di connettività e di sicurezza. Sono incluse in questo ambito anche tutte le componenti ed i servizi relativi a strumenti di automazione, software defined, orchestrazione etc, che concorrono all'erogazione dei servizi di infrastruttura (di tipo IaaS) secondo modelli di tipo 'cloud'.

Sono inoltre incluse tutte le componenti tecnologiche hw e sw ed i relativi servizi associati, per il controllo ed il monitoraggio delle componenti infrastrutturali.

Tale monitoraggio è organizzato e strutturato, secondo il paradigma ITIL, in una Service Control Room che contempla tutti i tre livelli in cui l'ambito server è qui 'descritto'.

Piattaforme & Dati

Comprende la gestione del middleware applicativo ovvero tutta la parte costituita da Application Server o analoghi in cui fisicamente venga collocato il codice applicativo, nonché i vari prodotti a supporto. Sono incluse in questo ambito anche tutte le componenti ed i servizi relativi a strumenti di automazione, software defined, orchestrazione etc, che concorrono all'erogazione dei servizi di piattaforma secondo modelli di tipo 'cloud'.

Alla gestione di questi ambiti va aggiunto quanto necessario per quelli che concorrono all'erogazione complessiva dei servizi al di fuori dei classici tier della pila WEB: in particolare trattasi di sistemi di elaborazione destinati al trattamento dei dati ricevuti, soprattutto attraverso canali telematici.

Anche questo livello comprende l'area destinata al monitoraggio.

Applicazioni

Si tratta del livello più elevato della pila infrastrutturale a supporto delle applicazioni. Comprende i servizi di deploy strutturato delle applicazioni e tutte le attività ad esse correlate.

Anche questo livello comprende l'area destinata al monitoraggio: in particolare, rientrano qui le attività di analisi delle problematiche e delle ottimizzazioni.

Continuità Operativa – Disaster recovery Servizi ICT

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 49 di 148

Per Continuità Operativa ICT si intende l'insieme delle misure tecnico-organizzative volte a garantire che le prestazioni rese dai processi ICT asserviti al business dell'Organizzazione siano sempre disponibili.

Nell'ambito della Conduzione centrale SERVER si inquadra il servizio Disaster Recovery della componente di business che ha come fine quello di permettere agli utenti la ripresa delle attività produttive, sui servizi che ritiene critici, in caso di disastro che colpisca il sito primario che si trova a Roma. Con tale servizio viene messa a disposizione la capacità elaborativa necessaria alla ripresa delle attività e la relativa connettività presso una sede remota appositamente strutturata. Il Servizio comprende le attività necessarie per la realizzazione di una soluzione tecnologica in linea con le esigenze dell'Amministrazione e comprendente la predisposizione e l'attrezzaggio di un sito alternativo (o di DR) che consenta la ripartenza dei servizi ICT in caso di indisponibilità del sito primario. Include anche le attività di conduzione del sito di DR e l'esecuzione di test periodici per verificare l'adeguatezza della soluzione realizzata.

Per la connettività si attestano sul sito di recovery i link usati per il back-up. Il servizio ha come presupposto la disponibilità della copia dei dati effettuata con il servizio di Disaster Recovery delle banche dati (storage), che se non specificamente rifiutato da parte dell'Amministrazione, è attivato di norma, a garanzia della costante disponibilità del dato. La verifica della correttezza delle azioni di predisposizione viene effettuata ogni 6 mesi con la ripartenza sul sito di recovery delle applicazioni di backup. Con cadenza

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 50 di 148
annuale viene effettuata una prova di ripartenza con la partecipazione di un selezionato numero di utenti finali.

L'orario del servizio è H24.

5.2.1.1 Livelli di Servizio

In caso in cui venga richiesto un orario H24 senza possibilità di prevedere fermi concordati, ne verrà valutata la fattibilità e attivato un apposito servizio PLATINUM remunerato sulla base delle risorse aggiuntive necessarie.

Servizio	Server		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del Servizio ICT erogato attraverso l'infrastruttura sottostante (cpu, ram immagine)	vedi tabella par. 5.2 "Gestione e conduzione infrastruttura"		H24
Tempo di ripristino del Servizio ICT in caso di disastro	vedi tabella par.5.2 "Gestione e conduzione infrastruttura"		
Tempi di risposta	I Servizi ICT oggetto di analisi e la relativa soglia, verranno definiti fra le Parti nel corso di definizione del Piano Operativo annuale e	€ 100,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	

Servizio	Server		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
	corrispondono ai requisiti espressi in fase di sviluppo/MEV.		
Esito positivo, per Servizio ICT, della prova di verifica periodica in data concordata (nel rispetto del calendario concordato)	10 giorni di ritardo rispetto alla data concordata	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo dall'undicesimo al trentesimo; € 100,00 per ogni giorno di ritardo dal trentunesimo al sessantesimo; € 150,00 per ogni giorno di ritardo successivo al sessantesimo	

Il calendario delle prove di DR è unico per le varie infrastrutture, quindi la penale verrà applicata una sola volta.

5.2.2 Storage

La Conduzione centrale – Storage riguarda la conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente DISK STORAGE (inclusi Backup-Restore dei dati ed archiviazioni a medio lungo termine) per gli ambienti OPEN, garantendo la massima disponibilità, anche mediante tecnologia RAID.

Nella gestione delle banche dati vengono utilizzate tecnologie, architetture e modalità operative per assicurare la

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 52 di 148
costante disponibilità dei dati e del servizio, anche in caso di possibili eventi disastrosi.

Accanto alla copia on-line su disco viene resa disponibile anche una copia su nastro o su disco specializzato - Backup. Il servizio mette a disposizione sia l'infrastruttura che l'esercizio e la conduzione della stessa.

Il servizio **Disaster Recovery Storage** mette a disposizione una copia dei dati considerati vitali presso un sito alternativo a quello primario. Questa copia in caso di disastro è la base per poter ripristinare nel sito alternativo le attività dell'Amministrazione. Per disporre di questa copia sempre aggiornata, la copia stessa viene effettuata on-line in modalità asincrona con quella esistente nel sito primario. La verifica della correttezza della copia effettuata avviene ogni 6 mesi con l'esecuzione di specifiche procedure di ripartenza delle applicazioni su basi dati scelte a campione; per l'esecuzione di queste prove senza interrompere l'attività di copia on-line, si usa una seconda copia di dati eseguita "Point in Time". Lo Storage Disaster Recovery riguarda la parte dati e banche dati memorizzata su disco in SAN e se non specificamente rifiutato da parte dell'Amministrazione, è attivato di norma, a garanzia della costante disponibilità del dato.

L'orario del servizio è H24.

5.2.2.1 Livelli di Servizio

Servizio	Storage		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del	vedi tabella 5.2 "Gestione e conduzione"		H24

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 53 di 148

Servizio	Storage		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
servizio erogato dall'infrastruttura sottostante (GB)	infrastruttura"		
Disponibilità del servizio di DR	98%	€ 50,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato (in caso di più Amministrazioni aderenti alla medesima piattaforma, la penale si intende relativa ad ogni Amministrazione)	
Esito positivo della prova di verifica periodica in data concordata (nel rispetto del calendario concordato)	10 giorni di ritardo rispetto alla data concordata	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo dall'undicesimo al trentesimo; € 500,00 per ogni giorno di ritardo dal trentunesimo al sessantesimo; € 750,00 per ogni	

Servizio	Storage		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
		giorno di ritardo successivo al sessantesimo	

5.2.3 *Appliance*

La Conduzione centrale – Appliance riguarda la conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance e Sistemi Integrati a supporto del Sistema informativo.

Gli apparati che garantiscano migliori prestazioni e semplicità gestionale sono:

- Apparati specializzati - Apparecchiature ingegnerizzate per particolari soluzioni applicative al fine di rendere maggiormente efficienti le elaborazioni rispetto alle piattaforme tradizionali.
- Converged infrastructure o Sistemi Integrati - che integrano diverse componenti quali server, storage e connettività ad alta banda per migliorarne le prestazioni.

Nel Data Center Sogei sono utilizzate in tre ambiti specifici:

1. **Apparati DB transazionali (Appliance T)** - Appliance di categoria Enterprise con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali in ambito open.
2. **Apparati DB Analytics (Appliance-A)** - Appliance di categoria Enterprise con funzionalità di gestione delle basi dati di back-end per datawarehouse ed Advanced Analytics in ambito open.

3. Piattaforma per la gestione di code QUEUE-

Management (Appliance Q) - Il servizio rende disponibile alle componenti applicative un sistema di gestione code (queue management) e offre l'accesso a una piattaforma di gestione altamente performante, di alta affidabilità e elevate prestazioni. Le caratteristiche tecniche e prestazionali del servizio reso dalla piattaforma sono funzione dei seguenti parametri operativi:

- Dimensione media dei messaggi (KB inviati o ricevuti);
- Numero di messaggi nell'unità di tempo (msg/sec)
- Numero di code;
- Architettura di affidabilità della soluzione.

In relazione alla combinazione di questi elementi (i primi due, dimensionali) il servizio è erogato in tre fasce (Tier).

Servizio AQ	Tier1	Tier2	Tier3
Piattaforma	Dimensione msg <=5 KB	Dimensione msg >5KB e	Dimensione msg >20 KB
Queue	N.ro msg/min <= 2000	<=20 KB	e <=200 KB
Management	msg/sec	N.ro msg/sec <= 1500	N.ro msg/sec <= 350

Il throughput dell'appliance dipende fortemente dalla dimensione media del messaggio trattato per cui il numero di messaggi trattati nell'unità di tempo da un apparato diminuisce con l'aumento della dimensione media.

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 56 di 148

Nel dimensionamento dell'apparato quindi il valore da prendere come riferimento è la dimensione media dei messaggi che la componente applicativa invia o riceve.

Nel caso quindi che a parità di dimensione media del messaggio l'applicazione richieda un throughput maggiore vanno incrementati il numero di Tier necessari.

Disaster recovery Servizi ICT e dati

Le caratteristiche del servizio sono le medesime già illustrate per la componente SERVER e STORAGE per le banche dati.

Continuità Operativa – Disaster recovery Servizi ICT

Ad oggi non esiste l'infrastruttura di DR per gli Appliance-A; nell'ambito della Conduzione centrale Appliance-T ed Appliance-Q si inquadra il servizio Disaster Recovery della componente di business che ha come fine quello di permettere agli utenti la ripresa delle attività produttive in caso di disastro che colpisca il sito primario che si trova a Roma. Il servizio ha come presupposto la disponibilità della copia dei dati effettuata con il servizio di Disaster Recovery delle banche dati (storage), che se non specificamente rifiutato da parte dell'Amministrazione, è attivato di norma, a garanzia della costante disponibilità del dato. La verifica della correttezza delle azioni di predisposizione viene effettuata ogni 6 mesi con la ripartenza sul sito di recovery delle applicazioni di backup. Con cadenza annuale viene effettuata una prova di ripartenza con la partecipazione di un selezionato numero di utenti finali.

Continuità Operativa – Disaster recovery Storage

Il servizio mette a disposizione una copia dei dati considerati vitali presso un sito alternativo a quello primario. Questa

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 57 di 148

copia in caso di disastro è la base per poter ripristinare nel sito alternativo le attività dell'Amministrazione. Per disporre di questa copia sempre aggiornata, la copia stessa viene effettuata on-line in modalità asincrona con quella esistente nel sito primario. La verifica della correttezza della copia effettuata avviene ogni 6 mesi con l'esecuzione di specifiche procedure di ripartenza delle applicazioni su basi dati scelte a campione; per l'esecuzione di queste prove senza interrompere l'attività di copia on-line, si usa una seconda copia di dati eseguita "Point in Time". Lo Storage Disaster Recovery riguarda la parte dati e banche dati memorizzata su disco in SAN e se non specificamente rifiutato da parte dell'Amministrazione, è attivato di norma, a garanzia della costante disponibilità del dato.

L'orario del servizio è H24

5.2.3.1 Livelli di Servizio

In caso in cui l'Amministrazione richieda un orario H24 senza possibilità di prevedere fermi concordati, ne verrà valutata la fattibilità e attivato un apposito servizio PLATINUM remunerato sulla base delle risorse aggiuntive necessarie.

Servizio	Appliance		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio erogato dall'infrastruttura sottostante (GB)	vedi tabella 5.2 "Gestione e conduzione infrastruttura"		H24
Disponibilità del	98%	€ 50,00 per ogni	

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 58 di 148

Servizio	Appliance		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
servizio di DR (solo per GBT)		decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato (in caso di più Amministrazioni aderenti alla medesima piattaforma, la penale si intende relativa ad ogni Amministrazione)	
Esito positivo della prova di verifica periodica in data concordata(solo per GBT) (nel rispetto del calendario concordato)	10 giorni di ritardo rispetto alla data concordata	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo dall'undicesimo al trentesimo; € 500,00 per ogni giorno di ritardo dal trentunesimo al sessantesimo; € 750,00 per ogni giorno di ritardo successivo al sessantesimo	

5.2.4 Piattaforma Big Data

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 59 di 148

Il servizio offre l'accesso a una piattaforma di Big Data altamente performante, di alta affidabilità e elevate prestazioni. Le Piattaforme "Big Data" sono quelle deputate alla raccolta di dati estesa in termini di volume, velocità e varietà tali da richiedere strumenti non convenzionali per estrapolare, gestire e processare informazioni entro un tempo ragionevole.

Il Servizio prevede l'utilizzo di un Cluster Hadoop, infrastruttura distribuita open source sviluppata sotto l'egida della Apache Software Foundation per l'elaborazione di Big Data, ovvero un cluster di macchine su cui è installata una distribuzione Hadoop (Cloudera, Hortonworks).

In tale servizio rientrano anche i servizi di streaming distribuito per operazioni di publish & subscribe (es. prodotto Apache Kafka).

Tecnicamente la piattaforma si basa su una collezione di server fisici o virtuali in grado di operare in alta affidabilità e fornendo capacità computazionale in grado di scalare al crescere dei dati e delle operazioni da eseguire su di essi consentendo elaborazioni di tipo batch, puntuali e real time.

Il servizio non prevede un DR né dei dati né del servizio ICT che li utilizza.

Le piattaforme Big Data hanno insito nell'infrastruttura una salvaguardia del dato, per cui non necessitano (e la mole dei dati, lo renderebbe di fatto poco praticabile) di backup su nastro.

A salvaguardia dei dati in caso di disastro nel sito principale si prevedrà, comunque un servizio di backup con replica

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 60 di 148
remota su sito di DR dei dati, senza ripartenza del servizio
ICT.

In caso di richiesta esplicita, Sogei, potrà attivare un servizio di DR del servizio ICT anche in ambito Big Data, con i limiti e le possibilità delle tecnologie adottate.

L'orario del servizio è H24.

5.2.4.1 Livelli di Servizio

Servizio	Piattaforma bigdata		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio erogato dall'infrastruttura sottostante (GB)	vedi tabella 5.2 "Gestione e conduzione infrastruttura"		H24

Di seguito alcune precisazioni:

Il DR non è fornito di default, in alternativa può essere effettuato, su richiesta, un servizio di backup su sistemi VLT, con replica su sito di Recovery.

5.2.5 Piattaforma NOSQL

Le Piattaforme "NOSQL", in analogia a quelle BIG DATA sono quelle deputate alla raccolta di dati che utilizzano una varietà di modelli di dati per accedere e gestirli. Questi tipi di Database sono ottimizzati specificatamente per applicazioni che necessitano di grandi volumi di dati, latenza bassa e modelli di dati flessibili, ottenuti snellendo alcuni dei criteri di coerenza tipici dei database relazionali.

Le piattaforme per “NOSQL” sono costituite da un sistema di calcolo distribuito realizzato da una collezione di computer indipendenti che, dal punto di vista dell’utente, risultano essere un unico sistema coerente. Un esempio di database NOSQL è MongoDB, db che si allontana dalla struttura tradizionale basata su tabelle dei database relazionali in favore di documenti in stile JSON con schema.

L’offerta prevede l’utilizzo di un Cluster ossia un cluster di macchine su cui è installata un DB di tipo NOSQL (es. MongoDB, Couchbase etc).

Nel driver ‘NOSQL’ rientrano anche le piattaforme che erogano servizi in memory distribuiti che utilizzano gli stessi principi in termini di infrastruttura: Sistemi Distribuiti con enorme quantità di ram e capacità di calcolo, che di fatto rispondono alla stessa tipologia di architettura (normalmente massiva nelle quantità di dischi, utilizzo di server fisici/virtuali, dato replicato tra più nodi).

Il servizio offre l’accesso a una piattaforma altamente performante, di alta affidabilità ed elevate prestazioni. Tecnicamente la piattaforma si basa su una collezione di server fisici o virtuali in grado di operare in alta affidabilità e fornendo capacità computazionale in grado di scalare al crescere dei dati e delle operazioni da eseguire su di essi consentendo elaborazioni di tipo batch, puntuali e real time.

Il servizio, non prevede, considerando la tipologia e l’onerosità del servizio, un DR né dei dati né del servizio di business che li utilizza.

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 62 di 148

La piattaforma ha infatti nell'infrastruttura una salvaguardia del dato, per cui non necessitano (e la mole dei dati, lo renderebbe di fatto poco praticabile) di backup su nastro.

A salvaguardia dei dati in caso di disastro nel Sito Principale si prevedrà, comunque un servizio di backup con replica remota su sito di DR dei dati, senza ripartenza del servizio di business.

In caso di richiesta esplicita, Sogei, potrà attivare un servizio di DR del servizio ICT anche in ambito "NOSQL", con i limiti e le possibilità delle tecnologie adottate.

L'orario del servizio è H24.

5.2.5.1 Livelli di Servizio

Servizio	Piattaforma NOSQL		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio erogato dall'infrastruttura sottostante (GB)	vedi tabella 5.2 "Gestione e conduzione infrastruttura"		H24

Di seguito alcune precisazioni:

Analogamente all'ambito hadoop, anche i sistemi NOSQL offrono una salvaguardia del dato attraverso la replica dello stesso su copie distribuite, di conseguenza, considerando anche le moli dei dati, il DR non è fornito di default. Su richiesta può essere realizzato e per la tipologia di sistema, il costo è il medesimo di quello di produzione.

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 63 di 148

In alternativa può essere effettuato, su richiesta, un servizio di backup su sistemi VLT, con replica su sito di Recovery. Il costo per tale servizio è quello determinato in ambito Storage per il backup.

5.3 *SERVIZI DI COLLABORATION E COMMUNICATION*

I servizi di collaboration and communication services, descritti di seguito, forniscono una serie completa di strumenti finalizzati a garantire l'efficienza e l'operatività dell'utente e a favorire la comunicazione e lo scambio delle informazioni in un contesto affidabile e sicuro.

5.3.1 *Servizi navigation Internet*

Il servizio comprende la gestione della navigazione sulla rete Internet con protocollo standard http e protocollo sicuro https utilizzando un proxy, cioè un sistema informatico che funge da intermediario per le richieste da parte dei client alla ricerca di risorse web disaccoppiando in tal modo l'accesso alle risorse dalla postazione dell'utente.

Il servizio viene offerto secondo i seguenti profili di utenza:

- Utente Base: tale utenza può accedere con regole di filtraggio comuni basate su white list secondo le indicazioni dell'Amministrazione (max 300 regole di filtraggio).
- Utente Esteso: tale utenza può accedere con regole dinamiche di filtraggio dei contenuti personalizzate per garantire che l'utilizzo di Internet sia conforme ad una politica di utilizzo definita dall'Amministrazione; viene inoltre effettuata una scansione in tempo reale dei contenuti in entrata per garantirne la sicurezza contro virus e altro malware.

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 64 di 148

- Utente Avanzato: tale utenza funzionalmente è simile alla categoria precedente “Utente Esteso” ma è caratterizzata dall’utilizzo “aziendale” di soluzioni Cloud per servizi di tipo Intranet. Tale servizio deve essere dichiarato dall’Amministrazione. Il servizio è attivabile solo se tutti gli utenti di una Amministrazione aderiscono al servizio.
- Sicurezza PLUS: su richiesta è possibile attivare anche un servizio avanzato di sicurezza che prevede un controllo approfondito sulla navigazione degli utenti al fine di evidenziare online eventuale codice malevolo all’interno della navigazione web dell’utenza (sandbox, minacce zero-day).

Orario del servizio H24.

5.3.1.1 Livelli di Servizio

Servizio	Servizio navigation Internet		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio	Indisponibilità del servizio nel quadrimestre < 1h	€ 516,00 per ogni ora di mancata disponibilità del servizio	H24

5.3.2 Centro servizi multimediali

Il Centro Servizi Multimediale Sogei offre i seguenti servizi:

- Interoperabilità tra sistemi di Videoconferenza dei clienti e Sogei: il servizio permette di effettuare videochiamate on-net tra varie piattaforme di videoconferenza

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 65 di 148

dell'Amministrazione mediante un apparato presente nel centro servizi multimediale Sogei predisposto per la gestione del routing delle chiamate secondo una configurazione di relazioni di tipo "neighbour". Il servizio prevede una contemporaneità massima di 20 sessioni.

- Videoconferenza con Enti terzi su Internet: il servizio permette di effettuare videochiamate su Internet, conformi agli standard Sip/H323, con enti esterni all'Amministrazione, esposti con indirizzamento pubblico, grazie ad una coppia di apparati con funzionalità di video firewall traversal presenti nel centro servizi multimediale Sogei. Il servizio prevede una contemporaneità massima di 20 sessioni.
- Interoperabilità tra i sistemi di Videoconferenza tradizionale e Skype for Business: Il servizio permette di effettuare videochiamate miste tra endpoint di videoconferenza tradizionali ed endpoint Skype for Business sia da un computer che da un dispositivo mobile e di partecipare a meeting organizzati su entrambe le piattaforme, grazie ad apparati presenti nel centro servizi multimediale Sogei che realizzano l'interoperabilità tra le due infrastrutture. Il servizio prevede una contemporaneità massima di 5 sessioni in meeting SfB.
- Video Recording: Il servizio permette la registrazione delle sessioni di videoconferenza realizzate sui sistemi di videoconferenza dei vari enti dell'Amministrazione mediante un apparato con funzionalità di recording presente nel centro servizi multimediale Sogei. I video, così registrati e memorizzati su sistema centralizzato,

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 66 di 148

sono resi disponibili su richiesta. Il servizio è su base prenotazione.

Tutti i servizi comprendono le attività di attivazione, configurazione, assistenza e manutenzione delle componenti dell'infrastruttura centrale.

Orario del servizio: H24

5.3.2.1 Livelli di Servizio

Servizio	Centro servizi multimediale		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio	99,0%	€ 1.250,00 per ogni punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	H24

5.3.3 Virtual Private Network utente

Con il termine Virtual Private Network Utente si intende la realizzazione di connessioni private tra una singola postazione e un terminatore che consente l'accesso a risorse private tipicamente servizi erogati dall'infrastruttura PSN attraverso una rete pubblica Internet.

La soluzione di Virtual Private Network utente adottata in Sogei è basata sullo standard TLS.

Gli utenti abilitati accedono ad un portale dal quale sarà consentito l'accesso all'infrastruttura privata previa autenticazione a 2 fattori di cui uno con token OTP.

L'accesso alle risorse interne seguirà le politiche di sicurezza definite per l'ente o per il gruppo di utenti previa una fase di

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 67 di 148

verifica di fattibilità tecnica per evitare che minacce software siano introdotte all'interno del perimetro aziendale.

Il servizio prevede accesso con utente e password con Token acquisite dall'Amministrazione secondo indicazioni fornite da Sogei e registrate sui sistemi (qualora il Token venga erogato via SMS l'invio SMS è a carico dell'Amministrazione).

Orario del servizio: H24

5.3.3.1 Livelli di Servizio

Servizio	Virtual Private Network utente		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio	99,0%	€ 1.250,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	H24

5.3.4 Virtual Private Network site to site (VPN L2L)

Con il termine Virtual private Network site to site (VPN L2L) si intende la realizzazione di connessioni private tra diverse sedi attraverso una rete pubblica che può essere o la rete di un operatore TLC o in alternativa Internet.

La soluzione di Virtual Private Network site to site (VPN L2L) adottata in Sogei è basata sullo standard IPsec come definito dall'IPsec Working Group dell'IETF.

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 68 di 148

L'autenticazione reciproca dei nodi coinvolti nella VPN supporta sia l'autenticazione mediante segreto condiviso ("pre-shared key") che quella mediante certificati digitali X.509. Il servizio VPN Site to Site offre le funzionalità differenziate "Standard" e "Plus", dove per "Standard" l'autenticazione è effettuata con "pre-shared key" mentre per "Plus" è effettuata con certificati digitali: a tale riguardo Sogei si riserva di certificare come compatibili solo alcuni prodotti.

Le attività previste sono:

- gestione dell'ente esterno e definizione dei parametri di dettaglio del collegamento;
- attivazione del collegamento e validazione funzionale;
- supporto tecnico-sistemistico per la conduzione della VPN e infrastruttura di rete.

Orario di servizio: H24

5.3.4.1 Livelli di Servizio

Servizio	Virtual Private Network site to site (VPN L2I)		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio	99,0%	€ 1.250,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	H24

5.3.5 Servizio VOIP

Il servizio VOIP comprende tutte le attività relative alla conduzione delle centrali telefoniche di proprietà dell'Amministrazione e delle componenti infrastrutturali periferiche presenti presso le sedi remote, gateway e terminali telefonici (telefoni IP, ATA, PO).

Il servizio comprende anche l'hosting degli apparati centrali presso il CED Sogei.

Sono compresi i seguenti servizi aggiuntivi:

- Interconnessione tra le centrali telefoniche delle Amministrazioni e Sogei: il servizio permette di effettuare telefonate on-net tra i vari enti dell'Amministrazione grazie ad una normalizzazione dei vari protocolli Voip realizzata con un apparato SBC presente nel centro servizi multimediale Sogei.
- Interconnessione tra le centrali telefoniche e il FAX Server: il servizio permette di sfruttare le linee telefoniche connesse alle centrali di pertinenza della singola Amministrazione per instradare i fax provenienti da (o diretti alla) piattaforma di Fax Server Sogei.
- Provisioning degli utenti per le Amministrazioni in tecnologia Selta: il servizio permette di gestire l'utente Sip in termini di creazione e modifica del profilo.
- Rubrica centralizzata: il servizio permette la sincronizzazione dei numeri voip configurati in centrale verso Active Directory e quindi visibili su Outlook.
- Gestione della piattaforma di Documentazione addebiti.

Orario del servizio: H24

5.3.5.1 Livelli di Servizio

Servizio	Servizio VOIP		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Tempo di attivazione fornitori esterni per problemi su gateway e centrali	<= 30 minuti nel 95% dei casi	€ 150,00 per ciascun evento che superi la soglia	H24
	<= 4 ore nel 100% dei casi	€ 200,00 per ciascun evento che superi la soglia	

5.3.6 Servizi Reti Periferiche

Il servizio “Reti Periferiche” comprende le attività di gestione delle reti di telecomunicazione del Sistema Informativo dell’Amministrazione e dei servizi ad esso connessi.

I servizi di base in esso compresi sono relativi:

- alla rete geografica, per il collegamento degli uffici periferici con i datacenter centrali;
- alle reti locali wired e wireless degli uffici periferici;
- ai servizi di comunicazione centralizzati quali DNS, DHCP e IPAM (DDI) a servizio degli uffici periferici.

Ad essi si aggiunge il servizio esteso Multicast.

Relativamente alla rete geografica il servizio comprende:

- l’assistenza nelle relazioni con il fornitore del servizio di connettività;
- il monitoraggio degli apparati di rete del fornitore;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 71 di 148

- la gestione ed il monitoraggio degli apparati di rete (router) dell'Amministrazione;
- la gestione ed il monitoraggio dei prodotti che erogano il servizio di accelerazione finalizzato ad aumentare le performance della rete riducendo il traffico e migliorandone la latenza;
- la gestione ed il monitoraggio dei prodotti che erogano i servizi per la produzione di statistiche relative ai dati e flussi di traffico, ai livelli di servizio del fornitore di connettività ed ai servizi di accelerazione;
- il servizio di QoS finalizzato alla colorazione del traffico inviato in rete;
- la raccolta dei dati di traffico;
- la raccolta automatica delle configurazioni degli apparati di rete ed il loro salvataggio su repository centrali;
- l'identificazione di malfunzionamenti, la gestione delle comunicazioni e dell'eventuale escalation, la risoluzione del malfunzionamento anche attraverso l'attività di terze parti (fornitore connettività, fornitore router e prodotti di accelerazione);
- il servizio di disaster recovery per consentire ai siti periferici il raggiungimento dei servizi centrali anche in caso di caduta dei collegamenti di accesso alla rete geografica del sito primari.

Relativamente alle reti locali degli uffici, il servizio comprende:

- la gestione ed il monitoraggio degli apparati di rete locale degli uffici (switch e Access point);

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 72 di 148

- la configurazione degli switch per adeguarli alle esigenze dell'Amministrazione quali spostamenti degli utenti all'interno della sede, attestazione di nuovi dispositivi, etc;
- la raccolta automatica delle configurazioni degli apparati di rete ed il loro salvataggio su repository centrali;
- l'identificazione di malfunzioni, la gestione delle comunicazioni e dell'eventuale escalation, la risoluzione della malfunzione anche attraverso l'attività di terze parti (fornitore switch, access point).

Relativamente al DDI il servizio comprende:

- la pubblicazione e gestione di nomi a dominio in ambito Privato, Infranet ed Internet;
- la risoluzione dei nomi a dominio in ambito Privato, Infranet ed Internet;
- il logging e la storicizzazione delle query DNS;
- i servizi DHCP per tutti i dispositivi connessi alla rete;
- il logging e la storicizzazione del Lease History;
- l'IPAM (Ip Address management) che garantisce la visibilità real time dello spazio di indirizzi gestito, consentendo di visualizzare in formato grafico ed in formato tabellare la distribuzione degli indirizzi ip dei vari network;
- il Network Insight che si integra con il servizio IPAM al fine di offrire, per ogni singolo indirizzo ip, visibilità anche a livello di rete locale fornendo informazioni quali Switch Name, Switch Port, Nome VLAN, ID VLAN, Switch status, Port Speed/Duplex, Port/Link status, etc;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 73 di 148

- il backup delle configurazioni e dei dati di tutta la piattaforma DDI;
- i servizi di Disaster Recovery DDI.

Relativamente al Multicast il servizio comprende:

- il trasporto del traffico multicast per consentire l'invio di flussi, in contemporanea, da una sorgente verso più sedi periferiche;
- la gestione ed il monitoraggio dei sistemi che erogano i servizi Multicast.

Orario di servizio: H24

5.3.6.1 Livelli di Servizio

Servizio	Servizi Reti Periferiche		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Tempo di attivazione fornitori esterni per problemi su collegamenti	<= 15 minuti nel 95% dei casi	€ 100,00 per ciascun evento che superi la soglia	8.00 - 18.00 lun-ven 8.00 - 14.00 sab
	<= 30 minuti nel 98% dei casi	€ 150,00 per ciascun evento che superi la soglia	
	<= 4 ore nel 100% dei casi	€ 200,00 per ciascun evento che superi la soglia	

5.3.7 Servizi Reti Geografiche

Trattasi di servizi associati ai collegamenti geografici (forniti da un ISP) di siti remoti al CED Sogei, in particolare:

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 74 di 148

- Porta attiva: collegamenti che prevedano presso il CED Sogei un'attestazione di qualsiasi tipologia (porta WAN/LAN);
- Collegamento geografico: prevede collegamenti geografici (anche SPC) che collegano sedi non gestite.

Orario di servizio: H24

5.3.7.1 Livelli di Servizio

Servizio	Servizi Reti Geografiche		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Tempo di attivazione fornitori esterni per problemi su collegamenti	<= 30 minuti nel 98% dei casi	€ 150,00 per ciascun evento che superi la soglia	8.00 - 18.00 lun-ven 8.00 - 14.00 sab
	<= 4 ore nel 100% dei casi	€ 200,00 per ciascun evento che superi la soglia	
Disponibilità degli apparati centrali che ospitano le porte attive	99,0%	€ 1.250,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	

5.3.8 Conferencing

Il servizio di Conferencing offre la possibilità di effettuare messaggistica istantanea, chiamate audio, videochiamate, riunioni online, avere informazioni sulla presenza e

funzionalità di condivisione dal proprio dispositivo fisso o mobile, attraverso connessioni LAN, WAN, WLAN o Internet. Tali comunicazioni possono essere instaurate sia tra utenti della stessa organizzazione che tra utenti appartenenti a organizzazioni differenti. È prevista anche la partecipazione di utenti guest.

Il servizio prevede 3 differenti profili utente con relative funzionalità:

- Utente base;
- Utente Enterprise;
- Utente Voip.

Nel profilo “Utente base” sono comprese le seguenti funzionalità:

- Presence;
- Instant messaging; Chat di gruppo;
- Sessioni di audio-video P2P;
- File transfer;
- Rubrica dei contatti integrata con MS Outlook.

Il profilo “Utente Enterprise”, aggiunge alle funzionalità del profilo ”Utente base” anche le seguenti:

- Sessioni di multi audio-videoconferenza;
- Meeting multi-party anche con invito a guest;
- Condivisione del desktop o di applicazioni con possibilità di cedere il controllo all’interno della sessione di conference;
- Condivisione di contenuti:

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 76 di 148

- Lavagna (white board);
 - Powerpoint;
 - Sondaggio.
-
- Accesso dialin alle conferenze;
 - Recording;
 - Federazione con Enti terzi;
 - Federazione con Skype Consumer.

Il profilo “Utente Voip” prevede la possibilità di ricevere/effettuare chiamate telefoniche verso la PSTN tramite interconnessione con la centrale telefonica tradizionale.

Il servizio è disponibile su PC Windows/Mac, su apparati mobile (Ios e Android) e tramite Web.

Tutte le conversazioni sono protette da crittografia. Inoltre la piattaforma è integrata con prodotti di terze parti che svolgono controlli di sicurezza.

Il Servizio comprende tutte le attività di attivazione, configurazione, assistenza e manutenzione delle componenti dell'infrastruttura.

Il servizio comprende anche:

- un portale di provisioning per l'abilitazione delle utenze;
- statistiche di utilizzo;
- caricamento foto da repository aziendale.

Orario di servizio: H24

5.3.8.1 Livelli di Servizio

Servizio	Conferencing		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio	99,0%	€ 250,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	H24

5.3.9 Posta elettronica

Il servizio di Posta Elettronica (PEL) fornisce la possibilità di comunicare, tramite messaggi asincroni (e-mail) creati, spediti e ricevuti in formato elettronico dalle PDL con utenti interni (utenti appartenenti alla stessa organizzazione) o esterni (cittadini, imprese, personale di altre organizzazioni). Le caselle di posta sono ospitate da un'infrastruttura hardware e software installata nel Data Center Sogei.

Il servizio può essere erogato solo ai Clienti che aderiscono in modo integrale a tutti gli aspetti tecnico/infrastrutturali del Servizio stesso descritti di seguito.

La PEL mette a disposizione una casella di posta individuale o condivisa multiutente. Garantisce tutte le funzionalità tipiche della posta elettronica tramite client (Client POP3/IMAP4, SMTP/TLS, HTTPS), con accesso dalla PDL fissa. Consente, inoltre, l'accesso alla propria casella tramite web e dispositivi mobili (tablet, smartphone, etc.) e la possibilità di gestire liste di distribuzione.

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 78 di 148

La PEL On-Premises include anche i servizi di:

- Condivisione e collaborazione come la Delega alla Gestione di agende e appuntamenti, la disponibilità di Rubriche globali e Rubriche personali;
- Antivirus ed Antimalware, filtraggio SPAM, filtraggio dei contenuti, classificazione dei messaggi in base ad analisi intelligente dei contenuti;
- Provisioning dei nuovi utenti a partire da un database HR con creazione automatica della casella, delle relative autorizzazioni e gestione del ciclo di vita della mailbox stessa;
- Accesso al sito Postoffice che consente ai Clienti la gestione autonoma di alcune funzionalità delle caselle per le quali sono delegati, sulla base di un sistema di autorizzazione che tiene conto dell'organizzazione interna dell'Amministrazione.

La casella PEL prevede 1 GB di spazio e la retention dei messaggi cancellati impostata a 14 gg.

Per tutte le caselle è previsto il servizio di Business Continuity all'interno del CED principale, ridondando ogni componente del servizio e differenziando quelle hardware in aree fisiche diverse.

Inoltre è prevista l'attivazione, nel corso della Convenzione, del Disaster Recovery nella modalità "Copia Off Site" dei dati, per consentire il recupero del contenuto della casella in caso di evento disastroso nel Sito Principale.

Il servizio base può essere arricchito scegliendo il servizio opzionale di Archiving dei messaggi nel caso si preveda il superamento dello spazio assegnato.

Orario di servizio: H24

5.3.9.1 Livelli di Servizio

Servizio	PEL		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio	indisponibilità del servizio nel quadrimestre <1h	€ 516,00 per ogni ora di mancata disponibilità del servizio	7.00 - 24.00

5.3.10 *Posta elettronica certificata*

Il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC) è in grado di fornire al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l’invio e la consegna di documenti informatici.

Il servizio viene erogato in modo conforme alla normativa vigente.

Le caratteristiche funzionali delle caselle PEC, valide per tutte le tipologie di caselle, sono le seguenti:

- invio e ricezione di messaggi asincroni sia tra caselle interne al gestore che con caselle di altri gestori PEC;
- le caselle non ricevono posta elettronica NON certificata;
- protezione e identificazione univoca dell’utilizzatore (titolare casella), mediante accesso controllato con identificativo utente e password;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 80 di 148

- il servizio è fruibile in modalità:
 - Client - client di posta elettronica che sfrutti i protocolli di trasmissione standard IMAPs/POP3s e SMTPs;
 - Web – utilizzo dei web browser più diffusi;
- invio di allegati a un messaggio di dimensione fino a 100 Megabyte;
- numero massimo di destinatari per un messaggio pari a 500;
- nessun limite per i messaggi in ricezione;

Il servizio include:

- conservazione digitale dei log legali di invio/ricezione e dei messaggi virali, come da normativa;
- antivirus sui messaggi in ingresso e in uscita;
- servizio Disaster Recovery per garantire la continuità del servizio e il contenuto delle caselle in caso di evento disastroso nel Sito Principale;
- portale di amministrazione delle caselle PEC per la gestione autonoma di alcune funzionalità delle caselle per le quali sono delegati;
- eventuali adeguamenti normativi nel periodo di vigenza contrattuale;
- servizio di notifiche al titolare sullo stato della casella e delle credenziali.

Sono previsti differenti profili di servizio, di tipo utente e di tipo applicativo massivo o meno.

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 81 di 148

La casella PEC utente è di esclusiva pertinenza del titolare della casella che vi accede mediante l'immissione delle proprie credenziali.

La casella PEC applicativa è in grado di gestire l'invio e la ricezione di messaggi (e relative ricevute) in modalità automatica, come tipicamente avviene nei casi di integrazione della PEC con strumenti di gestione del workflow documentale e/o altri strumenti software.

La casella PEC massiva è una casella applicativa in grado di gestire l'invio e la ricezione di un numero elevato di messaggi e relative ricevute.

Le caselle sono suddivise in categorie in base alla dimensione.

Di seguito i profili di servizio:

- Casella Base (categoria C)
 - 1 GB di dimensione
- Casella Media (categoria B)
 - 3 GB di dimensione
- Casella Massiva (categoria A)
 - SMALL: 5 GB di dimensione
 - MEDIUM: fino a 30 GB di dimensione
 - LARGE: fino a 75 GB di dimensione

Non ci sono limiti tecnologici sugli invii al giorno per casella. La capacità d'invio della casella dipende dalla dimensione e dallo svuotamento della stessa.

Il servizio base può essere arricchito dai seguenti servizi aggiuntivi:

- servizio di Archiving per le caselle utente che prevede spazio di archiviazione a slot di 10 GB per un massimo per casella di due Slot.

Orario di servizio: H24

5.3.10.1 Livelli di Servizio

Servizio	Posta Elettronica Certificata		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio	indisponibilità del servizio nel quadrimestre <1h	€ 516,00 per ogni ora di mancata disponibilità del servizio	7.00 - 24.00

5.3.11 Servizi di Digital WorkSpace

La soluzione di Digital WorkSpace è in grado di distribuire in modo rapido e sicuro applicazioni e desktop agli utenti. La piattaforma consente di erogare un ambiente di lavoro di ufficio privo di qualsiasi tipo di vincolo fisico e, di conseguenza, promuovere iniziative di Telelavoro e di Smart Working. La piattaforma di Digital WorkSpace offre una reale alternativa al Desktop Computing ed eroga le seguenti quattro tipologie di servizi per ognuna delle quali sono previsti due pacchetti di funzionalità: “Standard”, ovvero le funzionalità minime del singolo servizio, “Plus” ovvero funzionalità aggiuntive a quanto previsto nel pacchetto “Standard”:

- **Virtual Desktop pooled:** servizio di desktop virtuali

Funzionalità Standard:

- Distribuzione Software,

- Patching,
- Compliance,
- Antivirus.

Funzionalità Plus:

- Quota disco Dati utente aggiuntiva (fornita con servizio storage),
 - Accesso da rete pubblica,
 - Reporting accesso utenti,
 - Configurazioni personalizzate.
- **Bundle di vApp:** servizio di Virtual APP in bundle che prevede la configurazione di alcuni server (Session Host) per la distribuzione delle applicazioni sia ai desktop tradizionali che virtuali. L'utente può utilizzare le vAPP attraverso una sessione remota sui Session Host caratterizzata da un "look and feel" identico all'applicativo erogato. Il Bundle prevede l'erogazione di un massimo di n° 10 vAPP ed uno spazio dati per il profilo utente pari a 25 GB. Le funzionalità aggiuntive previste nel pacchetto "Plus" possono essere selezionate singolarmente.

Funzionalità Standard:

- Streaming delle vAPP.

Funzionalità Plus:

- Reporting accesso utenti,
- Accesso da rete pubblica,
- Quota disco dati aggiuntiva (fornita con servizio storage).

- **Singola vApp**: servizio per una singola Virtual APP; il servizio è identico in termini di funzionalità al servizio Bundle vAPP e prevede l'erogazione di un massimo di n° 1 vAPP ed uno spazio dati per il profilo utenti pari a 500 MB. Le funzionalità aggiuntive previste nel pacchetto "Plus" possono essere selezionate singolarmente.

Funzionalità Standard:

- Streaming della vAPP.

Funzionalità Plus:

- Reporting accesso utenti,
- Accesso da rete pubblica,
- vApp personalizzate,
- Quota disco dati aggiuntiva (fornita con servizio storage).

- **Singola vAPP "capped"**: servizio del tutto analogo a quello non 'bloccato' con le seguenti specificazioni:

Funzionalità Standard:

È stato calcolato con una concorrenza di utenze molto bassa e pari al 40% al fine di coprire esigenze specifiche di rotazione del personale, piuttosto che di Smartworking.

Essendo l'AC bloccata da questo basso livello di concorrenza, decisamente inferiore a quello osservato usualmente nell'uso del servizio, per garantire i livelli di servizio del servizio stesso e la qualità dello stesso, raggiunta la quota del 40% degli utenti definiti (il driver è sempre computato sul numero di utenti definiti),

l'utente successivo sarà respinto dall'infrastruttura;
 Essendo poi un driver ad hoc, considerando la pesante
 incidenza sull'infrastruttura data dalla concorrenza, ogni
 anno, in sede di Piano Operativo dovrà essere definito il
 massimo numero di utenti aderenti a questo driver.
 Eventuali necessità ulteriori per driver diversi, saranno
 aggiuntive rispetto al medesimo, ossia non si potranno
 azzerare/diminuire gli utenti qui definiti per sostituirli
 con utenti di tipologia diversa, se non previa verifica con
 Sogei.

Orario di Servizio: H24

5.3.11.1 *Livelli di Servizio*

Servizio	Digital workspace		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità Portale Digital Workspace	99,0%	€250,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	H24
Uptime Infrastruttura Piattaforma Virtuale	99,0%	€500,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	

5.3.12 *Storage utente*

Si tratta di un servizio cloud based che permette agli utenti provvisti di device, anche esternamente all'ufficio, di poter accedere ai documenti posizionati su quest'area in modo flessibile e ovunque si trovino, con garanzia di autenticazione sulla propria utenza aziendale consentendo una gestione del dato che risponda ai criteri di sicurezza previsti dagli standard (Autenticazione on-premise presso il Data Center Sogei, crittografia del dato, backup e controllo malware).

Il servizio garantisce la fruibilità del dato anche da dispositivi Mobile quali Smartphone e Tablet, e assicura il backup strutturato dei file memorizzati. L'utilizzo su dispositivi Mobile è garantito da un APP fornita dal produttore della piattaforma che dovrà essere installata sui dispositivi degli utenti.

È possibile richiedere, oltre il servizio base, anche la funzionalità di backup che consente il salvataggio di dati allocati sulla propria postazione di lavoro all'interno del profilo richiesto (stessa area disco). La retention del dato salvato è dipendente dalla disponibilità dello spazio disco a disposizione. Il servizio comprensivo del backup prevede un add-on in termini di costo che non include ulteriore spazio disco oltre quello posseduto.

Orario di Servizio: H24

5.3.12.1 *Livelli di Servizio*

Servizio	Storage utente		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio	indisponibilità del servizio nel quadrimestre <1h	€ 50,00 per ogni ora di mancata disponibilità del servizio	H24

5.3.13 *Gestione delle postazioni di lavoro periferiche*

Il Servizio include le attività per condurre, mantenere funzionante ed aggiornato l'insieme delle postazioni di lavoro distribuite in rete negli uffici dell'Amministrazione. Con il termine postazione di lavoro si indicano i personal computer, le stampanti, gli scanner e i portatili (se gestiti).

Le funzionalità offerte sono:

- Distribuzione software;
- Inventario hardware/software e integrazione con il sistema di Asset Management;
- Patching;
- Compliance;
- Energy management;
- Reporting standard relativo alle funzionalità precedenti;
- Gestione centralizzata dei criteri di gruppo utente e computer attraverso policy di Active Directory su dominio fornito da Sogei;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 88 di 148

- Distribuzione sistema operativo, ovvero di KIT personalizzati;
- Gestione Centralizzata Autenticazione utente e PdL su dominio fornito da Sogei.

In caso sia richiesto un presidio on site presso l'Amministrazione, il servizio verrà erogato tramite servizi di Professional così come le attività di gestione di altre apparecchiature dotate di sistema operativo quali tablet e telefonia mobile.

Il servizio non include le licenze client del software che sono quindi a carico dell'Amministrazione.

Orario di Servizio: lunedì-venerdì 8:00-18:00, sabato 8:00-14:00

5.3.13.1 *Livelli di Servizio*

Servizio	Gestione delle postazioni di lavoro periferiche		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Esecuzione distribuzione software	100 % entro il giorno richiesto dall'Amministrazione	€ 0,7 per ogni richiesta che non rispetta il LdS	lun-ven 8,00-18,00 sab 8,00-14,00

5.3.14 *Sicurezza delle postazioni di lavoro periferiche*

Il servizio assicura le funzionalità software di sicurezza installate sulle postazioni di lavoro degli utenti.

Il servizio si contestualizza mediante l'installazione sul sistema operativo MS Windows delle postazioni di lavoro

(PC Desktop o Laptop) di uno o più Agent Software.

Le seguenti funzionalità sono gestite tramite console centralizzata:

- Funzionalità di sicurezza BASE
 - Antimalware e Host Intrusion Prevention
- Funzionalità di sicurezza PLUS
 - Personal Firewall,
 - Crittografia disco (Full Disk Encryption),
 - Controllo periferiche (Media Encryption e Port Protection).

Ove sia presente una configurazione standard, il costo delle licenze attive nel momento di stipula, viene aggiunto ed incluso nel corrispettivo fissato. A fronte di eventuali cambiamenti dei termini, se ne procederà alla rideterminazione.

Il servizio “Plus” prevede a carico dell’Amministrazione l’acquisto delle licenze di ciascun Agent software da installare sulla postazione di lavoro.

Al presente Servizio potranno essere integrate, con costi aggiuntivi, tutte le seguenti prestazioni, erogate e descritte nel Servizio di SOC:

- Vulnerability Assessment: Analisi e Notifiche;
- Monitoraggio delle sorgenti: Analisi e Notifiche;
- Request Analysis, Report Elaboration, Report Delivery;
- Incident Response, Incident Containment e Incident Recovery;
- Incident Identification, Classification e Notification.

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 90 di 148

Orario di Servizio: lunedì-venerdì 8:00-18:00, sabato 8:00-14:00

5.3.14.1 Livelli di Servizio

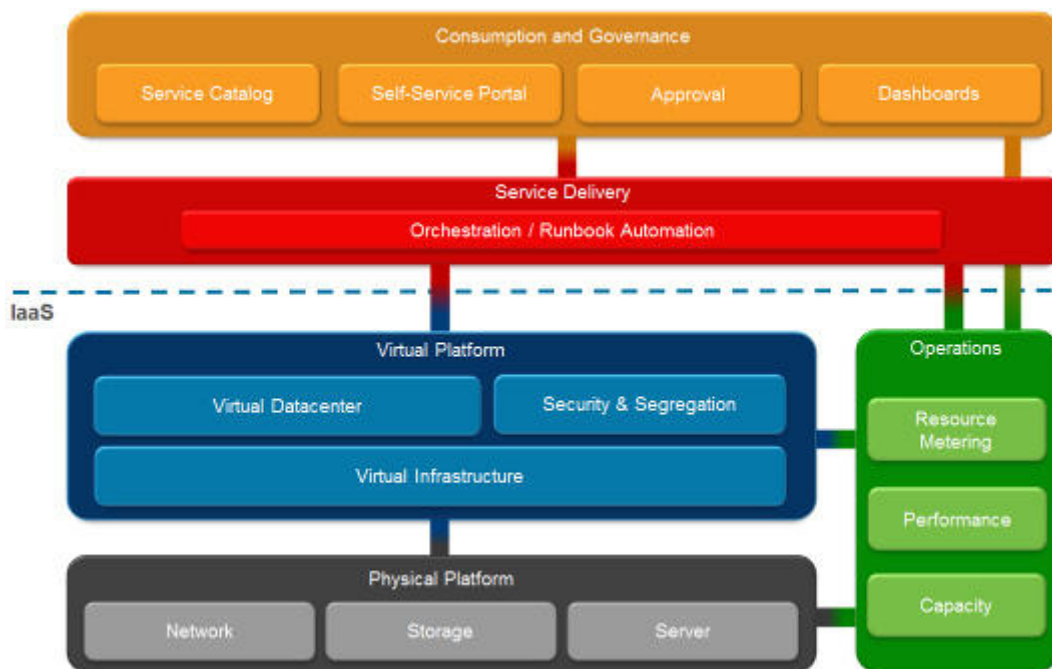
Servizio	Sicurezza delle postazioni di lavoro periferiche		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Esecuzione aggiornamento "signature"	99% disponibilità del servizio	€ 0,07 per ogni richiesta che non rispetta il LdS in caso di mancato rispetto del valore soglia	lun-ven 8,00-18,00 sab 8,00-14,00

5.4 SERVIZI DI TIPOLOGIA CLOUD

5.4.1 Piattaforma IaaS

Sogei mette a disposizione una Piattaforma Cloud per l'offerta di un servizio di Infrastructure as a Service (IaaS) On-Demand in cui ogni utente abilitato al servizio può crearsi in autonomia i propri Cloud Server Virtuali, di seguito CSV, scegliendoli da un catalogo. La Piattaforma interagisce con una infrastruttura virtuale sfruttandone tutte le potenzialità per la gestione dei CSV, dello Storage e del Networking.

Dal punto di vista logico, la soluzione è rappresentata dal seguente schema:



In linea generale:

- gli utenti, compatibilmente con il ruolo loro assegnato, hanno accesso al blocco logico superiore (“Consumption and Governance”), potendo quindi inserire richieste di servizi esposti su un catalogo, operare in modalità self-service sulle istanze CSV, accedere a dashboard che riportano informazioni sulla configurazione delle proprie istanze CSV e sulle risorse consumate;
- il team IT di Sogei ha invece accesso sia al blocco logico superiore che a quelli sottostanti per predisporre, gestire e mantenere il servizio di Cloud Computing di tipo IaaS.

La Piattaforma Cloud Sogei include tutti gli elementi per abilitare un Cloud Environment:

- portale di Self Service e Service Catalog Cloud - fornisce agli utenti del Tenant la possibilità di richiedere il deploy di servizi e di tracciarne il ciclo di vita;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 92 di 148

- service Delivery Automation - automatizza il provisioning dei servizi richiesti.

La disponibilità delle istanze CSV pubblicate (Template pre-configurati da Sogei) può variare in base a nuove esigenze o secondo le caratteristiche dell'Hypervisor.

Il service catalog cloud, da cui l'utente può configurare il proprio sistema, offre la possibilità di richiedere dei CSV preconfigurati con i seguenti sistemi operativi:

- Microsoft Windows Server;
- Red Hat Enterprise Linux;
- Ubuntu Linux.

La configurazione standard del CSV prevede:

- una quota disco da 200GB, di cui 100GB preallocati sul CSV esposto nel catalogo dei servizi ed altri 100GB da richiedere in fase di prima allocazione o in alternativa come action di post-deploy del CSV;
- il backup dell'immagine virtuale di sistema in configurazione standard;
- una replica locale dell'immagine virtuale (Alta Affidabilità Estesa);
- una replica dell'immagine virtuale sul sito di Disaster.

In fase di richiesta l'utente, oltre alla configurazione del CSV in termini di vCPU e vRam, può specificare il network di destinazione ed eventuali dischi aggiuntivi.

Completata la creazione del CSV, l'utente potrà richiederne la modifica della sua configurazione in termini di risorse computazionali e spazio disco.

È possibile richiedere uno spazio disco aggiuntivo rispetto alle quote previste contrattualmente e/o previste a catalogo, richiedibile sia in fase di prima allocazione per le varie tipologie di CSV esposte sia in fase successiva come modifica al CSV.

Tramite opzioni aggiuntive è prevista, inoltre, la possibilità di richiedere il Servizio di Backup e selezionarne la relativa tipologia.

Il servizio di backup è opzionabile su più Tipologie, ognuna delle quali presenta diversi parametri di frequenza, retention e numero di restore possibili. Per default il singolo CSV è associato al livello Bronze (backup CSV) e a nessun tipo di backup per quanto riguarda il Backup Autonomo.

A richiesta possono essere effettuati dei WAPT su:

- Web Application
- Web Service

dell'Amministrazione, anche ai fini dell'esposizione del servizio su internet.

Il servizio di Web Application Penetration Test consente all'Amministrazione di eseguire un'analisi di sicurezza delle applicazioni Web individuando le vulnerabilità presenti ed esaminando l'esposizione al rischio di attacchi informatici nei confronti dei servizi e dell'infrastruttura.

L'attività è eseguita da personale specializzato secondo le due principali metodologie internazionali in materia di test di sicurezza informatica: OWASP e OSSTMM.

Le aree di analisi esaminate nel corso del test comprendono almeno le seguenti:

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 94 di 148

- Logica dell'applicazione: identificazione delle problematiche legate alla logica dell'applicazione;
- Autenticazione: analisi delle procedure di autenticazione per verificarne la robustezza;
- Autorizzazione: verifica della gestione dei ruoli delle utenze applicative e identificazione di eventuali problematiche che possano portare ad una privilege escalation oppure all'accesso a dati e/o risorse di competenza di altri utenti;
- Sicurezza della comunicazione: analisi del canale di comunicazione utilizzato;
- Algoritmi di cifratura: verifica della robustezza degli algoritmi di cifratura utilizzati;
- Validazione dei dati: analisi di tutti i campi di input presenti mediante diverse tipologie di payload allo scopo di verificarne la sicurezza e scongiurare l'eventuale presenza di vulnerabilità di tipo injection;
- Configurazione e deployment: analisi della configurazione del server, delle eventuali risorse di default presenti e degli header http;
- Gestione Errori: verifica della corretta gestione degli errori con eventuale segnalazione;
- Privacy: analisi del flusso applicativo al fine di individuare eventuali esposizioni di dati identificativi, personali o sensibili dell'utente;
- Gestione della sessione;
- Dipendenze di terze parti: analisi delle componenti software utilizzate dall'applicazione individuate nel corso

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 95 di 148
del test e segnalazione della presenza di eventuali vulnerabilità note.

L'attività di test prevede:

- Identificazione delle vulnerabilità per via manuale o con il supporto di strumenti automatici;
- Raccolta delle evidenze necessarie per consentire a terzi di ripercorrere i passaggi necessari alla sua individuazione;
- Analisi delle vulnerabilità e assegnazione di un livello di severità (ALTA, MEDIA, BASSA, INFORMATIVA) sulla base di metriche standard internazionali quali il CVSSv2;
- Indirizzamento delle attività per il rientro delle vulnerabilità identificate indicando per ciascuna di esse le best practice da adottare;
- Produzione di reportistica di dettaglio (technical report) sulle analisi eseguite con le evidenze raccolte per ciascuna delle vulnerabilità identificate.

Il servizio viene erogato ai clienti su richiesta previa accettazione di un incarico ufficiale denominato Rules of Engagement (RoE) mediante il quale saranno fornite tutte le informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività. In fase di avvio, previa raggiungibilità degli ambienti target, sarà fornita una stima dell'effort necessario sulla base di una valutazione dimensionale.

Il servizio prevede, infatti, tre diversi profili di erogazione, a seconda della tipologia di applicazione sottoposta al test, come specificato nella seguente tabella

PROFILO	TIPOLOGIA DI APPLICAZIONE
SMALL	Applicazioni web dal contenuto informativo (siti web statici)
MEDIUM	Applicazioni web dinamiche, con uno o più profili di utenza e costituite da più funzionalità/form di inserimento dati.
BIG	Applicazioni web dinamiche e complesse con un numero di funzionalità/form maggiore di 20 (portali web).

Sono inoltre inclusi i seguenti servizi:

- *Security Operation Center Centrale*: il servizio sarà assicurato a protezione dell'infrastruttura cloud nei termini e nei modi già descritti nell'ambito SERVER.
- *Continuità Operativa: Disaster recovery Servizi ICT*: il servizio sarà assicurato a protezione dell'infrastruttura cloud nei termini e nei modi, già descritti nell'ambito SERVER ma senza assicurare la ripartenza dei servizi, dipendente dalle configurazioni delle VM e dei software in esse installati (responsabilità dell'Amministrazione). Sogei assicurerà la ripartenza delle singole VM nella configurazione del sito principale. Non assicurerà eventuali configurazioni, comprese quelle di rete, spesso necessarie per garantire la continuità operativa del business.

Sulla base degli indicatori di seguito descritti (Disponibilità e Accessibilità), saranno messi a disposizione i seguenti strumenti di reporting e visualizzazione:

- un report inviato via e-mail, contenente l'andamento dei due indicatori nelle ultime 24/48 ore, a partire dalla mezzanotte passata;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 97 di 148

- un report a richiesta che fornisce l'andamento dei due indicatori dal giorno prima fino all'ora precedente.

Disponibilità dell'Infrastruttura Cloud: viene controllato lo stato di salute delle Virtual Machine in termini di vCpu, memoria, connettività e file system, ecc. I dati di monitoraggio a cadenza regolare (ogni 5 minuti) vengono trasferiti sul Datawarehouse della piattaforma centrale Sogei.

Accessibilità alla Infrastruttura Cloud: il controllo viene effettuato mediante accesso ogni 5 minuti ad una pagina https esposta su internet dalle Virtual Machine di servizio per verificare il corretto funzionamento di tutte le componenti dell'infrastruttura Cloud: internet, sicurezza perimetrale, connettività, piattaforma cloud. Modalità di reporting ed accesso alle informazioni di controllo.

Orario di Servizio: H24

5.4.1.1 Livelli di Servizio

Servizio	IaaS		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità online della piattaforma	99,8%	La penale è pari al 2‰ (due per mille) del corrispettivo quadrimestrale per ogni scostamento di 0,1% (zero virgola uno per cento) rispetto al valore prefissato	H24

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 98 di 148

SERVIZI DI BASE DIVERSI DA QUELLI DI CONDUZIONE

6. **PIATTAFORME ASP**

Si tratta di servizi ICT offerti da Sogei ed erogati su proprie Piattaforme dotate di strumenti necessari alla loro erogazione, come servizi per la gestione documentale, soluzioni e-learning e servizi di sicurezza, offerti in modalità ASP (Application Service Provider). Tali servizi, erogati attraverso infrastrutture remote condivise da più clienti e ubicate presso il Data Center Sogei, sono proposti attraverso un modello di pricing a canone basato sugli effettivi consumi.

6.1 ***PIATTAFORME DI DEMATERIALIZZAZIONE***

Il servizio raccoglie le funzionalità della “piattaforma documentale” per la gestione dei documenti e dei fascicoli informatici sia per le esigenze degli uffici che per l'erogazione dei servizi a supporto delle linee di business. Tale piattaforma è concepita come un catalogo di servizi, le cui soluzioni tecniche hanno lo scopo di razionalizzare l'uso della carta, migliorare le performance di esecuzione dei procedimenti amministrativi, accrescere la trasparenza dell'azione amministrativa e facilitare il rapporto tra utenti.

Le principali funzionalità riguardano la protocollazione, l'archiviazione e condivisione dei documenti, l'apposizione della firma, la gestione delle deleghe attribuite ai soggetti con poteri di firma e la produzione delle copie analogiche.

6.1.1 ***Sistema documentale e protocollo informatico***

Le macro funzionalità che fanno parte del Sistema Documentale e protocollo informatico sono:

Protocollazione/registrazione dei documenti: consente di effettuare le operazioni di registrazione e segnatura di

protocollo secondo le regole tecniche per il protocollo informatico (DPCM del 3 dicembre 2013). Inoltre contiene l'insieme delle funzionalità per la gestione dei registri di protocollo. È possibile protocollare sul registro ufficiale o di corrispondenza documenti in ingresso o in uscita da un'area organizzativa omogenea (AOO), oppure registrarli su registri interni in base a quanto previsto nel manuale di gestione documentale.

Giornalmente viene generato e versato al sistema di conservazione il registro giornaliero di protocollo riportante i dati relativi ai protocolli registrati o modificati in ciascuna giornata in esame.

Gestione dei flussi di attività e monitoraggio: permette di assegnare le lavorazioni delle pratiche determinando le responsabilità e le disposizioni all'interno delle strutture organizzative.

Ricerche di protocolli: consente la ricerca utilizzando i seguenti criteri:

- ricerca per dati di profilo e delle informazioni tracciate su un registro di protocollo;
- ricerca basata sulle attività assegnate sui documenti;
- ricerca basata sulle tipologie documentali e relativi metadati di classificazione.

Ricerche di documenti: consente la ricerca dei documenti utilizzando i seguenti criteri:

- ricerca per documenti tracciati sul sistema documentale;
- ricerca full text.

Produzione copie analogiche: consente la produzione delle stampe e delle copie con attestazione. Prevede l'utilizzo di modelli di stampa contenenti elementi caratterizzanti il processo di gestione documentale come la segnatura di protocollo e, per i documenti firmati digitalmente, la formula di attestazione di conformità all'originale tipo la copia con contrassegno.

Interoperabilità con il sistema di PEC: consente di gestire la corrispondenza con le caselle di PEC integrate nel sistema. Le funzioni implementate permettono l'invio e la ricezione di messaggi di posta avendo a disposizione tutti gli elementi di certificazione del sistema di PEC. È possibile, per i messaggi interoperabili (con segnatura.xml) attivare la protocollazione automatica dei documenti.

Interoperabilità nella stessa PA (trasmissione tra AOO) consente la trasmissione di documenti tra AOO dello stesso ente oppure tra AOO di enti diversi, senza l'utilizzo delle caselle di posta elettronica. L'invio e la ricezione dei documenti genera una ricevuta di protocollazione che attesta sia la ricezione che l'avvenuta protocollazione da parte dell'AOO destinataria.

Spedizione documenti con i servizi di postalizzazione esterni (opzionale), previa indicazione dell'indirizzo del destinatario e del mezzo di spedizione. La spedizione avviene tramite un servizio esterno di postalizzazione (ad esempio POSTEL) che opera sulla base dei requisiti per la stampa della copia analogica e dei criteri per l'indirizzamento al destinatario finale. È prevista la notifica di invio e di ricezione ovvero di

mancata ricezione da parte del destinatario fornita dal servizio esterno di postalizzazione.

Gestione del titolare di classificazione: consente la gestione delle voci di classificazione dei documenti e dei fascicoli in un titolare di classificazione. Il titolare di classificazione è articolato in una struttura gerarchica di tre livelli secondo quanto previsto dal piano di classificazione. Permette la gestione del titolare corrente e la storicizzazione delle voci di titolare obsolete. Sono gestite inoltre le correlazioni tra le voci di titolare per permettere la ricerca degli atti che nel tempo sono stati classificati in base alle voci di titolare corrente al momento della registrazione.

Gestione Archivi (deposito, massimario, scarto e invio in conservazione), consente il trasferimento dei dati e dei documenti individuati come “storicizzabili” in base alle regole definite sull’archivio corrente ed il loro reperimento dall’archivio di deposito. Le funzionalità di storicizzazione spostano i dati “storicizzabili” dall’archivio corrente all’archivio di deposito senza applicare alcuna regola di scarto. A seguito dell’archiviazione i dati, i documenti ed i fascicoli possono essere eliminati dal sistema o inviati al sistema di conservazione. Le funzionalità di scarto eliminano “definitivamente”, per quei documenti ritenuti scartabili, dati e documenti dal sistema.

Amministrazione (utenti, ruoli, registri): consente la gestione degli utenti, degli uffici e dei relativi gruppi documentali finalizzata all’impianto organizzativo della gestione documentale. L’organigramma visualizzato nel sistema

rappresenta una copia di quello creato in HR, al quale sono state integrate le informazioni mancanti e al quale si possono aggiungere delle strutture fittizie, denominate uffici virtuali, per soddisfare particolari esigenze relative alla gestione dei flussi documentali e di registrazione. Le movimentazioni effettuate in HR però non vengono direttamente riportate in Organizzazione, ma vengono estratte dal Controllo Accesso Unificato (CAU) che è il sistema centralizzato che colloquia con HR. L'allineamento dell'organigramma non avviene in tempo reale ma realizzato tramite processi asincroni.

Storicizzazione degli uffici e movimentazione degli utenti: il sistema recepisce tutte le modifiche relative ad un riassetto organizzativo: aggiunta di un utente, eliminazione di un utente, aggiunta di un ufficio e soppressione di un ufficio, Quest'ultima da origine ad una notifica per consentire di predisporre un mapping delle risorse dell'ufficio dismesso sugli uffici di destinazione. L'adeguamento avverrà in modo automatico al passaggio delle competenze (mediante un batch di allineamento in modalità asincrona).

Protocollazione di emergenza in modalità WEB (NSD-E): funzionalità che viene attivata nel caso in cui il Protocollo non sia disponibile. Il sistema di emergenza NSD-E è installato su un'infrastruttura tecnologica separata fisicamente rispetto a quella che ospita il Protocollo Asp. Ciò rende il servizio più affidabile nel momento in cui l'interruzione del Protocollo Asp è causata da un malfunzionamento di qualche componente infrastrutturale. Nel momento in cui Protocollo Asp diventa di nuovo disponibile, una procedura asincrona

provvede a trasferire i dati di emergenza in Protocollo Asp e protocollarli nei relativi registri.

Pubblicazione dei documenti in un'area di condivisione: funzionalità utili per particolari tipologie di documenti che devono essere messe a disposizione di utenti non necessariamente legati alla gestione dei flussi documentali e che possono essere consultati in uno spazio apposito. L'inserimento dei documenti informatici nell'area pubblica avviene da parte di un processo automatico che, sulla base di regole condivise, seleziona i documenti dalla piattaforma documentale e applica loro le policy di visibilità pubblica per metterli a disposizione all'esterno della struttura organizzativa che li ha prodotti.

Consultazione ed import dei protocolli da altre organizzazioni: permette la consultazione e l'importazione di dati e documenti protocollati da altri sistemi di protocollo.

Gestione delle rubriche: consente il popolamento delle rubriche dei corrispondenti (mittenti e destinatari).

Tracciabilità degli eventi: effettua la tracciatura di ogni evento in modo che sia possibile risalire all'autore, alla data e all'evento, sia attraverso interrogazioni con funzioni applicative che attraverso l'accesso ai dati.

Workflow di firma: comprende tutte le funzionalità a supporto del ciclo di vita del documento informatico, dalla formazione alla lavorazione intermedia fino alla protocollazione ed eventuale spedizione.

Permette di effettuare la gestione del documento basata su una organizzazione "destrutturata" ed in tal senso contiene le

funzionalità per l'assegnazione, la condivisione, la restituzione, la revisione, l'approvazione, l'invio alla firma e la protocollazione in uscita nelle more di una organizzazione o prassi definita nell'ambito di una o più unità organizzative. È l'utente che, conoscendo il modello organizzativo, esegue i passi previsti senza vincoli di sistema imposti dal processo di workflow.

Al fine di utilizzare il workflow di firma integrato con il protocollo è necessario l'utilizzo del componente applicativo denominato "Libro firma" per l'apposizione della firma digitale sul documento e ottenere la successiva protocollazione automatica.

Libro Firma: consente ai titolari di firma digitale, di sottoscrivere digitalmente i documenti informatici di propria competenza inviati alla firma dalle diverse applicazioni di supporto ai processi amministrativi. I documenti da firmare sono organizzati in "raccolte" tematiche. Il firmatario può apporre la firma digitale in due modalità diverse:

- tramite l'utilizzo di una smart card o di una token card e un certificato HSM (Hardware Security Module), firmando i documenti in maniera puntuale o multipla (firma basket) in modalità cades o pades.
- tramite l'utilizzo di una firma remota, generata su HSM utilizzabile tramite un servizio di rete (senza dover installare hardware o software sulla postazione), firmando anche un elevato numero di documenti.

A supporto delle operazioni di firma sono disponibili funzionalità per la visualizzazione del documento ed in caso

di mancata approvazione per il rifiuto dello stesso.

Gestione delle deleghe di firma: applicazione a supporto della Firma digitale che consente di creare dei modelli di gestione degli atti di delega, basati sulle tipologie di documenti e di attribuire quindi i poteri di firma ai delegati. Sulla base delle modifiche organizzative del delegante o del delegato (rimozione del soggetto dalla struttura organizzativa), sono poi previsti una serie di automatismi che revocano gli atti di delega e respingono al consumer gli eventuali documenti inviati alla firma del delegante o delegato rimosso dal ruolo o dalla struttura organizzativa.

Gestione Fascicoli: è un'applicazione di supporto alla gestione organizzata degli archivi documentali. La visibilità e l'accesso ai fascicoli e al loro contenuto è regolata dalla ACL (Access Control List).

Le funzionalità specifiche dell'applicazione sono:

- Creazione del fascicolo e i relativi metadati;
- Classificazione del fascicolo con una delle voci del titolare di classificazione;
- Creazione delle sotto cartelle del fascicolo;
- Inserimento di documenti utilizzando formati di file previsti dalla gestione documentale dell'ente;
- Ricerca dei fascicoli nell'archivio documentale;
- Visualizzazione del fascicolo e dei relativi contenuti;
- Gestione dei fascicoli nel loro ciclo di vita, fino al momento della chiusura;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 107 di 148

- Condivisione con altri gruppi di utenti per le lavorazioni comuni;
- Trasmissione per gestirne la proprietà.

Gestione delle tipologie documento e fascicolo: consente la definizione di tipologie di documenti e di fascicoli con la possibilità di definire metadati aggiuntivi rispetto a quelli previsti dalla norma.

Servizi Web di protocollazione e Gestione Documentale: sono disponibili servizi per gestire in autonomia il sistema documentale:

- Verifica dei formati dei documenti sulla base di una lista di accettazione definita;
- Servizi conversione dei formati: consentono la conversione dei documenti, in modo asincrono e l'apposizione di watermark (GLIFO, Segnatura di protocollo, ecc.);
- Protocollazione/registrazione su un registro di una determinata AOO con la memorizzazione del contenuto documentale, con eventuali allegati, e la restituzione del numero di protocollo assegnato;
- Archiviazione di un documento, con restituzione di un progressivo indipendente dal sistema del protocollo informatico e che può essere generato dal sistema con regole in completa autonomia rispetto alla protocollazione;
- Recupero di un documento, sia a partire dal numero di protocollo sia fornendo l'identificativo documentale;
- Verifica di esistenza di un numero di protocollo;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 108 di 148

- Consultazione della lista delle AOO di un ente;
- Consultazione della lista di registri di una determinata AOO;
- Verifica dell'esito della spedizione tramite caselle PEC;
- Consultazione della lista delle caselle di PEC associate ad un determinato registro di protocollo nell'ambito di una AOO;
- Estrazione della lista dei protocolli di una AOO per range di date;
- Estrazione di tutte le informazioni di dettaglio di un singolo protocollo;
- Estrazione delle informazioni del profilo utente;
- Web Services CAST: permette di risalire alle informazioni anagrafiche legate all'utente;
- Servizi di PEC;
- Indirizzari INI-PEC per consultare in modo sincrono l'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico;
- Fascicolazione on demand ed automatica dei documenti, che crea automaticamente fascicoli e contenuti durante il flusso di lavorazione dell'utente (che potrebbe non conoscerne i criteri di fascicolazione definiti sul sistema). Sono disponibili sia i servizi per la creazione dei fascicoli che i servizi per la fascicolazione dei documenti archiviati e/o protocollati nella piattaforma documentale;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 109 di 148

- Estrazione della lista dei fascicoli di una AOO per periodo di date di creazione;
- Estrazione di tutte le informazioni di dettaglio su un singolo fascicolo;
- Servizi di firma digitale;
- Servizi di recupero delegati di firma: rende disponibile alle applicazioni consumer la lista dei firmatari delegati su una determinata tipologia documento o criteri specifici della stessa.

Il Servizio comprende inoltre:

- autenticazione degli utenti tramite LDAP secondo le regole attualmente in uso presso le strutture;
- integrazione con i servizi di Posta Elettronica (PEL) e Posta Elettronica Certificata (PEC);
- integrazione con il servizio di verifica firma digitale e apposizione di firma digitale;
- integrazione con il servizio di verifica formati;
- integrazione con il servizio di conversione in PDF;
- integrazione con il servizio di apposizione marker e generazione di copie analogiche;
- accesso da parte di applicazioni terze attraverso i servizi web (SOA).

Il Servizio non comprende:

- personalizzazione delle funzionalità applicative relative ai requisiti funzionali;
- importazione dei protocolli e documenti archiviati precedentemente all'attivazione del sistema;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 110 di 148

- servizio di monitoraggio delle spedizioni;
- servizio di disaster recovery;
- servizio di assistenza applicativa.

Orario di Servizio: H24

6.1.1.1 Livelli di Servizio

Servizio	Sistema documentale e protocollo informatico		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Percentuale di disponibilità del singolo servizio	98%	€ 1.250,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	lun-ven 8,00-18,00 sab 8,00-14,00
Tempo di risposta	Entro 2 secondi nel 95% dei casi	€ 100,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	

6.1.2 Protocollo informatico

Comprende le seguenti macro funzionalità meglio descritte nel paragrafo 6.1.1:

- Protocollazione/registrazione dei documenti;
- Gestione dei flussi di attività e monitoraggio;
- Ricerche di protocolli;
- Ricerche di documenti;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 111 di 148

- Produzione copie analogiche;
- Interoperabilità con il sistema di PEC;
- Interoperabilità nella stessa PA;
- Spedizione documenti;
- Gestione del titolare di classificazione;
- Gestione Archivi;
- Amministrazione;
- Storicizzazione degli uffici e movimentazione degli utenti;
- protocollazione di emergenza in modalità WEB (NSD-E);
- Pubblicazione dei documenti in un'area di condivisione;
- Consultazione ed import dei protocolli da altre organizzazioni;
- Gestione delle rubriche;
- Tracciabilità degli eventi.

Per quanto riguarda i Servizi Web di protocollazione disponibili per gestire in autonomia il sistema di protocollo sono previste le seguenti funzionalità:

- Verifica dei formati dei documenti sulla base di una lista di accettazione definita;
- Servizi conversione dei formati: consentono la conversione dei documenti, in modo asincrono e l'apposizione di watermark (GLIFO, Segnatura di protocollo, ecc.);
- Protocollazione/registrazione su un registro di una determinata AOO con la memorizzazione del contenuto

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 112 di 148
documentale, con eventuali allegati, e la restituzione del numero di protocollo assegnato;

- Archiviazione di un documento, con restituzione di un progressivo indipendente dal sistema del protocollo informatico e che può essere generato dal sistema con regole in completa autonomia rispetto alla protocollazione;
- Recupero di un documento, sia a partire dal numero di protocollo sia fornendo l'identificativo documentale;
- Verifica di esistenza di un numero di protocollo;
- Consultazione della lista delle AOO di un ente;
- Consultazione della lista di registri di una determinata AOO;
- Verifica dell'esito della spedizione tramite caselle PEC;
- Consultazione della lista delle caselle di PEC associate ad un determinato registro di protocollo nell'ambito di una AOO;
- Estrazione della lista dei protocolli di una AOO per range di date;
- Estrazione di tutte le informazioni di dettaglio su un singolo protocollo, compresi documenti, allegati e attività;
- Estrazione delle informazioni del profilo utente, relative a tutti i contesti applicativi dei Servizi Documentali;
- Web Services CAST: permette di risalire alle informazioni anagrafiche legate all'utente;
- Servizi di PEC;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 113 di 148

- Indirizzari INI-PEC per consultare in modo sincrono l'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico.

Il Servizio comprende inoltre:

- Autenticazione degli utenti tramite LDAP secondo le regole attualmente in uso presso le strutture;
- Integrazione con i servizi di Posta Elettronica (PEL) e Posta Elettronica Certificata (PEC).
- Integrazione con il servizio di verifica firma digitale e apposizione di firma digitale.
- Integrazione con il servizio di verifica formati.
- Integrazione con il servizio di conversione in PDF.
- Integrazione con il servizio di apposizione marker e generazione di copie analogiche.
- L'accesso da parte di applicazioni terze attraverso i servizi web (SOA).

Il Servizio non comprende:

- personalizzazione delle funzionalità applicative relative ai requisiti funzionali;
- importazione dei protocolli e documenti archiviati precedentemente all'attivazione del sistema;
- servizio di monitoraggio delle spedizioni;
- servizio di disaster recovery;
- servizio di assistenza applicativa.

Orario di Servizio: H24

6.1.2.1 Livelli di Servizio

Servizio	Protocollo informatico		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Percentuale di disponibilità del singolo servizio	98%	€ 1.250,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	lun-ven 8,00-18,00 sab 8,00-14,00
Tempo di risposta	Entro 2 secondi nel 95% dei casi	€ 100,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	

6.1.3 Servizi web di protocollazione

Si tratta dei seguenti servizi web, utilizzabili dai consumer, per interagire con il sistema di protocollo:

- Verifica dei formati dei documenti sulla base di una lista di accettazione definita;
- conversione dei formati: Servizi web, di tipo asincrono che consentono la conversione dei documenti, l'apposizione di watermark (GLIFO, Segnatura di protocollo, ecc.).
- Protocollazione/registrazione su un registro di una determinata AOO con la memorizzazione del contenuto documentale, con eventuali allegati, e la restituzione del numero di protocollo assegnato.

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 115 di 148

- Archiviazione di un documento, con restituzione di un progressivo indipendente dal sistema del protocollo informatico e che può essere generato dal sistema con regole in completa autonomia rispetto alla protocollazione.
- Recupero di un documento, sia a partire dal numero di protocollo che fornendo l'identificativo documentale.
- Verifica di esistenza di un numero di protocollo ovvero di ricercare tutti i protocolli appartenenti a specifiche categorie prestabili.
- Consultazione della lista delle AOO di un ente.
- Consultazione della lista di registri di una determinata AOO.
- Verifica dell'esito della spedizione tramite caselle PEC.
- Consultazione della lista delle caselle di PEC associate ad un determinato registro di protocollo nell'ambito di una AOO.
- Estrazione della lista dei protocolli di una AOO per periodo di date.
- Estrazione di tutte le informazioni di dettaglio su un singolo protocollo, compresi documenti, allegati e attività.
- Estrazione delle informazioni del profilo utente, relative a tutti i contesti applicativi dei Servizi Documentali.
- Web Services CAST: attraverso i quali si può risalire alle informazioni anagrafiche legate all'utente.
- Servizi di PEC;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 116 di 148

- Indirizzari INI-PEC consente di consultare in modo sincrono l'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico.

Il Servizio comprende inoltre:

- Autenticazione degli utenti di sistema tramite LDAP secondo le regole attualmente in uso presso le strutture
- Integrazione con i servizi di Posta Elettronica (PEL) e Posta Elettronica Certificata (PEC)
- integrazione con il servizio di verifica firma digitale e apposizione di firma digitale
- integrazione con il servizio di verifica formati
- integrazione con il servizio di conversione in PDF
- integrazione con il servizio di apposizione marker e generazione di copie analogiche
- accesso da parte di applicazioni terze attraverso i servizi web (SOA)

Il Servizio non comprende:

- personalizzazione dei servizi web relativi ai requisiti funzionali;
- servizi di importazione e interrogazione di protocolli registrati con altri sistemi di protocollo
- servizio di disaster recovery
- servizio di assistenza applicativa

Orario di Servizio: H24

6.1.3.1 Livelli di Servizio

Servizio	Servizi Web di protocollazione		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Percentuale di disponibilità del singolo servizio	98%	€ 1.250,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	lun-ven 8,00-18,00
Tempo di risposta	Entro 2 secondi nel 95% dei casi	€ 100,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	sab 8,00-14,00

6.1.4 Conservazione digitale

La Sogei eroga il servizio di conservazione ed esibizione dei documenti informatici, delle loro aggregazioni informatiche (fascicoli con eventuali sotto-fascicoli, serie con eventuali sotto-serie) e dei corrispondenti metadati (descrittivi, di contesto, di processo, gestionali e tecnici).

Il servizio di conservazione è finalizzato a garantire e perpetuare nel tempo l'autenticità, l'integrità, l'affidabilità, la leggibilità e la reperibilità del patrimonio documentario, attraverso il ricorso da parte di Sogei a policy, processi funzionali, apparati applicativi, supporti di memorizzazione, risorse tecnologiche e dispositivi di sicurezza idonei, di qualità e indipendenti dall'evoluzione tecnologica.

Il servizio annovera, tra le proprie attività, anche la gestione e conservazione di tutte le evidenze informatiche – in particolare a livello di metadati – che attestano, certificano e tracciano le diverse fasi del processo di conservazione realizzato da Sogei sul patrimonio documentale affidato in custodia, le conseguenti azioni intraprese nel corso dello stesso, i controlli effettuati durante il suo svolgimento e i relativi esiti.

Nell'ambito del servizio la Sogei:

- eroga servizi di conservazione strutturati in modo da garantire la piena conformità al quadro normativo vigente;
- assicura la conformità del proprio sistema di conservazione agli standard tecnici indicati nelle regole tecniche per i sistemi di conservazione di cui al “DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 3 dicembre 2013”;
- garantisce che la fornitura del servizio di conservazione sia conforme a quanto previsto dal Manuale di conservazione pubblicato sul sito istituzionale di Agid nella sezione “Conservatori accreditati”;
- assicura il rispetto dei Livelli di Servizio;
- assicura il corretto funzionamento e la manutenzione della piattaforma di conservazione, oltre agli interventi evolutivi sulla stessa e sui relativi processi, qualora tali interventi si rendessero necessari per recepire le novità normative nel settore della conservazione digitale;
- supporta i produttori di documenti nella redazione del piano annuale di conservazione;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 119 di 148

- supporta i produttori di documenti nella definizione dei servizi di conservazione e nell'aggiornamento/stesura del Manuale di Conservazione.

Il servizio di conservazione erogato è strutturato in ragione dei requisiti funzionali di seguito elencati:

- formati file gestiti dal sistema di conservazione
- flessibilità dell'indice del pacchetto di versamento;
- completezza dell'indice del pacchetto di archiviazione;
- archiviazione della documentazione nel sistema di conservazione;
- informazioni restituite dal sistema di conservazione (esibizione);
- selezione e scarto della documentazione conservata;
- verifica periodica della documentazione conservata;
- riversamento digitale;
- monitoraggio del sistema.

È possibile attivare i seguenti servizi aggiuntivi:

- importazione nel Sistema di conservazione di Sogei di oggetti conservati da altri sistemi di conservazione;
- esportazione di oggetti conservati dal Sistema di conservazione di Sogei;
- attivazione di servizi di conservazione nei casi in cui il sistema informatico produttore dei documenti non si trovi all'interno del perimetro dei servizi del Sistema Informativo della Fiscalità.

Il Servizio comprende inoltre:

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 120 di 148

- servizio di autenticazione degli utenti tramite LDAP secondo le regole attualmente in uso presso le strutture;
- servizio di disaster recovery per la funzionalità di esibizione.

Il Servizio non comprende:

- personalizzazione delle funzionalità applicative relative ai requisiti funzionali;
- il servizio di assistenza applicativa.

Orario di Servizio:H24

6.1.4.1 Livelli di Servizio

Servizio	Conservazione digitale		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Percentuale di inserimento dei documenti nel sistema di conservazione	Entro 10 gg dalla data di presa in carico al sistema di conservazione per il 98% dei documenti da conservare	€ 0,18 per ogni giorno di ritardo per documento rispetto al valore soglia.	H24
	Entro 30 gg dalla data di presa in carico al sistema di conservazione per il 100% dei	0,25 per ogni giorno di ritardo per documento rispetto al valore soglia	

	documenti da conservare		
Esibizione documenti	Esibizione positiva nel 100% dei casi entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta di esibizione	€ 200,00 per ogni documento richiesto in fase di esibizione	

6.2 **PIATTAFORMA FORMAZIONE E-LEARNING**

Il Servizio mette a disposizione una piattaforma di e-learning per l'erogazione di contenuti informativi attraverso Internet e reti Intranet in un ambiente integrato di formazione.

L'erogazione del Servizio avviene coerentemente con quanto riportato nella normativa di riferimento ed in accordo alle linee guida dettate da AgID in materia di formazione e-learning.

Il Servizio offre:

- l'autoapprendimento asincrono attraverso la fruizione di contenuti preconfezionati disponibili sulla piattaforma di erogazione;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 122 di 148

- l'apprendimento in sincrono attraverso l'utilizzo di seminari online e delle aule virtuali;
- l'apprendimento collaborativo attraverso le attività delle comunità virtuali di apprendimento.

L'offerta di servizio parte dal presupposto della costituzione di distinti cataloghi dai quali gli utenti potranno individuare i corsi ai quali iscriversi. Il catalogo offre corsi base, praticamente invariati rispetto all'organizzazione che li utilizza, e corsi ad hoc, che affrontano temi specifici e comunque di stretta pertinenza dell'ambito operativo dell'Amministrazione.

È previsto inoltre un servizio di predisposizione del materiale didattico per corsi ad hoc, che adotterà standard di mercato per la produzione (learning object, SCORM, ecc...) e logiche di pricing differenziate (livello di interattività).

In aggiunta ai due servizi precedentemente indicati se ne definisce uno ulteriore per gli aspetti metodologici e didattici che si attuano attraverso l'introduzione della figura di tutor. In particolare a tale figura è possibile attribuire, in relazione al particolare percorso formativo, le seguenti funzioni:

- attuazione di interventi per il supporto didattico specialistico erogato in aggiunta al percorso formativo;
- attuazione di supporto prevalentemente organizzativo e motivazionale.

La prima funzione prevede aspetti assimilabili alla figura del docente o dell'esperto; per tali casi sarà valutata di volta in volta l'opportunità di ricorrere all'acquisizione di professionalità direttamente dal mercato. La seconda

funzionalità è dettagliatamente descritta nel seguito.

Le principali attività per l'erogazione del Servizio sono:

- Amministrazione e organizzazione,
- Erogazione dei contenuti,
- Gestione infrastruttura,
- Supporto agli utenti.

6.2.1 *Servizio di tutoring*

Il Servizio di tutoring prevede di disporre di una figura di tutor che coordina un'aula virtuale, ossia l'insieme dei partecipanti al corso che interagiscono in rete in modalità sincrona. Gli strumenti messi a disposizione del tutor dalla piattaforma tecnologica di supporto sono costituiti principalmente da: forum, bacheca, e-mail e chat.

Il tutor rappresenta il punto di riferimento di ciascun discente appartenente all'aula virtuale e ne effettua il monitoraggio attraverso le seguenti attività principali:

- supporta la comprensione dei contenuti dei corsi ai discenti attraverso la conoscenza dei materiali didattici;
- anima l'aula virtuale partecipando alle sessioni sincrone previa preparazione dell'evento stesso;
- effettua le valutazioni previste dal percorso e/o dal corso;
- controlla le scadenze del processo didattico;
- accede giornalmente alla piattaforma per le risposte tempestive da comunicare ai discenti;
- raccoglie sistematicamente le informazioni relative alla partecipazione dei propri studenti;

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 124 di 148

- incentiva la comunicazione con gli strumenti messi a disposizione dalla piattaforma tra i propri studenti;
- predispone eventualmente il materiale didattico aggiuntivo.

Il servizio prevede una remunerazione del Tutor in termini di giornate nell'ambito del servizio di Professional.

6.2.2 Servizio di predisposizione del materiale didattico

Il servizio prevede la progettazione e realizzazione di corsi ad hoc che fanno riferimento a particolari ambiti operativi di pertinenza della singola struttura committente.

Seguendo la classificazione indicata nel vademecum redatto da AgID, è possibile distinguere le seguenti macro tipologie di corsi:

- Corsi base di tipo generale: usualmente si trovano nei cataloghi dei vari fornitori e fanno riferimento a temi di utilità comune;
- Corsi ad hoc a bassa interazione: sono corsi base personalizzati sulle esigenze dell'Amministrazione e sono strutturati in uno o più moduli espositivi;
- Corsi ad hoc a media interazione: comprendono le caratteristiche dei moduli a bassa interazione e presentano uno o più moduli interattivi;
- Corsi ad hoc ad alta interazione: comprendono oltre alle caratteristiche dei corsi a media interazione l'accesso a servizi di aula virtuale.

Le tipologie di corsi suddette saranno realizzate nel rispetto degli standard e delle specifiche internazionali della

formazione on-line, al fine di assicurare la riusabilità dei contenuti anche strutturando i corsi stessi in moduli e questi ultimi in aggregazioni di unità didattiche elementari (learning object) secondo lo standard SCORM.

Le metriche adottate sono quelle indicate da AgID e riconducibili al solo costo di sviluppo per ciascuna ora di erogazione per corsi ad hoc a bassa, media ed alta interazione. Per ora di erogazione si intende, così come proposto dal mercato e riportato nelle linee guida AgID, “l’ora di audio continuo di formazione”. Tale parametro non corrisponde all’ora reale di fruizione in quanto la stessa risulta variabile ed influenzata da fattori esterni, quali le caratteristiche dell’apprendimento del singolo studente e la disponibilità dello stesso.

6.2.3 Servizio di gestione applicativa

Il servizio si articola in quattro aree distinte: l’area amministrativo/organizzativa, l’area didattica, l’area tecnologica e l’area di supporto all’utente.

L’area amministrativo/organizzativa prevede i seguenti servizi elementari:

- coordinamento e gestione amministrativa e di segreteria;
- validazione e controllo dei risultati delle elaborazioni;
- aggiornamento e manutenzione del data base;
- reportistica e monitoraggio;
- organizzazione classi virtuali;
- organizzazione esami e formulazione calendario se previsti dal corso;

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 126 di 148

- predisposizione e gestione della casella di posta dell'help organizzativo;
- predisposizione documenti guida, di lavoro e di registrazione.

L'area didattica prevede i seguenti servizi elementari:

- organizzazione delle classi virtuali;
- calendario delle sessioni sincrone;
- gestione dei forum (di corso e generali);
- gestione della bacheca;
- interazione e coordinamento.

L'area tecnologica prevede i seguenti servizi elementari:

- processi di creazione, classificazione e archiviazione dei contenuti della piattaforma di e-learning;
- gestione del repository dei contenuti della piattaforma LMS: gestione del ciclo di vita e delle versioni dei contenuti, gestione degli accessi, supporto per contenuti multimediali;
- caricamento di nuovi corsi di auto addestramento e/o aggiornamento di corsi esistenti;
- attività di gestione delle utenze interne/esterne al sistema di e-learning.

L'area di supporto all'utente prevede i seguenti servizi elementari:

- affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo all'uso delle funzioni del sistema di e-learning;
- assistenza ai docenti per la pubblicazione dei materiali didattici e nello svolgimento delle lezioni in aula virtuale.

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 127 di 148

- supporto alle verifiche di configurazione delle postazioni client degli utenti;
- comunicazioni agli utenti su eventi di formazione sincrona e gestione delle iscrizioni alle sessioni;
- gestione della comunicazione con gli utenti tramite i sistemi di messaggistica della piattaforma.

Il servizio ha una remunerazione in termini di giornate nell'ambito del servizio di Professional.

6.2.4 Servizio di hosting della piattaforma

Nell'ambito di tale servizio vengono rese tutte quelle attività connesse alla predisposizione dell'infrastruttura tecnologica di supporto in termini di componenti hardware, di software di base e/o di prodotto specifico. Inoltre sono comprese nell'offerta del servizio tutte quelle prestazioni professionali necessarie all'attivazione e gestione dell'infrastruttura, configurazione e parametrizzazioni.

Relativamente alla piattaforma tecnologica si specifica che è prevista la sostituzione del prodotto, attualmente utilizzato, con uno open source.

Fino al termine della fase di transizione tra l'attuale e la nuova piattaforma, dal punto di vista dei corrispettivi, il servizio di hosting della piattaforma sarà offerto in continuità con le metriche ed i corrispettivi ad oggi previsti nell'ambito del Contratto di servizi Quadro fra Sogei e Dipartimento delle Finanze e successivamente offerto con corrispettivi coerenti con l'evoluzione tecnologica prevista.

Eventuali necessità specifiche di personalizzazione e parametrizzazione della piattaforma, aggiuntive a quelle base

ricomprese nel presente servizio di hosting, saranno gestite con la remunerazione prevista nel servizio “Personalizzazione del software di mercato”.

Orario di Servizio: lunedì-venerdì dalle 8:00-18:00 o H24

6.2.4.1 Livelli di Servizio

Servizio	Servizio di hosting della piattaforma		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità della piattaforma	98%	€ 1.250,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	classe servizio base: lun-ven 8.00 - 18.00 classe servizio ampliato H24

6.3 **SERVIZI DI SICUREZZA**

6.3.1 **Piattaforme di sicurezza IAM (Identity Access Management)**

Il servizio prevede l’identificazione, l’autenticazione e l’autorizzazione degli utenti interni ed esterni mediante sistemi di directory, di controllo delle autorizzazioni, PKI (Public Key Infrastructure) e sistemi per la gestione integrata delle componenti al fine di consentire all’Amministrazione una gestione autonoma delle autorizzazioni ai propri servizi. Il Disaster Recovery è incluso in modalità “full” per l’ambito CAST e Certification Authority e in modalità “base” (sole funzioni in lettura) per l’ambito CAU.

Orario di Servizio: H24

6.3.1.1 Livelli di Servizio

Servizio	Piattaforme di sicurezza – identity access management		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio	99,0%	€ 1.250,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	H24

6.3.2 Piattaforme di sicurezza SOC (Security Operation Center)

Il SOC Sogei ha una struttura logica centralizzata con i seguenti obiettivi:

- raccogliere e analizzare gli eventi di sicurezza rilevati dalle varie componenti infrastrutturali, le altre tecnologie (hardware e software) di sicurezza presenti anche negli asset periferici dell’Amministrazione che ha sottoscritto il servizio;
- gestire e monitorare tutti i Sistemi di Sicurezza, al fine di identificare, contenere e bloccare eventuali “Minacce Informatiche” rilevate;
- contribuire alla gestione e all’analisi degli incidenti informatici in collaborazione con la struttura del CERT Sogei ed i riferimenti dell’Amministrazione;
- supportare le attività di Governo della Sicurezza verso l’Amministrazione.

Il servizio SOC è svolto principalmente attraverso la centralizzazione di tutti i log di evento provenienti dai dispositivi infrastrutturali di sicurezza.

I suddetti log sono analizzati e correlati in tempo reale, attraverso tecnologia di tipo SIEM (Security Incident and Event Management), per dare evidenza degli eventi più significativi ai fini della sicurezza e funzionali alla gestione degli incidenti informatici.

I servizi del SOC sono differenziati tra servizi endpoint e dispositivi. Per dispositivi si intendono apparati di sicurezza fisici o virtuali gestiti.

Il servizio include le seguenti attività:

- Monitoraggio delle sorgenti e notifica di vulnerabilità e minacce, con suggerimenti per la loro mitigazione;
- Definizione, validazione e verifica delle configurazioni tecniche dei sistemi di sicurezza, aggiornamento della documentazione inerente l'infrastruttura di sicurezza IT;
- Configurazione degli apparati di sicurezza in base alle politiche stabilite e attività di manutenzione sugli stessi, compreso il Patch Management;
- Definizione, autorizzazione, implementazione, modifica (change) ed “enforcement”, delle regole di sicurezza da implementare; valutazione del rischio associato a tali attività, laddove acquisiti i servizi corrispondenti;
- Monitoraggio in tempo reale dei sistemi di sicurezza (Real Time Security Monitoring), al fine di rilevare eventuali incidenti, attività sospette e violazioni delle politiche di

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 131 di 148

sicurezza, anomalie e/o disservizi sull'infrastruttura di sicurezza;

- Validazione dei sistemi attraverso scansioni periodiche (o su richiesta), per rilevare ed analizzare vulnerabilità applicative e di sistema operativo con notifica alle strutture responsabili del Patch Management, evidenziando eventuali attività di adeguamento non effettuate/posticipate (scansioni successive) laddove acquisiti i servizi corrispondenti;
- Produzione di reportistica di livello tecnico ed executive;
- Gestione degli eventi significativi rilevati (Incident Response, Incident Containment e Incident Recovery) coordinata anche attraverso la struttura del CERT Sogei con l'Amministrazione, di risposta e contenimento degli impatti derivanti dagli incidenti identificati e successivo ripristino delle normali attività operative.
- Identificazione di possibili incidenti (Incident Identification, Classification e Notification) tramite l'analisi delle informazioni raccolte e correlate dai sistemi del SOC, loro classificazione e notifica anche attraverso la struttura del CERT Sogei nel caso di incidenti con caratteristiche significative e rilevanti;
- Attività di supporto specialistico (Troubleshooting, Architectural, LabTest) per l'analisi delle anomalie applicative sui segmenti di rete dove insistono dispositivi di sicurezza perimetrale.

Orario di Servizio: H24

6.3.2.1 Livelli di Servizio

Servizio	Piattaforme di sicurezza – SOC		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Tempo di presa in carico della segnalazione (*)	<= 1 ora nel 95% dei casi	€ 0,5 per ogni richiesta che non rispetta il LdS	8.00-20.00 lun- ven 8.00-14.00 sabato
	<= 4 ore nel 100% dei casi	€ 0,7 per ogni richiesta che non rispetta il LdS	
Disponibilità del servizio SIEM	99,0%	€ 1.250,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	H24

(*) Tempo di presa in carico di segnalazioni provenienti da segnalazioni degli utenti raccolte da Sogei.

7. SERVIZIO SITO/PORTALE WEB E COMPONENTI ACCESSORI

Il Servizio si riferisce alle attività di sviluppo e conduzione (manutenzione) di siti/portali Internet o Intranet per la condivisione di informazioni e/o servizi corredati delle necessarie personalizzazioni e degli eventuali “servizi accessori” modulari laddove richiesti. In particolare:

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 133 di 148

- Sviluppo sito: si tratta di uno sviluppo a corpo che prevede l'attività di analisi, progettazione, sviluppo, test e messa in esercizio di un nuovo sito/portale composto dalla home page e dai template delle pagine standard (es. pagina news, pagina di approfondimento etc.), realizzato su una delle piattaforme standard Sogei, la cui complessità è definita Extra, Alta, Media e Bassa in relazione alla quantificazione dei parametri di seguito definiti. È ricompresa nel primo anno l'attività di manutenzione applicativa.
- Conduzione sito: si tratta di un servizio a canone che comprende la gestione dell'infrastruttura, le attività di manutenzione ordinaria del sito/portale, la gestione delle versioni di software di base, i piccoli interventi di manutenzione evolutiva necessari a garantire l'attualità della struttura e dei contenuti. Sono inoltre ricomprese le attività di web analytics.

I Servizi accessori sono:

- Redazione ordinaria: si tratta di un servizio a canone che comprende l'attività di pubblicazione, modifica e movimentazione di contenuti informativi e file, compreso l'aggiornamento delle pagine del sito, effettuata su precisa indicazione del committente sia relativamente al contenuto informativo che al posizionamento dello stesso all'interno del sito. Le attività sono eseguite secondo le modalità operative concordate. Questo servizio viene erogato dal lunedì al venerdì, escluso festivi, in orario 8-18.
- Migrazione da altro sito: si tratta di un servizio a corpo che prevede l'attività di trasferimento di contenuti

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 134 di 148 editoriali e relativi allegati, dalla piattaforma sorgente alla piattaforma target individuata da Sogei. In dipendenza della specificità della piattaforma sorgente, è facoltà di Sogei individuare meccanismi automatici di trasferimento ovvero procedere all'inserimento manuale dei contenuti.

- Ulteriori servizi opzionali come di seguito dettagliato:
 - Pagine con servizi applicativi: si tratta di uno sviluppo a corpo che comprende l'attività di implementazione di pagine web per l'inserimento di dati, successiva chiamata a un servizio esterno e presentazione dei dati di risposta opportunamente formattati (per esempio: form di accesso alla rubrica, pagina di ricerca, survey, form di prenotazione appuntamenti, ecc.).
 - Canali Social: si tratta di un servizio a canone che comprende l'attività relativa alla gestione (apertura, configurazione e monitoraggio) dei canali social richiesti dall'organizzazione anche attraverso piattaforme di social media management. Nell'attività di monitoraggio è inclusa la fase di assessment iniziale, l'individuazione dei keyword di ricerca, l'individuazione dei topic di analisi, pubblicazione di notizie (post), la moderazione dei commenti, la sentiment analysis e la produzione di reportistica ad hoc. Questo servizio viene erogato dal lunedì al venerdì, escluso festivi, in orario 8-18.
 - Redazione speciale: si tratta di un servizio a canone

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 135 di 148

che comprende l'attività di redazione come definita precedentemente ed erogata, su specifica richiesta del committente, dal lunedì al venerdì, in orario 18-22 e nei giorni festivi in orario 8-14.

- Sezione “area trasparenza” richiesta da ANAC: si tratta di uno sviluppo a corpo che comprende l'attività di predisposizione e aggiornamento periodico della sezione “trasparenza” in conformità con quanto stabilito dall'Autorità Nazionale AntiCorruzione. E' inclusa l'attività di verifica periodica di rispondenza e conformità della pagina ai requisiti dell'ANAC.

La complessità di un sito è definita Extra, Alta, Media e Bassa in relazione alla quantificazione dei seguenti parametri:

- Numero di pagine;
- Platea di utenti visitatori;
- N. visite medie;
- N. linee redazionali.

Servizio	Bassa	Media	Alta	Extra (*)
Sito/Portale informativo	Pagine < di 100	Pagine < di 1.000	Pagine < di 5.000	Pagine > di 5.000
	Platea < 1.000	Platea < 10.000	Platea < 50.000	Platea > 50.000
	visitatori unici/gg	visitatori unici/gg	visitatori unici/gg	visitatori unici/gg
	visite medie < 10.000/gg	visite medie < 30000/gg	visite medie < 70000/gg	visite medie > 70000/gg
	linee redazionali (**) =1	linee redazionali < 5	linee redazionali < 10	linee redazionali > 10

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 136 di 148

--	--	--	--	--

(*) la classe di complessità “Extra” è prevista anche per quei siti/portali per i quali è stato necessario predisporre un’infrastruttura ad hoc per la particolare criticità del servizio collegato.

(**) la singola linea redazionale rappresenta il gruppo di redattori che opera continuativamente su una determinata sezione del sito ovvero rappresenta l’attività eseguita dai gruppi redazionali distribuiti sul territorio (redazioni periferiche per Amministrazioni con sedi delocalizzate). I servizi accessori opzionali presentano invece un costo puntuale mediato.

Orario di Servizio: H24

7.1 **LIVELLI DI SERVIZIO**

Allo sviluppo dei siti si applicano i Livelli di servizio del servizio “Personalizzazione del software di mercato”

Servizio	Servizio sito/portale web e componenti accessori		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio	99,50%	€ 1.250,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	7.00 - 23.00

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 137 di 148

Servizio	Servizio sito/portale web e componenti accessori		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Tempi di risposta	2 sec. nel 98% dei casi	€ 100,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	

Gli indicatori sono rilevati sulle sole pagine del sito stesso (pagine html, contenuti, grafica, portlet) e non agli eventuali servizi richiamati.

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 138 di 148

ASPETTI GESTIONALI

8. CORRISPETTIVI

SERVIZI PROFESSIONAL E ACCESSORI		
Servizio	CORRISPETTIVI	Euro/giorno
Professional (Supporto e Governance)	Servizio di Coordinamento	800
	Servizio Specialistico	502
	Servizio Operativo	362
Servizio	CORRISPETTIVI	Euro
Servizi accessori	Viaggio (a/r)	376,54
	Indennità di trasferta giornaliera	160,29

Il Servizio può essere remunerato secondo due modalità:

- se le attività di supporto richieste rivestano natura progettuale e sono identificabili output concreti oggetto di consegna, l’obiettivo sarà dimensionato secondo le tariffe della tabella precedente e l’importo complessivo derivante sarà remunerato a fronte della consegna degli output definiti.
- se le attività di supporto rivestano natura occasionale verranno remunerate a Tempo e Spesa secondo le tariffe della tabella precedente.

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 140 di 148

SERVIZI DI SVILUPPO		
Servizio	CORRISPETTIVI	Euro
Sviluppo e manutenzione evolutiva del software ad hoc	Unità di sviluppo	197,42
	Unità non funzionali (gg)	432,00
	Unità progettuale/di ambito (gg)	651,00
Servizio	CORRISPETTIVI	Euro/giorno
Personalizzazione prodotti di mercato	Personalizzazione prodotti di mercato	341,00

Il Servizio è dimensionato attraverso i corrispettivi di cui sopra applicati alle quantità stimate e alla modalità di remunerazione definite in fase di pianificazione delle attività.

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 141 di 148

SERVIZI DI BASE DI CONDUZIONE		
GESTIONE E CONDUZIONE SERVIZI ICT		
Servizio	CORRISPETTIVI	Euro
Manutenzione servizi ICT	Unità di manutenzione – mese	1,64
	Manutenzione a giorni persona	341,00
Servizio di Customer Care	Canone annuale per disponibilità del servizio	30.000,00
	Richieste risolte da Customer Support	7,15
	Richieste risolte dal Supporto Specialistico	35,52
	Numero pacchetti per 100 conversazioni in chatbot	26,58
	Attivazione servizio canali aggiuntivi (UT)	82.790,00
	Canone annuale per disponibilità canali	8.333,33
	Costo per invio di SMS	1,30
	Attivazione servizio per campagne outbound (UT)	55.066,67
	Canone annuale per disponibilità servizio campagne outbound	46.100,00
	Costo per invio di SMS (pacchetti da 30) per campagne outbound	1,30
	Costo per invio mail (pacchetti da 1000) per campagne outbound	2,80
	Canone annuale per Community per Amministrazione richiedente	212.440,00
	Canone annuale Dashboard ad utente	280,00
	Canone annuale per disponibilità Dashboard	3.000,00

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 142 di 148

GESTIONE E CONDUZIONE INFRASTRUTTURA		
Servizio	CORRISPETTIVI	Euro/mese
Server	Immagini	558,32
	vCPU	98,68
	vRAM	15,86
	Immagini DR	449,00
	vCPU DR	67,68
	vRAM DR	17,25
Storage	GB allocati	0,395
Appliance	GBA allocati in esercizio	3,9
	GBT allocati in esercizio	2,15
	GBT DR allocati in DR	0,97
	Canone Appliance Q Tier1	2.855,00
	Canone Appliance Q Tier2	1.192,00
	Canone Appliance Q Tier3	2.451,00
Piattaforma Big Data	GB BIG DATA allocato	3,26
Piattaforma NOSQL	GB NOSQL (o IN-MEMORY) allocato	2,26
SERVIZI DI COLLABORATION E COMMUNICATION		
Servizio	CORRISPETTIVI	Euro/mese
Servizio navigation Internet	utente base	0,61
	utente esteso	2,62
	utente avanzato	3,16
	Plus Sicurezza	0,96
Centro servizi multimediale	fascia A (50000)	13.445,00
	fascia B (15000)	6.727,00
	fascia C (5000)	2.688,00
Virtual Private Network utente	Utente con token OTP	2,55
Virtual Private Network sito to site (VPN L21)	Site-to-Site	137,90
	Site-to-Site plus	272,60
Servizio Voip	Numero terminali telefonici	1,44
Servizi Reti Periferiche	Apparato in rete	3,58
Servizi Reti Geografiche	Porte attive	252,89
	Collegamenti geografici	133,00
Conferencing	Utente gestito base	2,48
	Utente gestito enterprise	7,84

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 143 di 148

	Utente gestito VOIP	19,75
PEL	Casella Posta Elettronica (PEL) base	2,98
	Servizio Archiving	0,67
PEC	Casella tipo C	3,83
	Casella tipo B	180,92
	Casella tipo A (SMALL)	300,00
	Casella tipo A (MEDIUM)	575,00
	Casella tipo A (LARGE)	920,00
	Servizio Archiving (Slot di 10 GB)	13,45
Virtual desktop pooled	Virtual Desktop - Standard	26,86
Bundle vAPP	Bundle vApp - Standard	24,25
Singola vAPP	Singola vApp - Standard	9,84
Singola vAPP C	Singola vAPP Capped 40%	7,56
Plus	Reporting accesso utenti - Plus	802,15
	Accesso da rete pubblica - Plus	1
Storage utente	Entry level	2,02
	Middle level	3,70
	High level	17,34
	VIP Level	33,67
	Backup	1,47
Gestione delle postazioni di lavoro periferiche	numero PDL (PC e Laptop)	15,15
Sicurezza delle postazioni di lavoro periferiche standard (non comprensivo delle licenze)	numero PDL (PC e Laptop) (*)	0,81
Sicurezza delle postazioni di lavoro periferiche plus	numero PDL (PC e Laptop se gestiti) (**)	1,29

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 144 di 148

(*) Le licenze cliente del software sono a carico dell'Amministrazione

(**) Le licenze Agent sono a carico dell'Amministrazione

SERVIZI DI TIPOLOGIA CLOUD		
PIATTAFORMA IAAS		
Servizio	CORRISPETTIVI	Euro/mese
IaaS	canone mensile - VM 1 CPU 2 GB RAM (200 GB HD, backup VM, DR base)	92,11
	canone mensile - VM 2 CPU 4 GB RAM (200 GB HD, backup VM, DR base)	118,44
	canone mensile - VM 4 CPU 8 GB RAM (200 GB HD, backup VM, DR base)	171,1
	canone mensile - VM 4 CPU 16 GB RAM (200 GB HD, backup VM, DR base)	257,28
	canone mensile - VM 8 CPU 32 GB RAM (200 GB HD, backup VM, DR base)	448,77
	canone mensile - Licenza Red Hat Enterprise Linux , Standard	1,21
	canone mensile - Licenza Windows server	0,65
	canone mensile - STORAGE AGGIUNTIVO 1GB in HA, con Backup e DR base	0,29
	canone mensile - Storage NAS 1GB in HA, con backup e DR base	0,23
	canone mensile - Backup e Restore CSV Costo aggiuntivo per 1GB Profilo di backup Silver	0,031
	canone mensile - Backup e Restore CSV Costo aggiuntivo per 1GB Profilo di backup Silver_Plus	0,048
	canone mensile - Backup e Restore CSV Costo aggiuntivo per 1GB Profilo di backup Gold	0,069
	canone mensile - Backup e Restore CSV Costo aggiuntivo per 1GB Profilo di backup Gold_Plus	0,082
	canone mensile - Backup e Restore CSV Costo aggiuntivo per 1GB Profilo di backup Gold_Plus 6 mesi	0,095
	canone mensile - Backup e Restore CSV Costo aggiuntivo per 1GB Profilo di backup Platinum	0,12

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 145 di 148

canone mensile - Backup e Restore CSV Costo aggiuntivo per 1GB Profilo di backup Platinum_Plus	0,16
canone mensile - Backup e Restore CSV Costo aggiuntivo per 1GB Profilo di backup Platinum_Plus 6 mesi	0,18
canone mensile - Backup e Restore dei dati strutturati e non strutturati, tramite agent per 1 GB Silver	0,036
canone mensile - Backup e Restore dei dati strutturati e non strutturati, tramite agent per 1 GB Silver_Plus	0,039
canone mensile - Backup e Restore dei dati strutturati e non strutturati, tramite agent per 1 GB Gold	0,031
canone mensile - Backup e Restore dei dati strutturati e non strutturati, tramite agent per 1 GB Gold_Plus	0,070
canone mensile - Backup e Restore dei dati strutturati e non strutturati, tramite agent per 1 GB Gold_Plus 6 mesi	0,081
canone mensile - Backup e Restore dei dati strutturati e non strutturati, tramite agent per 1 GB Platinum	0,15
canone mensile - Backup e Restore dei dati strutturati e non strutturati, tramite agent per 1 GB Platinum_Plus 6 mesi	0,17

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 146 di 148

SERVIZI DI BASE DIVERSI DA QUELLI DI CONDUZIONE		
PIATTAFORME ASP		
PIATTAFORME DI DEMATERIALIZZAZIONE		
Servizio	CORRISPETTIVI	Euro
Sistema documentale e protocollo informatico	Documento	0,024
Protocollo informatico	Documento	0,023
Servizi web di protocollazione	Documento	0,023
Sistema documentale e di protocollo	Servizi aggiuntivi	Sviluppo e manutenzione evolutiva del software ad hoc Personalizzazione del software di mercato
Conservazione digitale	Spazio disponibile (TB)	13.000,00
	Servizi aggiuntivi	Professional
<p>Il modello di pricing per la Conservazione digitale adottato si basa sullo spazio reso disponibile per i documenti gestiti e prevede un slot minimo di adesione pari a 0,5 Terabyte. Il costo annuale sarà determinato dalla somma dei "0,5 Terabyte" richiesti e resi disponibili ad inizio anno</p>		
PIATTAFORMA FORMAZIONE E-LEARNING		
Servizio	CORRISPETTIVI	Euro
Servizio di tutoring	Giorno di tutor	Professional
Servizio di predisposizione del materiale didattico	Ora corso bassa interattività	3.166,00
	Ora corso media interattività	4.488,00
	Ora corso alta interattività	5.912,00
	A catalogo	5.010,00
Servizio di gestione	Giorno gestione applicativa	Manutenzione personalizzazione

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 147 di 148

applicativa		prodotti
Servizio di hosting della piattaforma (8-18)	Canone fisso annuo per Amministrazione	35.080,00
	Canone settimanale per fascia utenti da 0 a 1.000	205,84
	Canone settimanale per fascia utenti da 1.001 a 5.000	411,68
	Canone settimanale per fascia utenti da 5.001 a 10.000	617,52
	Canone settimanale per fascia utenti da 10.001 a 20.000	926,28
	Canone settimanale per fascia utenti da 20.001 a 50.000	1.440,87
	Canone settimanale per fascia utenti da 50.001 a 100.000	2.161,31
	Canone settimanale per fascia utenti da 100.001 a 150.000	2.881,75
Servizio di hosting della piattaforma (h 24)	Canone fisso annuo per Amministrazione	35.080,00
	Canone settimanale per fascia utenti da 0 a 1.000	411,68
	Canone settimanale per fascia utenti da 1.001 a 5.000	823,36
	Canone settimanale per fascia utenti da 5.001 a 10.000	1.235,03
	Canone settimanale per fascia utenti da 10.001 a 20.000	1.852,55
	Canone settimanale per fascia utenti da 20.001 a 50.000	2.881,75
	Canone settimanale per fascia utenti da 50.001 a 100.000	4.322,62
	Canone settimanale per fascia utenti 100.001 a 150.000	5.763,49
SERVIZI DI SICUREZZA		
Servizio	CORRISPETTIVI	Euro/mese
Piattaforme di sicurezza - Identity Access Management	utente base	0,014
	utente gestito	0,229
	utente certificato	0,131
Piattaforme di sicurezza - SOC	Servizio SOC base - Fascia A da 15.001 a 50.000 endpoint	33.997,49
	Servizio SOC base - Fascia B da 5.001 a 15.000 endpoint	16.517,00
	Servizio SOC base - Fascia C da 1 a 5.000 endpoint	6.882,08

Allegato C

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 148 di 148

	Dispositivi gestiti	215,25	
SERVIZIO SITO/PORTALE WEB E COMPONENTI ACCESSORI			
Servizio	CORRISPETTIVI	Euro UT	
Servizio sito/portale web e componenti accessori	Sviluppo Fascia Bassa	62.850,00	
	Sviluppo Fascia Media	92.860,00	
	Sviluppo Fascia Alta	151.710,00	
	Sviluppo Fascia Extra	170.510,00	
	Migrazione Fascia Bassa	17.690,00	
	Migrazione Fascia Media	27.440,00	
	Migrazione Fascia Alta	39.000,00	
	Migrazione Fascia Extra	51.670,00	
	Pagine con servizi applicativi max 3 (Servizi Opzionali)	24.516	
	Area trasparenza (Servizi Opzionali)	12.264	
	CORRISPETTIVI		Euro/mese
	conduzione Fascia Bassa	15.068,00	
	conduzione Fascia Media	24.044,00	
	conduzione Fascia Alta	35.041,00	
	conduzione Fascia Extra	52.765,00	
	Social (Servizi Opzionali)	5.008,00	
	Redazione speciale (Servizi Opzionali)	963,00	
	Redazione Fascia Bassa	4.816,00	
	Redazione Fascia Media	6.442,00	
	Redazione Fascia Alta	7.916,00	
	Redazione Fascia Extra	9.575,00	