



SEGRETARIATO GENERALE della GIUSTIZIA AMMINISTRATIVA

Servizio Centrale per l'Informatica e le Tecnologie di Comunicazione

Ufficio Sistemi e Processi

Capitolato relativo all'adeguamento ed evoluzione del servizio di protocollo elettronico e gestione documentale del Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa ai sensi del D.P.C.M. 3 dicembre 2013

Acquisizione di servizi di progettazione, sviluppo, manutenzione, supporto specialistico e formazione

SOMMARIO

1. Premessa	3
2. Ambito della fornitura e contesto tecnologico.....	3
2.1. Ambito della fornitura.....	3
2.2. Contesto tecnologico attuale	4
3. Oggetto della fornitura.....	5
3.1. Dimensionamento servizi	5
3.2. Caratteristiche della soluzione di protocollo e gestione documentale.....	6
3.3. Piano di lavoro operativo e verifiche di conformità	7
3.4. Attività principali della fornitura.....	8
4. Ambienti e apparecchiature del fornitore.....	9
5. Governance del contratto	9
6. Garanzia e servizi di manutenzione correttiva e evolutiva	10
6.1. Garanzia.....	10
6.2. Manutenzione correttiva e adeguativa	10
6.3. Tempi di intervento.....	10
6.4. Tempi di ripristino o realizzazione.....	11
7. Sicurezza.....	11
8. Livelli di servizio e penali	12
9. Figure professionali e team di servizio.....	13
9.1. Figure professionali e competenze	13
9.2. Responsabilità	13
10. DUVRI	14
11. Informazioni riservate.....	14
12. Controllo di qualità	14

1. PREMESSA

Il presente capitolato tecnico ha l'obiettivo di fornire tutti gli elementi necessari per la predisposizione di una offerta tecnico economica per implementare il nuovo sistema di protocollo informatico e gestione documentale del Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa.

Si fa presente che il sistema di protocollo informatico della Giustizia Amministrativa deve soddisfare gli obblighi previsti dagli adempimenti normativi del D.P.C.M. del 3/12/2013, in ambito protocollo informatico e conservazione, e dalle "Regole sulla dematerializzazione e digitalizzazione dei servizi amministrativi" del 13/11/2014, che obbligano le pubbliche amministrazioni ad implementare le seguenti funzionalità:

- superamento delle funzionalità minime di protocollo informatico con la possibilità di una gestione documentale dei documenti prodotti e protocollati;
- integrazione della cooperazione applicativa tra protocollo e P.E.C.;
- conservazione a norma del registro di protocollo;

L'attuale sistema di protocollo informatico in uso presso gli uffici dell'Amministrazione non è conforme ai requisiti tecnici e organizzativi sopra descritti; occorre pertanto procedere ad un adeguamento, aderente alle norme previste.

L'Impresa concorrente viene invitata a predisporre un'offerta con riferimento a quanto successivamente riportato.

Con il termine "Amministrazione" va inteso il Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa (SGGA) oppure G.A. (Giustizia Amministrativa).

Con il termine "Fornitore" va intesa l'Impresa aggiudicataria della fornitura di servizi descritta nel presente capitolato tecnico.

2. AMBITO DELLA FORNITURA E CONTESTO TECNOLOGICO

2.1. Ambito della fornitura

Presso l'Amministrazione, costituita da 30 sedi (Tribunali Amministrativi Regionali e Consiglio di stato) dislocate su tutto il territorio nazionale, è attualmente in uso il sistema di Protocollo in ASP, acquisito come riuso del programma fornito dal CNIPA (ora Agid, Agenzia per l'Italia digitale). L'Attuale sistema di protocollo è finalizzato alla protocollazione, con etichetta adesiva, dei documenti cartacei in entrata e in uscita con le sole funzionalità di base. Il volume dei protocolli annuale è di circa 120.000 per un numero complessivo di circa 300 utenti operatori di protocollo.

L'attuale sistema di protocollo prevede, integrato nella stessa piattaforma infrastrutturale, un modulo per la gestione dei documenti; tale modulo non è mai stato utilizzato dall'Amministrazione.

Sotto l'aspetto meramente tecnico, l'attuale sistema software, sviluppato su un progetto antecedente il 2005, può considerarsi ormai funzionalmente superato. Il sistema presenta infatti, caratteristiche tecniche tali da non consentire implementazioni in termini di funzionalità aggiuntive che assicurino un'evoluzione in linea con le disposizioni normative in vigore né tantomeno la possibilità di semplificare le attività amministrative.

Nel momento in cui si redige tale documento, l'Amministrazione sta predisponendo quanto necessario per l'avvio del Processo Amministrativo Telematico, come previsto dal D.I. 31 agosto

2016, n. 168 convertito con modificazioni in legge 25 ottobre 2016, n. 197 e ha contestualmente deciso di attivare un graduale processo di digitalizzazione dei documenti, con l'introduzione della firma digitale anche sugli atti amministrativi. A tal fine, sono state emanate dal Segretario Generale, circolari interne con disposizioni per la razionalizzazione del consumo di carta.

Da una analisi comparativa effettuata con altri sistemi presenti sul mercato, tenendo conto dei costi di acquisizione, di implementazione e di formazione del personale, in relazione alla contingente situazione che vede gli uffici amministrativi pesantemente coinvolti nelle nuove procedure del Processo Amministrativo Telematico, si è individuata come soluzione ottimale quella di non modificare l'attuale sistema di protocollo informatico "ProtocolloASP" e di richiedere un sistema evoluto similare a livello di interfaccia utente (riduzione di impatto per gli operatori), adeguato alla normativa vigente e con l'implementazione della componente di gestione documentale.

In particolare le caratteristiche della soluzione da acquisire devono:

- Essere standard, evolute rispetto all'attuale, nel rispetto delle norme nazionali (D.P.C.M. 3/12/2013) che garantisca le nuove funzionalità richieste dalle Regole Tecniche in tema di protocollo informatico e gestione documentale.
- Salvaguardare il layout grafico delle attuali interfacce utente. Eventuali implementazioni dovranno essere conformi all'esistente in modo da limitare la necessità di formazione specifica per gli operatori e contenere sensibilmente i tempi di migrazione;
- Adeguarsi all'attuale struttura organizzativa dell'Amministrazione (un AOO per ogni ufficio/sede dell'Amministrazione).

2.2. Contesto tecnologico attuale

Il sistema di protocollo utilizzato è quello preso in riuso da Agid e denominato "ProtocolloASP".

Il sistema è stato personalizzato nel tempo, attraverso sviluppi richiesti dalle strutture organizzative della SGGA. Attualmente lo spazio assegnato per la lavorazione dei protocolli ammonta a 57 Gb, ma l'applicativo in esercizio utilizza circa il 5% di questo spazio, con un incremento tra i 700 e 900 Mb per anno.

Per quanto riguarda l'architettura software, il sistema è costituito dai seguenti elementi:

- una web application basata su JAVA;
- una applet per la gestione della stampante etichette;
- il software SPEED essenziale per il funzionamento tramite browser;
- uno schema relazionale che contiene i dati relativi alla logica di business dell'applicazione;
- un servizio centralizzato di directory per l'autenticazione;
- un'infrastruttura di rete che fornisce le interconnessioni fra i diversi sistemi;

Gli elementi costitutivi dell'architettura sono distribuiti su più macchine, sia fisiche che virtuali, sull'infrastruttura messa a disposizione dall'attuale fornitore in modalità hosting presso il loro

data center.

3. OGGETTO DELLA FORNITURA

Di seguito si descrivono gli elementi oggetto della presente fornitura:

1. Adeguamento del Sistema di protocollo e gestione documentale. Tale soluzione deve essere un'evoluzione del sistema attuale di protocollo "Protocollo ASP", adeguato alle norme definite dal D.P.C.M. del 3/12/2013, in hosting presso il Fornitore fino ad un max. di 500 Gb, comprensivo di licenze e di attività propedeutiche all'avvio in esercizio, precisamente: presa in carico, installazione, configurazione e migrazione dei dati dall'attuale protocollo ASP al nuovo sistema di protocollo e gestione dei documenti;
2. Servizio di Supporto specialistico per l'avvio in esercizio e la diffusione del sistema di protocollo e gestione documentale. Tra le principali attività si prevede l'analisi del contesto organizzativo per la definizione di nuovi processi e la corretta gestione dei flussi di corrispondenza in entrata e uscita ed inoltre gli interventi di configurazione e il popolamento del modulo, già integrato nella soluzione, per poter invocare il servizio di conservazione sostitutiva che l'Amministrazione avrà cura di indicare;
3. Servizio di formazione e affiancamento on-site sul sistema di protocollo e gestione documentale, e predisposizione di manuali di gestione;
4. Strumenti di formazione a distanza sul sistema di protocollo e gestione documentale: 1 sistema di e-learning per il protocollo e 1 sistema su gestione documentale;
5. Servizio di manutenzione della soluzione di protocollo e gestione documentale fornita, comprensiva di interventi di manutenzione sulla soluzione applicativa, sull'infrastruttura in hosting e di assistenza.
6. Package di spazio aggiuntivo per il sistema documentale, in hosting, pari a 250 Gb.

3.1. Dimensionamento servizi

Nel presente paragrafo vengono descritte le dimensioni dei singoli servizi:

1. La soluzione di Sistema di protocollo e gestione documentale, in hosting presso il fornitore fino ad un max. di 500Gb, nel rispetto delle caratteristiche descritte nel paragrafo successivo e comprensiva delle attività di presa in carico, installazione, configurazione e avvio in esercizio, deve essere dimensionata con un costo unico omnicomprendivo;
2. Servizio di Supporto specialistico: per tale servizio va previsto un massimale di 50 giorni uomo a consumo, da erogare a richiesta dell'Amministrazione;

3. Servizio di formazione, affiancamento on-site e predisposizione manuali di gestione: massimale di 80 giorni uomo, da erogare a richiesta e corrisposte a consumo;
4. Fornitura di 2 strumenti, standard, preesistenti, per l'erogazione di sessioni formative a distanza su sistema di protocollo e gestione documentale: costo unitario per ciascuno strumento;
5. Servizio di manutenzione della soluzione fornita, comprensiva degli interventi di manutenzione sulle componenti applicative, sull'infrastruttura in hosting, del servizio di assistenza. Il servizio viene erogato con continuità e per esso viene previsto un canone omnicomprendivo.
6. Package di spazio in hosting per documenti pari a 250 Gb. Per tale componente di fornitura prevedere un costo unitario per singolo package, da corrispondere solo a fronte di richiesta da parte dell'Amministrazione.

3.2. Caratteristiche della soluzione di protocollo e gestione documentale

La soluzione di protocollo e gestione documentale dovrà possedere le seguenti caratteristiche:

- essere un'evoluzione dell'attuale sistema di protocollo e gestione documentale, sempre in hosting presso il fornitore, minimizzare l'impatto per l'utenza mantenendo un'interfaccia grafica simile all'attuale (piattaforma JAVA, componenti open-source); nuovo sistema
- essere altamente modulare, in grado di avviare la lavorazione dei documenti tramite il Protocollo e di completare l'automazione dei registri con la gestione documentale, la gestione dei dati di processo ed il workflow;
- essere indipendente dalla piattaforma circostante: deve essere basata su JAVA, come l'esistente, con una struttura a connettori, con la possibilità di integrarsi con i maggiori sistemi (DB, AS, DMS, Workflow, etc...);
- essere un'applicazione interamente Web (a meno del generatore di report) in modo da non rendere necessaria l'installazione di software aggiuntivo sui client di consultazione;
- essere realizzato utilizzando o integrando componenti diffusi nei rispettivi settori di riferimento (DB, DMS, AS, etc...), al fine di garantirne la qualità e l'efficienza nel tempo;
- essere completamente aderente alle norme AGID in materia di protocollo e gestione documentale;
- prevedere struttura modulare per: solo protocollo, protocollo e firma digitale, protocollo-firma digitale e gestione documentale, gestione dei procedimenti, archiviazione sostitutiva, senza preclusione per eventuali ampliamenti futuri;
- essere integrato con i principali sistemi di firma digitale compresi sistemi di firma digitale remota consentendo la verifica della firma dei documenti in ingresso (qualunque sia la CA di riferimento) e di firmare quelli in uscita;
- consentire estrema flessibilità a fronte di variazione di normative o di adeguamenti ad esigenze specifiche dell'Amministrazione;
- permettere una totale scalabilità verticale (livelli) ed orizzontale (numero di server in parallelo) al crescere di parametri base quali numero utenti e quantità di documenti;
- consentire una completa integrabilità con sistemi esterni, anche da parte di partner, e fornire un'ampia programmabilità attraverso API e Web Services;
- fornire un'interfaccia utente ed interazioni con il server ottimizzate al fine di ridurre i

tempi di memorizzazione e ricerca dei documenti;

- fornire la possibilità di personalizzare la base dati di documenti da adattare a qualsiasi esigenza informativa di processo dell'amministrazione;
- gestire la sicurezza del sistema attraverso meccanismi di soft e/o Strong Authentication e cifratura delle connessioni;
- fornire una piena rispondenza ai requisiti di Trasparenza e Privacy in conformità ai requisiti della legge 241/90 in materia di accesso e trasparenza della documentazione amministrativa e 675/96 in materia di tutela della privacy.

Inoltre dovrà essere presente una gestione di flussi per l'assegnazione e la lavorazione dei documenti. In particolare deve essere garantita la possibilità di assegnare documenti per competenza, conoscenza e smistamento sia ad utenti che ad uffici. I destinatari delle assegnazioni potranno sia accettare l'assegnazione che rifiutarla e in caso anche riassegnare il documento stesso ad altri utenti o uffici.

Il sistema dovrà fornire agli utenti, attraverso un'interfaccia utente interamente web based, unica per i vari ambienti, tutte le funzionalità di cui necessitano (protocollo, documentale, procedimenti, etc...), integrate in un unico ambiente applicativo in modo trasparente, senza che l'utente debba effettuare più accessi per l'utilizzo di diverse funzionalità.

Le funzionalità di amministrazione devono essere rese disponibili utilizzando un'interfaccia utente web based identica a quella delle altre utenze.

In **Appendice 1**, allegata al presente capitolato, viene fornita una lista delle principali funzionalità da garantire con la nuova soluzione di protocollo e gestione documentale.

Il framework applicativo dovrà fornire funzionalità necessarie per la realizzazione di qualsiasi sistema informativo (ACL, profilazione utenti, etc...) ed offrire ad eventuali sviluppatori futuri un insieme di primitive, API e Web Services.

Sono invece espressamente escluse dalla fornitura:

- la fornitura di licenze software di ambiente diversa da quella necessaria allo sviluppo del progetto;
- la connettività rete.

3.3. Piano di lavoro operativo e verifiche di conformità

Entro 5 giorni lavorativi dalla data di avvio delle attività contrattuali il fornitore deve presentare un piano di lavoro complessivo, integrando quello presentato in fase di offerta, con l'indicazione puntuale delle fasi/attività, degli interventi formativi da attuare, delle risorse da coinvolgere, al fine di avviare la nuova soluzione di protocollo e gestione documentale in esercizio.

L'Amministrazione, considerando la necessità di procedere nel più breve tempo possibile e di minimizzare l'impatto nei confronti del personale amministrativo impegnato nell'avvio del PAT, intende procedere riducendo il più possibile i tempi delle fasi necessarie per l'avvio in esercizio della nuova soluzione, precisamente per:

- attività di presa in carico: non maggiore di 20 giorni solari (migliorabili in fase di offerta);
- attività di installazione, configurazione e migrazione della soluzione di protocollo e gestione documentale: non maggiore di 60 giorni solari (migliorabili in fase di offerta).

Gli interventi ulteriori, da prevedere parallelamente alle fasi appena descritte per l'avvio in produzione della soluzione riguardano:

- la definizione di nuove modalità per gestire i processi in entrata ed uscita;
- l'erogazione dei moduli di formazione a distanza su protocollo e gestione documentale;

- la pianificazione di giornate di affiancamento on-site, pre e post avvio in produzione della soluzione, per minimizzare l'impatto del cambiamento per gli utenti utilizzatori.

La data di avvio delle attività contrattuali sarà comunicata al Fornitore dal direttore dell'esecuzione del contratto, a valle della stipula del contratto e dopo una riunione di start-up tra Amministrazione e Fornitore.

Per l'Amministrazione l'aspetto temporale di completamento delle attività è importante quanto la corretta esecuzione dell'attività stessa. Il non rispetto dei tempi previsti, indicati anche in fase di offerta, determinerà l'applicazione di penali.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare attività di verifica di conformità al termine di ciascuna attività/fase.

Per l'espletamento delle attività di verifica di conformità il Fornitore dovrà comunicare la data di termine attività e pronti al collaudo. Il Fornitore deve anche fornire disponibilità a fornire assistenza tecnica durante le verifiche presso i locali dell'Amministrazione.

Successivamente al rilascio della nuova soluzione di protocollo e gestione documentale, si concorderà con l'Amministrazione un piano per procedere, utilizzando giornate di consulenza a consumo, con l'installazione e il popolamento della componente per invocare il servizio di conservazione sostitutiva che l'Amministrazione avrà, nel frattempo, individuato.

La manutenzione della soluzione avrà inizio nel momento in cui la soluzione sarà collaudata e funzionante in esercizio per tutti gli uffici della G.A..

3.4. Attività principali della fornitura

Si descrivono in tale paragrafo le principali attività costituenti la fornitura; l'elenco di tali attività nel dettaglio sarà condiviso con l'Amministrazione solo a valle della stipula in fase di avvio delle attività contrattuali:

1. Presa in carico del sistema esistente;
2. Installazione e configurazione del nuovo sistema di protocollo, evoluto ed adeguato alle nuove disposizione come da D.P.C.M. del 3/12/2013 e successive modifiche, in modo da garantire:
 - Il superamento delle funzionalità di base
 - La conservazione giornaliera del registro di protocollo
 - L'integrazione con l'uso della PEC;
 - La cooperazione applicativa tra i sistemi attraverso l'esposizione di web services in grado di dialogare con altri sistemi dell'amministrazione;
 - La generazione dell'impronta per ogni documento informatico
3. Installazione e configurazione della componente di gestione documentale, comprensivo di un servizio di hosting almeno fino a 500 Gb. Il sistema documentale dovrà possedere almeno le seguenti caratteristiche/funzionalità:
 - Indicizzazione dei contenuti e ricerche full text;
 - Integrazione con i prodotti di office automation;
 - Compatibilità con le apparecchiature esistenti (es. stampanti etichette e scanner);
 - Compatibilità con i browser più diffusi e con i s.o. client Windows 7 e 10;
 - Interazione applicativa con applicazioni esterne.
4. migrazione dati dall'esistente al nuovo, intesa come sviluppo di procedure atte a garantire che il porting dei dati avvenga in modo corretto senza alcuna perdita di informazioni. La

migrazione dall'attuale sistema di Protocollo verso il nuovo dovrà mantenere le funzioni attuali e le informazioni già conservate. In particolare dovrà essere garantito il porting dei dati ed eventuali relazioni con i metadati. Nel nuovo sistema dovranno essere riportati tutti gli utenti attualmente inseriti nell'attuale sistema. Per quanto riguarda le funzioni, dovranno essere presenti tutte le attuali funzioni relative alla protocollazione.

5. avvio in produzione, secondo i tempi definiti con l'Amministrazione;
6. adeguamento dei web services per il colloquio con altre applicazioni esterne (SI.CO.GE. , GO-COMPLIANCE, FDP, ..);
7. predisposizione e configurazione della componente che consente di effettuare la conservazione dei dati con un sistema di conservazione sostitutiva a norma;
8. Definizione di nuovi flussi lavorativi in funzione del nuovo contesto organizzativo per la gestione della corrispondenza in entrata e in uscita;
9. affiancamento on-site pre e post evoluzione e raccolta feedback;
10. previsione di 2 moduli di e-learning per formazione a distanza di circa 300 utenti mediamente con profilo informatico di basso livello ma di alta capacità professionale nel settore della protocollazione e classificazione e per la formazione del personale tecnico di gestione;
11. manutenzione correttiva da erogare, secondo livelli di servizio definiti contrattualmente, e manutenzione dell'infrastruttura fornita in hosting, garantendo opportuni dimensionamenti e regole di sicurezza;
12. supporto nella predisposizione dei manuali di gestione;
13. fornire documentazione tecnica e manuali (anche in cd), in lingua italiana salvo quella relativa a prodotti per cui non esista traduzione, sulle soluzioni in esercizio, sui prodotti e di presa in carico dei servizi;

4. AMBIENTI E APPARECCHIATURE DEL FORNITORE

L'ambiente di produzione (hosting), nonché quello di sviluppo e test, dovranno essere realizzati su apparati messi a disposizione dal Fornitore.

Tali apparati sono e rimarranno di proprietà del Fornitore stesso che ne sarà responsabile per la cura ed il mantenimento funzionale per tutta la durata del progetto di sviluppo.

Si intendono comprese nei servizi di configurazione:

- la documentazione tecnica ed operativa dell'infrastruttura di esercizio presente presso il Fornitore;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, ecc.
- le attività di cooperazione con i tecnici designati dall'Amministrazione per concordare aspetti tecnici specifici;
- il supporto, rivolto al personale dell'Amministrazione (o a terzi da essa designati) per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo.

5. GOVERNANCE DEL CONTRATTO

E' importante che si rispettino per le diverse fasi previste nel paragrafo di pianificazione, dovranno rispettare i tempi di consegna previsti nel relativo paragrafo di pianificazione del presente capitolato tecnico.

L'Amministrazione indicherà un Responsabile del procedimento amministrativo (RUP).

E' richiesto che il Fornitore indichi un Responsabile del contratto, che garantisca la qualità complessiva della fornitura/servizi erogati, gestisca gli stati avanzamento lavori, operi quale interfaccia unica, sia tecnica sia amministrativa, verso l'Amministrazione e detenga poteri di delega all'interno dell'azienda tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del contratto.

Il RUP, avvalendosi anche del supporto del Direttore dell'esecuzione nonché di figure professionali impegnate nel monitoraggio delle attività contrattuali, nell'eventualità che l'Amministrazione determini di avvalersi del supporto di terzi, esaminerà lo stato del servizio e la condotta di gestione, nonché eventuali azioni correttive.

6. GARANZIA E SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E EVOLUTIVA

6.1. Garanzia

L'oggetto della fornitura sarà coperto da garanzia per una durata di 36 mesi dalla data del collaudo o comunque per tutta la durata di validità delle licenze.

Gli interventi in garanzia, da prevedersi per malfunzionamenti o difetti riguardanti il software e/o le regole di implementazione dovranno essere espletati, previa richiesta dell'Amministrazione, con il rispetto dei valori di soglia previsti per gli interventi di manutenzione correttiva di cui al paragrafo successivo.

Nel caso di indisponibilità agli utenti di risorse non critiche, l'intervento in garanzia potrà essere garantito in modalità "best effort", ma comunque entro un periodo massimo di 7 giorni solari, salvo diversi accordi con l'Amministrazione correlati allo specifico malfunzionamento.

6.2. Manutenzione correttiva e adeguativa

Si definisce livello di gravità dei problemi il grado di criticità assegnato alla richiesta, in relazione al tipo di malfunzionamento. Vengono individuati i seguenti livelli di gravità dei problemi:

1. L'intera applicazione è indisponibile agli utenti
2. Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti
3. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti
4. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti

I tempi indicati di seguito e relativi ai livelli di servizio si calcolano a partire dalla ricezione del messaggio da parte dell'help desk, se la ricezione stessa è avvenuta durante un giorno lavorativo nei seguenti orari:

- dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:30, dal lunedì al venerdì (escluse festività nazionali)

mentre coincide con le ore 9:00 del primo giorno lavorativo seguente a quello di ricezione della segnalazione, nel caso in cui il messaggio abbia raggiunto l'help desk al di fuori dell'orario sopra indicato.

6.3. Tempi di intervento

Si definisce tempo di intervento il tempo intercorrente tra la segnalazione attivata all'help desk e la notifica al richiedente della diagnosi di massima e della previsione del tempo di ripristino (o di realizzazione).

Livello di servizio	Tipo Manut.	Liv. gravità problema	Valori di servizio previsti nella fornitura
TEMPO DI INTERVENTO	CORRETTIVA	1	2 ore nel 96% dei casi, entro 4 nel restante 4%
		2	3 ore nel 96% dei casi, entro 6 nel restante 4%
		3	4 ore nel 96% dei casi, entro 8 nel restante 4%
		4	8 ore nel 96% dei casi, entro 12 nel restante 4%
	ADEGUATIVA	Qualsiasi	16 ore nel 96% dei casi, entro 32 nel restante 4%

6.4. Tempi di ripristino o realizzazione

Si definisce tempo di ripristino (o di realizzazione) il tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio all'help desk ed il ripristino o la realizzazione della funzionalità o componente del sistema cui si riferisce la segnalazione; per ripristino o realizzazione della funzionalità si intende la comunicazione all'Utente finale da parte dell'help desk dell'avvenuta chiusura della segnalazione e la pubblicazione della patch di correzione o della nuova versione del software sull'area FTP del sito web del Fornitore.

Livello di servizio	Tipologia Manutenzion	Liv. gravità	Valori di servizio previsti nella fornitura
TEMPO DI RIPRISTINO O REALIZZAZIONE	CORRETTIVA	1	4 ore nel 96% dei casi, entro 8 ore nel restante 4%
		2	6 ore nel 96% dei casi, entro 12 ore nel restante 4%
		3	12 ore nel 96% dei casi, entro 24 ore nel 3% dei casi, entro 48 ore nel restante 1%
		4	24 ore nel 96% dei casi, entro 48 ore nel 3% dei casi, entro 96 ore nel restante 1%
	ADEGUATIVA	Qualsiasi	12 giorni nel 96% dei casi, entro 24 giorni nel 3% dei casi, entro 40 giorni nel restante 1%

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione di rete, uso improprio delle funzioni ecc.) comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva, comunque il supporto all'attività di diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma il ripristino verrà delegato alle strutture di competenza all'interno del SGGA.

7. SICUREZZA

Le attività di modifica dei SW dovranno essere svolte in modo da rispettare pienamente tutti i requisiti di sicurezza richiesti dalle normative in materia e in particolare da:

- DPR 445/2000 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di

documentazione amministrativa”;

- Codice dell'amministrazione digitale (Dlgs 7 marzo 2005 n. 82) e successive modifiche;
- Provvedimento Garante dei Dati Personali del 27 novembre 2008.

Il sistema di protocollo informatico risultante dalle modifiche dovrà pertanto avere i seguenti requisiti minimi per il trattamento del segreto d'ufficio:

- a) garantire la sicurezza e l'integrità dei dati;
- b) garantire la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata e in uscita;
- c) consentire, in condizioni di sicurezza l'accesso alle informazioni da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni della legge 31 dicembre 1996, n. 675, in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali;" (DPR 428/1998, art 3, comma1, punti a,b,e).

Oltre a ciò il sistema di protocollo informatico deve consentire il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti" (DPCM 31/10/2000, Art 7, comma 2).

A norma dei citati provvedimenti del Garante dei Dati Personali il sistema dovrà mantenere un tracciato di tutti gli accessi amministrativi dell'intero sistema.

La conservazione dei documenti, le attività di backup e disaster recovery e gli adempimenti amministrativi connessi alla sicurezza rimarranno di competenza del SGGA.

E' di competenza del fornitore assistere l'Amministrazione nelle attività di:

- a) **Analisi del rischio:** identificazione dei beni da proteggere in termini di risorse hardware, software, dati, documentazione cartacea, risorse professionali e supporti di memorizzazione; classificazione dei beni e loro valutazione; valutazione delle minacce e delle vulnerabilità; individuazione dell'esposizione al rischio; individuazione dell'insieme contromisure;
- b) **Definizione delle Politiche di Sicurezza specifiche:** Criteri di classificazione della criticità dei dati; criteri per la protezione fisica delle risorse; criteri per la protezione logica dei dati; criteri per la sicurezza logica; criteri per il Piano di ripristino dei dati e dell'installazione; criteri per la gestione degli incidenti; criteri di gestione e formalizzazione delle procedure di raccolta e analisi delle transazioni;
- c) **Definizione del piano di attività:** il piano generale di attuazione dei singoli interventi; i criteri dell'Amministrazione per definire gli accessi, con il dettaglio dei profili di accesso previsti; il piano di utilizzo della firma digitale e della marcatura temporale; norme per il personale; le sinergie fra i diversi interventi; l'indicazione dei tempi, delle risorse e delle competenze necessarie;
- d) **Definizione delle Politiche di Auditing:** procedure di monitoraggio delle attività quali la raccolta ed analisi dei file di log dei sistemi e di verifica dell'efficacia delle misure di sicurezza quali la vulnerability assessment, network scanning, ecc..

8. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Nello svolgimento delle attività sarà sottoposto a valutazione il rispetto dei tempi pianificati delle singole fasi/attività prevedendo una penale pari allo 0,1% per ogni giorno di ritardo o disservizio, sui tempi di consegna/termini definiti nel piano predisposto in fase di offerta riguardo alla predisposizione e avvio in esercizio della nuova soluzione di protocollo e gestione documentale,.

Una penale dell'0,1 % dell'importo contrattuale corrispondente alla predisposizione e avvio in

esercizio della nuova soluzione di protocollo e gestione documentale, in caso si vari la composizione del Team di Servizio e la variazione corrisponda ad una riduzione di competenze del team o per qualunque altro inadempimento legate ad attività definite e concordate con l'Amministrazione.

Una penale pari a 0,1% dell'importo contrattuale, in caso di sfioramento dei tempi di intervento previsti come livelli di servizio per la manutenzione correttiva e adeguativa.

L'ammontare delle penalità non potrà superare il 10% del valore della fornitura (IVA esclusa).

Ove la penale superi il 10% del valore della fornitura l'amministrazione potrà procedere alla risoluzione del contratto.

9. FIGURE PROFESSIONALI E TEAM DI SERVIZIO

9.1. Figure professionali e competenze

L'Affidatario deve proporre un proprio Team di Servizio formato dalle risorse specialistiche che ritiene più idonee in termini di professionalità, esperienze, competenze, attitudini per l'erogazione dei servizi oggetto di questo capitolato e comunque nel rispetto delle figure professionali descritte dettagliatamente in **Appendice 2**.

In offerta tecnica, il Candidato dovrà illustrare la composizione del Team di servizio proposto, fornendo, per ciascuna risorsa, il rispettivo Curriculum Vitae (CV) in formato europeo. A tal proposito si evidenzia che:

- a) devono essere presentati almeno 15 CV e non sono ammessi più di 20 CV per i componenti il Team di Servizio. Tutti i CV presentati devono essere numerati progressivamente;
- b) L'Affidatario dovrà presentare almeno un CV per ognuna delle figure professionali richieste e descritte nell'Appendice 2; non sono ammessi CV per figure diverse.

Sarà attribuito punteggio = 0 (zero) al corrispondente sub-criterio di valutazione nell'offerta tecnica, qualora i CV presentati in Offerta Tecnica per il Team di servizio, conformi a quanto indicato in Appendice 2, siano inferiori a 15.

L'Affidatario deve mantenere inalterata la composizione del Team di servizio e la disponibilità dei suoi componenti per l'intera durata del contratto, pena l'applicazione delle penali previste (par. 8).

Per quanto riguarda la scolarità, ove per la figura professionale è prevista la possibilità del diploma di scuola superiore al posto della laurea, il candidato sarà accettato unicamente se, sia la sua esperienza lavorativa, sia l'anzianità nel ruolo, risultino superiori di 5 (cinque) anni ai requisiti minimi richiesti per la specifica figura professionale.

9.2. Responsabilità

E' responsabilità del Fornitore garantire la predisposizione del migliore gruppo di lavoro, Team di Servizio, per assicurare la corretta esecuzione dei servizi previsti nella fornitura.

Il Fornitore garantisce sin d'ora che tutti i servizi oggetto della fornitura saranno effettuati impiegando esclusivamente personale regolarmente assunto ed inquadrato a termine di legge e nel rispetto delle norme antinfortunistiche in materia, a tal fine dovrà presentare il "Documento unico di regolarità contributiva" (DURC) nonché l'attestazione antimafia.

La Fornitore si impegnerà inoltre a far rispettare al proprio personale le norme comportamentali più consone alla permanenza in una sede della G.A.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere ed ottenere, a proprio insindacabile giudizio

la sostituzione del personale che abbia violato dette norme comportamentali e di sicurezza.

10. DUVRI

In osservanza a quanto disposto dal D. Lgs. 81/08 non si ritiene necessaria la redazione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze) in quanto si procederà ad impartire disposizioni atte ad impedire interazioni tra personale dell'Amministrazione e il Fornitore. Pertanto con l'accettazione del presente capitolato le parti convengono che l'importo degli oneri per la sicurezza per rischi interferenti è pari a zero.

11. INFORMAZIONI RISERVATE

Qualsiasi notizia, documento, informazione concernente direttamente o indirettamente il lavoro svolto o l'organizzazione e l'attività dell'Amministrazione, che venisse a conoscenza del personale della Società aggiudicatrice, in relazione ai servizi prestati, dovrà essere trattato come materiale riservato e non potrà essere comunicato a terzi, neanche parzialmente.

Sono escluse dalle condizioni suddette le notizie o informazioni che siano o divengano di dominio pubblico, o che siano già state portate a conoscenza del Fornitore da terzi, a vario titolo.

12. CONTROLLO DI QUALITÀ

Il Fornitore dovrà fornire la certificazione di qualità relativamente agli standard ISO 9001, o equivalenti, per le attività di progettazione e implementazione della soluzione proposta.

L'azienda contraente si impegna a nominare come interfaccia verso il committente per la qualità, un rappresentante per l'assicurazione della qualità, come figura indipendente dall'organizzazione commerciale e dal responsabile di contratto.