



**CONVENZIONE TRA IL MINISTERO  
DELL'ISTRUZIONE E LA SOGEI IN APPLICAZIONE  
DELL'ARTICOLO 51, COMMA 1, LETTERA F-BIS  
DEL DECRETO-LEGGE 26 OTTOBRE 2019, N. 124,  
CONVERTITO, CON MODIFICAZIONI DALLA  
LEGGE 19 DICEMBRE 2019, N. 157**

**ALLEGATO A**

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

## **INDICE**

<b>1.     PREMESSA .....</b>	<b>6</b>
<b>SERVIZI PROFESSIONAL E ACCESSORI .....</b>	<b>10</b>
<b>2.     SERVIZI PROFESSIONAL .....</b>	<b>11</b>
2.1   SUPPORTO .....	12
2.2   GOVERNANCE .....	13
2.3   LIVELLI DI SERVIZIO.....	14
<b>3.     SERVIZI ACCESSORI .....</b>	<b>15</b>
<b>SERVIZI DI SVILUPPO.....</b>	<b>17</b>
<b>4.     PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT .....</b>	<b>18</b>
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
<b>SERVIZI DI BASE DI CONDUZIONE .....</b>	<b>28</b>
<b>5.     SERVIZI DI BASE DI GESTIONE, CONDUZIONE E</b>	
<b>        MANUTENZIONE .....</b>	<b>29</b>
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.....	38
5.1.2.3   Erogazione del servizio con operatore in lingua .....	38
5.1.2.4   Esercizio del servizio in modalità automatica tramite IVR.....	39

## Allegato A

### Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 3 di 150

5.1.2.5	Erogazione del servizio in modalità automatica tramite chatbot ....	39
5.1.2.6	Canali aggiuntivi per l'accesso al Customer Care .....	41
5.1.2.7	Gestione campagne di outbound .....	42
5.1.2.8	Knowledge Base .....	43
5.1.2.9	Supporto per assistenza specifica.....	45
5.1.2.10	Dashboard.....	45
5.2	GESTIONE E CONDUZIONE INFRASTRUTTURA .....	45
5.2.1	Server .....	47
5.2.1.1	Livelli di Servizio.....	50
5.2.2	Storage .....	52
5.2.2.1	Livelli di Servizio.....	53
5.2.3	Appliance .....	54
5.2.3.1	Livelli di Servizio.....	58
5.2.4	Piattaforma Big Data .....	59
5.2.4.1	Livelli di Servizio.....	60
5.2.5	Piattaforma NOSQL .....	61
5.2.5.1	Livelli di Servizio.....	63
5.3	SERVIZI DI COLLABORATION E COMMUNICATION .....	63
5.3.1	Servizi navigation Internet.....	64
5.3.1.1	Livelli di Servizio.....	65
5.3.2	Centro servizi multimediali .....	65
5.3.2.1	Livelli di Servizio.....	67
5.3.3	Virtual Private Network utente .....	67
5.3.3.1	Livelli di Servizio.....	68
5.3.4	Virtual Private Network site to site (VPN L2l) .....	68
5.3.4.1	Livelli di Servizio.....	69
5.3.5	Servizio VOIP .....	69
5.3.5.1	Livelli di Servizio.....	70

5.3.6	Servizi Reti Periferiche .....	71
5.3.6.1	Livelli di Servizio .....	74
5.3.7	Servizi Reti Geografiche .....	74
5.3.7.1	Livelli di Servizio .....	75
5.3.8	Conferencing .....	75
5.3.8.1	Livelli di Servizio .....	78
5.3.9	Posta elettronica .....	78
5.3.9.1	Livelli di Servizio .....	80
5.3.10	Posta elettronica certificata .....	80
5.3.10.1	Livelli di Servizio .....	83
5.3.11	Servizi di Digital WorkSpace.....	83
5.3.11.1	Livelli di Servizio .....	86
5.3.12	Storage utente.....	87
5.3.12.1	Livelli di Servizio .....	88
5.3.13	Gestione delle postazioni di lavoro periferiche.....	88
5.3.13.1	Livelli di Servizio .....	89
5.3.14	Sicurezza delle postazioni di lavoro periferiche .....	89
5.3.14.1	Livelli di Servizio .....	91
5.4	SERVIZI DI TIPOLOGIA CLOUD.....	91
5.4.1	Piattaforma IaaS .....	91
5.4.1.1	Livelli di Servizio .....	98
<b>SERVIZI DI BASE DIVERSI DA QUELLI DI CONDUZIONE ..</b>		<b>100</b>
<b>6.</b>	<b>PIATTAFORME ASP .....</b>	<b>101</b>
6.1	PIATTAFORME DI DEMATERIALIZZAZIONE.....	101
6.1.1	Sistema documentale e protocollo informatico .....	101
6.1.1.1	Livelli di Servizio .....	112
6.1.2	Protocollo informatico.....	112
6.1.2.1	Livelli di Servizio .....	116

6.1.3	Servizi web di protocollazione .....	116
6.1.3.1	<i>Livelli di Servizio</i> .....	119
6.1.4	Coservazione digitale.....	119
6.1.4.1	<i>Livelli di Servizio</i> .....	122
6.2	PIATTAFORMA FORMAZIONE E-LEARNING .....	123
6.2.1	Servizio di tutoring .....	125
6.2.2	Servizio di predisposizione del materiale didattico .....	126
6.2.3	Servizio di gestione applicativa .....	127
6.2.4	Servizio di hosting della piattaforma .....	129
6.2.4.1	<i>Livelli di Servizio</i> .....	130
6.3	SERVIZI DI SICUREZZA .....	130
6.3.1	Piattaforme di sicurezza IAM (Identity Access Management) .....	130
6.3.1.1	<i>Livelli di Servizio</i> .....	131
6.3.2	Piattaforme di sicurezza SOC (Security Operation Center) 131	
6.3.2.1	<i>Livelli di Servizio</i> .....	134
<b>7.</b>	<b>SERVIZIO SITO/PORTALE WEB E COMPONENTI ACCESSORI.....</b>	<b>134</b>
7.1	LIVELLI DI SERVIZIO.....	138
	<b>ASPETTI GESTIONALI.....</b>	<b>140</b>
<b>8.</b>	<b>CORRISPETTIVI .....</b>	<b>141</b>

## 1. **PREMESSA**

Nel presente allegato, parte integrante e sostanziale alla presente Convenzione stipulata tra Sogei ed il Ministero dell'Istruzione, 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



## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 9 di 150

obiettivi per i quali siano previsti valori di soglia incrementali, verrà applicata esclusivamente la penale che si riferisce al valore più alto riscontrato.

Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 10 di 150

## **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

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 contribuente;
  - 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

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 14 di 150  
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 Contratto.

### 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;

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 16 di 150

- autovettura personale in casi eccezionali previa esplicita autorizzazione del dirigente responsabile.



Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 17 di 150

## **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

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 20 di 150  
generale non 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,

- 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 A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 22 di 150

- 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:

$$difettosità_f = \frac{\sum_{k=1}^{N_f} difetti_k}{\sum_{k=1}^{N_f} fp_k} \cdot 1000$$

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;



- 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	

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 27 di 150

Servizio	Personalizzazione del software di mercato		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	
		sessantesimo	

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.

## **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

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 30 di 150

dell'ambiente tecnologico. In particolare la manutenzione 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 lun – ven
	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	
	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 relativa al Sistema informativo di PCM; 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;



Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 33 di 150

- 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;
- “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;
- chiamate “improprie”;
- richieste "chiuso 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 solleciti 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-

Servizio	Customer Management		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
		)	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 medesima piattaforma, la penale si intende relativa ad ogni Amministrazione )	classe di servizio ampliata fino ad un massimo di H24
	entro 120 sec (target massimo) nel 100% dei casi 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 )	

Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 36 di 150

Servizio	Customer Management		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Chiamate dissuase	<=5% chiamate dissuase su totale chiamate pervenute nell'orario della classe di appartenenza	€ 0,10 per ogni evento che non rispetta il LdS (in caso di più Amministrazioni aderenti alla medesima piattaforma, la penale si intende 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 lun - ven
	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	

Servizio	Customer Management		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Tempo soluzione di richieste al Supporto Specialistico (di tipo tecnico per utenti esterni)	entro 1 giorno per il 70% dei casi	€ 0,7 per ogni richiesta che non rispetta il LdS	
	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;
- 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)	H24



Servizio	Erogazione del servizio in modalità automatica tramite chatbot		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
		aderenti alla medesima piattaforma, la penale si intende relativa ad ogni Amministrazione)	

#### 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;
- 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

#### 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 ogni Amministrazione)	nell'orario della classe di appartenenza rilevazione quadrimestrale

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 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**

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 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	vedi tabella par. 5.2 "Gestione e conduzione infrastruttura"		H24

## Allegato A

### Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 51 di 150

Servizio	Server		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
l'infrastruttura sottostante (cpu, ram immagine)	vedi tabella par.5.2 “Gestione e conduzione infrastruttura”		
Tempo di ripristino del Servizio ICT in caso di disastro			
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 corrispondono ai requisiti espressi in fase di sviluppo/MEV.	€ 100,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	
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	

Servizio	Server		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
		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 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

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 53 di 150

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 servizio erogato dall'infrastruttura sottostante (GB)	vedi tabella 5.2 "Gestione e conduzione infrastruttura"		H24
Disponibilità del servizio di DR	98%	€ 50,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al	

Servizio	Storage		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
		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	<p>€ 250,00 per ogni giorno di ritardo dall'undicesimo al trentesimo;</p> <p>€ 500,00 per ogni giorno di ritardo dal trentunesimo al sessantesimo;</p> <p>€ 750,00 per ogni giorno di ritardo successivo al sessantesimo</p>	

### 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)

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 56 di 150

- 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'apppliance 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.

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 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

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 58 di 150  
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 servizio di DR (solo per GBT)	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)	

Servizio	Appliance		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
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	<p>€ 250,00 per ogni giorno di ritardo dall'undicesimo al trentesimo;</p> <p>€ 500,00 per ogni giorno di ritardo dal trentunesimo al sessantesimo;</p> <p>€ 750,00 per ogni giorno di ritardo successivo al sessantesimo</p>	

#### 5.2.4 Piattaforma Big Data

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 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

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.

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.

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.
- 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 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, 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.

### 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 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

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 68 di 150

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.

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

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 69 di 150

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

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 A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 72 di 150

- 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 A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 73 di 150

- 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 A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 74 di 150

- 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

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 75 di 150

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

- 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
	<= 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	8.00 - 14.00 sab

### 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;

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 77 di 150

- Condivisione del desktop o di applicazioni con possibilità di cedere il controllo all'interno della sessione di conference;
- Condivisione di contenuti:
  - 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.

### 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

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 79 di 150

casella tramite web e dispositivi mobili (tablet, smartphone, etc.) e la possibilità di gestire liste di distribuzione.

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 del contratto, del Disaster Recovery nella modalità "Copia Off Site" dei dati,

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 80 di 150  
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;



## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 81 di 150

- protezione e identificazione univoca dell'utilizzatore (titolare casella), mediante accesso controllato con identificativo utente e password;
- 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.

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	

Servizio	Digital workspace		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
		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;



## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 89 di 150

- Gestione centralizzata dei criteri di gruppo utente e computer attraverso policy di Active Directory su dominio fornito da Sogei;
- 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;

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 91 di 150

- Incident Response, Incident Containment e Incident Recovery;
- Incident Identification, Classification e Notification.

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

### 5.3.14.1 Livelli di Servizio

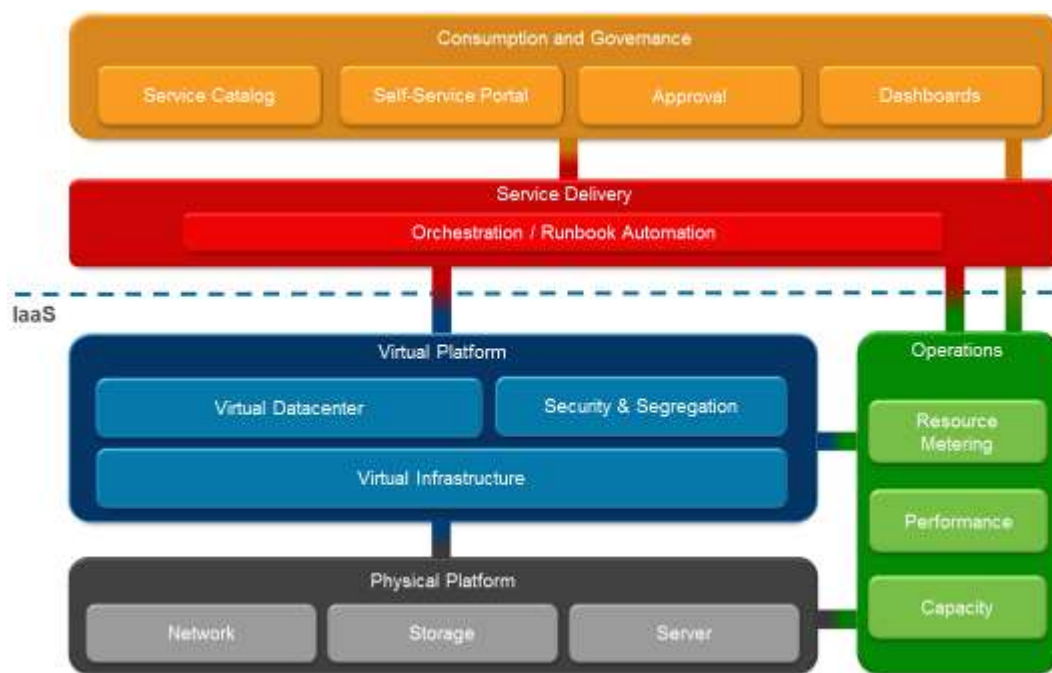
Servizio	Sicurezza delle postazioni di lavoro periferiche		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Esecuzione aggiornamento "signature"	99,0%	€ 0,7 per ogni richiesta che non rispetta il LdS	lun-ven 8,00-18,00 sab 8,00-14,00

## 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;

- 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:

- 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 diversi 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 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.



## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 97 di 150

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:

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 98 di 150

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

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 99 di 150

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 A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 100 di 150

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

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 109 di 150

- Gestione dei fascicoli nel loro ciclo di vita, fino al momento della chiusura;
- 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;

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 110 di 150

- 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 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

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 111 di 150

fascicoli che i servizi per la fascicolazione dei documenti archiviati e/o protocollati nella piattaforma documentale;

- 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;

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 112 di 150

- 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

### 6.1.1.1 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;



## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 113 di 150

- Ricerche di protocolli;
- Ricerche di documenti;
- Produzione copie analogiche;
- Interoperabilità con il sistema di PEC;
- Interoperabilità nella stessa PA;
- Spedizione documenti;
- Gestione del titolare di classificazione;.
- Gestione Archivi;
- Amministrazione;
- Storizzazione 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

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 114 di 150

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;
- 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;

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 115 di 150

- 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;
- 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;

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 116 di 150

- 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.
- 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 prestabilite.
- 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.

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 118 di 150

- 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;
- 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 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	

#### 6.1.4 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



## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 121 di 150

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;
- 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;

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 122 di 150

- 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:

- 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 documenti da conservare	0,25 per ogni giorno di ritardo per documento rispetto al valore soglia	
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;

- 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. 126 di 150

- 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;

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 128 di 150

- organizzazione esami e formulazione calendario se previsti dal corso;
- 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;



Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 129 di 150

- assistenza ai docenti per la pubblicazione dei materiali didattici e nello svolgimento delle lezioni in aula virtuale.
- 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	<p>classe servizio base: lun-ven 8.00 - 18.00</p> <p>classe servizio ampliato H24</p>

### 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 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

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 134 di 150  
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 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:

- 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 seguiti 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 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 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  Platea < 1.000  visitatori unici/gg	Pagine < di 1.000  Platea < 10.000  visitatori unici/gg	Pagine < di 5.000  Platea < 50.000  visitatori unici/gg	Pagine > di 5.000  Platea > 50.000  visitatori unici/gg

## Allegato A

### Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 138 di 150

	visite medie < 10.000/gg linee redazionali (**) =1	visite medie < 30000/gg linee redazionali < 5	visite medie < 70000/gg linee redazionali < 10	visite medie > 70000/gg linee redazionali > 10
--	---	---	---	---

(\*) 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 A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 139 di 150

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 A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 140 di 150

## **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 A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 142 di 150

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 remunerato secondo quanto riportato all'Allegato B, paragrafo 2.1 alla presente Convenzione.

## Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 143 di 150

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 A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 144 di 150

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 A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 145 di 150

	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 A

### Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 146 di 150

(*) 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
	canone mensile - Backup e Restore CSV Costo aggiuntivo per 1GB Profilo di backup Platinum_Plus	0,16

## Allegato A

### Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 147 di 150

	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 A

### Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 148 di 150

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
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		
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 A

### Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi– pag. 149 di 150

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
	Dispositivi gestiti	215,25

Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 150 di 150

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