

Cybersecurity 2 - prodotti e servizi connessi

Lotti 1, 2, 3

GUIDA ALL'ACCORDO QUADRO

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	5
2. SPECIFICHE DELL'ACCORDO QUADRO.....	6
2.1. OGGETTO DELL'AQ	6
2.2. DURATA DELL'AQ E DEI CONTRATTI DERIVATI	6
2.3. CONDIZIONI DI UTILIZZO DELL'AQ	6
2.4. PRODOTTI	7
2.5. SERVIZI CONNESSI.....	8
2.5.1. SERVIZIO DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE.....	8
2.5.2. SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA VERIFICA DI CONFORMITÀ	9
2.5.3. SERVIZIO DI MANUTENZIONE	11
2.5.4. SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	13
2.5.5. SERVIZIO DI HARDENING SU CLIENT.....	20
2.5.6. SERVIZIO DI CONTACT CENTER ED HELP DESK.....	21
2.5.7. SERVIZIO DI FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO	23
2.6. GESTIONE DELLA FORNITURA.....	24
2.6.1. REPORTING PER LE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI.....	26
3. MODALITÀ DI FORNITURA	26
3.1. VALUTAZIONE DELLE ESIGENZE E PIANO DEI FABBISOGNI.....	26

3.2.	EMISSIONE DEL PIANO OPERATIVO.....	27
3.3.	CONTRATTO ESECUTIVO	30
4.	LIVELLI DI SERVIZIO E QUALITÀ.....	33
4.1.	SERVICE LEVEL AGREEMENT.....	33
4.1.1.	SLA PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA.....	34
4.1.2.	SLA PER LA CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E VERIFICA.....	35
4.1.3.	SLA PER LE ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA VERIFICA DI CONFORMITÀ	35
4.1.4.	SLA PER I SERVIZI DI MANUTENZIONE, CONTACT CENTER ED HELP DESK	36
4.1.5.	SLA PER IL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	38
4.1.6.	SLA PER IL SERVIZIO DI HARDENING SU CLIENT	39
4.1.7.	SLA PER IL SERVIZIO DI FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO.....	40
4.1.8.	SLA PER LA GESTIONE DELLA FORNITURA	40
4.2.	MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ EROGATA	41
5.	PENALI	42
6.	PORTALE DELLA FORNITURA.....	45
7.	COME ORDINARE	46
7.1.	PROCEDURA DI ACQUISTO	47
7.2.	REGISTRAZIONE	47
7.3.	ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA.....	47

7.4.	ORDINI NSO (NODO SMISTAMENTO ORDINI).....	49
7.5.	INDICATORE DI DIGITALIZZAZIONE.....	49
7.6.	DNSH.....	50
7.7.	REPORTISTICA SULLA SITUAZIONE DEL PERSONALE.....	50



DISCLAIMER

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti. Pertanto, le informazioni in essa contenute non possono costituire motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti dei Fornitori e/o di Consip né possono ritenersi prevalenti rispetto alla documentazione contrattuale.

1. Premessa

La presente iniziativa si inserisce nell'ambito del **Piano delle Gare Strategiche ICT, concordato tra Consip e AgID**, che ha l'obiettivo, tra le altre cose, di mettere a disposizione delle PP.AA. delle specifiche iniziative finalizzate all'acquisizione di prodotti e di servizi nell'ambito della sicurezza informatica, facilitando l'attuazione del Piano Triennale e degli obiettivi del PNRR in ambito, restando in linea con le disposizioni normative relative al settore della cybersicurezza.

Il presente documento ha l'obiettivo di illustrare l'iniziativa Cybersecurity 2 – prodotti e servizi connessi – Lotti 1, 2, 3 (di seguito, per brevità, anche AQ), stipulata, ai sensi dell'art 54 comma 3 del D.Lgs. 50/2016, con:

- *RTI TELECOM ITALIA S.p.A., MATICMIND S.p.A, DGS S.p.A., SCAI SOLUTION GROUP S.p.A. (nel seguito anche Fornitore e/o RTI TELECOM)*

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa all'AQ, è disponibile sul sito internet <https://www.acquistinretepa.it>, nella sezione **Acquista > Accordi quadro > Cybersecurity 2 – prodotti e servizi connessi.**

Si precisa che il presente AQ prevede un'offerta *multibrand* relativamente ai beni richiesti. Per il dettaglio dei vari brand offerti per ogni bene si faccia riferimento al file "Prodotti".

Per qualsiasi informazione sull'AQ (condizioni previste, modalità di adesione, etc.) e per il supporto alla navigazione del sito <https://www.acquistinretepa.it> è attivo il servizio di Call Center degli Acquisti in Rete della P.A. al numero verde **800 753 783**.

2. Specifiche dell'Accordo Quadro

2.1. Oggetto dell'AQ

L'AQ prevede la fornitura di prodotti per la sicurezza perimetrale, protezione degli endpoint e anti-apt ed erogazione di servizi connessi.

In particolare sono previsti i seguenti beni:

- *Next Generation Firewall (NGFW)*
- *Network Access Control (NAC)*
- *Endpoint Protection Platform (EPP)/Endpoint Detection & Response (EDR)*
- *Server Protection Platform (SPP)*
- *Protezione Anti-Advanced Persistent Threat (Anti-APT)*

e i seguenti servizi connessi alla fornitura:

- *installazione e configurazione*
- *formazione e affiancamento*
- *manutenzione*
- *hardening su client*
- *Contact Center ed help desk*
- *supporto specialistico.*

2.2. Durata dell'AQ e dei contratti derivati

Il presente **Accordo Quadro** ha **una durata** di 24 mesi a decorrere dalla data di attivazione, **i contratti attuativi** hanno una durata massima di 24 mesi decorrenti dalla data di inizio dell'esecuzione della fornitura.

2.3. Condizioni di utilizzo dell'AQ

All'AQ possono aderire le Amministrazioni delle seguenti Regioni:

- *Lotto 1 – PAC - Nazionale*
- *Lotto 2 - PAL - Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Emilia Romagna, Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria, Lombardia*
- *Lotto 3 - PAL - Toscana, Abruzzo, Umbria, Marche, Sardegna, Lazio, Campania, Molise, Puglia, Basilicata, Sicilia, Calabria*

In alternativa le Amministrazioni potranno procedere con un acquisto diretto tramite la piattaforma dei seguenti beni/servizi:

- **Tutti i prodotti previsti.** *Si precisa che l'acquisto dei prodotti prevede obbligatoriamente le relative attività di installazione e configurazione (cfr. paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**), il cui costo si intende incluso nei corrispettivi offerti per i relativi prodotti.*

Quindi, in caso di ordine diretto, è onere dell'Amministrazione fornire al Fornitore tutte le specifiche di installazione e configurazione e garantire che tutte le attività propedeutiche alle stesse siano state correttamente eseguite. (NB: Nel prezzo dei prodotti è altresì incluso l'aggiornamento dei software/firmware e subscription necessari per la durata di due anni)

- **Il servizio di manutenzione** (contestualmente ai prodotti da mantenere).

Gli **ulteriori servizi opzionali** acquistabili (*servizio di supporto specialistico, hardening su client e formazione e affiancamento*) saranno ordinabili a Sistema solo a seguito dell'approvazione del Piano Operativo, di cui al successivo paragrafo 3.

Laddove le Amministrazioni non dovessero procedere con un ordine diretto, per aderire all'AQ le dovranno seguire l'iter procedurale descritto al successivo paragrafo 3.

Nel prezzo dei beni/servizi acquistati è incluso anche il servizio di Contact Center ed help desk (per ulteriori dettagli si veda il par. 3.2.6 del Capitolato tecnico speciale).

In tutti i casi in cui l'Amministrazione procederà all'emissione di un Ordinativo di Fornitura (direttamente o in seguito alla fase preliminare descritta al par.3) ad esso dovrà essere allegato il DUVRI o, in caso non sia necessario in base a quanto previsto nell'art. 26 del D.Lgs. 81/2008, il documento attestante la valutazione preliminare dell'assenza dei rischi da interferenza.

2.4. Prodotti

Per la descrizione dei prodotti acquistabili si faccia riferimento al documento "[ID 2367 - Cybersec2 - Prodotti-pdf](#)".

2.5. Servizi connessi

2.5.1. Servizio di installazione e configurazione

Il servizio di installazione e configurazione è compreso nella fornitura ed il relativo costo incluso nei corrispettivi dei prodotti offerti.

Il servizio comprende tutto quello che è necessario per le attività di installazione e configurazione degli elementi acquistati dall'Amministrazione Contraente, inclusi eventuali elementi offerti come migliorativi dal Fornitore Aggiudicatario in sede di gara.

Si precisa che tutte le eventuali attività propedeutiche all'installazione degli apparati sono a carico dell'Amministrazione Contraente (predisposizione delle linee di alimentazione, linee dati, rack, supporti etc...). Inoltre come specificato nel **paragrafo 2.1**, laddove l'Amministrazione proceda ad acquistare un prodotto tramite ordine diretto (cioè senza la preventiva fase di dialogo con il Fornitore, descritta nel paragrafo 3), la medesima dovrà fornire all'Aggiudicatario tutte le specifiche di installazione

In linea generale dovranno essere previste almeno le seguenti attività:

- *alloggiamento ed eventuale fissaggio sullo specifico supporto che sarà messo a disposizione dall'Amministrazione Contraente (rack, ripiano, ...) in relazione alla tipologia apparato*
- *collegamento alla rete di alimentazione, presso il punto di presenza della rete indicato dall'Amministrazione. I cavi di alimentazione si intendono inclusi nell'offerta*
- *collegamento alla rete dati, presso il punto di presenza della rete indicato dall'Amministrazione Contraente. I cavi per i collegamenti dati si intendono inclusi nell'offerta (fino ad una lunghezza massima di tre metri)*
- *configurazione dell'elemento per il suo corretto riconoscimento e funzionamento, quali:*
 - configurazione dell'indirizzamento IP;
 - assegnazione del nome di rete;
 - configurazione delle policy di sicurezza
 - creazione di utenze e profili definiti;
 - installazione del software, configurazione e attivazione delle eventuali licenze necessarie;
 - la configurazione delle specifiche funzionalità previste in base alla tipologia di elemento installato e alla complessità del sistema nel suo complesso.

È richiesto che al termine delle attività il Fornitore aggiorni il "Piano di lavoro generale" e il relativo "Piano Operativo" (laddove previsto) con eventuali informazioni aggiornate (ad esempio specifiche configurazioni software realizzate in fase di installazione e non inizialmente previste).

Il servizio dovrà inoltre prevedere, in caso il prodotto sia acquistato in sostituzione di un prodotto già presente presso l'Amministrazione, l'analisi delle impostazioni/policy/configurazioni in precedenza previste e la loro migrazione, con le specificità dovute alla nuova tecnologia acquistata, sul nuovo prodotto.

Nell'ambito del servizio, l'Aggiudicatario dovrà garantire, laddove applicabile, il rispetto della normativa in materia di:

- *rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (Direttiva 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) recepita con D.Lgs. 14-3-2014 n. 49 e s.m.i.);*
- *«sostanze pericolose nelle apparecchiature fornite (direttiva 2011/65/UE, anche nota come "Restriction of Hazardous Substances" (RoHS), recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. 4-3-2014 n. 27 e ss.m.i.).*

L'Aggiudicatario dovrà prestare l'attività di ritiro, se richiesto dall'Amministrazione, ai fini del corretto conferimento dei materiali e delle apparecchiature sostituite, già in possesso dell'Amministrazione Contraente e dichiarate non più utilizzabili, presso i Centri di Trattamento competenti. L'attività è limitata ai materiali e alle apparecchiature dismesse nell'ambito del perimetro di intervento relativo all'installazione delle nuove apparecchiature, sebbene tale vincolo non implichi una corrispondenza unitaria tra un apparato nuovo e un apparato da dismettere.

Non si potrà procedere alla verifica di conformità dei nuovi prodotti installati finché l'Aggiudicatario non abbia provveduto a rimuovere dai locali dell'Amministrazione Contraente tutto il materiale che è stato sostituito.

2.5.2. Servizio di supporto alla verifica di conformità

Ai sensi di quanto previsto all'art. 1, comma 6 lett. a) del D.L. 105/2019, la cui efficacia è stata modificata dall'art. 16 comma 9, lett. a) del D.L. n. 82/2021, si precisa innanzitutto che il Fornitore è tenuto a fornire pieno supporto alle Amministrazioni, chiamate a collaborare con il CVCN o con i CV all'effettuazione di verifiche preliminari e condizioni e test hardware e software su forniture di beni, sistemi e servizi ICT destinati a essere impiegati sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui all'art 1 comma 2 lett. b della legge 133/2019.

In aggiunta, è previsto un servizio di supporto alla verifica di conformità, da intendersi quale assistenza del Fornitore all'Amministrazione nella fase di verifica di quanto fornito e realizzato, obbligatorio ed il cui relativo costo è compreso nei corrispettivi dei prodotti offerti.

L'Aggiudicatario procederà, con propri mezzi e risorse, alla verifica funzionale di tutti gli elementi oggetto di Fornitura; tali prove dovranno consistere in test volti a verificare che quanto installato sia conforme ai requisiti offerti e si intenderanno positivamente superati solo se tutti gli apparati installati risulteranno

funzionare correttamente, sia singolarmente che interconnessi tra loro in modo che il complesso dei prodotti implementati e/o delle attività eseguite sia in linea con i requisiti espressi dall'Amministrazione riportati nel "Piano di lavoro generale" e nel relativo "Piano Operativo" (laddove previsto) o nella "Richiesta di attivazione del servizio di supporto" nel caso del servizio di supporto specialistico.

Al termine di tale verifica, l'Aggiudicatario consegnerà all'Amministrazione Contraente il "Verbale di Fornitura" nel rispetto dei termini stabiliti nel paragrafo 0, o il "Rapporto di Fine Intervento" nel rispetto dei termini stabiliti nel paragrafo 4.1.5, pena l'applicazione delle relative penali.

Il Fornitore inoltre, in sede e al termine della verifica, dovrà fornire all'Amministrazione tutte le informazioni di dettaglio necessarie per la presa in carico dei beni da parte della stessa.

L'Amministrazione Contraente procederà alla verifica di conformità dei prodotti e dei servizi oggetto di Fornitura, anche in corso di esecuzione, e potrà a suo insindacabile giudizio:

- *eventualmente avvalersi della documentazione di autocertificazione rilasciata dall'Aggiudicatario, mediante accettazione del "Verbale di Fornitura" o del "Rapporto di Fine Intervento". In questo caso l'Amministrazione Contraente sottoscriverà, entro **15 giorni** dalla data di sottoscrizione del "Verbale di Fornitura" o del "Rapporto di Fine Intervento", un "Verbale di Verifica di conformità", la cui data sarà ritenuta quale "Data di Accettazione" della fornitura;*
- *provvedere alla nomina di una propria Commissione di Verifica di Conformità. In questo caso l'Amministrazione stessa dovrà nominare la Commissione di Verifica di Conformità entro **15 giorni** dalla data riportata sul "Verbale di Fornitura" o del "Rapporto di Fine Intervento". L'Aggiudicatario dovrà collaborare, con mezzi, materiali e personale specializzato proprio, al supporto dei lavori della Commissione di Verifica di Conformità. In particolare, l'Aggiudicatario dovrà supportare l'esecuzione dei test ed il rilascio in esercizio dell'hardware e del software. I lavori della Commissione dovranno concludersi nei **15 giorni** successivi alla costituzione della Commissione di Verifica di Conformità.*

In caso di esito negativo della Verifica di Conformità, l'Aggiudicatario dovrà procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti e sostituzioni di parti e comunicare la disponibilità ad una seconda verifica entro il termine perentorio di **15 giorni** decorrenti dalla data della prima Verifica di Conformità negativa, pena l'applicazione delle relative penali.

Qualora anche la seconda Verifica di Conformità abbia esito negativo verranno applicate le penali di cui al paragrafo 5. È facoltà dell'Amministrazione procedere ad ulteriori Verifiche di Conformità ovvero dichiarare risolto di diritto il Contratto di fornitura, in tutto o in parte. Nel caso in cui anche le ulteriori Verifiche di Conformità avessero esito negativo verranno applicate le penali di cui al paragrafo 5, fatta salva la facoltà dell'Amministrazione di dichiarare risolto il Contratto di fornitura, in tutto o in parte.

Tutte le attività di verifica dovranno concludersi con la stesura di un *"Verbale di Verifica di Conformità"*. Nel caso di esito positivo, la data del *"Verbale di Verifica di Conformità"* positivo avrà valore di *"Data di accettazione"* della fornitura.

L'Aggiudicatario dovrà supportare, fornendo la strumentazione e il personale necessario per la realizzazione delle prove, l'Amministrazione Contraente nell'esecuzione di tutte le verifiche funzionali previste dalle procedure che saranno concordate con l'Amministrazione stessa e definite nel *"Piano Operativo"* approvato (cfr. par. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**). A tal fine potrà essere previsto anche l'utilizzo di un *"test-bed"* da realizzarsi presso l'Amministrazione o presso locali messi a disposizione del Fornitore (su richiesta ed approvazione dell'Amministrazione).

2.5.3. Servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione è opzionale e quindi dovrà essere prestato, a pagamento, dall'Aggiudicatario soltanto se espressamente richiesto dall'Amministrazione.

Il servizio di manutenzione deve essere realizzato dall'Aggiudicatario nel rispetto degli SLA previsti (cfr. par 4.1.4), anche con interventi da effettuarsi presso i siti dell'Amministrazione Contraente, pena l'applicazione delle penali indicate al par. 5.

La manutenzione comprende le attività volte a garantire una pronta correzione dei malfunzionamenti e il ripristino delle funzionalità, anche attraverso attività di supporto on-site.

Sarà facoltà dell'Amministrazione Contraente richiedere a pagamento il servizio manutenzione in base al profilo di qualità richiesto per i servizi erogati, *Low Profile (Business Day)* o *High Profile (H24)*, a cui sono associati i relativi SLA di cui al par. 4.1.4.

Resta inteso che, indipendentemente dalla finestra di erogazione associata al profilo selezionato, qualora gli interventi di manutenzione dovessero comportare una completa interruzione dell'attività lavorativa, gli interventi stessi dovranno essere effettuati in orario non coincidente con il periodo di operatività dell'Amministrazione. Tutti gli interventi di manutenzione dovranno in ogni caso essere concordati preventivamente con l'Amministrazione.

L'Aggiudicatario sarà tenuto ad offrire il servizio di manutenzione per annualità, quindi **per 12 mesi o massimo 24 mesi**.

Nell'esecuzione delle attività richieste l'Aggiudicatario avrà la facoltà, in accordo con l'Amministrazione, di predisporre un accesso remoto sicuro (utilizzando account VPN personali configurati e abilitati opportunamente, con tracciatura degli accessi per eventuali successivi audit, accessi che comunque dovranno essere limitati al tempo strettamente necessario all'esecuzione dell'attività, ad esempio mediante utenze token create all'occorrenza) a supporto delle stesse (ad. es. effettuazione di diagnosi attraverso i propri sistemi di gestione e di management per analisi di problematiche e malfunzionamenti

segnalati dall'Amministrazione). Tale possibilità dovrà essere riportata nel *"Piano di lavoro generale"* e nel relativo *"Piano Operativo"* (laddove previsto).

La possibilità di predisporre tale accesso remoto sarà concordata con l'Amministrazione Contraente in sede di attivazione della fornitura, descritta nel *"Piano di lavoro generale"* e nel relativo *"Piano Operativo"* (laddove previsto) e dovrà garantire le Amministrazioni sul rispetto delle prassi e delle norme sulla sicurezza dei dati e rispetto della normativa della privacy, anche in accordo con le policy di sicurezza definite dalle singole Amministrazioni.

Le attività di manutenzione potranno essere richieste dalle Amministrazioni Contraenti sui soli elementi di fornitura acquistati nell'ambito del presente AQ e potranno essere acquistati solo contestualmente alla fornitura oggetto del servizio, con avvio dalla *"Data di accettazione"* definita nel paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata..**

Le attività di manutenzione possono riassumersi in:

- *ricezione della chiamata di assistenza da parte dell'Amministrazione e assegnazione del Severity Code (cfr. par. 2.2.6)*
- *risoluzione del problema tramite supporto telefonico all'utente (ove possibile) e/o eventuale intervento/i remoto/i;*
- *risoluzione della causa del guasto tramite, ove necessario:*
 - intervento presso la sede/luogo interessato
 - ripristino del servizio/funzionalità sui livelli preesistenti al guasto/anomalia, secondo gli SLA contrattualizzati, anche attraverso sostituzioni di elementi danneggiati
 - verifica funzionale del sistema per assicurare l'eliminazione della causa del guasto.

Ogni intervento di manutenzione dovrà prevedere la redazione del relativo *"verbale di intervento"* e l'eventuale aggiornamento della documentazione di progetto.

Gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature sostituite o riparate e del sistema nella sua globalità; tale verifica sarà a cura dell'Aggiudicatario, ma è lasciata libertà all'Amministrazione Contraente di coinvolgere proprio personale e/o personale di terzi. L'Aggiudicatario è tenuto al rispetto delle modalità operative richieste dall'Amministrazione.

Tutte le attività previste (interventi del Fornitore presso l'Amministrazione, rimozione degli elementi, riparazione degli elementi guasti, successiva installazione) sono da intendersi **incluse nel costo del servizio**.

Il servizio inoltre comprende l'attivazione, sui prodotti mantenuti, di tutte le eventuali **Major release** successive a quella installata sui prodotti acquisiti emesse dal produttore nel periodo di validità del servizio.

Si precisa infine che, in caso di malfunzionamenti inerenti la componente software/firmware, il Fornitore è tenuto a informare tempestivamente le Amministrazioni che hanno acquisito i medesimi beni provvedendo a tutte le attività volte all'aggiornamento della componente software/firmware soggetta al malfunzionamento. Tale attività dovrà essere svolta sia nel caso il malfunzionamento sia identificato proattivamente dal Fornitore o dal produttore sia nel caso esso sia identificato da un'Amministrazione Contraente. Dovrà essere prestata particolare attenzione a quanto attiene **bug o problematiche che possano compromettere le funzionalità di sicurezza cui i prodotti acquistati sono destinati**, rendendo di fatto, sia loro sia i sistemi da loro protetti, **vulnerabili a exploit**. In tale eventualità il Fornitore dovrà, oltre ad attivarsi tempestivamente per procedere alla risoluzione della problematica e all'aggiornamento dei sistemi, fornire eventuali *work-around* (documentati e inviati all'Amministrazione) che consentano di eliminare o quanto meno attenuare il rischio di sfruttamento delle falle identificate da parte di soggetti non autorizzati.

2.5.4. Servizio di supporto specialistico

Il servizio supporto specialistico è opzionale, quindi dovrà essere prestato, a pagamento, dall'Aggiudicatario soltanto se espressamente richiesto dall'Amministrazione.

Tale servizio consente alle Amministrazioni Contraenti di richiedere del personale specializzato con l'obiettivo di essere supportata in varie attività inerenti sia la fornitura specifica acquistata in AQ sia, in maniera più generale, la propria infrastruttura di sicurezza informatica. Il servizio riguarderà esclusivamente le attività riportate nel seguito:

- a) la realizzazione di specifiche integrazioni tra i prodotti acquistati e prodotti già presenti presso l'Amministrazione al fine di massimizzare l'efficacia dei prodotti acquisiti e garantire la sicurezza del sistema nel suo complesso
- b) l'effettuazione, nelle fasi successive all'implementazione dei prodotti, di attività di analisi specifiche che consentano di stabilire le policy di sicurezza maggiormente adeguate da implementare nel complesso dei sistemi dell'Amministrazione
- c) il supporto operativo al personale dell'Amministrazione nella gestione della sua infrastruttura, fornendo competenze specifiche in ambito di sicurezza informatica. Tale supporto potrà essere sia in modalità "a chiamata" sia in modalità "presidio" laddove l'Amministrazione, in ragione della complessità della propria infrastruttura, ravveda la necessità di avere del personale del Fornitore presso la propria sede in maniera continuativa
- d) il supporto operativo al personale dell'Amministrazione nella gestione del suo centro operativo dedicato alla sicurezza (SOC), fornendo competenze specifiche in tale ambito.

Tale servizio potrà essere acquistato dalle Amministrazioni Contraenti unicamente in maniera contestuale ai prodotti e avere durata massima pari a 24 mesi dalla "*Data di accettazione*" della fornitura. La descrizione delle attività previste e il relativo effort saranno quindi riportate nel "*Piano Operativo*".

Il servizio potrà essere prestato secondo le seguenti modalità:

- i. in fase iniziale - lett. a) del precedente elenco;
- ii. in modalità "spot" - lett. b) e lett c) (limitatamente alla modalità "a chiamata") del precedente elenco
- iii. con periodicità definita - lett. c) (limitatamente alla modalità "presidio") e d) del precedente elenco.

In particolare, in caso di necessità di attivazione della modalità "spot" in corso di vigenza di contratto, l'Amministrazione invierà una *"Richiesta di attivazione del servizio di supporto"* all'Aggiudicatario tramite uno dei canali messi a disposizione con la descrizione dell'attività richiesta, dichiarando le tempistiche richieste per l'erogazione del servizio. L'Amministrazione potrà inoltre preventivamente contattare l'Aggiudicatario per meglio delimitare il perimetro dell'intervento richiesto ed il relativo effort. Entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della *"Richiesta di attivazione del servizio di supporto"*, l'Aggiudicatario sarà tenuto a inviare una *"Lettera di presa in carico del servizio di supporto"* nella quale dovrà indicare il numero identificativo della lavorazione, l'effort e le tempistiche richieste dall'Amministrazione nella richiesta effettuata o successivamente concordate con l'Amministrazione stessa, inclusa la data di completamento dell'intervento. Il mancato rispetto dei tempi concordati è oggetto di penale secondo quanto previsto al par. 5. Al termine delle attività l'Aggiudicatario dovrà fornire un documento di *"Rapporto di Fine Intervento"* che specifichi la data di avvio dell'intervento, le attività eseguite, la durata dell'intervento, la data di completamento e attesti la disponibilità alla verifica di conformità.

Il servizio di supporto specialistico è soggetto a Verifica di Conformità eseguita dall'Amministrazione, in base alle summenzionate modalità:

- i. in tale caso la verifica è parte di quella effettuata a seguito del completamento dell'installazione dei prodotti acquistati e alla ricezione del *"Verbale di Fornitura"* (cfr. par. 2.3.2)
- ii. in tale caso la verifica avverrà a valle del *"Rapporto di Fine Intervento"* consegnato all'Amministrazione
- iii. in tale caso la verifica sarà effettuata entro il quindicesimo giorno del mese *N* con riferimento alle attività eseguite nel mese *N-1*.

Per l'effettuazione del complesso di attività previste per il supporto specialistico il Fornitore dovrà prevedere le figure professionali riportate nel seguito. Si precisa che, fatto salvo il possesso del diploma di scuola media superiore, i requisiti accademici richiesti per ogni figura (titoli di studio) possono essere utilmente soddisfatti attraverso il possesso di una cultura equivalente, maturata attraverso lo svolgimento di esperienze lavorativo-professionali, pari a:

- **5 (cinque) anni aggiuntivi nel settore ICT** nel caso di laurea specialistica
- **3 (tre) anni aggiuntivi nel settore ICT** nel caso di laurea triennale.

Quindi, ad esempio, per la figura di Security Principal è accettata una risorsa in possesso di diploma ma con esperienza lavorativa di almeno 15 anni (di cui almeno 5 anni di provata esperienza nella specifica funzione).

Figura professionale	Security Principal
Titolo di studio	Laurea specialistica in discipline scientifiche
Anzianità lavorativa	anzianità lavorativa di almeno 10 (dieci) anni nel settore ICT, da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea, di cui almeno 5 (cinque) anni di provata esperienza nella specifica funzione
Competenze ed esperienze richieste	- conoscenza della metodologia di Project Management; - esperienza di Project Management in progetti analoghi; - conoscenza approfondita dei processi di Security Governance e Security Management; - conoscenza approfondita delle metodologie di vulnerability assessment, penetration test, compliance management e security audit; - esperienza nel disegno e nella valutazione dei sistemi per la gestione della sicurezza delle informazioni; - conoscenza delle metodologie e degli strumenti operativi richiesti in progetti di IT Security; - conoscenza dei processi e delle procedure operative IT; - conoscenza delle tecnologie principali per la sicurezza IT.

Tabella 1 – Supporto specialistico "Security Principal"

Figura professionale	Senior Security Architect
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline scientifiche
Anzianità lavorativa	anzianità lavorativa di almeno 8 (otto) anni nel settore ICT, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea, di cui almeno 4 (quattro) anni di provata esperienza nella specifica funzione
Competenze ed esperienze richieste	- capacità di comprendere l'infrastruttura sotto analisi e le relazioni tra i differenti sistemi e componenti infrastrutturali; - esperienza nell'analisi e nella valutazione delle configurazioni e delle regole tecniche delle principali soluzioni di sicurezza utilizzate per proteggere l'infrastruttura e i servizi (Firewall, IPS/IDS, SIEM, soluzioni anti-malware, Web Application Firewall, Database Monitoring, servizi Anti-DDoS, servizi cloud oriented per la sicurezza, ecc.); - esperienza nell'analisi di un'infrastruttura IT complessa volta all'individuazione di problematiche architetturali che ne potrebbero compromettere la sicurezza;

	- esperienza nella verifica dell'efficacia delle misure tecniche ed organizzative preposte alla sicurezza di un'infrastruttura IT complessa; - consolidata esperienza nella progettazione della sicurezza ICT maturata in contesti analoghi; - conoscenza approfondita delle problematiche di sicurezza delle infrastrutture IT; - conoscenza delle metodologie e degli strumenti operativi richiesti per verificare l'efficacia delle contromisure di sicurezza poste a salvaguardia delle infrastrutture IT; - esperienza nell'identificazione di soluzioni tecnologiche ed organizzative da porre in essere per ottimizzare e migliorare le configurazioni e le politiche e per traguardare la piena adozione delle contromisure previste; - conoscenza delle tecnologie principali per la sicurezza IT, soprattutto in ambito sicurezza cloud, sicurezza minacce di nuova generazione, modalità di contenimento, ecc.; - ottima conoscenza sistemi di correlazione eventi, progettazione regole di correlazione e tuning sistemi di analisi eventi con esperienza di integrazione in contesti analoghi; - buona conoscenza sistemi di autenticazione, specialmente sistemi di Identity & Access Management con esperienza di integrazione su ambienti analoghi; - conoscenza delle tecnologie in uso nel contesto di riferimento, con esperienza nella configurazione e nell'inserimento in rete delle stesse, in funzione delle minacce riscontrate.
--	---

Tabella 2 – Supporto specialistico “Senior Security Architect”

Figura professionale	Senior Security Tester
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline scientifiche
Anzianità lavorativa	anzianità lavorativa di almeno 6 (sei) anni nel settore ICT, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea, di cui almeno 4 (quattro) anni di esperienza nella specifica funzione
Competenze ed esperienze richieste	- analisi dinamica delle vulnerabilità e penetration testing sia in ambito applicativo che sulle infrastrutture di sistema e middleware; - analisi statica del codice sorgente o delle configurazioni di sistema; - disegno e valutazione dei sistemi di gestione per la sicurezza; - gestione processo di hardening di sistemi e piattaforme middleware;

Figura professionale	Senior Security Tester
	- validazione pattern di sviluppo sicuro del codice; - capacità di comprendere l'infrastruttura sotto analisi e le relazioni tra i differenti sistemi; - conoscenza approfondita delle diverse tipologie di attacco informatico, delle tecniche di penetration test, degli strumenti software utilizzati e dei più importanti tool ed exploit disponibili pubblicamente; - esperienza nell'analisi delle vulnerabilità di sistemi e reti in esercizio senza impattare sull'operatività ed il funzionamento degli stessi; - conoscenza complessiva delle problematiche di sicurezza dei dati e delle informazioni.

Tabella 3 – Supporto specialistico “Senior Security Tester”

Figura professionale	Senior Security Analyst
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline scientifiche
Anzianità lavorativa	anzianità lavorativa di almeno 6 (sei) anni nel settore ICT, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea, di cui almeno 4 (quattro) anni di esperienza nella specifica funzione
Competenze ed esperienze richieste	- capacità di coordinamento dei Consulenti Junior; - conoscenza dei processi e delle procedure operative IT; - conoscenza approfondita dei processi di Incident Handling ed Escalation per la gestione degli incidenti di sicurezza informatica; - conoscenza approfondita dei processi di analisi forense, acquisizione degli elementi probatori e conservazione degli stessi; - conoscenza approfondita dei sistemi di rilevazione e analisi degli allarmi; - esperienza consolidata nell'analisi tecnica di incidenti all'interno di strutture SOC o CERT nell'ambito della Pubblica Amministrazione; - esperienza consolidata nella gestione delle attività di supporto agli organi di Polizia Giudiziaria in caso di illeciti informatici; - esperienza consolidata nella definizione proattiva di configurazioni e analisi di sicurezza; - esperienza nella definizione di regole di correlazione e nel tuning delle stesse;

Figura professionale	Senior Security Analyst
	- conoscenza dei processi di reverse engineering dei malware ed esperienza consolidata nella analisi forense di malware mediante strumenti di analisi e attività di reverse; - conoscenza approfondita dei protocolli di rete e della tipologia di traffico all'interno di un contesto complesso con esperienza consolidata nell'analisi forense del traffico di rete e nell'identificazione di anomalie o elementi a supporto per la corretta gestione degli incidenti di sicurezza.

Tabella 4 – Supporto specialistico "Senior Security Analyst"

Figura professionale	Junior Security Analyst
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline scientifiche
Anzianità lavorativa	anzianità lavorativa di almeno 4 (quattro) anni nel settore ICT, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea, di cui almeno 2 (due) anni di esperienza nella specifica funzione
Competenze ed esperienze richieste	- conoscenza dei processi e delle procedure operative IT; - conoscenza dei processi di Incident Handling ed Escalation per la gestione degli incidenti di sicurezza informatica; - conoscenza dei sistemi di rilevazione e analisi degli allarmi; - esperienza nell'analisi tecnica di incidenti; - conoscenza della modalità di intervento sulle postazioni client e sui server in caso di diffusione di malware di nuova generazione; - conoscenza dei protocolli di rete e della tipologia di traffico all'interno di un contesto IT.

Tabella 5 – Supporto specialistico "Junior Security Analyst"

È previsto un prezzo per giorno/persona per ogni figura professionale riferiti a:

- 8 ore lavorative complessive nella fascia oraria feriali Lun-Sab 8.00-20.00 (fascia standard).
- 8 ore lavorative complessive nella fascia oraria Lun-Sab 20.00-7.00 o la domenica o nei giorni festivi (fascia straordinaria).

Nell'erogazione del servizio l'Aggiudicatario dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 4.1.5, pena l'applicazione di apposite penali (cfr. par. 5).

Inoltre l'Aggiudicatario dovrà:

- in caso di servizio richiesto in fase iniziale o con periodicità definita - precedenti punti i) e iii): presentare all'Amministrazione Contraente, entro 20 giorni solari dalla data di stipula del contratto

esecutivo, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 5, i CV delle risorse proposte per l'erogazione del servizio in cui dovranno essere anche inserite copie delle certificazioni possedute dalle risorse, in accordo con i requisiti minimi o i migliorativi eventualmente offerti;

- in caso di servizio richiesto in modalità "spot" – precedente punto ii): presentare all'Amministrazione Contraente, entro 5 giorni solari dalla data di invio della "Lettera di presa in carico del servizio di supporto", pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 5, i CV delle risorse proposte per l'erogazione del servizio in cui dovranno essere anche inserite copie delle certificazioni possedute dalle risorse, in accordo con i requisiti minimi o i migliorativi eventualmente offerti.*

Sulla base dei CV presentati l'Amministrazione procederà alla verifica che il personale proposto sia in linea con i requisiti minimi e gli eventuali requisiti migliorativi offerti, riservandosi la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV. Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo, l'Amministrazione Contraente procederà alla richiesta formale di sostituzione inviando la "*Richiesta di sostituzione del personale per il servizio di supporto*" in cui indicherà puntualmente la risorsa che ritiene inadeguata e le relative motivazioni in riferimento ai requisiti minimi e/o migliorativi di gara. La presentazione del CV della nuova risorsa in sostituzione dovrà quindi avvenire secondo i tempi previsti nel paragrafo 4.1.5, pena l'applicazione di apposite penali (cfr. par. 5). La richiesta di sostituzione potrà avvenire anche successivamente all'avvio del servizio, laddove l'Amministrazione riscontri che il personale impiegato non sia adeguato ad effettuare le attività richieste.

Il Fornitore Aggiudicatario si è inoltre impegnato a prevedere, per ogni contratto esecutivo, l'impiego di personale in possesso di certificazioni in ambito *security* secondo quanto previsto nella seguente tabella.

Security Principal	Almeno il 50% di risorse offerte (arrotondato all'unità superiore) in possesso della certificazione ISACA CISM (Certified Information Security Manager)
Senior Security Architect	Almeno il 50% di risorse offerte (arrotondato all'unità superiore) in possesso della certificazione (ISC) ² CISSP (Certified Information System Security Professional)
Senior Security Tester	Almeno il 50% di risorse offerte (arrotondato all'unità superiore) in possesso di almeno una delle seguenti certificazioni: EC-Council CEH (Certified Etical Hacker) e/o GIAC Penetration Tester e/o Offensive Security Certified Professional e/o CompTIA Pentest+

Senior Security Analyst	Almeno il 50% di risorse offerte (arrotondato all'unità superiore) in possesso di almeno una delle seguenti certificazioni: EC-Council CSA (Certified SOC Analyst) e/o CompTIA CySA+ (Cyber Security Analyst) e/o GIAC Certified Intrusion Analyst
Junior Security Analyst	Almeno il 50% di risorse offerte (arrotondato all'unità superiore) in possesso di almeno una delle seguenti certificazioni: EC-Council CSA (Certified SOC Analyst) e/o CompTIA CySA+ (Cyber Security Analyst) e/o GIAC Certified Intrusion Analyst, e/o ISACA CSX-F (Cyber Security Fundamentals) e/o CompTIA Security+

2.5.5. Servizio di hardening su client

Il servizio di hardening su client è opzionale (sebbene oggetto di quotazione) e quindi dovrà essere prestato, a pagamento, dall'Aggiudicatario soltanto se espressamente richiesto dall'Amministrazione. In fase di attivazione della fornitura l'Amministrazione e il Fornitore concorderanno, sulla base delle esigenze espresse dall'Amministrazione nel suo *"Piano dei fabbisogni"*, la numerosità di elementi interessata dagli interventi, tempistiche e modalità di attuazione previste, che saranno riportate nel *"Piano Operativo"*. In particolare nel *"Piano Operativo"* dovranno essere dettagliate le scadenze per le attività e/o i deliverable previsti, il cui mancato rispetto è soggetto, in caso di inadempienza, alle penali di cui al par. 5.

Per gli elementi e la loro relativa numerosità si dovrà procedere come segue:

- *dovranno essere identificati il numero di cluster omogenei di elementi, considerando che l'identificazione delle azioni correttive di un elemento appartenente ad un insieme omogeneo possono essere facilmente ripetute su tutti gli elementi del medesimo insieme anche per mezzo di strumenti di software distribution. Si pensi ad esempio al caso in cui le postazioni client dell'Amministrazione siano tutte derivate da una medesima "immagine" SW, presentando quindi le medesime caratteristiche in termini di pacchetti installati e relativa configurazione, tranne che per le specificità legate al singolo utente (ad es. login/passwd)*
- *dovranno essere identificate nel dettaglio le attività che dovranno essere effettuate nella realizzazione del servizio. Ad esempio, laddove l'Amministrazione abbia già tutte le informazioni relative allo stato della propria infrastruttura interessata dall'attività, la fase di assessment, nel seguito descritta, potrà non essere effettuata*
- *dovranno essere identificati il numero di elementi appartenenti a ciascun cluster omogeneo*
- *dovrà essere calcolata, sulla base di tali elementi, la spesa del servizio in base al listino di fornitura.*

In fase di esecuzione il servizio dovrà quindi prevedere (a meno che alcune fasi non siano state preventivamente escluse in accordo con l'Amministrazione):

- una fase di assessment per ogni cluster identificato, che consenta di raccogliere tutte le informazioni utili a definire il contesto e a progettare gli interventi specifici da effettuarsi sugli elementi del cluster
- la progettazione degli interventi per un elemento di ogni cluster identificato
- la realizzazione degli interventi su un elemento di ogni cluster identificato
- la verifica che le attività effettuate non abbiano avuto impatti sulla normale operatività prevista
- il supporto al personale preposto alle attività sistemiche per la distribuzione di quanto realizzato su tutti gli elementi di ogni cluster identificato
- la redazione di deliverable che diano evidenza
 - dello stato iniziale di ogni elemento di ogni cluster omogeneo, come risultante dalle attività di assessment
 - delle azioni correttive previste per ogni elemento di ogni cluster omogeneo
 - dello stato finale di ogni elemento di ogni cluster omogeneo, come risultante dalle attività di hardening effettuate.

Tale servizio potrà essere acquistato dalle Amministrazioni Contraenti unicamente in maniera contestuale ai prodotti e avere durata massima pari a 24 mesi dalla "Data di accettazione" della fornitura.

2.5.6. Servizio di Contact Center ed help desk

Tale servizio è compreso nella fornitura ed il relativo costo compreso nel complesso dei corrispettivi previsti. L'Aggiudicatario dovrà assicurare un servizio di assistenza da remoto, con accesso multicanale (telefono, email, PEC), dedicato all'AQ che dovrà essere reso disponibile alla **data di attivazione dell'AQ**. Il servizio dovrà essere accessibile mediante un "Numero Verde" (gratuito) per le comunicazioni telefoniche. Le informazioni di contatto dovranno essere disponibili alla data di stipula dell'AQ.

Il servizio è utilizzato per:

- a) Contact Center: per fornire alle Amministrazioni supporto informativo sulle modalità di utilizzo dello strumento e informazioni di carattere generale sui prodotti e servizi previsti, nonché per gli aspetti legati alla fatturazione e rendicontazione, utilizzo e segnalazioni di eventuali anomalie al Portale della Fornitura (cfr. par. 4.1 del Capitolato Tecnico parte Generale). Dovranno inoltre essere gestite le chiamate che interessano i prodotti acquistati dalle PA in caso di guasti che intervengano nel periodo di garanzia
- b) Help Desk: a completamento del servizio di manutenzione eventualmente erogato. In tale caso dovranno essere gestite le richieste di supporto a seguito di problematiche riscontrate dalle Amministrazioni.

Il servizio deve essere:

- attivo 24h 7x7 365 giorni all'anno, attraverso strumenti di interazione (IVR)

- *attivo con operatore nella fascia oraria Lun-Ven 9.00 – 18.00 per quanto attiene le richieste di cui al precedente punto a);*
- *attivo con operatore nella fascia oraria relativa al profilo di servizio contrattualizzato dall'Amministrazione Contraente (cfr. paragrafo 4.1) per quanto attiene le richieste di cui al precedente punto b).*

A titolo esemplificativo le attività che dovranno essere previste nell'ambito di tale servizio sono:

- *fornire informazioni sulle attività preliminari all'Ordinativo di fornitura*
- *il supporto alla compilazione degli Ordinativi di Fornitura*
- *fornire informazioni sullo stato di avanzamento delle attività*
- *la risoluzione di problematiche di carattere amministrativo*
- *la ricezione di segnalazione di guasti agli apparati acquistati dalle Amministrazioni;*
- *l'assistenza nella formulazione di diagnosi e/o di tentativi di risoluzione del guasto da parte del personale dell'Amministrazione;*
- *la ricezione di richieste di intervento per manutenzione;*
- *l'apertura e gestione del guasto, su segnalazione del personale dell'Amministrazione, attraverso apertura di Trouble Ticket e assegnazione del Severity Code. Il Severity Code dovrà essere assegnato in accordo con l'Amministrazione Contraente in base alla gravità della problematica riscontrata. Nel caso la gravità del Severity Code non sia di immediata determinazione, si dovrà comunque preferire l'assegnazione della gravità maggiore in maniera da minimizzare il disservizio.*

Oltre ai canali di accesso summenzionati, l'accesso al servizio potrà essere basato sul canale WEB. In ogni caso tale modalità non sarà considerata sostitutiva delle modalità richieste in precedenza.

Ogni comunicazione da parte dell'Aggiudicatario o dell'Amministrazione Contraente, avvenuta nell'ambito dell'utilizzo del servizio che abbia rilevanza ai fini della verifica del rispetto dei livelli di servizio, deve essere formalizzata tramite email.

In caso di assistenza per malfunzionamento l'Aggiudicatario dovrà assegnare, e quindi comunicare tramite mail all'Amministrazione, un numero progressivo di richiesta (identificativo della richiesta di intervento) contestualmente alla ricezione della segnalazione con l'indicazione della data ed ora di registrazione.

I termini di erogazione del servizio di manutenzione decorreranno dall'ora di registrazione della richiesta di intervento riportata nella email inviata all'Amministrazione a seguito della segnalazione effettuata.

Di seguito si riportano le informazioni di contatto del servizio di contact center ed help desk:

TEL: 800 333 666 - attivo 24h 7x7 365 giorni all'anno, attraverso strumenti di interazione (IVR) ed attivo con operatore nella fascia oraria Lun-Ven 9.00 – 18.00

MAIL: aq.cybersecurity2@telecomitalia.it

PEC: gestione.convenzioni@pec.telecomitalia.it

2.5.7. Servizio di formazione e affiancamento

Il servizio di formazione e affiancamento è opzionale, quindi dovrà essere prestato, a pagamento, dall'Aggiudicatario solo se espressamente richiesto dall'Amministrazione.

Il servizio consente la fruizione di sessioni formative impartite presso le sedi dell'Amministrazione Contraente che permettano di istruire i discenti sulle specifiche tecnologie acquistate nell'AQ, e deve avere l'obiettivo di:

- *istruire i discenti sulle principali minacce che i prodotti acquistati si prefiggono di contrastare;*
- *descrivere gli apparati installati in termini di caratteristiche, configurazione e funzionalità, con particolare enfasi sulle componenti software*
- *mettere il personale designato dall'Amministrazione Contraente in grado di provvedere alla gestione delle componenti installate in maniera autonoma ed ottimale*
- *descrivere le eventuali attività di integrazione effettuate con altri prodotti acquistati o con prodotti già presenti presso l'Amministrazione e le relative finalità*
- *realizzare demo e/o attività di test che consentano ai discenti di apprendere le principali funzionalità dei prodotti attraverso l'esperienza diretta.*

Le attività formative **sono erogate in moduli** da massimo 16 ore e che per ogni modulo siano previsti al massimo 10 discenti. Ogni modulo è composto da due sezioni indicativamente di 8 ore ciascuna:

- *una sezione teorica, in cui sono descritti i sistemi interessati e le relative funzionalità previste*
- *una sezione pratica, in cui il personale dell'Amministrazione opererà attivamente sui sistemi, secondo una modalità training on the job.*

Il servizio di addestramento è svolto da personale dotato di conoscenza ed esperienza all'insegnamento dello specifico argomento e nel "Piano Operativo" ne dovranno essere dettagliati programma, sessioni e

durata complessiva, nonché fornito il Curriculum vitae di ciascun docente previsto. L'organizzazione del corso sarà in ogni caso concordata con l'Amministrazione Contraente che avrà la facoltà di chiedere la sostituzione del docente in caso di non idoneità.

Sulla base della complessità dei sistemi forniti e sulla base del grado di preparazione e conoscenza dei sistemi medesimi da parte del personale dell'Amministrazione che parteciperà al corso e a valle della presentazione del programma di addestramento da parte dell'Aggiudicatario, l'Amministrazione Contraente potrà apportare opportune modifiche al programma di addestramento, presentato in fase preliminare, al fine di massimizzarne l'efficacia.

Il Fornitore dovrà predisporre una scheda di valutazione che rispecchi gli argomenti riportati nel programma del corso di addestramento specifico e preveda una valutazione del trattamento degli stessi da parte del personale dell'Amministrazione Contraente partecipante al corso con tre livelli di gradimento, di cui uno insufficiente. Al termine di ciascuna sessione l'Amministrazione Contraente valuterà le schede compilate dai partecipanti e, in caso di una valutazione negativa da parte di almeno il 30% dei partecipanti, dovrà essere ripetuta la sessione per gli argomenti che hanno avuto gradimento negativo.

In seguito alla valutazione positiva effettuata dall'Amministrazione, a conclusione del corso l'Aggiudicatario rilascerà all'Amministrazione Contraente un "*Verbale di erogazione del Corso*" attestante la data di effettiva erogazione del servizio, la durata effettiva, il programma effettivamente seguito ed eventuali criticità emerse.

Le date di erogazione del servizio in oggetto e il programma dovranno essere preventivamente previste e concordate nel "*Piano Operativo*" e il rispetto dei menzionati termini è monitorato e soggetto, in caso di inadempienza, alla specifica penale di cui al par. 5.

La fatturazione del servizio potrà essere effettuata dall'Aggiudicatario soltanto in seguito all'esito positivo della verifica e valutazione sull'andamento del corso sopra descritta, ossia dalla data riportata nel "*Verbale di erogazione del Corso*".

Tale servizio potrà essere acquistato dalle Amministrazioni Contraenti unicamente in maniera contestuale ai prodotti.

2.6. Gestione della Fornitura

Ai fini della gestione dell'Accordo Quadro, ogni Aggiudicatario ha nominato un **Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)**, che ha la responsabilità delle seguenti attività:

- cura dei rapporti con la Consip S.p.A. e con AgID e suo diretto ed eventuale coinvolgimento su questioni riguardanti le singole Amministrazioni Contraenti, comunque per motivi di carattere straordinario, e su specifica richiesta di Consip/AgID;
- partecipazione agli incontri di allineamento con Consip/AgID;
- coordinamento dei Responsabili del Fornitore e supervisione delle attività a partire dal momento della stipula dei contratti;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari soggetti e attori coinvolti nella fornitura;
- assicurazione di un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nei diversi contratti esecutivi al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione ed evitando che medesime criticità possano ripetersi su più contratti;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste, secondo i requisiti tecnici e nei tempi previsti, stabiliti anche con le Amministrazioni (ad esempio controllo del Piano Operativo, controllo dell'avanzamento delle prestazioni, verifica del pieno adempimento degli impegni assunti in offerta tecnica, pianificazione e impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate, attività di valutazione e contenimento dei rischi, efficacia ed efficienza dell'attività di test, etc.);
- monitoraggio dell'andamento delle installazioni e controllo del rispetto dei piani concordati tra i Responsabili del Fornitore e le Amministrazioni Contraenti;
- proposta di eventuali azioni correttive a fronte di situazioni critiche;
- monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate e dell'andamento dei livelli di servizio per tutto il periodo di efficacia dei contratti ed individuazione delle eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto degli SLA previsti;
- reporting mensile, o comunque in ogni caso di esplicita richiesta da parte di Consip, sull'andamento dei contratti;
- gestione dei reclami/disservizi/segnalazioni da parte delle Amministrazioni Contraenti e/o della Consip S.p.A., prevedendo che le eventuali relative deduzioni dovranno essere sottoposte al cospetto del richiedente entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione, pena l'applicazione delle penali secondo quanto stabilito nel Capitolato tecnico Speciale;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi.

L'Amministrazione Contraente dovrà individuare nell'OdF o nel proprio *Piano dei Fabbisogni* un *"Responsabile dell'Amministrazione"* che sarà responsabile della direzione e del coordinamento delle attività.

Analogamente l'Aggiudicatario identificherà il *"Responsabile del Fornitore"*, che dovrà lavorare in accordo con il *"Responsabile dell'Amministrazione"* per tutte le attività legate alla pianificazione ed al controllo delle attività e i cui compiti e requisiti professionali sono descritti nel Capitolato Tecnico Generale.

2.6.1. Reporting per le Amministrazioni Contraenti

Servizio di fatturazione e rendicontazione per le Amministrazioni Contraenti

La fatturazione dei servizi sarà generalmente indirizzata alle Unità Ordinanti, salvo diverse disposizioni da parte delle singole Amministrazioni.

La struttura della fattura dovrà recepire le specifiche esigenze dell'Amministrazione ordinante. L'Aggiudicatario dovrà per questo garantire la disponibilità di dati sia analitici che sintetici su supporto elettronico, nonché la possibilità di personalizzazioni.

In particolare i dati della fattura devono rappresentare la rendicontazione, per singola fornitura e/o servizio, relativamente a tutti i servizi prestati nell'ambito dell'AQ.

Flusso dati relativi ai livelli di servizio

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente, l'Aggiudicatario dovrà rendere disponibili i dati di dettaglio relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti per la fornitura e l'erogazione dei servizi contrattualizzati. L'Aggiudicatario dovrà presentare tale reportistica all'Amministrazione entro 30 giorni solari dalla richiesta.

L'Aggiudicatario dovrà garantire elevati livelli di riservatezza nel trattamento delle informazioni documentali.

3. Modalità di fornitura

3.1. Valutazione delle esigenze e Piano dei Fabbisogni

Nel caso in cui l'Amministrazione non proceda con un acquisto diretto di beni e/o servizi, in accordo con quanto previsto nel precedente paragrafo 2.1, per aderire all'AQ l'Amministrazione procederà ad inviare il suo *"Piano dei Fabbisogni"* in cui si specificano i prodotti e le quantità stimate, con eventuali indicazioni relative all'infrastruttura esistente, alle modalità tecniche ed operative per l'erogazione dei servizi

connessi e i corrispettivi unitari da applicare, in funzione di quelli previsti nell'Accordo Quadro, nonché tutte le informazioni tecniche, funzionali ed economiche che l'Amministrazione ritenga utile indicare.

Il *"Piano dei Fabbisogni"* dell'Amministrazione conterrà il nominativo e i riferimenti del *"Responsabile dell'Amministrazione"* e potrà, a titolo esemplificativo, ricomprendere le seguenti informazioni:

- *il contesto in cui si inserisce la fornitura;*
- *gli obiettivi che la fornitura si propone di soddisfare;*
- *l'importo contrattuale e le quantità previste per i prodotti e i servizi oggetto del Contratto Esecutivo;*
- *indicazione se il contratto esecutivo è finanziato, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC;*
- *le tempistiche richieste per la realizzazione della fornitura, con descrizione di eventuali vincoli e/o criticità;*
- *l'indicazione del/i luogo/ghi di interesse della fornitura;*
- *la durata del Contratto Esecutivo;*
- *informazioni tecniche quali schemi di rete, piani di indirizzamento, apparati già in essere, utili a meglio comprendere il perimetro di interesse e indirizzare la migliore soluzione tecnologica;*
- *le modalità con cui il Fornitore, che si sia riservato la possibilità di ricorrere al subappalto, debba indicare, nel Piano Operativo, le prestazioni da subappaltare;*
- *ogni altra informazione che l'Amministrazione ritenga utile condividere, quali la categorizzazione degli interventi e il/gli indicatori di digitalizzazione di cui al Capitolato Tecnico – Parte Generale.*

L'Amministrazione dovrà inoltre identificare nel *"Piano dei Fabbisogni"* il *"Responsabile dell'Amministrazione"* con i relativi riferimenti.

Su richiesta dell'Amministrazione il Fornitore dovrà fornire eventuale supporto nella predisposizione del *"Piano dei fabbisogni"*, fornendo all'Amministrazione tutte le informazioni, procedurali e tecnico/economiche, inerenti l'Accordo Quadro.

Si precisa che dalla trasmissione del *"Piano dei fabbisogni"* da parte dell'Amministrazione verso il Fornitore selezionato non scaturisce obbligo per l'Amministrazione di procedere alla stipula del Contratto Esecutivo con il Fornitore.

3.2. Emissione del Piano Operativo

Il Fornitore - entro **20 giorni lavorativi** dalla ricezione del *"Piano dei Fabbisogni"* pena l'applicazione della penale di cui al par. 5 - dovrà predisporre e inviare all'Amministrazione un *"Piano Operativo"* nel quale raccogliere e dettagliare le richieste dell'Amministrazione, contenute nel *"Piano dei Fabbisogni"*, e formulare una proposta tecnico/economica secondo le modalità tecniche ed operative ed i corrispettivi unitari previsti nell'Accordo Quadro.

Ai fini della redazione del documento il Fornitore potrà richiedere all'Amministrazione di effettuare dei sopralluoghi e/o incontri con il personale dell'Amministrazione per meglio verificare l'infrastruttura tecnica e le modalità di erogazione dei servizi, secondo quanto richiesto dall'Amministrazione nel *"Piano dei fabbisogni"*. In tale eventualità il Fornitore deve approntare il calendario dei sopralluoghi necessari e deve indicare, per ciascuna sede oggetto di sopralluogo, il nominativo dell'incaricato dal fornitore che effettuerà il sopralluogo, con gli estremi di un documento di riconoscimento e l'elenco delle verifiche da effettuare. Il calendario viene sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione interessata. Di ogni sopralluogo eseguito dovrà essere redatto specifico verbale attestante luogo, data, ora e attività di massima espletate.

Nel *"Piano Operativo"* il Fornitore dovrà riportare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, almeno i seguenti aspetti, in coerenza con quanto espresso dall'Amministrazione nel suo *"Piano dei fabbisogni"*:

- *l'importo contrattuale complessivo e per ciascuna voce oggetto di quotazione economica, con il dettaglio dei prodotti e dei servizi oggetto del contratto esecutivo, anche in base alle indicazioni riportate nei rispettivi paragrafi relativi ai prodotti e ai servizi previsti*
- *la durata del Contratto Esecutivo*
- *informazione tecniche quali:*
 - informazioni riguardanti l'Hardware di ogni apparato. L'Aggiudicatario dovrà riportare, per ogni tipologia di apparato, il codice prodotto e la descrizione di ogni elemento costituente;
 - informazioni riguardanti il Software di ogni apparato. L'Aggiudicatario dovrà riportare, per ogni tipologia di apparato, la release software configurata e l'elenco di tutte le patch correttive installate
 - configurazioni previste;
 - regole di nomenclatura individuate per i vari elementi. L'Aggiudicatario dovrà proporre delle regole di nomenclatura, che dovranno in ogni caso essere conformi a quanto già eventualmente realizzato dall'Amministrazione Contraente e con quest'ultima condivise
 - schemi logici dell'architettura
 - schemi di indirizzamento, policy di sicurezza ed ogni altra informazione di configurazione necessaria per l'introduzione dei nuovi apparati, stabiliti in accordo all'Amministrazione Contraente conformemente a quanto già implementato

- ogni altra informazione utile a consentire alle Amministrazioni rientranti nel perimetro di sicurezza cibernetica la redazione della comunicazione da trasmettere al CVCN o ai CV;
- indicazione dei prerequisiti necessari all'installazione degli elementi di fornitura e delle necessarie attività in carico all'Amministrazione Contraente
- *indicazione delle verifiche funzionali da effettuare, descrivendo i casi di test identificati ed i risultati attesi e delle modalità di effettuazione di tali verifiche*
- *l'elenco di eventuali deliverable di fornitura*
- *il cronoprogramma, riportante i tempi previsti per l'esecuzione delle attività e dei servizi richiesti in accordo con l'Amministrazione Contraente, evidenziando anche le tempistiche legate a eventuali attività propedeutiche a carico dell'Amministrazione. I tempi che saranno concordati, una volta approvati, dovranno essere rispettati pena l'applicazione delle penali riportate al par. 5. Si precisa che è facoltà dell'Amministrazione concordare con il Fornitore la possibilità di effettuare rilasci successivi in caso di forniture di particolare complessità, o in base a esigenze manifestate dall'Amministrazione*
- *l'indicazione del/i luogo/ghi e delle sedi di esecuzione dei servizi*
- *l'impegno in giorni persona dei singoli profili professionali coinvolti, previsto per l'erogazione di ciascun servizio di fornitura*
- *i CV delle risorse professionali da impiegare con le relative certificazioni*
- *le prestazioni che si intende subappaltare, nel rispetto delle previsioni dell'Accordo Quadro e di quanto indicato nel Piano dei fabbisogni;*
- *le informazioni relative alla categorizzazione degli interventi e utili all'Amministrazione ai fini del calcolo degli indicatori di digitalizzazione, così come indicati dall'Amministrazione stessa in fase di Piano dei Fabbisogni.*

Dovrà inoltre essere indicato nel suddetto documento il modello organizzativo impiegato per l'esecuzione delle attività ed in particolare le persone di riferimento che saranno coinvolte nel processo, che comprendono almeno:

- *il "Responsabile dell'Amministrazione" (già identificato nel "Piano dei Fabbisogni");*
- *il "Responsabile del Fornitore" (cfr. par. 2.4.1.2 del Capitolato Tecnico Generale).*

Si precisa che dalla trasmissione del "Piano Operativo" da parte del Fornitore verso l'Amministrazione **non scaturisce l'obbligo per l'Amministrazione** di procedere alla stipula del Contratto Esecutivo con il Fornitore.

Le Amministrazioni saranno tenute a comunicare in forma scritta alla Consip S.p.A. tutte le ipotesi di mancato rispetto da parte del Fornitore del termine per la trasmissione del "*Piano Operativo*", ai fini dell'applicazione da parte dell'Amministrazione aggiudicatrice della penale di cui al par. 5.

3.3. Contratto esecutivo

L'Amministrazione, entro **30 giorni lavorativi** dalla ricezione, ha la facoltà di approvare il "*Piano Operativo*", o di comunicare la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni, in coerenza con il "*Piano dei fabbisogni*". In tal caso l'aggiudicatario dovrà apportare al documento presentato le modifiche necessarie, in accordo con quanto richiesto. Laddove l'Amministrazione, trascorso il summenzionato termine, non abbia proceduto né all'emissione dell'OdF né alla richiesta di modifiche, il relativo "*Piano dei fabbisogni*" si intenderà decaduto.

A seguito dell'eventuale richiesta di modifiche da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà inviare la versione definitiva del Piano Operativo **entro 10 giorni lavorativi** dalla comunicazione di richiesta dell'Amministrazione contraente, pena l'applicazione, da parte dell'Amministrazione aggiudicatrice su segnalazione dell'Amministrazione contraente, della penale di cui al par. 5.

Qualora, decorsi **20 giorni lavorativi** dalla ricezione del "*Piano Operativo*" modificato l'Amministrazione non lo abbia approvato, il relativo "*Piano dei fabbisogni*" si intenderà decaduto.

Contestualmente all'approvazione del "*Piano Operativo*", l'Amministrazione provvederà all'invio a Sistema dell'OdF, mediante il quale stipulerà il Contratto Esecutivo con il Fornitore.

Si precisa che in tutti i casi in cui, a seguito delle interlocuzioni tra l'Amministrazione contraente e il Fornitore, la medesima Amministrazione stabilisse, come in precedenza descritto, di non procedere con la stipula del Contratto Esecutivo, il "*Piano Operativo*" rimarrà di proprietà intellettuale del Fornitore, fatta ovviamente eccezione per tutti i dati comunicati dall'Amministrazione o comunque relativi alla propria dotazione tecnica e struttura tecnico/organizzativa.

In tutti i casi, il Fornitore inoltre dovrà produrre, **entro 10 giorni lavorativi** dall'invio dell'OdF, il **Piano di lavoro generale**, riportante **la pianificazione di dettaglio** di tutte le attività, in accordo con le modalità operative e i livelli di servizio previsti e in conformità con il Piano Operativo ad esso allegato.

Nel caso in cui l'Amministrazione non abbia fatto ricorso al preventivo dialogo con il Fornitore e, pertanto, non sia stato precedentemente redatto e approvato il Piano Operativo, il Piano di lavoro generale dovrà comprendere, oltre alla pianificazione di dettaglio di tutte le attività, a titolo esemplificativo e non esaustivo, almeno i seguenti aspetti:

- *informazione tecniche quali:*
 - informazioni riguardanti l'Hardware di ogni apparato. L'Aggiudicatario dovrà riportare, per ogni tipologia di apparato, il codice prodotto e la descrizione di ogni elemento costituente;

- informazioni riguardanti il Software di ogni apparato. L'Aggiudicatario dovrà riportare, per ogni tipologia di apparato, la release software configurata e l'elenco di tutte le patch correttive installate;
- configurazioni previste;
- regole di nomenclatura individuate per i vari elementi. L'Aggiudicatario dovrà proporre delle regole di nomenclatura, che dovranno in ogni caso essere conformi a quanto già eventualmente realizzato dall'Amministrazione Contraente e con quest'ultima condivise
- schemi logici dell'architettura
- schemi di indirizzamento, policy di sicurezza ed ogni altra informazione di configurazione necessaria per l'introduzione dei nuovi apparati, stabiliti in accordo all'Amministrazione Contraente conformemente a quanto già implementato
- *indicazione dei prerequisiti necessari all'installazione degli elementi di fornitura e delle necessarie attività in carico all'Amministrazione Contraente*
- *indicazione delle verifiche funzionali da effettuare, descrivendo i casi di test identificati ed i risultati attesi e delle modalità di effettuazione di tali verifiche*
- *l'elenco di eventuali deliverable di fornitura*
- *l'impegno in giorni persona dei singoli profili professionali coinvolti, previsto per l'erogazione di ciascun servizio di fornitura*
- *i CV delle risorse professionali da impiegare con le relative certificazioni*
- *le prestazioni che si intende subappaltare, nel rispetto delle previsioni dell'Accordo Quadro e di quanto indicato nel Piano dei fabbisogni;*
- *il modello organizzativo impiegato per l'esecuzione delle attività ed in particolare le persone di riferimento che saranno coinvolte nel processo, che comprendono almeno il "Responsabile del Fornitore" e il "Responsabile dell'Amministrazione";*
- *le informazioni relative alla categorizzazione degli interventi e utili all'Amministrazione ai fini del calcolo degli indicatori di digitalizzazione, così come indicati dall'Amministrazione stessa in fase di Ordinativo;*
- *il ricorso alle risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC, così come indicato dall'Amministrazione stessa nel Piano dei Fabbisogni e/o nell'Ordinativo di Fornitura.*

Solo nel caso in cui l'Amministrazione non abbia fatto ricorso al "Piano dei Fabbisogni" inviando direttamente l'OdF a Sistema, questa potrà richiedere eventuali modifiche al Piano di lavoro generale entro 10 giorni lavorativi dalla sua ricezione, altrimenti il Piano si intende approvato. Le modifiche richieste dall'Amministrazione dovranno essere recepite dal Fornitore entro il termine di 5 giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali.

Nel corso dell'esecuzione del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione potrà richiedere aggiornamenti del *"Piano dei fabbisogni"* e del relativo *"Piano di Lavoro Generale"* e dei suoi allegati (*"Piano Operativo"*) ogni qualvolta lo ritenga necessario, nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 106 co.1 lett. b) e c) e nei limiti previsti dall' art. 106 co. 7 del D.Lgs. 50/2016, nonché nel rispetto dei massimali dell'Accordo Quadro.

Il Fornitore sarà tenuto ad effettuare le forniture e i servizi connessi in conformità ai processi, alle procedure e alle responsabilità attribuite secondo le direttive dell'Amministrazione, che saranno definite e condivise nella fase di avvio di della fornitura e, sulla base delle peculiarità dell'oggetto dell'ordinativo, eventualmente aggiornate durante il corso del contratto esecutivo in funzione di potenziali cambiamenti.

Si precisa che l'invio del *"Piano dei Fabbisogni"* non garantisce all'Amministrazione l'emissione dell'OdF in quanto potrebbe verificarsi che, nelle more del completamento dell'iter procedurale in precedenza descritto, il massimale previsto dall'AQ si sia esaurito. Il Fornitore è pertanto tenuto ad effettuare un costante monitoraggio della disponibilità economica residua dell'AQ, dandone evidenza alle Amministrazioni nelle varie fasi di attivazione in modo da consentire alle stesse un'attenta pianificazione delle attività di richiesta/approvazione della documentazione eventualmente propedeutica all'emissione dell'OdF.

In tutti i casi in cui l'Amministrazione procederà all'emissione di un Ordinativo di Fornitura (direttamente o in seguito alla fase preliminare sopra descritta) ad esso dovrà essere allegato il DUVRI o, in caso non sia necessario in base a quanto previsto nell'art. 26 del D.Lgs. 81/2008, il documento attestante la valutazione preliminare dell'assenza dei rischi da interferenza.

Si ribadisce che è onere dell'Aggiudicatario verificare che l'Ordinativo di fornitura emesso nei propri confronti dall'Amministrazione Contraente sia stato da quest'ultima correttamente emesso nel rispetto dei vincoli su riportati, non dando seguito agli OdF erroneamente emessi, previa immediata comunicazione per iscritto all'Amministrazione Contraente che dia evidenza dell'errore in cui quest'ultima è incorsa.

In seguito all'emissione dell'OdF e/o all'approvazione del *"Piano di lavoro generale"*, l'Aggiudicatario dovrà provvedere, con mezzi, materiali e personale specializzato, a:

- *consegnare direttamente presso le sedi interessate tutti i materiali costituenti la fornitura*
- *installare integralmente gli apparati oggetto di fornitura secondo quanto previsto nel *"Piano Operativo"**
- *garantire tutte le attività di configurazione previste*
- *procedere alla verifica funzionale di tutti gli apparati e funzionalità oggetto di fornitura*
- *minimizzare gli eventuali disservizi, che impattino sulla continuità e funzionalità di eventuali sistemi preesistenti, nel periodo di installazione delle nuove componenti, prevedendo se possibile anche l'installazione di elementi provvisori a supporto delle attività;*

- *garantire che, qualora un'operazione di attivazione dei prodotti dovesse costituire causa di disservizio, dovrà essere possibile un ripristino immediato della condizione preesistente;*
- *garantire che qualora gli interventi comportino una completa interruzione dell'attività lavorativa, gli stessi siano effettuati in orario non coincidente con il periodo di operatività dell'Amministrazione e comunque concordati preventivamente con l'Amministrazione;*
- *svolgere tutte le precedenti attività nel rispetto della vigente normativa in materia di sicurezza (D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.) a tutela sia dei propri dipendenti, sia del personale dell'Amministrazione Contraente e di chiunque altro si trovi nei locali dell'Amministrazione stessa*
- *garantire che gli interventi vengano effettuati nel rispetto delle normative vigenti*
- *attivare il personale ai fini dell'erogazione degli eventuali servizi connessi richiesti.*

A conclusione della fornitura l'Aggiudicatario dovrà rilasciare un documento, denominato “*Verbale di Fornitura*”, comprovante l'avvenuta esecuzione di tutte le attività inerenti la fornitura, l'installazione e la verifica funzionale (cfr. par. 2.3.2). Tale documento dovrà riportare la data di completamento della fornitura e tutte le informazioni di dettaglio qualificanti l'oggetto della fornitura stessa (ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'elenco di prodotti e servizi forniti, il luogo di fornitura, il codice di riferimento dell'Ordinativo di fornitura, ecc.) e l'elenco dei test ed i relativi risultati, effettuati al fine di verificare che quanto fornito dall'Aggiudicatario sia conforme ai requisiti indicati nel presente Capitolato Tecnico. Si precisa che i “*Verballi di Fornitura*” potranno essere anche più di uno, in considerazione del fatto che, come in precedenza indicato, l'Amministrazione potrà richiedere la possibilità di effettuare rilasci successivi in caso di forniture di particolare complessità, o in base a manifestate esigenze.

4. Livelli di servizio e Qualità

4.1. Service Level Agreement

I **Service Level Agreement (SLA)** definiscono i parametri di qualità del servizio che devono essere rispettati dall'Aggiudicatario.

Per ciascuno di tali parametri è stabilita una **Soglia Richiesta (SR)**, al superamento della quale scatterà il meccanismo di applicazione delle relative penali descritte nel paragrafo 5.

Tranne ove espressamente specificato, i valori dei parametri di SLA descritti nei paragrafi seguenti saranno misurati in riferimento alla **finestra temporale di erogazione dei servizi** associata al profilo di qualità richiesto dall'Amministrazione Contraente di seguito riportata:

Low Profile = LP (Business Day)	High Profile = HP (H24)
Lun-Ven 9.00 - 18.00	H24, 7 giorni su 7

Tabella 6 - Finestra di erogazione dei servizi

Per l'esecuzione delle attività richieste nei tempi previsti, l'Amministrazione dovrà consentire l'accesso alle aree interessate agli interventi.

Relativamente ai servizi di manutenzione, i guasti segnalati al servizio di help desk fornito dall'Aggiudicatario saranno codificati secondo una classe di severità (**Severity Code**), in base alla gravità del problema riscontrato. L'assegnazione dello specifico *Severity Code* dovrà essere repentinamente segnalata e formalizzata tramite email. Sulla base del *Severity Code* assegnato l'operatore del servizio di assistenza da remoto dovrà fornire una stima dei tempi di ripristino e delle modalità di intervento nel rispetto dei parametri di SLA nel seguito definiti.

I *Severity Code* sono identificati nella Tabella seguente:

Severity Code	
<i>Severity Code 1</i>	Guasto Bloccante: le funzionalità di base e/o maggiormente rilevanti non sono più operative o fortemente compromesse.
<i>Severity Code 2</i>	Disservizio: le funzionalità di base sono operative ma il loro utilizzo non è soddisfacente.

Tabella 7 - Classificazione dei Severity Code

4.1.1. SLA per l'attivazione della fornitura

Le attività di attivazione saranno monitorate sulla base dei seguenti parametri di SLA:

- **Tempo di emissione del "Piano Operativo"**: è definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di ricezione da parte dell'Aggiudicatario del "Piano dei Fabbisogni" (emesso dall'Amministrazione Contraente) e la data di ricezione da parte dell'Amministrazione Contraente del "Piano Operativo" (cfr. paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**);
- **Tempo di emissione del "Piano Operativo" modificato**: è definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di ricezione da parte dell'Aggiudicatario della richiesta di modifiche al "Piano Operativo" (emessa dall'Amministrazione Contraente) e la data di ricezione da parte dell'Amministrazione Contraente del "Piano Operativo" modificato (cfr. paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**);
- **Tempo di emissione del "Piano di lavoro generale"**: è definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di invio dell'OdF e la data di ricezione da parte

dell'Amministrazione Contraente del "Piano di lavoro Generale" (cfr. paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**);

- **Tempo di emissione del "Piano di lavoro generale" modificato:** è definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di ricezione da parte dell'Aggiudicatario della richiesta di modifiche al "Piano di lavoro generale" e la data di ricezione da parte dell'Amministrazione Contraente del "Piano di lavoro Generale" modificato (cfr. paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**);

Parametro	SR
Tempo di emissione del "Piano Operativo"	15 giorni lavorativi
Tempo di emissione del "Piano Operativo" modificato	7 giorni lavorativi
Tempo di emissione del "Piano di lavoro generale"	10 giorni lavorativi
Tempo di emissione del "Piano di lavoro generale" modificato	5 giorni lavorativi

Tabella 8 - SLA per l'attivazione della fornitura

4.1.2. SLA per la consegna, installazione, configurazione e verifica

Le attività di fornitura, installazione, configurazione e verifica effettuata dall'Aggiudicatario, saranno monitorate sulla base del seguente parametro di SLA:

- **Tempo di consegna, installazione, configurazione e verifica:** è definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la data stipula del contratto e la data riportata sul "Verbale di Fornitura" come definito al paragrafo 2.5.2

L'Aggiudicatario dovrà effettuare la fornitura, l'installazione e le verifiche funzionali degli apparati, hardware e software, entro i tempi massimi di seguito indicati, decorrenti dalla stipula del contratto.

Parametro	SR
Tempo di consegna, installazione, configurazione e verifica	50 giorni solari

Tabella 9 - SLA per la consegna, installazione e verifica.

4.1.3. SLA per le attività di supporto alla verifica di conformità

Le attività di supporto alla verifica di conformità (a carico dell'Aggiudicatario) effettuata dalla Commissione di Verifica di Conformità nominata dall'Amministrazione Contraente, saranno monitorate sulla base dei seguenti parametri di SLA:

- **Predisposizione seconda verifica:** è definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la data riportata sul "Verbale di Verifica di Conformità" relativa alla prima verifica negativa e la data della comunicazione della disponibilità all'effettuazione della seconda verifica;
- **(Eventuale, ad esclusiva discrezione dell'Amministrazione Contraente) Predisposizione ulteriore verifica:** è definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la data riportata sul "Verbale di Verifica di Conformità" relativa alla seconda verifica negativa e la data della comunicazione della disponibilità all'effettuazione di una ulteriore verifica.

Parametro	SR
Predisposizione seconda verifica	15 giorni solari
(Eventuale, ad esclusiva discrezione dell'Amministrazione Contraente) Predisposizione ulteriore verifica	10 giorni solari

Tabella 10 - SLA per le attività di supporto alla verifica di conformità

4.1.4. SLA per i servizi di manutenzione, Contact Center ed help desk

Di seguito sono elencati i Service Level Agreement che l'Aggiudicatario dovrà soddisfare relativamente ai servizi di assistenza e manutenzione del nuovo e dell'esistente.

- **Tempestività di risposta al disservizio:** è definita come la percentuale che misura lo scostamento tra il tempo misurato ed i valori target (in base al profilo) in relazione alla segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione Contraente al servizio di Contact Center ed help desk e la comunicazione, da parte dell'operatore del servizio di assistenza da remoto, della diagnosi di massima del disservizio e previsione su modalità e tempistiche di intervento e ripristino (compreso il Severity Code assegnato).

Il calcolo di tale parametro sarà pari a $[(T_{RD_XX} - VT_{RD_XX})/VT_{RD_XX}] \times 100$ dove:

- T_{RD_XX} = tempo di risposta al disservizio misurato in ore nell'ambito della finestra di erogazione del servizio per il profilo XX (LP, HP).
- VT_{RD_XX} = tempo di risposta al disservizio target per il profilo XX (LP, HP), pari a:
 - LP: 4 ore;
 - HP: 2 ore.
- **Tempestività del tempo di intervento:** è definita come la percentuale che misura lo scostamento tra il tempo misurato ed i valori target (in base al profilo) in relazione alla segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione Contraente al servizio di Contact Center ed help desk e

l'intervento, qualora necessario, presso la sede interessata a cura del personale tecnico messo a disposizione dall'Aggiudicatario.

Il calcolo di tale parametro sarà pari a $[(T_{I_XX} - VT_{I_XX})/VT_{I_XX}] \times 100$ dove:

- T_{I_XX} = tempo di intervento misurato in ore nell'ambito della finestra di erogazione del servizio per il profilo XX (LP, HP);
- VT_{I_XX} = tempo di intervento target per il profilo XX (LP, HP), pari a:
 - LP: 6 ore;
 - HP: 3 ore.
- **Tempestività del tempo di ripristino del servizio:** è definita come la percentuale che misura lo scostamento tra il tempo misurato ed i valori target (in base al profilo) in relazione alla segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione Contraente al servizio di Contact Center ed help desk e la risoluzione dello stesso.

Il calcolo di tale parametro sarà pari a $[(T_{RS_XX} - VT_{RS_XX})/VT_{RS_XX}] \times 100$ dove:

- TRS_XX = tempo di ripristino del servizio misurato in ore nell'ambito della finestra di erogazione del servizio per il profilo XX (LP, HP);
- $VTRS_XX$ = tempo di ripristino del servizio target per il profilo XX (LP, HP), pari a:

Severity Code 1:

- LP: 12 ore;
- HP: 4 ore;

Severity Code 2:

- LP: 16 ore;
- HP: 8 ore.

Si precisa che per i suddetti indicatori la misurazione delle frazioni di ora avverrà secondo quanto di seguito indicato:

- **per la prima ora di ritardo**, per minuti compresi tra 1-59, sarà considerato il valore orario superiore (ad esempio se il valore misurato è pari a 20 minuti = 0,33 ore sarà considerato pari a 1 ora);
- **per le ore successive alla prima ora di ritardo:**
 - per minuti compresi tra 1-29 sarà considerato il valore orario inferiore (ad esempio se il valore misurato è pari a 132 minuti = 2,2 ore sarà considerato pari a 2 ore);
 - per minuti compresi tra 30 - 59 sarà considerato il valore orario superiore (ad esempio se il valore misurato è pari a 165 minuti = 2,75 ore sarà considerato pari a 3 ore).

- **Attesa per il servizio di Contact Center ed help desk:** è definita come la percentuale, consolidata su base mensile, di chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al servizio di Contact Center ed help desk (o dalla eventuale selezione sul risponditore automatico dell'opzione per parlare con un operatore) e la risposta dell'operatore.
- **Percentuale di chiamate perse per il servizio di Contact Center ed help desk:** si definisce chiamata persa quella telefonata:
 - che non ottiene risposta da un operatore entro 120 secondi;
 - a cui segue il segnale di occupato;
 - che viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio con operatore).

Detto valore viene valutato considerando il numero delle chiamate consolidato su base mensile.

- **Disponibilità del servizio di Contact Center ed help desk:** è definita come la data in cui il servizio deve essere reso disponibile.
- **Disponibilità delle informazioni di contatto relative al servizio di Contact Center ed help desk:** è definita come la data in cui il Fornitore rende disponibili le informazioni di contatto relative al servizio.

Parametro		SR
Descrizione	Severity Code	
Tempestività di risposta al disservizio		Minore o uguale a 0%
Tempestività del tempo di intervento		Minore o uguale a 0%
Tempestività del tempo di ripristino del servizio	1	Minore o uguale a 0%
	2	Minore o uguale a 0%
Attesa per il servizio di Contact Center ed help desk		Maggiore o uguale al 95%
Percentuale di chiamate perse per il servizio di Contact Center ed help desk		inferiore al 4%
Disponibilità del servizio di Contact Center ed help desk		Alla data di stipula dell'AS
Disponibilità delle informazioni di contatto relative al servizio di Contact Center ed help desk		Alla data di stipula dell'AQ.

Tabella 11 - SLA per i servizi di assistenza e manutenzione

4.1.5. SLA per il servizio di supporto specialistico

Di seguito sono elencati i Service Level Agreement che l'Aggiudicatario dovrà soddisfare relativamente al servizio di supporto specialistico.

- **Tempo di presa in carico del servizio di supporto:** è definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrenti tra la ricezione della "Richiesta di attivazione del servizio di supporto", effettuata dall'Amministrazione Contraente e la risposta dell'Aggiudicatario formalizzata nella "Lettera di presa in carico del servizio di supporto".
- **Data di completamento dell'intervento:** è definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrenti tra la data concordata per il completamento dell'intervento relativo al servizio di supporto (servizio svolto in modalità "spot") riportata nella "Lettera di presa in carico del servizio di supporto" e la data di effettivo completamento.
- **Tempo di consegna dei CV delle risorse del servizio di supporto:** è definito come il tempo, misurato in giorni solari, intercorrenti tra la data di stipula del contratto esecutivo (servizio svolto in fase iniziale o con periodicità definita) o la data di invio della "Lettera di presa in carico del servizio di supporto" (servizio svolto in modalità "spot") e la data di invio dei CV delle risorse che erogheranno il servizio di supporto specialistico.
- **Tempo di sostituzione del personale del servizio di supporto:** è definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrenti tra la ricezione della "Richiesta di sostituzione del personale per il servizio di supporto", effettuata dall'Amministrazione Contraente e la presentazione da parte dell'Aggiudicatario del CV della nuova risorsa in sostituzione.

Parametro	SR
Tempo di presa in carico del servizio di supporto	2 giorni lavorativi
Data di completamento dell'intervento (servizio svolto in modalità "spot")	0 giorni lavorativi
Tempo di consegna dei CV delle risorse del servizio di supporto (servizio svolto in fase iniziale o con periodicità definita)	20 giorni solari
Tempo di consegna dei CV delle risorse del servizio di supporto (servizio svolto in modalità "spot")	5 giorni solari
Tempo di sostituzione del personale del servizio di supporto	5 giorni lavorativi

Tabella 12 - SLA per il servizio di supporto specialistico

4.1.6. SLA per il servizio di hardening su client

Di seguito sono elencati i Service Level Agreement che l'Aggiudicatario dovrà soddisfare relativamente al servizio di hardening su client.

- **Slittamento di una scadenza per il servizio di hardening su client:** è definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data prevista per il completamento di un'attività e/o la consegna di un deliverable (come previsti nel "Piano Operativo") e la data di effettivo completamento e/o di effettiva consegna.

Parametro	SR
Slittamento di una scadenza per il servizio di hardening su client	0 giorni lavorativi

Tabella 13 - SLA per il servizio di hardening su client

4.1.7. SLA per il servizio di formazione e affiancamento

Di seguito sono elencati i Service Level Agreement che l'Aggiudicatario dovrà soddisfare relativamente al servizio di formazione e affiancamento.

- **Data di avvio del servizio di formazione e affiancamento:** è definita come la data concordata per l'avvio del servizio di addestramento, riportata nel "Piano Operativo".

Parametro	SR
Data di avvio del servizio di formazione e affiancamento	Valore indicato nel "Piano Operativo"

Tabella 14 - SLA per il servizio di formazione e affiancamento

4.1.8. SLA per la gestione della fornitura

Di seguito è elencato il Service Level Agreement che l'Aggiudicatario dovrà soddisfare relativamente alla gestione della fornitura.

- **Tempo di consegna dei dati relativi agli SLA:** è definito come il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la richiesta effettuata dall'Amministrazione Contraente e/o dalla Consip S.p.A. e l'effettiva ricezione dei dati;
- **Tempo di gestione delle richieste:** è definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la segnalazione del disservizio/reclamo/segnalazioni da parte dell'Amministrazione Contraente e/o dalla Consip S.p.A. e l'invio delle relative deduzioni all'Amministrazione Contraente

e/o alla Consip S.p.A. da parte dell'Aggiudicatario (cfr. par. 2.4.1.1 del Capitolato Tecnico parte Generale).

- **Disponibilità del Portale della Fornitura:** definita su base mensile, come il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del Fornitore risulta disponibile (nel quale quindi Portale è interamente fruibile) ed il tempo di misurazione (cfr par. 4.1 del Capitolato Tecnico Parte Generale). Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del Portale raggiunta nel mese, si calcoleranno i tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il Contact Center relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non saranno considerati ai fini del calcolo della disponibilità del Portale eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili all'utente o ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

Parametro	SR
Tempo di gestione delle richieste	3 giorni lavorativi
Tempo di consegna dei dati relativi agli SLA	30 giorni solari
Disponibilità del Portale della Fornitura	100%

Tabella 15 - SLA per la gestione della fornitura

4.2. Monitoraggio della qualità erogata

Consip/AGID e/o le Amministrazioni Contraenti potranno monitorare:

- la struttura e qualità del Piano di lavoro generale e/o del Piano operativo;
- la qualità della fornitura e dei servizi erogati;
- la conduzione della fornitura.

Il RUAC sarà responsabile del controllo e del coordinamento per l'intero Accordo Quadro per tutte le attività di monitoraggio della qualità erogata. Tale figura sarà il punto di riferimento dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazioni Contraenti e parteciperà ad incontri regolari con i suoi rappresentanti per l'aggiornamento sullo stato di avanzamento dell'Accordo Quadro ovvero del singolo Contratto, per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria per il rispetto dei livelli di servizio contrattualizzati.

Al fine del monitoraggio dei livelli di servizio da parte di Consip/AGID, l'Aggiudicatario dovrà approntare il Portale della Fornitura, descritto al paragrafo 4.1 del Capitolato Tecnico Generale.

Nel corso dell'esercizio potrà essere effettuato, da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice o azienda esterna autorizzata da essa, un monitoraggio periodico o a campione delle modalità di progettazione e

di erogazione dei servizi al fine di verificare il rispetto dei parametri prescritti. L'Aggiudicatario si impegna in ogni caso a risolvere quelle condizioni di ridotta qualità che possono creare problemi alle Amministrazioni Contraenti.

L'Aggiudicatario, nel prendere atto di quanto espresso, dovrà rendere disponibile tutta la necessaria collaborazione attraverso la fornitura tempestiva dei dati necessari (su supporto informatico). L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva di effettuare tutte le verifiche che riterrà opportune, addebitandone all'Aggiudicatario i relativi costi nel caso esse dimostrino la non completezza o correttezza dei dati ricevuti.

5. Penali

In caso di mancato rispetto dei parametri di SLA richiesti nel presente Documento, l'Aggiudicatario sarà tenuto a corrispondere all'Amministrazione Contraente e/o a quella Aggiudicatrice (come indicato nella colonna *"Soggetto avente diritto alla penale"* delle Tabelle seguenti), le penali di seguito riepilogate fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito.

Parametro	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Tempo di emissione del <i>"Piano Operativo"</i> (par. 4.1.1) e Tempo di emissione del <i>"Piano Operativo"</i> modificato (par. 4.1.1)	Per entrambi i parametri, la penale sarà così valorizzata: In caso di mancata emissione dell'ordinativo di fornitura: 100 Euro per ogni giorno solare di ritardo ovvero In caso di emissione dell'ordinativo di fornitura: 0,5% del valore complessivo dell'ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo	Amministrazione aggiudicatrice ovvero Amministrazione Contraente
Tempo di emissione del <i>"Piano di lavoro generale"</i> (par. 4.1.1) e	Per entrambi i parametri, la penale sarà così valorizzata:	Amministrazione Contraente

Tempo di emissione del "Piano di lavoro generale" modificato (par. 4.1.1)	0,5‰ del valore complessivo dell'ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo	
---	--	--

Tabella 16 - Penali relative all'attivazione della fornitura

Parametro	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Tempo di consegna, installazione, configurazione e verifica (par. 4.1.2)	1‰ del valore complessivo dell'ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo	Amministrazione Contraente

Tabella 17 - Penali relative alla consegna, installazione, configurazione e verifica

Parametro	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Predisposizione seconda verifica (par. 4.1.3)	1‰ del valore complessivo dell'ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo	Amministrazione Contraente
Predisposizione ulteriore verifica collaudo (par. 4.1.3)	1‰ del valore complessivo dell'ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo	Amministrazione Contraente
Esito negativo seconda verifica (o successive) (par. 4.1.3)	500 Euro	Amministrazione Contraente

Tabella 18 - Penali relative alle attività di supporto alla verifica di conformità

Parametro	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Tempestività di risposta al disservizio (par. 4.1.4)	20€ per ogni punto percentuale di scostamento rispetto al valore target.	Amministrazione Contraente

Tempestività di intervento (par. 4.1.4)	20€ per ogni punto percentuale di scostamento rispetto al valore target.	Amministrazione Contraente
Tempestività di ripristino del servizio - Severity Code 1 (par. 4.1.4)	50€ per ogni punto percentuale di scostamento rispetto al valore target.	Amministrazione Contraente
Tempestività di ripristino del servizio - Severity Code 2 (par. 4.1.4)	30€ per ogni punto percentuale di scostamento rispetto al valore target.	Amministrazione Contraente

Tabella 19 - SLA per i servizi di assistenza e manutenzione

Parametro	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Tempo di presa in carico del servizio di supporto (cfr. 4.1.5)	1‰ del valore del servizio per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente
Data di completamento dell'intervento (cfr. 4.1.5)	1‰ del valore del servizio per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente
Tempo di consegna dei CV delle risorse del servizio di supporto (cfr. 4.1.5)	1‰ del valore del servizio per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente
Tempo di sostituzione del personale del servizio di supporto (cfr. 4.1.5)	1‰ del valore del servizio per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente

Tabella 20 - Penali relative al servizio di supporto specialistico

Parametro	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Slittamento di una scadenza per il servizio di hardening su client (cfr.4.1.6)	1‰ del valore del servizio per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente

Tabella 21 - Penali relative al servizio di hardening su client

Parametro	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Data di avvio del servizio di formazione e affiancamento (cfr.4.1.7)	100 € per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente

Tabella 22 - Penali relative al servizio di addestramento sulla fornitura

Parametro	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Tempo di gestione delle richieste (par. 4.1.8)	150 € per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente
Tempo di consegna dei dati relativi agli SLA (par. 4.1.8)	100 € per ogni giorno solare di ritardo	Amministrazione Contraente

Tabella 23 - Penali relative alla gestione della fornitura

Parametro	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Reportistica sulla situazione del personale di cui al par. 2.4 del Capitolato Tecnico Parte Generale (Rispetto della quota del 35,1% offerta)	Per ciascun contratto esecutivo finanziato, Euro 2000, per ogni giorno di ritardo dalla trasmissione del report che rilevi una quota percentuale inferiore a quella migliorativa offerta, fino al giorno di regolarizzazione della stessa. Il mancato invio del report comporterà l'applicazione della medesima penale.	Amministrazione Contraente

Tabella 24 – Penale relativa alla situazione del personale di cui al par. 2.4 del Capitolato Tecnico Parte Generale

6. Portale della fornitura

Ogni Fornitore ha reso inoltre disponibile un **“Portale della Fornitura”**, multicanale e raggiungibile tramite Internet per consentire alle singole Amministrazioni e agli Organismi di coordinamento e controllo di governare agevolmente la fornitura e di promuovere la condivisione e l'esperienza maturata nelle varie iniziative.

Il Portale funge anche da strumento di promozione per la PA e di comunicazione tra la PA e i cittadini/imprese, offrendo a questi ultimi servizi di informazione e monitoraggio circa l'andamento delle varie iniziative.

Il Portale è organizzato nelle seguenti aree di fruizione:

- “Area Comunicazione”: è l'area ad accesso pubblico del portale, contiene informazioni di carattere generale sull'AQ e informazioni e dati specifici sull'andamento della fornitura e dei servizi connessi; **(a partire dalla I release del portale).**
- “Area Informativa”: è l'area di supporto riservata alla PA e contiene almeno le seguenti informazioni: documentazione aggiornata (normativa, tecnologica e operativa) di riferimento per i prodotti e servizi dell'AQ; la descrizione delle soluzioni migliorative offerte **(a partire dalla I release del portale relativamente alla *documentazione normativa e nella versione completa* relativamente alla *documentazione tecnologica e operativa*);**
- “Area Project Management”: è l'area ad accesso riservato e profilato per le singole Amministrazioni tramite la quale è possibile disporre degli strumenti di pianificazione e gestione delle singole iniziative progettuali; deve governare l'esecuzione dell'intero workflow operativo di ciascun Appalto Specifico dal Piano Operativo alla verifica di conformità finale ed eventuali rilevazioni nel periodo di garanzia; il Fornitore quindi prevedrà in questa sezione anche le versioni eventualmente aggiornate del Piano Operativo **(a partire dalla I release del portale).**
- “Area Collaborazione e Monitoraggio”: è l'area che contiene:
 - gli strumenti e le informazioni di controllo e governo della fornitura quali cruscotti statici e dinamici relativi ai dati di tutti i Piani Operativi e i Contratti Esecutivi;
 - reportistica sul rispetto dei livelli di servizio e degli indicatori di digitalizzazione; report statici e dinamici relativi ai valori economici dei Contratti Esecutivi con evidenza della capacità contrattuale residuale; i dati devono essere estraibili nei formati maggiormente diffusi per lo scambio dati (es. csv, xml, json, xls, ecc.).
 - gli strumenti di promozione di collaborazione e condivisione tra le PA.
- “Area Osservatori”: è l'area che consente agli Organismi di coordinamento e controllo e alla Consip S.p.A. di svolgere le proprie funzioni di monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati in AQ.

Tutta la reportistica prodotta relativa ai servizi sarà archiviata e conservata a cura del Fornitore, attraverso un sistema di gestione della documentazione riservata.

Il portale è fruibile al seguente indirizzo: <https://aqcybersecurity2.tim.it/>

7. Come Ordinare

Per approfondire ulteriormente le istruzioni della seguente guida e i dettagli operativi sulla procedura di acquisto da catalogo, si consiglia di consultare [la sezione Wiki](#) dedicata.

7.1. Procedura Di Acquisto

Puoi aderire alla Convenzione **Cybersecurity 2 - prodotti e servizi connessi** abilitandoti come Punto Ordinate, in seguito accedere alla sez. dedicata alla Convenzione, inserire gli articoli a carrello e quindi predisporre un acquisto a catalogo sulla piattaforma di e-Procurement <https://www.acquistinretepa.it> mediante un ODA (Ordine di acquisto) **firmato digitalmente**, allegando ove previsto i relativi allegati.

Per approfondire ulteriormente le istruzioni della seguente guida e i dettagli operativi sulla procedura di acquisto da catalogo, si consiglia di consultare [la sezione Wiki](#) dedicata.

7.2. Registrazione

Per effettuare gli ordinativi, è necessario che gli utenti delle Amministrazioni richiedano la registrazione sul portale <https://www.acquistinretepa.it>. Il processo di registrazione è composto da due fasi distinte e successive:

- *registrazione*
- *abilitazione (PO/PI)*

Per acquistare sul sistema è necessario completare entrambe le suddette fasi.

L'abilitazione come Punto Ordinate, consente - ai soggetti autorizzati ad impegnare capitoli di spesa per conto delle Amministrazioni - di identificarsi come utenti del servizio. A seguito dell'abilitazione, è possibile effettuare acquisti.

Si ricorda che l'abilitazione può avvenire esclusivamente con firma digitale: l'utente potrà effettuare acquisti attraverso tutti gli strumenti messi a disposizione sulla piattaforma, MEPA, Accordi quadro, Convenzioni, SDA.

7.3. Ordinativo Principale di fornitura

La Convenzione consente l'emissione dell'ordinativo di fornitura esclusivamente on line con firma digitale. L'invio on line dell'ordinativo di fornitura avviene attraverso la modalità di "ordine diretto" prevista sulla piattaforma di e-procurement <https://www.acquistinretepa.it>.

Una volta effettuato il login sul portale <https://www.acquistinretepa.it>, l'utente:

- ricerca il prodotto/servizio di interesse, sfruttando le diverse modalità di ricerca e navigazione disponibili;
- dopo aver preso visione della documentazione relativa, aggiunge al carrello il prodotto/servizio selezionato;
- dal carrello, procede con la creazione della Procedura di Acquisto;
- compila i Dati principali della Procedura e i dati dell'Ordine in ogni sua parte
- **richiede il CIG** esclusivamente su Acquisti in Rete in **modalità integrata con la Piattaforma dei Contratti Pubblici** di ANAC (per saperne di più consulta la [pagina Wiki](#) dedicata)
- procede alla generazione del Riepilogo dell'Ordine in formato elettronico dello stesso e al suo salvataggio sul proprio PC;
- dopo aver ricaricato a sistema il documento firmato digitalmente, effettua l'invio dell'Ordine al Fornitore tramite il sistema.



Novità:

Il **contratto** è identificato da un **ID PROCEDURA** (un "Contenitore" in cui la PA ritroverà l'ORDINE PRINCIPALE e di eventuali ATTI MODIFICATIVI e/o AGGIUNTIVI) accomunati sotto un numero univoco (ID XXXXXX)

Id procedura	Data di creazione	Fase in corso	Titolo	Ordini inviati/t...	
282891	12/05/2023	N.A.		0/0	>
227287	02/03/2023	Ordinativo esecuzione immediata	Test ODA PNRR	0/1	>
39342	27/07/2022	Ordinativo esecuzione immediata	prova	0/1	>

Da questo momento sarà possibile consultare lo stato di avanzamento dell'Ordine attraverso le funzioni rese disponibili nella sezione Area Personale.

Qualora le Amministrazioni ordinanti abbiano necessità che alcuni prodotti siano consegnati in luoghi diversi, devono darne evidenza nell'Ordinativo, utilizzando la funzione del Multi-indirizzo.

Dal momento dell'invio dell'ordinativo l'Amministrazione ordinante può, nel termine di 24 ore, revocarlo; scaduto tale termine, l'ordine diventa irrevocabile e il Fornitore è tenuto a darvi seguito nei termini previsti dalla Convenzione.

7.4. Ordini NSO (Nodo Smistamento Ordini)

Dopo aver inviato l'Ordine definitivo di fornitura attraverso il Sistema, se sei un Punto Ordinate afferente al Servizio Sanitario Nazionale il sistema ti propone la possibilità di utilizzare le funzionalità di "Gestione Ordine NSO". Su Acquisti in rete, infatti, per tutti i Punti Ordinanti appartenenti alle Amministrazioni del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) sono disponibili le Funzionalità di Gestione dell'Ordine NSO dopo il buon esito dell'invio al fornitore delle Richieste di Approvvigionamento perfezionate sulla piattaforma di eprocurement. Per maggiori informazioni si consiglia di consultare la "Guida alla gestione dell'ordine NSO" e le FAQ pubblicate nella sezione supporto del sito "acquistinretepa.it"

7.5. Indicatore di digitalizzazione

Ai sensi di quanto previsto al paragrafo 1.4.2.1 del Capitolato Tecnico Parte Generale di Accordo Quadro, L'Amministrazione dovrà indicare, nel proprio Piano dei Fabbisogni o nel Piano di lavoro Generale, il valore dell'Indicatore di Progresso (Ip) che prevede di raggiungere attraverso la realizzazione dell'Ordinativo di Fornitura.

Denominazione	Indicatore di progresso		
Aspetto da valutare	Grado di mappatura di ciascuna classe di controlli ABSC delle misure minime di sicurezza AGID		
Unità di misura	Numero di Controlli	Fonte dati	Piano dei Fabbisogni o Piano di lavoro Generale
Periodo di riferimento	Momento di Pianificazione dell'intervento	Frequenza di misurazione	Per ogni intervento pianificato
Dati da rilevare	N1: numero di controlli relativi alla specifica classe ABSC soddisfatti attraverso l'intervento NT: numero totale di controlli relativi alla specifica classe previsti dalle misure minime di sicurezza AGID		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$I_p = (N1 - N0)/NT$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	N0: numero di controlli relativi alla specifica classe soddisfatti prima dell'intervento;		
Applicazione	Amministrazione Contraente		

7.6. DNSH

Il Fornitore si impegna a rispettare i requisiti tecnici e ambientali previsti dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "Do No Significant Harm" (DNSH). A tal riguardo il Fornitore ha provveduto a consegnare a Consip la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti, applicabili allo specifico contesto merceologico e di prodotto (per le forniture hardware: conformità alla Direttiva Bassa Tensione 2014/35/UE, conformità alla Direttiva 2009/125/CE – Direttiva sulla progettazione ecocompatibile / possesso della marcatura CE, conformità alle normative RAEE/ROHS/REACH/Compatibilità elettromagnetica).

7.7. Reportistica sulla situazione del personale

Il Fornitore dovrà produrre all'Amministrazione Contraente, entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto esecutivo, idonea reportistica volta a documentare il rispetto dell'impegno assunto con riguardo al sub-criterio ID 12.5.

Sub-Criterio	Descrizione	Quota offerta %
12.5	Rispetto al complesso delle assunzioni necessarie per ogni contratto esecutivo finanziato, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC, l'offerente si impegna, fermo restando il rispetto del requisito minimo di cui al par. 2.4 del Capitolato Tecnico parte Generale (rispetto della quota minima del 30%), ad assumere persone disabili, giovani di qualsiasi genere, con età inferiore a trentasei anni, e donne per l'esecuzione di ciascun contratto esecutivo o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, nella misura di: nessuno miglioramento del requisito minimo: C=0; >30% e ≤35%: C=0,5; >35%: C=1. Il Concorrente dovrà indicare in offerta la percentuale mediante inserimento a Sistema di un numero con al massimo due cifre decimali, considerando il numero di assunzioni in termini di unità di personale che soddisfano i requisiti richiesti rispetto al numero complessivo di risorse assunte dall'offerente per l'esecuzione di ciascun contratto esecutivo o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali all'appalto	35,1

La reportistica dovrà fornire evidenza almeno dei seguenti elementi:

- personale in forza impiegato nell'ambito ciascun contratto, di genere maschile, femminile, di età inferiore ai 36 anni e persone disabili, necessario per l'esecuzione del contratto esecutivo o per la realizzazione delle attività ad esso connesse o strumentali;
- nuove assunzioni di persone disabili, personale di età inferiore ai 36 anni e personale femminile, necessarie per l'esecuzione del contratto esecutivo o per la realizzazione delle attività ad esso connesse o strumentali;

- quota delle nuove assunzioni, calcolata come il rapporto tra il personale neoassunto di genere femminile, di età inferiore ai 36 anni e di persone disabili, rispetto al totale delle nuove assunzioni.

Qualora per l'esecuzione del contratto esecutivo, l'Aggiudicatario faccia ricorso all'istituto del subappalto, la reportistica sopra descritta dovrà essere integrata anche con i dati relativi al personale del subappaltatore.

Tale reportistica dovrà essere firmata digitalmente dal Legale Rappresentante del Fornitore.

Per ogni contratto esecutivo che presenti una percentuale di nuove assunzioni inferiore alla quota migliorativa offerta in fase di AQ, come previsto al par. 2.4 del Capitolato Tecnico Parte Generale e al Capitolato d'Oneri, l'Amministrazione Contraente applicherà la penale di cui al paragrafo 5.