

Capitolato Tecnico

Indice dei contenuti

1 PREMESSA.....	3
2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	4
2.1 Oggetto e durata.....	4
3 SPECIFICHE DELLA PIATTAFORMA	5
3.1 Verifica della piattaforma – Collaudo preventivo	8
4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	10
4.1 Consegna, configurazione e collaudo	10
4.2 Migrazione	11
4.3 Formazione per gestori.....	11
4.4 Gestione dei corsi.....	12
4.5 Manutenzione.....	12
4.5.1 Manutenzione correttiva.....	12
4.5.2 Manutenzione software correttiva – Modalità generali del servizio.....	13
4.5.3 Manutenzione software correttiva – Tempi di risposta.....	13
4.5.4 Rilascio Patch di Sicurezza	15
4.5.5 Rilascio Patch di Sicurezza – Modalità generali del servizio.....	15
4.5.6 Rilascio Patch di Sicurezza – Tempi di Risposta	16
4.6 Supporto specialistico	18
5 APPLICATIVO WEB.....	21
6 RESPONSABILE DEI SERVIZI	23
7 PERSONALE	23
8 ONERI A CARICO DELLA STAZIONE APPALTANTE	24
9. VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	24
10 RISERVE	25
11 PENALI	26

1 PREMESSA

Agenzia delle entrate – Riscossione (di seguito anche AdeR) intende assicurarsi mediante l'iniziativa in parola un servizio di gestione di corsi in modalità e-learning mediante l'impiego di una piattaforma Learning Management System (LMS) in Cloud allocato all'interno della Comunità Europea.

Stazione Appaltante: Agenzia delle entrate – Riscossione o AdeR;

Fornitore: soggetto aggiudicatario della fornitura del servizio di gestione di corsi in modalità e-learning mediante l'impiego di una piattaforma Learning Management System (LMS) in Cloud;

Contratto: è il contratto sottoscritto da Agenzia delle entrate - Riscossione, con il **Fornitore** per effetto del quale quest'ultimo si obbliga ad eseguire le prestazioni richieste;

Responsabile dei Servizi: Persona fisica, nominata dal **Fornitore**, quale referente dei Servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, con ruolo di supervisione e coordinamento con il Responsabile del Procedimento e/o il Direttore dell'Esecuzione e/o altre figure della Stazione Appaltante appositamente delegate. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione dell'appalto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente;

Giorni Lavorativi: si intendono tutti i giorni esclusi il sabato, la domenica e festivi;

Ore lavorative: si intendono le ore comprese nell'intervallo tra le ore 8.00 e le ore 16.00 di tutti i giorni lavorativi.

2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto e durata

Oggetto della presente iniziativa, e quindi dell'affidamento, è un servizio di gestione di corsi in modalità e-learning mediante l'impiego di una piattaforma Learning Management System (LMS) in Cloud. Il Cloud afferente alla piattaforma sia allocato all'interno della Comunità Europea

Vanno intesi ricompresi nell'affidamento i servizi di:

1. migrazione dei contenuti dalla piattaforma di formazione in uso presso AdeR, incluse le informazioni utente relative ai corsi fruiti;
2. formazione per i gestori della piattaforma;
3. gestione dei corsi;
4. manutenzione software correttiva e manutenzione per eventuali anomalie e vulnerabilità legate ad aspetti di sicurezza.

I servizi di cui ai punti 1. e 2., rappresentano la cosiddetta fase di "Start Up".

La piattaforma dovrà:

- garantire l'accesso a un numero pari a c.a. 7500 utenti con picchi di 5000 utenti/mese e 1000 utenti concorrenti;
- consentire l'erogazione, nel periodo di vigenza contrattuale, di:
 - numero massimo 30 corsi di formazione all'anno con durata media tra le 3 e le 6 ore;
 - numero massimo 150 webinar sincroni all'anno con durata media tra le 3 e le 4 ore;
 - numero massimo 40 webinar asincroni all'anno con durata media tra le 3 e le 4 ore;
- contenere un numero massimo di 100 library, ossia una biblioteca di corsi pronti prodotti da AdeR o da terzi ma sempre forniti da AdeR;
- contenere un numero massimo di 600 pillole formative nel periodo di vigenza contrattuale (microlearning).

La piattaforma dovrà essere accessibile su base 24 h via Internet 365 giorni/anno con una disponibilità di servizio garantita almeno per il 99,98% su base annua.

La durata complessiva del Contratto sarà, come meglio specificato nel seguito del documento, pari a 36 mesi.

3 SPECIFICHE DELLA PIATTAFORMA

Il Learning Management System dovrà consentire la centralizzazione, l'implementazione e la misurazione delle attività di formazione consolidando in un'unica piattaforma tutti i casi d'uso.

La piattaforma deve essere caratterizzata dai sottoelencati requisiti minimi suddivisi per i seguenti ambiti di applicazione. In dettaglio devono essere garantiti:

Profili utenti e Registration Management

Gestione degli utenti anche mediante attività di amministrazione automatizzate ossia LMS deve garantire funzionalità che consente agli amministratori di automatizzare le attività ricorrenti/complesse:

- profilatura utenti nei ruoli previsti in piattaforma (gestore della piattaforma, studente, docente e altri ruoli vs singolo corso o sezione o sito);
- gestione delle assunzioni e cessazioni dei dipendenti senza perdita dello storico ereditate, mediante apposito automatismo, dal sistema gestionale di AdeR che gestisce l'unica banca dati, evitando la duplicazione dei dati personali già gestiti;
- gestione dei cambi di ruolo aziendali senza perdita dello storico;

Import automatizzato e/o manuale degli utenti e delle modifiche dei profili

Gestione dei cruscotti differenziati per profilo utente:

- Gestore della Piattaforma con cruscotto dedicato con la vista di tutti gli utenti
- Studenti con il cruscotto dedicato con la vista dei corsi fruiti, da fruire e tutta la documentazione dei corsi fruiti.

Iscrizione individuale e in batch, per iscrizioni massive, da parte dei gestori della piattaforma mediante regole/filtri aziendali sull'anagrafica degli studenti

Creazione regole aziendali per l'accesso e l'iscrizione ai corsi da parte degli studenti

Invio conferme automatiche e cancellazioni. Le cancellazioni possono essere attivabili solo dai gestori della piattaforma

Notifiche di promemoria automatiche circa le scadenze dei corsi

Impostazione delle date di apertura / chiusura della registrazione

Tracking and Scheduling

Tracciamento delle attività di apprendimento: evidenza dei percorsi formativi del singolo studente con la possibilità di evidenziare le informazioni utili per i corsi di formazione finanziati

Assegnazione manuale e automatica dei piani di apprendimento a singoli studenti e gruppi di studenti

Notifica, monitoraggio e programmazione della formazione

Calendari dei corsi per studenti e gestori

Possibilità di modificare manualmente i dati relativi a un singolo corso con la conservazione della log delle attività del gestore e dello studente

Possibilità di creare un appuntamento in un calendario in Microsoft Outlook quando uno studente viene iscritto o si iscrive a un corso

Usability

Interfaccia grafica utente personalizzabile dal Fornitore su richiesta di AdeR e Home page personalizzata e configurabile sempre da AdeR

Interfaccia basata su browser EDGE based Chromium

Supporto nativo di sistemi operativi mobili (iOS, Android, Windows, ecc.)

Navigazione intuitiva della piattaforma che assicuri un utilizzo semplice da parte degli utenti

Gamification integrato: sostenibilità della ludicizzazione dei corsi, ossia deve essere possibile coinvolgere gli studenti attraverso punteggi, premi o ricompense collegate a tutte le attività di formazione

Controllo degli accessi al sistema e ai dati

Accesso e autorizzazione sicuri mediante SSO integrato con Azure Active Directory AdeR

Assessment Management

Creazione test, esercizi e sondaggi da pool di domande e risposte su tutte le tipologie di corsi formativi (compreso webinar sincroni e asincroni)

Impostazione dei parametri per i test e gli esercizi (ad esempio, durata, numero di tentativi consentiti, punteggi di superamento)

Raccolta ed analisi dei risultati dei test

Possibilità di impostare punteggi di superamento per un test

Learning Content Authoring and Development

Importazione di Sharable Content Object Reference Model (SCORM)

Importazione di contenuti, anche personalizzati, creati utilizzando applicazioni di terze parti

Disponibilità per il gestore della piattaforma di un ambiente di pre-produzione per la predisposizione dei corsi e dei contenuti prima del rilascio del corso.

Gestione dell'archivio dei contenuti dei corsi. Deve essere disponibile una "biblioteca" di corsi pronti all'uso prodotti da AdeR o da terzi e ogni discente deve avere disponibile un ambiente, ove i propri corsi (fruiti e da fruire) siano sempre in linea

Learning Content, Content Management and Distribution

La possibilità di fruire di Microlearning (apprendimento in pillole)

Capacità di combinare più tipi di apprendimento (ad es. Formazione con istruttore, online, webcast, video) in un unico corso

Supporto link diretti

Funzionalità di ricerca in tutti i tipi di contenuto e utilizzo di una varietà di filtri

Possibilità di fruizione di Webinar sincroni con possibilità di definire l'esperienza virtuale con teaching e student tools tali da rendere più efficace la già menzionata esperienza.

Possibilità di fruizione di Webinar asincroni

Erogazione del corso su dispositivi mobili come smartphone e tablet

Possibilità di limitare l'accesso in base all'ora del giorno (ad es. L'orario di lavoro)

Creazione di cataloghi di corsi per argomento

Libreria di contenuti di apprendimento e corsi standard

Possibilità di caricare contenuti di terze parti da varie librerie

Communication and Collaboration

Approccio social alla piattaforma con la possibilità da parte degli utenti di aggiungere commenti, valutazioni di feedback all'interno di chat o scambiare informazioni con l'aggiunta di documenti, blog, wiki, discussioni informali e spazi di lavoro

Capacità di raggruppare gli utenti in base ad attività o eventi di apprendimento

Creazione di attività e avvisi in base al gruppo o all'argomento di apprendimento

Reporting and Analysis

Elenco di report forniti di serie con la piattaforma fruibili in tempo reale che possono essere eseguiti autonomamente dal gestore

Supporto da parte del fornitore per la creazione guidata di report aggiuntivi mediante appositi menù di scelta, dei campi e delle informazioni.

In base al profilo di appartenenza dovranno essere disponibili report con i dati degli utenti di propria competenza

Ai fini dell'accesso alla formazione finanziata è necessario un tracciamento che senza l'intervento del discente permetta di dettagliare ora di accesso e ora di conclusione di ogni sessione formativa per ogni giorno di frequenza e di evidenziare il reale tempo di formazione per ogni discente per sessione/giorno/mese fino alla somma del tempo totale

di formazione necessario alla conclusione del corso e al conseguimento all'attestato di frequenza e di superamento dello stesso

Supporto da parte del fornitore per la produzione di report personalizzabili, anche al variare delle richieste dei vari fondi mediante procedure guidate.

Integrazione della mappatura delle competenze e i ruoli di AdeR in modo da poter misurare la crescita del Personale con report di skills-gap analysis.

Possibilità di esportare in altre applicazioni, come gli strumenti di Microsoft Office

Standards

SCORM version 1.2

SCORM 2004

Package Exchange Notification Services (PENS)

AICC

CMI-5

xAPI

Integration Into Collaboration and Productivity Apps

Microsoft Office and Teams

3.1 Verifica della piattaforma – Collaudo preventivo

A seguito dell'aggiudicazione e ai fini della sottoscrizione del contratto, il Fornitore dovrà procedere alle attività sotto riportate che consentano l'espletamento delle attività di verifica da parte di AdeR per accertare la rispondenza ai requisiti funzionali, qualitativi e tecnici richiesti.

Entro 30 (trenta) giorni di calendario dalla comunicazione di aggiudicazione, il **Fornitore** dovrà rendere disponibile mediante comunicazione via PEC a un indirizzo di AdeR che sarà comunicato nella stessa comunicazione:

- le credenziali di accesso della piattaforma proposta ovvero i codici di attivazione della stessa;
- il dettaglio di quanto già proposto nell'offerta tecnica in termini di caratteristiche tecniche e funzionali della piattaforma;
- i manuali tecnici con la gestione delle configurazioni;
- i manuali d'uso della piattaforma.

Il Fornitore dovrà effettuare:

- la configurazione della soluzione e l'integrazione della stessa con i sistemi di AdeR coinvolti nel processo di gestione dei corsi in modalità e-learning;
- la definizione delle modalità di creazione dei profili degli utenti che dovranno operare sulla piattaforma.

Alla ricezione della già menzionata comunicazione viene dato avvio all'esecuzione delle attività di verifica da parte di AdeR¹ per accertare la rispondenza ai requisiti funzionali, qualitativi e tecnici richiesti. In particolare, le verifiche di AdeR saranno finalizzate a riscontrare che quanto descritto nel dettaglio nella relazione tecnica presentata dal fornitore in sede di offerta, sia effettivamente corrispondente a quanto nella disponibilità dell'Ente a valle delle attività di installazione.

AdeR si impegna a completare le attività di verifica di cui sopra **entro 10 (dieci) giorni di calendario** a partire da quello successivo alla data della comunicazione via PEC. Il **Fornitore** sarà tenuto a fornire l'assistenza necessaria fino al buon esito delle predette attività.

La data d'inizio delle predette attività da parte di AdeR, eventuali sospensioni e la data e l'esito di fine dovranno risultare da apposito verbale, redatto e sottoscritto da entrambe le parti.

In caso di verifica positiva si potrà procedere alla stipula del Contratto.

Nel caso in cui una o più delle verifiche condotte dovesse risultare negativa, il **Fornitore** avrà a disposizione **5 (cinque) giorni lavorativi** per rimuovere le anomalie riscontrate e AdeR ripeterà le attività di verifica di cui sopra **entro altri 10 (dieci) giorni di calendario**, fatto salvo ulteriore esito negativo.

Qualora, l'esito risultasse definitivamente negativo, AdeR provvederà alla revoca dell'aggiudicazione, e conseguenziali adempimenti di legge.

¹ Il personale di AdeR effettuerà la verifica dell'esistenza delle funzionalità native offerte sia esaminando il dettaglio di quanto già proposto nell'offerta tecnica in termini di caratteristiche tecniche e funzionali della piattaforma, sia operando direttamente sulla piattaforma di cui il fornitore dovrà fornire e credenziali di accesso della piattaforma proposta.

4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

4.1 Consegna, configurazione e collaudo

Nel caso in cui nella fase di cui al paragrafo precedente la piattaforma coincida con quella definitiva e non presenti limitazioni di carattere temporale e/o funzionali, la disciplina del seguente paragrafo non è da applicare.

A seguito della sottoscrizione del Contratto e ai fini della messa in esercizio della piattaforma, il Fornitore dovrà procedere alle attività sotto riportate che consentano l'espletamento delle attività di verifica da parte di AdeR per accertare la rispondenza ai requisiti funzionali, qualitativi e tecnici richiesti.

Entro 30 (trenta) giorni di calendario dalla comunicazione di aggiudicazione, il **Fornitore** dovrà rendere disponibile mediante comunicazione via PEC a un indirizzo di AdeR che sarà comunicato nella stessa comunicazione:

- le credenziali di accesso della piattaforma proposta ovvero i codici di attivazione della stessa;
- il dettaglio di quanto già proposto nell'offerta tecnica in termini di caratteristiche tecniche e funzionali della piattaforma;

Il Fornitore dovrà effettuare:

- la configurazione della soluzione e l'integrazione della stessa con i sistemi di AdeR coinvolti nel processo di gestione dei corsi in modalità e-learning;
- la definizione delle modalità di creazione dei profili degli utenti che dovranno operare sulla piattaforma.

Alla ricezione della predetta comunicazione viene dato avvio all'esecuzione delle attività di verifica da parte di AdeR² per accertare la rispondenza ai requisiti funzionali, qualitativi e tecnici richiesti. In particolare, le verifiche di AdeR saranno finalizzate a riscontrare che quanto descritto nel dettaglio nella relazione tecnica presentata dal fornitore in sede di offerta, sia effettivamente corrispondente a quanto nella disponibilità dell'Ente a valle delle attività di installazione.

AdeR si impegna a completare le attività di verifica di cui sopra **entro 10 (dieci) giorni di calendario** a partire da quello successivo alla data della comunicazione via PEC. Il **Fornitore** sarà tenuto a fornire l'assistenza necessaria fino al buon esito delle predette attività.

La data d'inizio delle predette attività da parte di AdeR, eventuali sospensioni e la data e l'esito di fine dovranno risultare da apposito verbale detto "Verbale di Configurazione, redatto e sottoscritto da entrambe le parti.

² Il personale di AdeR effettuerà la verifica dell'esistenza delle funzionalità native offerte sia esaminando il dettaglio di quanto già proposto nell'offerta tecnica in termini di caratteristiche tecniche e funzionali della piattaforma, sia operando direttamente sulla piattaforma di cui il fornitore dovrà fornire e credenziali di accesso della piattaforma proposta.

Nel caso in cui una o più delle verifiche condotte dovesse risultare negativa, il **Fornitore** avrà a disposizione **5 (cinque) giorni lavorativi** per rimuovere le anomalie riscontrate e AdeR ripeterà le attività di verifica di cui sopra **entro altri 10 (dieci) giorni di calendario**, fatto salvo ulteriore esito negativo.

In caso di collaudo positivo, la soluzione sarà ritenuta attivata ed in Esercizio.

4.2 Migrazione

Il servizio di migrazione richiesto ricomprende la migrazione dei contenuti dalla piattaforma di formazione in uso presso AdeR, incluse le informazioni utente relative ai corsi fruiti.

Il fornitore, entro 15 giorni di calendario dalla data di stipula dovrà importare:

- il Database in formato SQL contenente le informazioni di cui sopra di dimensioni pari a circa 12 GB;
- File (circa 150 nei formati XLS, XLSX, PPT, PPTX, PDF, MP4, .jpg e .png) e SCORM (circa 470) per una dimensione complessiva di circa 45 GB.

Al termine delle attività di migrazione, i già menzionati elementi dovranno essere visibili e fruibili da parte di AdeR.

4.3 Formazione per gestori

AdeR concorderà con il Fornitore il piano per un servizio di formazione da completare al massimo entro 30 giorni dalla data di avvio in esercizio (vedi par.4.1.), destinato a un numero massimo di proprie risorse pari a 50 deputate al ruolo di "gestori della piattaforma" al fine di un utilizzo completo e consapevole della stessa per un massimo di 56 ore.

L'attivazione del servizio di formazione avverrà a seguito di puntuale richiesta in cui sarà specificato:

- l'esigenza e la durata di ogni singolo servizio di formazione;
- il luogo in cui sarà erogato il servizio (da remoto, sede di AdeR)

L'attivazione avverrà attraverso PEC da trasmettere a cura di AdeR preventivamente con almeno 5 (cinque) giorni lavorativi di anticipo rispetto al primo giorno effettivo di erogazione del servizio di formazione ed il fornitore dovrà accettare la richiesta ovvero, formulare una proposta alternativa da assoggettare all'approvazione di AdeR. In ogni caso il fornitore dovrà rispondere alla richiesta via PEC attraverso pari mezzo - a un indirizzo PEC fornito da AdeR a valle della stipula - entro i 2 (due) giorni lavorativi successivi, dando evidenza

- delle risorse che saranno allocate per la formazione;
- del piano di lavoro contenente date di inizio/fine attività;
- del luogo presso cui sarà erogato il servizio (da remoto, sede di AdeR/sede del fornitore).

Detto piano sarà comunque sottoposto ad approvazione definitiva di AdeR entro i successivi 5 giorni lavorativi.

Il Fornitore, a decorrere dalla data concordata a valle dell'approvazione definitiva della proposta alternativa o dalla richiesta inizialmente formulata dal committente in caso di

rigetto della stessa, dovrà eseguire le attività pianificate nel pieno rispetto del piano definito.

Il completamento dell'attività di formazione di cui sopra, sancito mediante specifico "Verbale di termine di Start UP" controfirmato dalle parti, rappresenta il termine della fase di Start Up.

4.4 Gestione dei corsi

Il servizio Gestione dei corsi, richiesto da AdeR e operato da remoto dal Fornitore, comprende un insieme di attività integrative di ausilio alle risorse di AdeR. Il fornitore dovrà svolgere, su richiesta di AdeR, le seguenti attività:

1. verifiche sull'adeguatezza tecnica dei materiali dei corsi ai fini della corretta navigazione dei partecipanti (es: dimensione degli scorm e/o altri vincoli tecnici;
2. caricamento dei contenuti (sotto forma di scorm, ma anche pdf, video, ecc.);

I servizi per la Gestione dei corsi potranno essere attivati a partire dalla data di stipula del contratto secondo le modalità di seguito indicate mediante richiesta via PEC in cui AdeR fornirà una data di attivazione e il piano delle attività da svolgere.

Il Fornitore dovrà garantire:

- Presa in carico delle richieste inerenti i punti 1, 2: la presa in carico deve avvenire, da parte del fornitore, entro il primo giorno lavorativo successivo alla già menzionata richiesta.
- Completamento delle attività inerenti i punti 1, 2: il Fornitore, a decorrere dalla data concordata per l'avvio delle richieste inerenti i punti 1 e 2, dovrà eseguire le attività pianificate nel pieno rispetto del piano ricevuto.

4.5 Manutenzione

Tutti i componenti della piattaforma, di cui al presente Capitolato Tecnico, dovranno essere coperti da manutenzione da parte del **Fornitore** per 36 mesi a decorrere dalla data di avvio in esercizio.

La manutenzione Software comprende:

- Manutenzione correttiva: che assicura il ripristino delle funzionalità a seguito di malfunzionamenti dei componenti della piattaforma oggetto della fornitura.
- Rilascio Patch di Sicurezza: che assicurano aggiornamenti finalizzati alla correzione di vulnerabilità software. Le patch di sicurezza sono il sistema primario di correzione delle sopra menzionate vulnerabilità.

4.5.1 Manutenzione correttiva

La Manutenzione correttiva consiste nel ripristino delle funzionalità a seguito di malfunzionamenti di qualsiasi componente della piattaforma, configurata e/o personalizzata nel corso della fornitura.

Comprende, in particolare, tutti gli interventi volti a identificare e correggere malfunzionamenti sopravvenuti nella logica e/o nel funzionamento, quali interventi di emergenza a fronte di interruzioni del servizio, correzione del codice, ripristino base dati corrotta, ecc.

Rientrano in tale categoria anche gli interventi volti a risolvere e/o "by-passare" malfunzionamenti o degradi di performance riscontrati nella piattaforma.

Più in particolare, le attività di Manutenzione correttiva consistono in:

- presa in carico dell'incidente o problema, qualificazione, classificazione di gravità e priorità, identificazione della soluzione, implementazione, rilascio in collaudo della modifica, supporto al collaudo;
- misurazione e reportistica dei tempi di risposta e rispondenza degli SLA;
- aggiornamento della documentazione e delle Release Notes;
- aggiornamento degli strumenti di gestione delle configurazioni.

4.5.2 Manutenzione software correttiva – Modalità generali del servizio

Il **Fornitore** dovrà assicurare, con ogni onere a proprio carico, la manutenzione della piattaforma, secondo le modalità ed i tempi descritti nei successivi paragrafi.

L'intervento manutentivo comprenderà la diagnosi di tutti i malfunzionamenti segnalati utilizzando l'applicativo Web messo a disposizione dal **Fornitore** (vedi paragrafi successivi), il ripristino del servizio, la risoluzione completa delle anomalie e le relative comunicazioni ad AdeR che ha segnalato l'anomalia stessa.

Il **Fornitore** avrà in carico il controllo della gestione e del tracking delle richieste, sia nel processo di risoluzione ed escalation del ticket, che nel processo di chiusura del ticket stesso per il tramite dell'applicativo Web dallo stesso messo a disposizione così come successivamente indicato al paragrafo 5.

4.5.3 Manutenzione software correttiva – Tempi di risposta

Utilizzando l'applicativo Web messo a disposizione dal **Fornitore** secondo le modalità successivamente descritte, la stazione appaltante, una volta rilevata la necessità di apertura di un guasto, provvederà ad effettuare la relativa segnalazione aprendo il relativo ticket.

Il **Fornitore** a fronte del ticket aperto e delle eventuali annotazioni inserite da parte di AdeR, dovrà intervenire e risolvere la problematica nelle modalità sotto riportate.

I ticket aperti dovranno riportare la categoria, utilizzando la sotto riportata tabella, necessaria affinché possa essere individuata la gravità del guasto cosicché il **Fornitore** possa intervenire e risolvere il problema.

Categoria	Descrizione	Bloccante / Non Bloccante
Critica	Si tratta di un difetto o anomalia bloccante tale da impedire l'uso della piattaforma o di una o più funzionalità importanti e necessarie	Bloccante
Grave	L'anomalia blocca o invalida almeno una funzionalità della piattaforma.	Bloccante
Media	L'anomalia blocca parti di funzionalità della piattaforma non strettamente necessarie al processo per le quali esiste una procedura alternativa che consente di superare l'inconveniente (sono da considerare inoltre all'interno di questa categoria, anomalie non rientranti nelle precedenti tre categorie)	Non Bloccante
Minore	Malfunzionamenti per cui non è impedito l'uso delle funzioni	Non Bloccante

Il **Fornitore** dovrà garantire un livello di intervento in funzione della categoria di malfunzionamento, così definita.

Per "impedimento all'uso della piattaforma o delle sue funzioni" si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato al servizio.

In relazione alla tipologia di anomalia rilevata, i tempi di presa in carico, ripristino e risoluzione sono indicati nelle tabelle che seguono.

Per Ripristino si intende che la piattaforma risulta essere disponibile ma occorre provvedere alla sostituzione di componenti difettosi.

Per Risoluzione si intende che si è provveduto all'eliminazione di quanto necessario affinché la piattaforma sia disponibile totalmente.

L'intervento deve concludersi con il perfetto funzionamento della piattaforma.

Il tempo di decorrenza viene misurato a partire dalla data ed ora di segnalazione, riportati nell'applicativo web.

Tipo anomalia	Tipologia di intervento	Tempo massimo di intervento segnalazione dell'anomalia
Bloccante Critica	Presa in carico	1 ora lavorativa

Bloccante Grave	Presa in carico	2 ore lavorative
Non Bloccante Media	Presa in carico	4 ore lavorative
Non Bloccante Minore	Presa in carico	8 ore lavorative

Tipo anomalia	Tipologia di intervento	Tempo massimo di risoluzione segnalazione dell'anomalia
Bloccante Critica	Ripristino e Risoluzione	2 giorni lavorativi
Bloccante Grave	Ripristino e Risoluzione	4 giorni lavorativi
Non Bloccante Media	Ripristino e Risoluzione	8 giorni lavorativi
Non Bloccante Minore	Ripristino e Risoluzione	10 giorni lavorativi

Per orario lavorativo si intende dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 16.00.

4.5.4 Rilascio Patch di Sicurezza

Il rilascio di patch di sicurezza risulta necessario allorquando venga riscontrata una vulnerabilità del software. Le predette patch sono costituite da aggiornamenti software contenenti correzioni delle varie vulnerabilità.

Il Fornitore, dopo aver identificato una o più vulnerabilità autonomamente o mediante opportuna segnalazione della stessa Stazione Appaltante, sviluppa l'aggiornamento e lo prepara per i test, emettendo un bollettino di sicurezza nel quale spiega i cambiamenti e le correzioni che verranno adottate con il predetto aggiornamento.

All'esito positivo dei vari test, l'aggiornamento deve essere rilasciato tempestivamente a AdeR.

4.5.5 Rilascio Patch di Sicurezza – Modalità generali del servizio

Il **Fornitore** dovrà assicurare, con ogni onere a proprio carico, il rilascio delle patch di sicurezza, secondo le modalità ed i tempi descritti nei successivi paragrafi.

L'intervento, a valle dell'identificazione della vulnerabilità, comprenderà la diagnosi di tutte le vulnerabilità segnalate, il ripristino del servizio, la risoluzione completa delle anomalie e le relative comunicazioni al responsabile che ha segnalato l'anomalia stessa.

Nel caso in cui l'identificazione e la relativa segnalazione della vulnerabilità provenga da AdeR, Il **Fornitore** avrà in carico il controllo della gestione e del tracking della segnalazione, sia nel processo di risoluzione ed escalation del ticket, che nel processo di chiusura del ticket stesso per il tramite dell'applicativo Web dallo stesso messo a disposizione così come successivamente indicato al paragrafo 5.

4.5.6 Rilascio Patch di Sicurezza – Tempi di Risposta

Utilizzando l'applicativo Web messo a disposizione dal **Fornitore** secondo le modalità successivamente descritte, **AdeR**, una volta rilevata una vulnerabilità, provvederà ad effettuare la relativa segnalazione aprendo il relativo ticket.

Il **Fornitore** a fronte del ticket aperto e delle eventuali annotazioni inserite da parte di AdeR, dovrà intervenire e risolvere la problematica nelle modalità sotto riportate.

I ticket aperti dovranno riportare la categoria, utilizzando la sotto riportata tabella, necessaria affinché possa essere individuata la gravità della vulnerabilità cosicché il **Fornitore** possa intervenire e risolvere il problema.

Categoria	Descrizione
Critica	Le vulnerabilità di priorità critica hanno un impatto elevato e un'alta probabilità. Le vulnerabilità di priorità critica sono facili da individuare e comportano un notevole danno. Questi problemi rappresentano il massimo rischio per la sicurezza della soluzione. In quanto tali, devono essere immediatamente risolti.
Alta	Le vulnerabilità ad alta priorità hanno un impatto elevato e una bassa probabilità. Le vulnerabilità ad alta priorità sono spesso difficili da rilevare, ma possono comportare gravi danni. Queste vulnerabilità rappresentano un elevato rischio per la sicurezza della soluzione,
Media	Le vulnerabilità a media priorità hanno un impatto ridotto e un'alta probabilità. Le vulnerabilità a media priorità sono facili da rilevare, ma in genere danno un piccolo danno agli asset. Queste vulnerabilità rappresentano un moderato rischio per la sicurezza della soluzione.

Bassa	Le vulnerabilità a bassa priorità hanno un impatto basso e una bassa probabilità. Le vulnerabilità a bassa priorità possono essere difficili da rilevare e sfruttare e in genere comportano danni di piccola entità. Queste vulnerabilità rappresentano un basso rischio per la sicurezza dell'applicazione.
-------	--

Il **Fornitore** dovrà garantire un livello di intervento in funzione della categoria di vulnerabilità, così definita.

Il tempo di decorrenza viene misurato a partire dalla data ed ora di segnalazione, riportato nell'applicativo web.

Tipo vulnerabilità	Tipologia di intervento	Tempo massimo di intervento segnalazione vulnerabilità
Critica	Presa in carico	1 ora lavorativa
Alta	Presa in carico	2 ore lavorative
Media	Presa in carico	4 ore lavorative
Bassa	Presa in carico	8 ore lavorative

Tipo vulnerabilità	Tipologia di intervento	Tempo massimo di risoluzione segnalazione vulnerabilità
Critica	Invio patch di sicurezza	2 giorni lavorativi
Alta	Invio patch di sicurezza	4 giorni lavorativi
Media	Invio patch di sicurezza	8 giorni lavorativi
Bassa	Invio patch di sicurezza	10 giorni lavorativi

Per orario lavorativo si intende dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 16.00.

4.6 Supporto specialistico

Il servizio di Supporto Specialistico, richiesto da AdeR, remunerato a consumo e operato da remoto dal Fornitore, comprende tutti gli interventi volti:

- ad arricchire la piattaforma di ulteriori funzionalità;
- a modificare e/o integrare le funzionalità della piattaforma già esistenti;
- a permettere l'integrazione della stessa con applicativi e sistemi già in uso in AdeR.

Rientrano in questo servizio tutti i progetti di reingegnerizzazione parziale della piattaforma che, pur modificando l'architettura applicativa, la gestione dei dati e il modello di interazione con l'utente/sistemi esterni non realizzano una piattaforma completamente differente da quella di partenza.

Rientrano, inoltre, gli adeguamenti organizzativi che hanno un impatto significativo sulle funzionalità della piattaforma, richiedendo la modifica della logica applicativa preesistente.

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi di supporto, il dimensionamento dell'effort richiesto è riportato nella seguente tabella:

Supporto specialistico	
	gg/persona
Specialista di tecnologia/prodotto senior	30

Le figure professionali necessarie per lo svolgimento dei servizi di supporto specialistico dovranno aderire al profilo di seguito descritto. I curricula vitae delle figure professionali da impiegare dovranno essere resi disponibili a AdeR, ai fini della stipula, rispettando lo schema Europeo di CV e dovranno essere particolarmente dettagliate le competenze/conoscenze/esperienze tecniche al fine di verificare la corrispondenza con i requisiti minimi e con gli eventuali requisiti migliorativi.

Titolo di studio	Laurea ³ in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 5 nel ruolo
Ruolo	Consulente/Esperto senior di prodotto e/o tecnologia, ha la responsabilità delle attività inerenti la scelta dell'architettura applicativa anche in contesti di forte innovazione e cambiamento. Le sue competenze devono essere sia tecniche che consulenziali/organizzative al fine di assicurare l'integrazione delle soluzioni tecniche proposte nel contesto dei sistemi di AdeR. Ha un ruolo centrale nella progettazione, integrazione e miglioramento di

³ Per laurea si intende la laurea triennale. In caso di laurea magistrale, occorre considerare almeno 2 anni aggiuntivi di esperienza lavorativa

	sistemi IT – con particolare riguardo alle architetture software – curandone anche la sicurezza e le prestazioni; Per svolgere il ruolo deve disporre di ottime capacità relazionali
Esperienze lavorative	• Focal point su prodotti / tematiche correlate • Implementa soluzioni di cloud computing comprendendo piattaforme di front-end, server, storage, delivery e reti necessarie per gestire l'architettura cloud • Collabora /è parte di centri di competenza su prodotti /tecnologie specifiche e tematiche correlate; Analisi, progettazione architetture e dell'informazione, realizzazione di applicazioni, package, procedure nell'ambito di sistemi informativi complessi e cloud computing • Supporto consulenziale nella progettazione di sistemi complessi e applicazioni mobili secondo le normative vigenti (ad es. Accessibilità, CAD, ...)
Conoscenze	• Principali servizi di virtual host: EC2 (AWS), CGE (Google), Virtual Machines (Azure), Nova (OpenStack) • Ottima conoscenza della metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML e ITIL e della modellazione dati; • Ottima conoscenza delle tecnologie di Comunicazione unificata e collaborazione in cloud; • Ottima conoscenza dei sistemi / componenti architetture; • Ottima conoscenza delle piattaforme Linux, Microsoft; • Tecnologie Mobile e relativi S.O. • Ottima conoscenza dei DBMS relazionali; • Ottima conoscenza dei motori di ricerca standard e semantici; • Ottima conoscenza dei Sistemi di Cloud Computing;

I servizi specialistici di supporto potranno essere attivati a partire dalla data di stipula del contratto secondo le modalità di seguito indicate mediante richiesta via PEC in cui AdeR fornirà una data di attivazione e il piano delle attività da svolgere.

Il Fornitore dovrà garantire:

- Presa in carico delle richieste di attivazione dei servizi specialistici di supporto.
La presa in carico della richiesta di attivazione deve avvenire, da parte del fornitore, entro il primo giorno lavorativo successivo alla già menzionata richiesta.
- Completamento delle attività inerenti i servizi specialistici di supporto.
Il Fornitore, a decorrere dalla data concordata per l'attivazione dei servizi specialistici di supporto, dovrà eseguire le attività pianificate nel pieno rispetto del piano ricevuto.

Sostituzione di risorse

Sostituzione su richiesta del Fornitore

Qualora il Fornitore si trovi nella necessità di sostituire una risorsa dovrà procedere come segue:

- con preavviso di almeno 10 giorni lavorativi, il Fornitore, deve inviare richiesta scritta per la sostituzione indicando:
 - la risorsa da sostituire;
 - la motivazione della sostituzione;
 - il CV della risorsa sostituyente.

Entro 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione della richiesta, AdeR valuterà la richiesta di sostituzione e procederà ad autorizzare la sostituzione tramite comunicazione scritta. Tale risorsa dovrà essere resa disponibile entro 5 giorni lavorativi successivi alla approvazione della sostituzione da parte di AdeR, salvo condiviso maggior termine.

Non è previsto in alcun caso il silenzio assenso, AdeR dovrà sempre autorizzare per iscritto la sostituzione di risorse del team salvo in caso di dimissioni/licenziamento.

- Resta inteso che il Fornitore dovrà garantire il passaggio delle conoscenze tra la risorsa uscente e quella entrante per un tempo adeguato e senza maggior onere per AdeR.
- AdeR potrà richiedere eventuali colloqui di approfondimento tecnico con la risorsa sostituyente, nei quali esaminare, tra le altre cose, il positivo avvenuto passaggio di consegne.

Sostituzione su richiesta di AdeR

AdeR potrà in ogni momento chiedere la sostituzione di risorse, proposte dal Fornitore, facenti parte del team.

In questo caso AdeR invierà una comunicazione scritta al Fornitore che, a sua volta, entro 5 giorni lavorativi invierà almeno un CV di una risorsa suppletiva seguendo il processo di sostituzione già descritto al paragrafo precedente.

Entro 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione della proposta di sostituzione, AdeR valuterà la proposta e procederà ad autorizzare la sostituzione tramite comunicazione scritta.

Tale risorsa dovrà essere resa disponibile entro 5 giorni lavorativi successivi alla approvazione della sostituzione da parte di AdeR, salvo condiviso maggior termine.

Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate da AdeR, non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia (vedi indicatori di qualità sotto riportati).

Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:

- ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con AdeR;
- ciascuna dimissione/licenziamento sia opportunamente documentata.

IQ01 - Personale della fornitura inadeguato

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nell'erogazione dei servizi e va impiegato per effettuare la misurazione delle sostituzioni richieste da AdeR

- **Caratteristica:** Efficienza;
- **Sotto caratteristica:** Utilizzazione delle Risorse;
- **Aspetto da valutare:** Numero di risorse sostituite, in quanto non ritenute adeguate
- **Unità di misura:** Risorse inadeguate;
- **Fonte dati:** Applicativo web, lettere, verbali;
- **Periodo di riferimento:** Trimestre precedente la rilevazione;
- **Frequenza di misurazione:** Trimestrale;
- **Dati da rilevare:** Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi di cui è richiesta la sostituzione nel periodo di riferimento (Nrisorse_inadeg);
- **Regole di campionamento:** Nessuna;
- **Formula IQ01** = Nrisorse_inadeg;
- **Regole di arrotondamento:** Nessuna;
- **Valore di soglia IQ01** = 1;
- **Azioni contrattuali:** Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali, come successivamente rappresentato;
- **Eccezioni:** Nessuna;

IQ02 - Turn over del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni operate dal Fornitore.

- **Caratteristica:** Efficienza
- **Sotto caratteristica:** Utilizzazione delle Risorse
- **Aspetto da valutare Turn over:** numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore
- **Unità di misura:** Risorse sostituite
- **Fonte dati:** Lettere, verbali
- **Periodo di riferimento:** Trimestre precedente la rilevazione
- **Frequenza di misurazione:** Trimestrale
- **Dati da rilevare:** Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (Nrisorse_sostituite)
- **Regole di campionamento:** Nessuna
- **Formula IQ02** = Nrisorse_sostituite
- **Regole di arrotondamento:** Nessuna;
- **Valore di soglia IQ02** = 1
- **Azioni contrattuali:** Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali, come successivamente rappresentato.

5 APPLICATIVO WEB

Il **Fornitore** dovrà mettere a disposizione di AdeR , entro 5 giorni lavorativi dalla stipula e senza alcun onere aggiuntivo per quest'ultima, un applicativo web tramite il quale gestire le richieste d'intervento accessibile e funzionante h24, sette giorni su sette.

Con detto strumento dovranno poter essere inoltrate:

- le richieste per la attività relative alla gestione dei corsi;
- le segnalazioni di anomalie e vulnerabilità che richiedono una richiesta d'intervento del **Fornitore**, che poi ne curerà l'evasione.

L'applicativo web non dovrà prevedere l'installazione di alcun software ma dovrà essere accessibile tramite Login e password e con profili d'accesso diversi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: solo interrogazione, inserimento dati, visualizzazione report, ecc.,).

L'applicativo web dovrà prevedere la gestione delle segnalazioni con ricerca, oltre che per numero segnalazione, anche per identificativo chiamante, tipo guasto e dovrà gestire le seguenti minime informazioni:

- numero assegnato alla segnalazione/richieste;
- categoria di:
 - avvio attività di migrazione
 - avvio formazione dei gestori della piattaforma
 - attività su corsi;
 - anomalia;
 - vulnerabilità;
- riferimenti dell'operatore che ha aperto la chiamata (nome, cognome, n. di telefono, indirizzo Mail);
- la data (ggmmaaaa) e l'ora (hh.mm.) di apertura della segnalazione;
- tipologia intervento:
 - migrazione;
 - formazione gestori piattaforma;
 - gestione corsi;
 - manutenzione sw correttiva;
 - rilascio patch di sicurezza;
- altre informazioni di carattere descrittivo;

Successivamente all'apertura della segnalazione, mediante specifica mail da inviare, da parte del Fornitore, a indirizzo di posta concordato, dovranno essere comunicate:

- tutte le informazioni sopra riportate;
- la data (ggmmaaaa) e l'ora (hh.mm.) di presa in carico della segnalazione;

Successivamente alla presa in carico della segnalazione, mediante una prima specifica mail da inviare, da parte del Fornitore, a indirizzo di posta concordato, dovranno essere comunicate:

- tutte le informazioni sopra riportate;
- la data (ggmmaaaa) e l'ora (hh.mm.) di chiusura dell'intervento effettuato a seguito della segnalazione.

All'atto della firma del contratto il Fornitore è obbligato a comunicare una casella PEC o PEL che verrà utilizzata nel caso in cui il suddetto applicativo non fosse disponibile per cause tecniche. Il Fornitore è obbligato, fino al ripristino dell'applicativo stesso, a gestire le richieste di intervento secondo gli SLA di cui al presente Capitolato Tecnico.

Resta inteso che le richieste gestite con tale modalità dovranno essere successivamente riversate nell'applicativo in oggetto.

6 RESPONSABILE DEI SERVIZI

A partire dalla data di attivazione del Contratto il **Fornitore** dovrà mettere a disposizione un Responsabile dei Servizi, i cui riferimenti e il cui CV dovranno essere forniti ad AdeR nella documentazione richiesta ai fini della stipula del Contratto.

Il Responsabile dei Servizi dovrà essere:

- in possesso dei necessari poteri di rappresentanza del Fornitore e costituirà l'unico referente del Fornitore stesso per la Stazione appaltante;
- implementare tutte le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dalla stazione appaltante.

In caso di sostituzione del Responsabile dei Servizi nel corso del Contratto il **Fornitore** dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta ad AdeR, inviando congiuntamente i riferimenti del Responsabile dei Servizi posto in sostituzione.

7 PERSONALE

Il **Fornitore** dovrà avvalersi di personale in misura adeguata ai servizi da svolgere, di fiducia e formato sui prodotti oggetto della fornitura e su tematiche di sicurezza e di privacy, con particolare riferimento al regolamento europeo sulla protezione dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati.).

Il personale, del quale si dovesse rendere necessario l'accesso alle Sedi dove risulta installato il Software della presente fornitura, dovrà garantire:

- di avere con sé un documento di identità personale;
- di essere dotato di targhetta distintiva della Ditta e di cartellino di riconoscimento.

Il **Fornitore** risponde della sua condotta e di ogni danno o molestia che possa essere da questi causato durante l'esecuzione dei Servizi.

Nello svolgimento del servizio il **Fornitore** deve evitare intralci o disturbo al normale andamento dell'attività della stazione appaltante. Il dipendente addetto del **Fornitore**, ovvero il dipendente di altre Società facenti parte di un'eventuale RTI ovvero il dipendente di Società subappaltatrici, è soggetto ad obblighi di riservatezza su fatti o circostanze di cui possa venire a conoscenza nell'espletamento delle proprie funzioni. Il **Fornitore** è comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti e collaboratori, nonché di quelli dei propri subappaltatori e subcontraenti. Il **Fornitore** è inoltre direttamente responsabile dei danni derivati a terzi da comportamenti imputabili ai propri dipendenti.

Resta inteso che, per motivi di sicurezza, potranno essere concordate in ogni momento di esecuzione del Contratto diverse modalità di identificazione del personale.

8 ONERI A CARICO DELLA STAZIONE APPALTANTE

AdeR si rende disponibile a valutare l'adozione degli accorgimenti tecnici suggeriti dal personale incaricato dal **Fornitore** per l'ottimale funzionamento del software, laddove non ravvisi controindicazioni che minino il corretto funzionamento di sistemi connessi o dipendenti.

9. VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

AdeR, ai sensi dell'art. 102 e 111 del D.lgs. 50/2016, procederà ad effettuare le verifiche e i controlli occorrenti ad accertare la regolare esecuzione del contratto.

Il Direttore dell'Esecuzione di AdeR in conformità a quanto previsto dall'art 18 del D.M. n. 49/2018, verificherà la corretta esecuzione della fornitura. In relazione alla specifica tipologia di servizio oggetto di contratto, le attività di controllo del DEC sono indirizzate alla valutazione:

- della rispondenza della soluzione offerta ai requisiti funzionali, qualitativi e tecnici richiesti;
- del rispetto del tempo di messa a disposizione dell'applicativo Web;
- dal rispetto dei tempi di migrazione;
- dal rispetto del termine del piano di formazione dei gestori della piattaforma;
- del rispetto del tempo di presa in carico delle richieste di attività di gestione dei corsi;
- del rispetto del tempo di completamento delle attività di gestione dei corsi;
- del rispetto del tempo di presa in carico della segnalazione di anomalie;
- del rispetto del tempo di ripristino e risoluzione delle anomalie;
- del rispetto del tempo di presa in carico della segnalazione delle vulnerabilità;
- del rispetto del tempo di rilascio delle patch di sicurezza a fronte delle predette vulnerabilità.

Le verifiche dei requisiti funzionali qualitativi e tecnici verranno effettuate al termine dell'installazione e della configurazione della soluzione, come definito nel presente CT, entro 10 giorni lavorativi a partire da quello successivo alla data riportata sul Verbale di configurazione redatto dagli incaricati delle parti in contraddittorio e sottoscritto dalle parti medesime.

Le verifiche del rispetto dei tempi di migrazione e formazione dei gestori della piattaforma verranno effettuate al termine delle predette attività, entro 10 giorni lavorativi a partire da quello successivo alla data riportata sul Verbale di termine di Start UP redatto dagli incaricati delle parti in contraddittorio e sottoscritto dalle parti medesime.

Le verifiche del rispetto dei tempi di presa in carico delle richieste di attività di gestione dei corsi e del rispetto del tempo di completamento delle attività di gestione dei corsi verranno effettuate, con cadenza trimestrale, tra il primo giorno solare ed entro il decimo solare del mese successivo al periodo di competenza (trimestre) prima dell'emissione della fattura.

Le verifiche del rispetto dei tempi di presa in carico delle segnalazioni delle anomalie e delle vulnerabilità, del rispetto dei tempi di ripristino e risoluzione delle anomalie, il rispetto

dei tempi di rilascio delle patch di sicurezza a fronte delle predette vulnerabilità verranno effettuate, con cadenza trimestrale, tra il primo giorno solare ed entro il decimo solare del mese successivo al periodo di competenza (trimestre) prima dell'emissione della fattura.

Le predette verifiche verranno effettuate servendosi delle evidenze raccolte dal DEC circa:

- le date/ore dell'invio delle richieste di avvio delle attività di gestione dei corsi;
- le date/ore della presa in carico delle di avvio delle attività di gestione dei corsi;
- l'effettivo completamento delle attività di gestione dei corsi;
- le date/ore dell'invio delle segnalazioni di anomalie e vulnerabilità;
- le date/ore della presa in carico delle segnalazioni di anomalie e vulnerabilità
- l'effettivo ripristino e risoluzione dell'anomalia;
- l'effettivo rilascio e l'efficacia degli aggiornamenti software (patch di sicurezza) a fronte e delle vulnerabilità.

Alcune delle predette informazioni saranno anche riscontrabili mediante l'applicazione web messa a disposizione da parte del Fornitore. Verrà redatto verbale in contraddittorio con il Fornitore.

Il DEC, valutato il mancato rispetto delle obbligazioni contrattuali e delle disposizioni impartite per la corretta esecuzione delle prestazioni affidate, nessuna esclusa, segnala al RUP le inadempienze riscontrate, anche al fine dell'applicazione delle penali di cui all'Allegato "Penali" al presente Capitolato, ovvero della risoluzione dello stesso per inadempimento. Il RUP dopodiché, provvede a formulare le relative contestazioni al Fornitore a mezzo PEC all'indirizzo indicato nel contratto, assegnando a quest'ultimo un termine per la presentazione delle proprie controdeduzioni e per rimuovere gli inadempimenti riscontrati non inferiore a 15 giorni naturali e consecutivi, salvo i casi d'urgenza in cui il predetto termine non potrà essere inferiore a 10 giorni naturali e consecutivi.

Ad ogni modo, nei termini definiti dal RUP in funzione della gravità riscontrata ed indicati nella segnalazione, il Fornitore dovrà trasmettere ad AdeR le proprie eventuali controdeduzioni; trascorso tale termine, la stazione appaltante adotterà i provvedimenti conseguenti.

10 RISERVE

All'atto di ciascun pagamento il Fornitore ha la facoltà di presentare le proprie eventuali contestazioni, procedendo alla formulazione delle relative riserve. Qualora l'esplicazione e la quantificazione delle riserve non sia possibile al momento della formulazione delle stesse, il Fornitore ha l'onere di esplicitare per iscritto e via PEC, a pena di decadenza, nel termine di quindici giorni naturali e consecutivi, le cifre di compenso cui crede aver diritto e le ragioni di ciascuna domanda. Il DEC, nei successivi quindici giorni, comunicherà al fornitore le sue motivate deduzioni.

Nel caso in cui il Fornitore non abbia esplicitato le proprie eventuali riserve nel modo e nel termine sopraindicati, i controlli tecnico contabili effettuati dal DEC s'intendono definitivamente accertati e il Fornitore decade dal diritto di far valere in qualunque termine e modo le riserve o le domande che ad essi si riferiscono.

Le riserve non espressamente confermate sul certificato di ultimazione delle prestazioni si intendono abbandonate.

11 PENALI

Qualora, per qualsiasi motivo, imputabile al **Fornitore** la fornitura ed i servizi non vengano espletati nel rispetto di quanto previsto nel presente capitolato, AdeR applicherà le penali riportate nell'Allegato Penali" al presente documento.

L'irrogazione delle penali non esclude il diritto di AdeR di agire per il ristoro del maggior danno subito, né esonera in nessun caso il **Fornitore** dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha determinato l'applicazione della penale.

L'importo massimo delle penali applicate non potrà superare il 10% del valore complessivo contrattuale, pena la risoluzione del contratto.

Allegati

- Penali

Il Responsabile del Procedimento

Pasquale di Chiaro

(Firmato digitalmente)