

CAPITOLATO TECNICO

Sommario

Sommario

1. Premessa	3
2. Servizi di Posta elettronica certificata e Fornitura LOG	3
3.1 Servizio di Posta Elettronica Certificata con dominio personalizzato	5
Tipo di caselle PEC richieste:	5
Archivi di sicurezza e conservazione	5
Caselle PEC Ordinarie	5
Caselle PEC Massive	6
3.2 Servizio di Posta Elettronica Certificata senza dominio personalizzato	6
Caselle PEC Standard	6
3.3 Servizio di fornitura a richiesta dei Log delle caselle PEC	7
3.4 Documentazione	7
3.5 Avvio in esercizio	7
3.6 Modalità di richiesta ed attivazione del servizio	7
4 Servizio di firma digitale a norma con token USB (o kit smart card o firma remota)	8
4.1 Ufficio Registrazione e attivazione servizio	9
4.2 Revoca e sospensione del Certificato	10
5 Servizio di marcatura temporale	10
6 Piano della qualità	12
7 Livelli di servizio	12
7.1 Caselle PEC	13
7.2 Firma Digitale e marcatura temporale	13
7.3 Servizio di supporto	14
8 Protezione dei dati personali	14

1. Premessa

L'esigenza di Fondimpresa è quella di acquistare per la durata tre anni i seguenti servizi:

- caselle PEC *Massive* con accesso Multiutente, dominio personalizzato, archivio di sicurezza ed archivio di conservazione da un minimo di 10 ad un massimo di 20;
- caselle PEC ordinarie con accesso Multiutente, dominio personalizzato, archivio di sicurezza ed archivio di conservazione da un minimo di 10 fino ad un massimo di 20.
- caselle PEC standard senza dominio personalizzato da un minimo di 3 fino ad un massimo di 15;
- Servizio di fornitura periodica, su richiesta di Fondimpresa, dei log delle caselle.
- 5 TB di archivio di sicurezza;
- 10 TB di archivio di conservazione
- kit di firma digitale con token USB (Oppure kit lettore + smart card oppure firma remota a richiesta di Fondimpresa) comprensivo di software di firma business con possibilità di firma e contro firma massiva dei documenti da un minimo di 20 fino ad un massimo di 80;
- Marche temporali a consumo quotate a pacchetti di 100 per singolo utente (utenze illimitate) da un minimo di 5000 ad un massimo di 30.000;
- Servizio di invio PEC verso indirizzi multipli (almeno 100) tipo stampa unione (con interfaccia web) con report dettagliati su invii riusciti e no per tutte le caselle contrattualizzate.

2. Servizi di Posta elettronica certificata e Fornitura LOG

La Posta Elettronica Certificata è un sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente una ricevuta elettronica, con valore legale, che attesta l'avvenuto invio e l'avvenuta consegna della mail.

All'atto dell'invio, il mittente riceve, dal proprio gestore di posta, una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e degli eventuali allegati. Analogamente, alla consegna (o in caso di mancata consegna) del messaggio nella casella del destinatario, viene inviato al mittente (o mancata) consegna con precisa indicazione temporale. Se il mittente smarrisce le ricevute, la traccia informatica delle operazioni svolte, conservata per legge dai gestori PEC per un periodo di 30 mesi, consente la riproduzione, con lo stesso valore giuridico, delle ricevute stesse.

Il servizio di Posta Elettronica Certificata deve essere conforme a quanto stabilito dai riferimenti normativi e regolamentari vigenti e **può essere erogato soltanto da gestori iscritti in apposito elenco tenuto da AgID.**

La fornitura consiste nell'erogazione dei servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) volti a fornire a Fondimpresa la possibilità di comunicare con modalità tracciata e con la stessa validità legale di una raccomandata in modo da:

- consentire agli utenti di accedere al servizio in modo semplice e rapido tramite portale web;
- garantire adeguate misure di sicurezza al fine di evitare usi impropri dei server di posta elettronica;
- disporre di una configurazione delle caselle postali che ne garantisca la protezione e l'identificazione univoca dell'utilizzatore, mediante accesso controllato con identificativo utente e password;
- garantire opportune misure di controllo antivirus, antispam e antiphishing;

- a fronte di segnalazione di malfunzionamenti garantire opportune misure di supporto e assistenza agli utenti tramite contact center dedicato e help desk, così come prevedere assistenza in fasi di migrazione e/o di phase-out.

Tutti i servizi del presente paragrafo devono essere espletati in accordo con un "**Piano di fornitura dei servizi di Posta elettronica Certificata**" da prodursi come parte integrante dell'offerta tecnica.

Il suddetto piano dovrà contenere una dettagliata descrizione delle modalità di erogazione del servizio, in aderenza a quanto richiesto nel presente capitolato, con particolare riferimento a:

- gestione complessiva dei servizi;
- metodologie e strumenti adottati per garantire la qualità dei servizi erogati e del servizio di assistenza;
- servizio di assistenza;
- livelli di servizio offerti;
- proposte migliorative.

Deve essere possibile effettuare, in modalità self-service tramite pannello web, la chiusura di una casella PEC e la sua eventuale sostituzione di un'altra dello stesso tipo e l'apertura di una nuova casella, nel limite del numero massimo di caselle previste contrattualmente. Il tempo di rilascio/modifica/chiusura di un indirizzo PEC deve avvenire entro e non oltre **2 giorni** lavorativi dal completamento della richiesta.

Tramite il pannello di configurazione dovrà essere possibile anche associare blocchi dell'archivio di sicurezza e/o conservazione ad una specifica casella PEC.

Deve essere altresì previsto, al momento dell'attivazione del servizio, la fornitura al Direttore dell'esecuzione del contratto delle credenziali necessarie all'accesso ad un portale Web tramite cui deve essere possibile la ricerca e l'esibizione delle PEC a conservazione sostitutiva.

Deve essere altresì previsto, al momento della cessazione del servizio, la fornitura al Direttore dell'esecuzione del contratto di un dump di tutti i dati relativi alle PEC su supporto fisico in doppia copia o rendere disponibile un servizio di migrazione dei dati.

La disponibilità in linea dei dati conservati dovrà essere garantita per tutta la durata contrattuale. Il servizio dovrà prevedere la conservazione a norma di legge dei contenuti delle mailbox PEC garantendone la validità legale e preservandone nel tempo l'integrità e l'autenticità.

Inoltre, per figure appositamente identificate ed autorizzate da Fondimpresa dovrà essere possibile ricercare, consultare ed esibire i messaggi quando occorre. Deve essere possibile, inoltre, per figure appositamente identificate ed autorizzate da Fondimpresa, eliminare, in tutto o in parte, i contenuti degli archivi di sicurezza o distruggere elementi inviati in conservazione recuperando lo spazio liberato per nuovi usi nel periodo contrattuale.

L'Amministrazione dovrà avere la possibilità in ogni momento di estrarre una parte dei documenti conservati per poter copiare su supporti ottici lotti auto-consistenti di documenti per l'esibizione a

norma degli stessi.

In considerazione del fatto che AgID ha recepito le regole tecniche per i servizi di recapito certificato qualificato indicate dal nuovo Standard ETSI EN 319 532-4 in conformità con il Regolamento europeo n. 910/2014 (eIDAS), il servizio offerto dovrà essere compatibile con tale standard.

Inoltre, all'emanazione del DPCM che indicherà la data effettiva di passaggio dalla PEC alla PEC Europea – REM, il fornitore dovrà garantire il passaggio a tale standard senza soluzione di continua e senza costi aggiuntivi per il Fondo.

3.1 Servizio di Posta Elettronica Certificata con dominio personalizzato

Per tali caselle PEC dovrà essere previsto e compreso nel costo base il Servizio di Conservazione Sostitutiva dei messaggi inviati e ricevuti per l'intera durata del contratto, come indicato nella lista dei requisiti tecnici comuni ad entrambe le tipologie, di seguito riportata.

Tipo di caselle PEC richieste:

Caselle PEC Ordinarie

Caselle PEC Massive

Archivi di sicurezza e conservazione

- Archivio di sicurezza con spazio allocato di almeno 5 TB;
- Archivio di conservazione con spazio allocato di almeno 10 TB;

Requisiti tecnici comuni a entrambe le tipologie:

- Dimensione massima singolo messaggio 100 MB;
- Limite sul numero massimo di invii giornalieri: Nessuno
- Funzionalità massive di selezione, spostamento e download dei messaggi;
- Invio dello stesso messaggio fino a 500 destinatari;
- Reporting e gestione esiti;
- Accesso multiutente;
- Configurazione del servizio di archiviazione automatica dei messaggi inviati e ricevuti dalla propria casella per un tempo pari alla durata contrattuale;
- Dominio personalizzato.
- Recupero della password, in caso di smarrimento, in maniera completamente autonoma con ricezione della stessa mediante SMS o email di posta elettronica ordinaria;
- Inoltro (Forward) dei messaggi di PEC ricevuti verso un indirizzo di posta elettronica ordinaria.
- Console di amministrazione caselle di posta accessibile via web
- Interfaccia utente casella di posta accessibile via web
- Tracciatura delle operazioni effettuate dagli utenti (log management system)
- Antivirus, antispam, antiphishing, backup/restore

Caselle PEC Ordinarie

La casella PEC Ordinaria dovrà prevedere la possibilità di accesso alla mailbox da parte di un gruppo di

utenti preventivamente autorizzati adoperando le proprie credenziali (casella multi utente), avere una capienza minima di 2GB per la INBOX e (in aggiunta all'eventuale quota del serbatoio complessivi di 1,5 TB assegnata alla casella) avere almeno 13GB di archivio.

Caselle PEC Massive

La Casella PEC Massiva:

- non deve prevedere alcun limite di capienza preimpostato per la INBOX e (in aggiunta all'eventuale quota del serbatoio complessivi di 3 TB assegnata alla casella) avere almeno 200GB di archivio;
- dovrà essere in grado di gestire l'invio e la ricezione di un numero elevato di messaggi (e relative ricevute) anche in modalità completamente automatica, come tipicamente avviene nei casi di integrazione della PEC con strumenti di gestione del workflow documentale e/o altri strumenti software;
- deve consentire un numero di messaggi in invio e ricezione al secondo almeno pari a 10.

3.2 Servizio di Posta Elettronica Certificata senza dominio personalizzato

Il servizio di Posta Elettronica Certificata senza dominio personalizzato dovrà prevedere una sola tipologia di caselle di posta certificata: Standard.

Caselle PEC Standard

La Casella PEC Standard di esclusiva pertinenza di un singolo utente che vi accede mediante l'immissione delle proprie credenziali (userid e password).

Le caselle di tipologia Base dovranno avere le seguenti caratteristiche:

- Dominio personalizzato
- Numero massimo di invii giornalieri: 500;
- Numero massimo di invii al minuto: 50;
- Dimensione della mailbox: almeno 2Gb;
- Configurazione del servizio di archiviazione automatica dei messaggi inviati e ricevuti dalla propria casella per un tempo pari alla durata contrattuale;
- Almeno 13 GB di archivio (in aggiunta all'eventuale quota del serbatoio complessivi di 1,5 TB assegnata alla casella).
- Dimensione massima dei messaggi: 100MB;
- Invio dello stesso messaggio fino a 500 destinatari;
- Recupero della password, in caso di smarrimento, in maniera completamente autonoma con ricezione della stessa mediante SMS o email di posta elettronica ordinaria;
- Avvisi via SMS o via email dell'arrivo di un nuovo messaggio di PEC;
- Forward dei messaggi di PEC ricevuti verso un indirizzo di posta elettronica ordinaria.
- Console di amministrazione caselle di posta accessibile via web
- Interfaccia utente casella di posta accessibile via web
- Tracciatura delle operazioni effettuate dagli utenti (log management system)
- Antivirus, antispam, antiphishing, backup/restore

3.3 Servizio di fornitura a richiesta dei Log delle caselle PEC

In qualunque momento Fondimpresa potrà richiedere la fornitura, per un numero di richieste illimitato, di una copia dei Log delle caselle di posta oggetto del presente contratto.

Le richieste potranno riguardare i messaggi inviati e/o ricevuti da una o più caselle in un determinato intervallo temporale.

Il fornitore dovrà garantire la fornitura dei Log richiesti entro e **non oltre 3 giorni** lavorativi dalla richiesta.

Tale servizio è da considerarsi parte integrante della fornitura delle caselle PEC e, pertanto, per lo stesso non è previsto alcun corrispettivo aggiuntivo rispetto a quello previsto per la fornitura delle caselle.

3.4 Documentazione

In tutti i cicli di vita si rende necessaria la creazione e/o l'aggiornamento dei documenti di progetto.

Il flusso di documentazione si svolge in continuità lungo tutte le fasi, venendo finalizzato durante la fase di messa in opera mediante una standardizzazione di quanto prodotto nelle fasi precedenti per produrre i documenti ufficiali finali del progetto.

Nell'offerta tecnica dovranno essere dettagliatamente descritte le modalità di documentazione proposte dal fornitore, in accordo alle presenti indicazioni.

Si richiede che la documentazione tecnica venga prodotta, per quanto possibile, utilizzando linguaggi di modellazione diagrammatici di uso comune, per quanto riguarda sia aspetti strutturali sia dinamici. Nel caso i diagrammi siano stati prodotti mediante tool proprietari, il fornitore dovrà anche **permettere l'accesso al tool alla direzione dei lavori, inoltre dovrà fornire i relativi manuali utente o il necessario supporto per consentirne l'utilizzo da parte di tutte le figure coinvolte nel processo.**

3.5 Avvio in esercizio

Il fornitore dovrà fornire tutto il supporto necessario alla migrazione dal/dai precedente/i affidatario/i delle caselle all'atto dell'avvio dei servizi, con decorrenza dalla data di inizio delle attività contrattuale indicata in un apposito verbale. Al termine del contratto dovrà altresì fornire il supporto necessario alla migrazione a eventuale altro affidatario.

3.6 Modalità di richiesta ed attivazione del servizio

Deve essere possibile effettuare, in modalità self-service tramite pannello web, la chiusura di una casella PEC (con la possibilità di estrarre tutti i contenuti della casella stessa per poterli archiviare) e la sua eventuale sostituzione di un'altra dello stesso tipo e l'apertura di una nuova casella, nel limite del numero massimo di caselle previste contrattualmente. Tramite il pannello di configurazione dovrà essere possibile anche associare blocchi dell'archivio di sicurezza e/o conservazione ad una specifica casella PEC.

Deve essere altresì previsto, al momento dell'attivazione del servizio, la fornitura al Direttore dell'esecuzione del contratto delle credenziali necessarie all'accesso ad un portale Web tramite cui

deve essere possibile la ricerca e l'esibizione delle PEC a conservazione sostitutiva.

L'attivazione di una nuova casella dovrà essere effettuata **entro 5 giorni lavorativi** dalla ricezione della richiesta da parte dell'affidatario.

4 Servizio di firma digitale a norma con token USB (o kit smart card o firma remota)

Deve essere fornito un servizio di firma digitale a norma tramite token USB idoneo a generare firme conformi alle caratteristiche ed ai requisiti di sicurezza di cui all'art. 35 del D.Lgs.82/2005 ed all'art. 9 del D.P.C.M. 13 gennaio 2004 e conformi al Regolamento UE n° 910/2014 eIDAS e comunque secondo le più recenti disposizioni AGID.

In alternativa e a discrezione di Fondimpresa deve essere possibile che i token siano sostituiti, anche solo in parte, da Firma remota o kit smart card erogata tramite dispositivi di firma certificati in conformità alle normative di cui sopra.

In entrambi i casi il servizio deve essere comprensivo di software di firma business con possibilità di firma e controfirma massiva dei documenti.

Il servizio deve essere conforme a quanto stabilito dai riferimenti normativi e regolamentari vigenti e **può essere erogato soltanto da gestori iscritti in apposito elenco nazionale tenuto da AgID**. L'Affidatario si obbliga a osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme in materia di Firma Digitale (compreso il regolamento eIDAS) e quelle relative ai Certificatori Accreditati indicate nel Codice dell'Amministrazione Digitale, nei relativi regolamenti di attuazione e nelle relative regole tecniche, incluse quelle che dovessero essere emanate successivamente alla stipula del contratto. A tale scopo l'Affidatario si impegna a comunicare preventivamente e senza indugio le eventuali modifiche ai Servizi e al contenuto del Manuale Operativo che dovessero essere rese necessarie dall'entrata in vigore di nuove disposizioni normative.

Il Certificatore deve garantire il corretto e completo funzionamento del Dispositivo Sicuro di firma, del lettore, dei relativi certificati e, in generale, dei dispositivi hardware e software e dei materiali che sono forniti per la prestazione dei servizi.

In caso di guasto o di malfunzionamento del token usb, che non dipendano da comportamento doloso dell'utilizzatore, l'Affidatario si impegna a sostituirlo e comunque a ripristinare il corretto e completo godimento dei servizi. In caso di smarrimento o furto del Dispositivo Sicuro di Firma, l'Affidatario si impegna a mettere a disposizione un nuovo Dispositivo Sicuro di Firma, a titolo oneroso.

In ogni caso, per ciascun titolare di firma digitale, in seguito denominato più semplicemente "Titolare", il Servizio comprende:

- il Dispositivo Sicuro di firma che consente l'attivazione e la generazione dei relativi certificati
- validità per tutta la durata minima prevista dal Certificatore (e comunque per un periodo di tempo non inferiore a due anni dall'emissione del Dispositivo Sicuro di Firma e di generazione dei certificati);
- i driver necessari per l'utilizzo del Servizio;
- il software applicativo di firma che consenta l'apposizione della Firma Digitale e la cifratura dei documenti informatici e, in generale, la gestione del Dispositivo Sicuro di Firma;
- il software applicativo di verifica dell'integrità del documento e delle firme apposte;

- il relativo manuale di istruzioni.

Tutti i servizi del presente paragrafo devono essere espletati in accordo con un "**Piano di fornitura dei servizi di Firma Digitale**" da prodursi come parte integrante dell'offerta tecnica.

Il suddetto piano dovrà contenere una dettagliata descrizione delle modalità di erogazione del servizio, in aderenza a quanto richiesto nel presente capitolato, con particolare riferimento a:

- gestione complessiva dei servizi;
- metodologie e strumenti adottati per garantire la qualità dei servizi erogati e del servizio di assistenza;
- servizio di assistenza;
- livelli di servizio offerti;
- proposte migliorative.

4.1 Ufficio Registrazione e attivazione servizio

L'Affidatario dovrà stipulare con Fondimpresa un accordo che consenta ad uno o più soggetti delegati indicati dal Fondo di svolgere, per conto del certificatore e per i soli utenti interni, il ruolo di Ufficio di Registrazione (Registration Authority – RA).

L'attivazione del servizio si dovrà svolgere secondo le seguenti fasi:

1. L'Ufficio di Registrazione di Fondimpresa procederà alla raccolta dei dati anagrafici dei Titolari e delle informazioni relative al ruolo dei medesimi nell'organizzazione interna del Fondo, si occuperà dell'identificazione dei Titolari e provvederà alla predisposizione delle domande di registrazione, secondo il modello fornito dall'affidatario, per ciascun Titolare con i relativi dati. In alternativa l'affidatario può provvedere all'identificazione dei titolari con le modalità più avanti dettagliate.
2. L'Affidatario provvederà quindi ad inviare i Dispositivi di firma (non previsti in caso di firma remota) e le buste contenenti i codici riservati, nei termini e con le modalità di seguito indicate.

Il Servizio include la registrazione dei Titolari. La registrazione avviene attraverso uno o più soggetti Delegati all'Identificazione indicati da Fondimpresa nella sua qualità di Terzo Interessato - RA. La nomina dei Delegati avviene attraverso l'apposito modulo che l'Affidatario compila al momento della stipula del contratto e/o in un momento successivo e invia, firmato digitalmente, all'Affidatario caricandolo sulla piattaforma oppure a mezzo email. In alternativa all'identificazione attraverso il Delegato, l'Affidatario ha la facoltà di provvedere direttamente all'identificazione dei Titolari attraverso i propri incaricati, che si recheranno presso gli uffici di Fondimpresa su richiesta di quest'ultima senza indugio, e comunque entro il quinto giorno lavorativo successivo all'invio da parte di Fondimpresa dell'elenco dei Titolari, completo con i relativi dati anagrafici. Al Delegato all'Identificazione viene affidata una parte dell'attività registrazione dei Titolari, ed in particolare:

- l'identificazione personale dei soggetti richiedenti attraverso l'esibizione di un documento di identità;

- la raccolta della richiesta di registrazione compilata e sottoscritta dal Titolare, unitamente ai suoi dati anagrafici e alla copia del documento di riconoscimento del Titolare;
- la consegna del Dispositivo Sicuro di firma e del lettore (se previsto).

La consegna del Dispositivo di firma dotato degli applicativi software di firma (e di quant'altro sia necessario al suo funzionamento) avviene attraverso il Delegato all'Identificazione nominato dal Soggetto Aggiudicatore al quale verranno forniti gli oggetti da consegnare ai Titolari (i Dispositivi Sicuri di firma) oppure, in alternativa, attraverso gli appositi incaricati dell'Affidatario che si recheranno presso la sede di Fondimpresa o diverso luogo da esso appositamente indicato. La busta contenente i codici riservati (PIN, PUK, codice di sospensione e il codice univoco del Titolare) verrà invece spedita direttamente al Titolare presso l'indirizzo da questo indicato nella scheda di registrazione (di norma coincidente con la sede di Fondimpresa) e/o all'indirizzo email indicato dal titolare in fase di richiesta. I tempi di consegna dei Dispositivi di firma, nonché delle buste contenenti i codici riservati **non potranno essere superiori a 10 giorni solari** dall'invio all'Affidatario dei nominativi completi dei dati anagrafici dei Titolari e dall'invio all'Affidatario delle domande di registrazione compilate e sottoscritte, unitamente alla relativa documentazione richiesta. In caso di esito positivo della verifica di conformità o di regolare esecuzione delle prestazioni, la data del relativo certificato o attestazione di regolare esecuzione varrà come Data di Accettazione dei Servizi con riferimento alle specifiche verifiche effettuate ed indicate nel verbale, fatti salvi i vizi non facilmente riconoscibili e la garanzia e l'assistenza prestate dal produttore ed eventualmente dall'Affidatario.

4.2 Revoca e sospensione del Certificato

La revoca e la sospensione del certificato sono regolate dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari. La richiesta di sospensione e/o di revoca del certificato deve essere presentata al certificatore dal Direttore dell'esecuzione del contratto o dal Titolare rivolgendosi:

- all'Ufficio di Registrazione;
- all'Affidatario, attraverso:
 - l'invio di una richiesta di sospensione accompagnata dalla fotocopia di un documento di identità valido;
 - in modalità online, disponibile in qualunque momento 7 giorni su 7;
 - via Call Center, nel caso di smarrimento o furto del dispositivo di firma, seguendo le indicazioni fornite dagli operatori.

Resta inteso che, in ipotesi di richiesta di revoca avanzata con modalità difformi da quelle indicate o comunque tali da rendere impossibile l'immediato accertamento dell'autenticità della richiesta, l'Affidatario provvederà alla mera sospensione del certificato, subordinando la revoca alla previa verifica dell'autenticità della richiesta.

5 Servizio di marcatura temporale

Il servizio di marcatura temporale dovrà essere erogato nel rispetto di tutte le normative vigenti, nonché di quanto indicato nel presente Capitolato tecnico. In questo capitolo vengono descritte le caratteristiche specifiche del servizio di marcatura temporale.

La marcatura temporale è un servizio che consiste nella generazione di una firma digitale del documento (anche aggiuntiva rispetto a quella del sottoscrittore), alla quale è associata l'informazione relativa ad una data e ad un'ora certa e garantita.

Il servizio di marcatura temporale dovrà essere reso disponibile per i servizi sia ad uso interno, sia ad uso esterno di Fondimpresa.

Il servizio dovrà essere svolto nel rispetto della normativa di settore attualmente applicabile e delle successive norme sopravvenute nel corso dell'esecuzione del contratto.

Fondimpresa richiede, in particolare, un servizio di emissione di marche temporali con certificati emessi da una Certification Authority accreditata presso l'Agenzia per l'Italia Digitale (ex CNIPA e DigitPA).

Per il periodo contrattuale Fondimpresa stima che il numero delle marche temporali da apporre oscillerà da un minimo di 5000 ad un massimo di 30000 a pacchetti di 100 per singolo utente (utenze illimitate) nel periodo contrattuale.

Come sancito dall'articolo 49 del D.p.c.m. del 30/03/2009, le Marche Temporali emesse devono essere conservate in appositi archivi per un periodo non inferiore a **20 anni**.

Tutti i servizi del presente paragrafo devono essere espletati in accordo con un "**Piano di fornitura dei servizi di Marcatura Temporale**" da prodursi come parte integrante dell'offerta tecnica.

Il suddetto piano dovrà contenere una dettagliata descrizione delle modalità di erogazione del servizio, in aderenza a quanto richiesto nel presente capitolato, con particolare riferimento a:

- gestione complessiva dei servizi;
- metodologie e strumenti adottati per garantire la qualità dei servizi erogati e del servizio di assistenza;
- servizio di assistenza;
- livelli di servizio offerti;
- proposte migliorative.

Il servizio deve essere utilizzabile su file non firmati digitalmente, garantendone una collocazione temporale certa e legalmente valida. In questo caso la Marcatura Temporale non è legata al servizio di Firma Digitale e può essere utilizzata anche da chi non usufruisce di questo servizio.

Deve altresì essere possibile apporre la marca temporale ad un documento contestualmente alla Firma Digitale dello stesso, e, in tal caso, la Marca Temporale attesta il preciso momento temporale in cui è stato creato, trasmesso o archiviato un documento su cui è apposta la Firma Digitale stessa.

La validità temporale di un documento informatico su cui è apposta una Firma Digitale è pari alla validità temporale del certificato utilizzato dal sottoscrittore. L'apposizione della Marca Temporale permette che la Firma Digitale risulti sempre e comunque valida anche nel caso in cui il

relativo Certificato risulti scaduto, sospeso o revocato, purché la Marca sia stata apposta in un momento precedente alla scadenza, revoca o sospensione del Certificato della Firma.

L'affidatario dovrà rendere disponibile gratuitamente, con supporto multi dispositivo compatibile con i Sistemi operativi Microsoft, Apple e dispositivi mobili, il software necessario all'apposizione della marcatura temporale, inoltre dovrà essere garantita la possibilità di apporre la Marca sui seguenti tipi di file: PDF, DOC, DOCX, TXT, JPG, TIF, TIFF o PNG...

Si richiede inoltre all'Affidatario di fornire la documentazione necessaria alla fruizione dei servizi richiesti, con modalità tali da garantire massima completezza e approfondimento, anche a fronte delle differenti versioni dei sistemi forniti.

6 Piano della qualità

Come parte integrante dell'offerta tecnica il concorrente deve presentare il **"Piano della qualità"** da esso adottato che comprenda ognuno dei servizi oggetto del presente documento.

7 Livelli di servizio

Sono utilizzati gli indicatori di qualità di seguito illustrati:

Tempo di rilascio (TRLS): questo indicatore, viene utilizzato per misurare l'aderenza del tempo di rilascio del servizio rispetto a quanto previsto dal contratto. Il tempo di rilascio misura le Giornate intercorrenti tra la data prevista di consegna/fruibilità del servizio e quella effettiva.

Disponibilità del servizio: La disponibilità percentuale " Dtot" del servizio è data da:

$$D_{tot} = \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^{M(\Delta t)} di}{T(\Delta T)} \right) * 100$$

ove le variabili:

- Dtot, Disponibilità totale del servizio: rappresenta l'intervallo di tempo di riferimento della misura di "Disponibilità del servizio", pari ad 1 mese;
- ΔT: Periodo di osservazione (mensile);
- di, Durata del disservizio "i-esimo": rappresenta il periodo di tempo, misurato in ore solari e frazioni, compreso tra l'apertura e la chiusura di un determinato disservizio;
- M: Numero totale di disservizi in "ΔT";
- T(ΔT) periodo di operatività del servizio nel periodo di osservazione: rappresenta il "periodo di operatività del servizio", ovvero l'intervallo di tempo, continuo e misurato in ore solari, nel quale gli utenti devono essere in grado di fruire del servizio.

La rilevazione e la valorizzazione dei precedenti indicatori dovrà essere effettuata dall’Affidatario con la supervisione di un comitato di controllo nominato da FONDIMPRESA, attraverso una costante e puntuale attività di monitoraggio dei livelli quantitativi e qualitativi dei servizi erogati dall’Affidatario.

7.1 Caselle PEC

Per il servizio Posta Elettronica Certificata si prende in considerazione per la valutazione dei Livelli di Servizio la seguente composizione di metriche riassunta nella tabella di seguito con relativo valore di soglia per l’accettazione.

Indicatore	Metrica	Soglia
RTC: Rispetto tempi previsti.	Giornate intercorrenti tra la data consegna di uno dei seguenti item ed il tempo massimo previsto nel presente Capitolato: casella PEC, LOG casella PEC	0
Disponibilità del servizio	Disponibilità su base mensile del servizio PEC	>= 99,5%

7.2 Firma Digitale e marcatura temporale

Per il servizio di firma digitale e marcatura temporale si prende in considerazione per la valutazione dei Livelli di Servizio la seguente composizione di metriche riassunta nella tabella di seguito con relativo valore di soglia per l’accettazione.

Indicatore	Metrica	Soglia
RTC: Rispetto tempi previsti.	Giornate intercorrenti tra la data consegna di un kit di firma ed il tempo massimo previsto nel presente Capitolato	0
Disponibilità del servizio	Disponibilità su base mensile del servizio Marcatura temporale e verifica firma	>= 99,5%

7.3 Servizio di supporto

I livelli di servizio comprendono tutte le eventuali attività di supporto relative ad anomalie o malfunzionamenti relativi ai servizi oggetto del presente Capitolato e di tutto quanto, più in generale, costituisca elemento necessario per la corretta operatività e fruibilità degli stessi. Essi riguardano, anche, quelle eventuali anomalie imputabili ad un uso improprio ma non doloso del sistema da parte dell'utente.

Per tal indicatore i livelli di servizio richiesti sono:

- tempo medio di intervento minore di 4 ore lavorative, dalla ricezione della chiamata/segnalazione di assistenza, documentata per riscontro dalla struttura preposta dall'affidatario;
- tempo medio di ripristino minore di 4 ore lavorative dall'inizio dell'intervento per i malfunzionamenti bloccanti¹, minore di 16 ore lavorative dall'inizio dell'intervento per i malfunzionamenti non bloccanti.

8 Protezione dei dati personali

Tutte le attività oggetto dell'affidamento dovranno essere svolte conformemente al Regolamento (UE) 2016/679 e alla normativa nazionale applicabile in materia di protezione dei dati personali, nonché a eventuali ulteriori disposizioni nazionali o internazionali che dovessero essere emanate in materia. Dovranno essere rispettati, tra l'altro, i principi della Privacy by design e Privacy by default di cui all'art. 25 del citato Regolamento e quanto previsto all'articolo 32 ("Sicurezza del trattamento"), i provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali, dell'European Data Protection Board, già Gruppo di lavoro "Articolo 29" (Art. 29 WP), l'eventuale ulteriore normativa applicabile.

In particolare, tutte le attività di sviluppo e di conduzione e manutenzione hardware e software, nonché le misure organizzative e di sicurezza fisica adottate, dovranno tenere in considerazione e documentare gli impatti in termini di protezione dei dati personali, nonché le contromisure adottate per garantire la sicurezza.

Con riferimento alle condizioni di cui al Capo V del Regolamento UE 2016/679 relative ai trasferimenti di dati personali verso paesi terzi o organizzazioni internazionali, l'attività dovrà essere condotta tenendo conto del quadro normativo e delle evoluzioni dello stesso, con particolare riguardo alle indicazioni fornite dall'EDPB (European Data Protection Board) e del Garante per la Protezione dei Dati Personali quanto all'individuazione di misure di protezione dei dati idonee in rapporto all'esistenza di ordinamenti giuridici che prevedono forme di accesso delle autorità statali ai dati personali dei cittadini, che non rispettano il principio di proporzionalità e non garantiscono sufficienti diritti agli interessati.

¹ Con il termine "**malfunzionamenti bloccanti**" si identificano tutte le eventuali anomalie che direttamente o indirettamente comportano il blocco o la non disponibilità di uno o più "*funzionalità o servizi*" rispetto alle esigenze di una qualsiasi delle categorie di utenti. Con il termine "**malfunzionamenti non bloccanti**" si identificano, per esclusione, tutte le eventuali anomalie che non rientrano nella precedente categoria.

In proposito, si intende inclusa nella nozione di trasferimento di dati qualsiasi forma di trattamento ai sensi dell'art. 4, punto 2, del Reg. UE 2016/679, svolto in paesi terzi rispetto allo Spazio Economico Europeo (SEE) o organizzazioni internazionali, compreso il mero accesso a dati conservati nel territorio dell'Unione Europea da parte di personale localizzato in territorio esterno allo Spazio Economico Europeo.