



CAPITOLATO TECNICO

**NUOVO SISTEMA DI PROTOCOLLAZIONE E GESTIONE
DOCUMENTALE DELLA CASSA PER I SERVIZI
ENERGETICI E AMBIENTALI**

CIG B506EE566F

Indice

Capitolo 1. Premessa e inquadramento giuridico	5
Capitolo 2. Contesto e oggetto del servizio	6
Paragrafo 1: Definizioni e Acronimi	8
Capitolo 3. Funzioni ordinarie del sistema documentale e di protocollazione.....	9
Paragrafo 2: Attività funzionali	9
Paragrafo 3: Registri di protocollo	10
Paragrafo 4: Gestione dell'organigramma.....	10
Paragrafo 5: Funzione di fascicolazione automatizzata	11
Paragrafo 6: Flussi documentali con firma digitale	12
Paragrafo 7: Firma Elettronica Massiva	12
Paragrafo 8: Scadenziario procedure e attività legali.....	13
Paragrafo 9: Funzionalità relative all'impostazione "Firma" in calce alle e-mail PEO/PEC.....	13
Paragrafo 10: Repertori.....	13
Paragrafo 11: Acquisizione e protocollazione automatica delle PEC	13
Pec in arrivo:	14
Pec in partenza:	14
Paragrafo 12: Supporto nella gestione dello strumento archivistico – Piano di classificazione e Piano di fascicolazione documentale.....	15
Paragrafo 13: Servizio di conservazione documentale a norma.....	15
Paragrafo 14: Gestione della rubrica	17
Paragrafo 15: Integrazione con i flussi documentali.....	17
Capitolo 4. Funzioni peculiari per la CSEA.....	18

Paragrafo 16: Interfacce con altri sistemi della CSEA	18
Paragrafo 17: Invii massivi dei mandati di pagamento.....	19
Paragrafo 18: Invii massivi di PEC e relativa protocollazione automatizzata	20
Intimazioni di pagamento	21
Comunicazioni per verifiche antimafia ai sensi del D.Lgs. n. 159/2011 e s.m.i	21
Paragrafo 19: Adeguamento ai provider PEC	22
Paragrafo 20: Adeguamento ai provider di firma digitale	22
Paragrafo 21: Concorrenza di attività massive simultanee	23
Paragrafo 22: Ricezione fatturazione (ciclo passivo) e gestione dei benestare al pagamento	23
Paragrafo 23: Esportazione di quanto gestito dal sistema	24
Capitolo 5. Importazione dai sistemi di protocollo esistenti	24
Paragrafo 24: Piuma.....	24
Paragrafo 25: Documatic.....	25
Capitolo 6. Volumi attesi	25
Capitolo 7. Modalità di erogazione del servizio	26
Paragrafo 26: Supporto e manutenzione correttiva.....	26
Paragrafo 27: Profili impiegati e loro gestione	27
Paragrafo 28: SaaS vs On Premise	28
Paragrafo 29: Backup	29
Paragrafo 30: Formazione del personale della CSEA	29
Capitolo 8. SLA e penali	29

Capitolo 1. Premessa e inquadramento giuridico

La Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito “CSEA”) (cfr. <https://www.csea.it/>) è un ente pubblico economico, sottoposto alla vigilanza dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e del Ministero dell’Economia e delle Finanze (MEF), che opera nei settori dell’elettricità, del gas, dell’acqua e dei rifiuti.

La sua missione principale è la riscossione di alcune componenti tariffarie dagli operatori; tali componenti vengono raccolte nei conti di gestione dedicati e successivamente erogati a favore delle imprese secondo regole emanate dall’ARERA.

La CSEA provvede alla gestione finanziaria dei fondi incassati ed alle conseguenti erogazioni di contributi a favore degli operatori del settore con impieghi in materia di fonti rinnovabili e assimilate, efficienza energetica, qualità del servizio, interrompibilità, perequazione, ricerca di sistema, decommissioning nucleare, progetti a favore dei consumatori, etc.

La CSEA svolge anche, nei confronti dei soggetti amministrati, attività ispettive volte ad accertamenti di natura amministrativa, tecnica, contabile e gestionale, consistenti nell’audizione e nel confronto dei soggetti coinvolti, nella ricognizione di luoghi ed impianti, nella ricerca, verifica e comparazione di documenti.

Ai sensi del Decreto Ministeriale 16 aprile 2018 del Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE), inoltre, la CSEA svolge compiti di istruttoria, verifica e diffusione dei risultati dei progetti di Ricerca per il sistema elettrico (RDS) finanziati, nell’interesse generale, per il miglioramento dell’efficienza, dell’economicità, della sicurezza e della compatibilità ambientale del settore elettrico.

In tale contesto la CSEA deve garantire, nell’espletamento delle proprie attività, la gestione del sistema di protocollo e dei flussi documentali in conformità alla normativa vigente in materia e alla stessa applicabile.

Nello specifico:

- **Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445**, “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”;
- **Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82**, “Codice dell’Amministrazione digitale” e successive modifiche e integrazioni;
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 3 dicembre 2013**, contenente “*Regole tecniche per il protocollo informatico*”, artt. 2, 6, 9, 18, 20 e 21;
- **Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici emanate dall’AGID il 10 settembre 2020** emanate dall’Agenzia per l’Italia Digitale con determinazione del Direttore generale del 9 settembre 2020, n. 407 e pubblicate il 10 settembre 2020, e successivamente modificate dalla determinazione del 17 maggio 2021 n. 371;
- “**Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici**”, di cui alla Determinazione AgID 445/2021;

- **Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016**, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE”;
- **Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196**, “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato dal **Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101**, recante “Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del **Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016**, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE”;
- **Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33**, “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.
- **Circolare dell’Agenzia per l’Italia Digitale del 10 aprile 2014, n. 65** “Modalità per l'accreditamento e la vigilanza sui soggetti pubblici e privati che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 44-bis, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82” pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 89 del 16 aprile 2014;**Determinazione AgID n. 455/2021 del 25 giugno 2021** recante “Adozione del Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici e relativi allegati, ai sensi dell’art. 34, comma 1bis, lett. b)”;*eventuali ulteriori disposizioni normative in materia, che dovessero intervenire anche nel corso di esecuzione del servizio.*

Pertanto, a tal fine, la CSEA ha la necessità di acquisire un nuovo Sistema di protocollo e di gestione documentale, nonché l’implementazione, anche in considerazione della peculiare struttura dell’Ente, di funzionalità specifiche del sistema di protocollo e degli strumenti archivistici, il servizio di conservazione documentale, nonché di assicurare l’ordinaria manutenzione del sistema medesimo, nei termini di cui al presente Capitolato Tecnico.

Capitolo 2. Contesto e oggetto del servizio

La CSEA ha la necessità di acquisire un sistema che integri le funzioni di protocollo con quelle di gestione documentale comprensive di classificazione e fascicolazione, nonché di conservazione a norma e che fornisca alla CSEA gli strumenti necessari per le proprie attività peculiari, come meglio rappresentato di seguito. Ai fini di una più dettagliata descrizione dell’attuale sistema di gestione documentale si rinvia al “Manuale di gestione documentale della CSEA”, consultabile al link <https://www.csea.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/modello-di-gestione-documentale/>.

Organizzazione. La gestione delle attività dovrà essere organizzata come segue:

- Gestione degli strumenti archivistici:
 - Piano di Classificazione (o Titolare);
 - Regole per la fascicolazione ed organizzazione dei documenti;
 - Piano di conservazione.
- Gestione dei processi:
 - Protocollazione dei documenti in Entrata
 - Protocollazione dei documenti in Uscita
 - Protocollazione dei documenti Interni.
- Gestione operativa del flusso documentale, che comprende, a titolo esemplificativo:
 - Smistamento dei documenti
 - Assegnazione dei documenti (accettazione automatica dei compiti)
 - Spedizione dei documenti
 - Attività varie connesse alla gestione della corrispondenza analogica e digitale

Funzionalità. Le funzionalità generali del sistema concettualmente dovranno essere ripartite nei seguenti principali gruppi:

- Gestione della Fase Corrente dei documenti
- Gestione elettronica, notifica e condivisione dei documenti
- Integrazione con la Posta Elettronica Certificata (PEC)

WORKFLOW DOCUMENTALI. All'interno della soluzione proposta è necessario che siano sviluppati *workflow ad hoc* basati sui processi interni CSEA e, in particolare:

- *Mandati di pagamento:* il *workflow* dovrà essere progettato per l'invio *batch* di disposizioni bancarie, basate su standard SEPA
 Il processo prevede, a seguito dell'importazione massiva dei mandati, il calcolo di importi, quadratura dei totali e firme (digitali) approvative e, come ultima fase, la generazione e l'invio di XML Sepa Bancari verso i singoli istituti gestiti.
- *Intimazioni di pagamento:* il *workflow* dovrà essere progettato per la gestione delle comunicazioni necessarie al recupero crediti CSEA.
 Il processo dovrà prevedere, a seguito dell'importazione massiva delle intimazioni, la generazione e protocollazione di lettere basate su *template* da allegare alle comunicazioni PEC, l'Invio schedulato e la gestione delle ricevute di accettazione e consegna.
- *Ricezione fatturazione (ciclo passivo) con il Sistema di Interscambio (Sdl):* dovrà essere progettato per la gestione del ciclo passivo di fatturazione attraverso il Sistema di Interscambio (Sdl).
 Il processo dovrà prevedere la gestione delle accettazioni e dei rifiuti delle fatture direttamente dalla piattaforma e la successiva risposta di esito secondo le direttive dello Sdl.
- *Invio massivo PEC:* dovrà prevedere la gestione e l'invio massivo di comunicazioni a mezzo PEC verso liste di distribuzione.

Il processo prevederà il monitoraggio dei messaggi PEC in uscita e la gestione delle ricevute di accettazione e consegna.

In particolare, al fine di consentire una piena disponibilità e fruizione del complesso di dati e informazioni contenuti nei precedenti sistemi di protocollazione e gestione documentale, si rende necessaria la migrazione di quanto presente ad oggi sul software PIUMA (protocollo) e attualmente in uso e su Documatic (protocollo dismesso, usato solo per consultazione, scadenziario, agenda legale).

Ai fini dell'esecuzione del servizio in oggetto, l'Aggiudicatario avrà pieno accesso a tutti i sistemi, alla documentazione e alle informazioni di cui la CSEA ha disponibilità.

Si precisa che il servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico si compone di un unico lotto, in quanto le prestazioni che ne formano oggetto sono funzionalmente connesse tra loro e ricomprese nella medesima struttura unitaria del sistema di gestione documentale della CSEA

Paragrafo 1: Definizioni e Acronimi

AOO	Aree Organizzative Omogenee Insieme di funzioni e di strutture, individuate dall'Amministratore, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenza di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato, ai sensi dell'articolo 50, comma 4, del D.P.R. 28 Dicembre 2000, n. 445
Applicativo o Sistema	Nuovo servizio applicativo, oggetto del presente capitolato, che gestisce il protocollo dei documenti interno, inbound e outbound della CSEA
Assegnazione	Attività di analisi del documento atta ad individuare l'unità competente in base all'argomento
CSEA o Cassa o Ente	Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali - CSEA
Fornitore/ Aggiudicatario	L'operatore economico risultato aggiudicatario dei Servizi oggetto del presente Capitolato
GDPR	Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, <i>relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE</i>
PEC	Posta elettronica Certificata- Sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna dei documenti informatici
PEO	Posta Elettronica Ordinaria. Sistema di posta elettronica che non fornisce attestazioni di invio e di consegna con valenza legale
Responsabile della conservazione documentale	Il responsabile delle politiche di conservazione e i requisiti funzionali del sistema di conservazione dei documenti informatici, in conformità alla normativa vigente.

Ufficio Protocollo	Ufficio Protocollo, Segreteria e Atti del Comitato di gestione della CSEA. Tra le altre attività, l'Ufficio provvede alla tenuta del protocollo informatico, alla gestione dei flussi documentali e alla conservazione documentale
Utente	Soggetto che può creare, gestire e fascicolare i documenti; può avviare un documento alla protocollazione o avviare un workflow documentale.
PIUMA	Attuale sistema di protocollo informatico
DOCUMATIC	Sistema di protocollo informatico utilizzato in scrittura fino al luglio 2020, ad oggi usato in sola consultazione, a meno delle funzionalità di scadenziario ed agenda legale.
SCANSIONE	Attività di scannerizzazione nel sistema di gestione per i documenti protocollati in arrivo e partenza in formato cartaceo,
Segnatura	Attività di apposizione sul documento di un identificativo del protocollo
Ticket	Modalità di richiesta di attività (evolutiva o bug o altro) effettuata da parte degli utenti interni di CSEA all'Impresa Aggiudicataria tramite un sistema informatico interno dedicato alla gestione dei ticket basato su Redmine
UO	Unità Organizzativa
Registro di protocollo	Il registro di protocollo raccoglie le registrazioni degli estremi di documenti ed atti, in entrata e in uscita, da un soggetto o ente (pubblico o privato)
AgID	Agenzia per l'Italia digitale
Linee Guida AgID	Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici emanate dall'Agid il 10 settembre 2020, da ultimo modificate con DETERMINAZIONE N. 371/2021 del Direttore Generale di AgID

Capitolo 3. Funzioni ordinarie del sistema documentale e di protocollazione

Il nuovo applicativo di gestione del protocollo dovrà offrire funzionalità di protocollazione che rispettano la disciplina vigente in materia, come sopra richiamata e, in particolare, la regolamentazione di cui linee guida indicate AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

Nel presente paragrafo sono illustrate le esigenze della CSEA in termini di funzionalità del sistema di protocollo informatico. La Cassa si riserva di fornire maggiori specifiche relative alla funzionalità del sistema all'Aggiudicatario della gara.

Paragrafo 2: Attività funzionali

L'applicativo dovrà prevedere, in coerenza anche con quanto previsto dal Manuale di gestione documentale della CSEA:

- a. *Funzionalità di gestione elettronica dei documenti*
- b. *Funzionalità di gestione cartacea dei documenti*

Funzionalità di gestione elettronica dei documenti

Il nuovo servizio applicativo dovrà permettere di gestire i documenti in formato digitale.

Funzionalità di gestione cartacea dei documenti

Il nuovo servizio applicativo di gestione del protocollo dovrà essere in grado di gestire in termini di protocollazione, scansione e conversione in pdf la corrispondenza cartacea in partenza ed in ingresso in continuità con quanto in essere. L'applicativo memorizzerà le informazioni relative alla conservazione dell'originale cartaceo.

Il Servizio di gestione della corrispondenza digitale e analogica di CSEA dovrà prevedere:

- Protocollazione informatica in arrivo ed in partenza
- Smistamento
- Assegnazione
- Archiviazione
- Servizio gestione anagrafiche

Paragrafo 3: Registri di protocollo

L'applicativo dovrà prevedere i seguenti registri, attraverso i quali il documento sarà automaticamente consolidato e corredato dei dati obbligatoriamente previsti per la protocollazione:

- Registro Generale dedicato al Protocollo;
- Registro Generale Interno dedicato al Protocollo;
- Registro dedicato e riservato al Personale (DPS);
- Registro dedicato e riservato alla Presidenza/Direzione Generale.

Tutti i suddetti registri dovranno prevedere:

- Protocollazione dei documenti in Entrata;
- Protocollazione dei documenti in Uscita.

Paragrafo 4: Gestione dell'organigramma

Il nuovo applicativo di gestione del protocollo dovrà prevedere una gestione di:

- Aree Organizzative Omogenee (AOO),
- Unità Organizzative (UO)
- Ruoli/permissions
- Utenti

Rimane a carico del fornitore l'impostazione iniziale di quanto sopra nonché tutti i relativi aggiornamenti¹ per tutta la durata del contratto.

Le funzionalità per accedere ai documenti dovranno essere disponibili solo ai soggetti autorizzati. I documenti protocollati che confluiranno nel nuovo sistema di gestione del protocollo, sia tramite migrazione di quelli già presenti nell'attuale sistema PIUMA e DOCUMATIC, nonché quelli che verranno successivamente acquisiti. Tutti i documenti così acquisiti:

- non potranno essere accessibili da parte di soggetti non autorizzati;
- dovranno essere classificati come da policy in essere;
- non potranno essere modificati nel loro contenuto.

Interventi di cancellazione logica, ma non fisica, e sui metadati associati potranno essere eseguiti solo tramite funzionalità specifiche e solo da parte di soggetti autorizzati. Il fornitore si impegna a garantire che il sistema di protocollo sia configurabile e facilmente adattabile a eventuali modifiche dell'organigramma dell'Ente², senza costi aggiuntivi. Dovrà garantire la continuità operativa del sistema, assicurando che le modifiche all'organigramma non interrompano il flusso di lavoro e la gestione dei documenti già in corso. Questo comprende la corretta gestione dei flussi documentali in relazione ai nuovi ruoli, unità e responsabilità derivanti dalle modifiche.

Il sistema dovrà essere in grado di:

- Supportare l'inserimento, la modifica e l'eliminazione di ruoli, unità operative e competenze all'interno dell'organigramma.
- Aggiornare automaticamente i flussi di lavoro, le assegnazioni dei documenti e i protocolli in base alle nuove configurazioni organizzative.
- Fornire la possibilità di mantenere le configurazioni precedenti per permettere l'accesso a documenti legati ai vecchi organigrammi.

Il sistema dovrà assicurare che i documenti e i protocolli precedentemente generati con il vecchio organigramma siano ancora consultabili e gestibili senza alterazioni. Il fornitore dovrà prevedere meccanismi per facilitare la transizione dal vecchio al nuovo organigramma, evitando interruzioni nell'archiviazione e gestione dei documenti già in essere.

Il fornitore si impegna a fornire assistenza tecnica e formazione per l'uso del sistema, in particolare riguardo alla gestione delle modifiche all'organigramma, assicurando che il personale dell'Ente possa operare senza disagi.

Paragrafo 5: Funzione di fascicolazione automatizzata

¹ Es. in seguito a nuova organizzazione della CSEA

² Es. per AOO, UO, ruoli o utenti

Dovrà essere implementata un'apposita funzionalità che, al momento della protocollazione e sulla base di dati/metadati predefiniti e omogenei, consenta di creare e gestire fascicoli automaticamente, associare i documenti ai fascicoli in base a regole predefinite senza intervento manuale (es. le pec in ingresso che contengono le fatture elettroniche e che siano catalogate come "fattura", dopo la protocollazione devono essere destinate automaticamente al fascicolo contenente le fatture).

Qualora il sistema non fosse in grado di associare automaticamente un documento a un fascicolo, dovrà esserci una funzionalità di gestione manuale dei casi, con la possibilità di creare fascicoli temporanei o segnalarli per una revisione.

Paragrafo 6: Flussi documentali con firma digitale

Il nuovo servizio applicativo di gestione del protocollo dovrà consentire di firmare digitalmente i documenti prodotti/acquisiti, utilizzando il servizio per la firma digitale e la marcatura temporale. Il nuovo servizio applicativo di gestione del protocollo dovrà consentire la possibilità di apporre più di una firma digitale ai documenti.

Dovranno essere previste almeno le seguenti modalità:

- firma singola – il documento sarà firmato da un unico firmatario
- firma multipla – il documento sarà firmato da più firmatari

Il servizio dovrà consentire all'utente di selezionare il certificato da utilizzare per la firma (locale o remota) e di utilizzare una smart card o un token fisico per firmare il documento.

Prima di firmare il documento, il servizio applicativo dovrà convertirlo in formato PDF/A generandone una nuova versione se necessario.

Insieme alla firma digitale verrà apposta sul documento anche una marca temporale.

Una volta firmato il documento, il sistema renderà disponibili in visualizzazione tutti i dettagli relativi a tale processo:

- elenco delle firme;
- dati generali del documento (stato, tipo, nome file originale, dimensioni, nome file firmato, verifica firma, ecc.);
- N° protocollo assegnato al documento.

Sarà dunque possibile selezionare una delle firme per visualizzarne i relativi dettagli:

- risultato della verifica di validità della firma;
- certificato e relativa data di scadenza;
- soggetto firmatario.

Paragrafo 7: Firma Elettronica Massiva

Il nuovo servizio applicativo di gestione del protocollo dovrà consentire la possibilità di firmare massivamente i documenti attraverso firma elettronica.

Dovrà essere resa disponibile una funzionalità di firma massiva di documenti con la possibilità di convertirli contestualmente in formato PDF/A.

Paragrafo 8: Scadenziario procedure e attività legali

Il sistema dovrà consentire di gestire e organizzare, in maniera completa ed integrata i diversi aspetti attinenti, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, alla gestione dell'agenda legale (scadenziario) sui contenziosi amministrativi, civili e penali, sugli affari legali, precontenziosi, sulle procedure concorsuali e sui dissesti degli Enti locali, di interesse per la CSEA. Ulteriori specifiche indicazioni verranno fornite all'aggiudicatario.

Paragrafo 9: Funzionalità relative all'impostazione "Firma" in calce alle e-mail PEO/PEC

Il sistema dovrà offrire una funzionalità relativa all'impostazione della "Firma", che consenta di inserire e selezionare una o più firme di default, contenenti il logo dell'Ente ed i dati di contatto dell'utente o altri dati personalizzabili.

Esempio di firma da porre in calce :



Paragrafo 10: Repertori

Il sistema dovrà prevedere la possibilità di avere dei repertori che generino dei numeri indipendenti dal numero di protocollo per gestire le diverse tipologie documentali.

Sulla base di specifiche esigenze della CSEA, il sistema dovrà prevedere di implementare voci di repertorio ulteriori rispetto a quelle già presenti da sistema.

Paragrafo 11: Acquisizione e protocollazione automatica delle PEC

Per ogni casella PEC di Area/attività dovrà essere prevista una impostazione che preveda, di *default*, la selezione di tutte le PEC da protocollare automaticamente con possibilità, per referenti appositamente autorizzati, di deselezionare le PEC da non protocollare. Il processo di acquisizione delle PEC deve lasciare invariato lo stato di lettura ed il posizionamento delle cartelle delle PEC nel *server* di posta.

PEC IN ARRIVO:

Il servizio dovrà integrarsi con il servizio di PEC utilizzato da CSEA.

Il servizio applicativo effettuerà lo scarico automatico dalla casella PEC dei messaggi, e dovrà garantire una gestione che non risenta dei tempi di interazione (latenza) con il server di posta³.

Al fine di garantire una rapida disponibilità delle email ricevute nelle diverse caselle PEC, l'applicativo dovrà prevedere processi di scarico concorrenti (multithread) sulle diverse caselle.

Relativamente alla protocollazione del documento, nel caso di PEC contenenti file firmati digitalmente in formato pdf (PADES), l'applicativo dovrà consentirne la protocollazione e quindi l'apposizione della segnatura senza l'invalidazione della firma originale.

Per quanto riguarda la verifica in Rubrica del mittente PEC possono verificarsi 3 possibili scenari:

- se esiste un unico contatto nell'anagrafica associata a tale indirizzo PEC l'applicativo assocerà automaticamente in visualizzazione i corrispondenti dettagli;
- se esistono più contatti nell'anagrafica associata a tale indirizzo PEC l'applicativo consentirà all'operatore di selezionare i dettagli da visualizzare tra quelli proposti o di inserirne dei nuovi in Rubrica;
- se non esiste alcuna occorrenza nell'anagrafica associata a tale indirizzo PEC l'applicativo consentirà all'operatore di inserirne dei nuovi in Rubrica.

Vedasi al riguardo anche quanto specificato nel relativo paragrafo.

PEC IN PARTENZA:

³ Es. caching in locale o altre modalità analoghe

Il nuovo servizio applicativo di gestione del protocollo dovrà integrarsi con il servizio di PEC utilizzato da CSEA.

Nel servizio la gestione del canale PEC prevede che il redattore indichi la modalità con cui inviare il documento protocollato e provvede a:

- selezionare il destinatario della PEC dalla Rubrica, scegliendo uno tra gli indirizzi PEC associati a tale destinatario oppure inserire l'indirizzo al momento, con eventuale possibilità contestuale di inserimento in rubrica;
- spedire la PEC mediante il servizio di PEC con coda di spedizione asincrona.

Il nuovo servizio applicativo di gestione del protocollo dovrà:

- gestire i casi di errore e gli inesiti fornendo apposite informazioni e consentendo il rinvio da parte degli utenti
- riconciliare automaticamente al documento le ricevute di avvenuta/mancata consegna.

Il servizio dovrà memorizzare alcune informazioni chiave della PEC in uscita (es. indirizzo destinatario PEC, data/ora invio, message ID, etc.); tali metadati dovranno essere disponibili per le funzionalità di ricerca.

Il servizio dovrà prevedere la possibilità di configurare delle soglie sulla dimensione degli allegati e sulla loro numerosità. Deve essere possibile selezionare una casella PEC specifica per un documento in partenza. Di default sarà selezionata la PEC di riferimento della propria AOO.

Paragrafo 12: Supporto nella gestione dello strumento archivistico – Piano di classificazione e Piano di fascicolazione documentale

Nell'ambito del sistema di gestione documentale, la CSEA ha adottato e reso operativo il proprio Piano di Classificazione (o Titolario) e relativo Piano di Fascicolazione documentale, al fine di continuare ad assicurare il rispetto della normativa vigente in materia, per le cui specifiche si rinvia al Manuale di gestione documentale sopra citato, di cui il Piano costituisce parte integrante e sostanziale.

A tal riguardo la CSEA ha l'esigenza di acquisire – oltre al collegamento con il sistema di Protocollo e l'automatico riversamento dei documenti protocollati nei fascicoli del Piano, i seguenti servizi:

- migrazione della struttura dell'attuale Piano di Classificazione e Fascicolazione nel nuovo sistema di Protocollo e gestione documentale;
- supporto nella gestione dello strumento archivistico, anche in relazione a particolari esigenze che dovessero emergere in relazione al vigente Piano di Classificazione e Fascicolazione;
- eventuali variazioni e integrazione del Piano in essere, in considerazione delle peculiari funzioni e attività della CSEA, di particolari esigenze connesse alla struttura organizzativa

e a sue possibili modifiche nonché di evoluzioni normative;

- supporto specialistico nella redazione e nella gestione di documenti e strumenti necessari in relazione al Piano.

Oltre a quanto riportato in merito al Piano nell'ambito del Manuale di gestione documentale, La CSEA potrà fornire all'Aggiudicatario l'eventuale ulteriore documentazione e le informazioni necessarie al fine di consentire la realizzazione delle attività richieste.

Paragrafo 13: Servizio di conservazione documentale a norma

Il servizio è finalizzato a consentire alla CSEA, dal momento della presa in carico e per tutto il periodo prescritto dalla normativa vigente, fino all'eventuale scarto, la conservazione dei documenti, dei fascicoli informatici e dei relativi metadati associati, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità e garantendone altresì l'accesso indipendentemente dalle evoluzioni tecnologiche. Il servizio deve essere erogato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di sistema di conservazione così come citata in premessa.

Ai fini dell'espletamento del processo di conservazione, il Fornitore dovrà rispettare tutti i requisiti soggettivi e tecnici previsti dalla normativa vigente. In caso del venir meno, anche in corso di esecuzione, dei suddetti requisiti, è prevista la risoluzione del Contratto per la parte inerente il servizio di conservazione digitale.

Le tipologie documentali oggetto di conservazione sono le seguenti:

- Registro giornaliero di Protocollo;
- Documenti protocollati;
- Documenti repertoriati;
- Libro Unico Lavoro;
- Libri fiscali e contabili (i.e. Libro giornale, Libro Inventari, Libro Mastro).

La CSEA si riserva di richiedere, in corso di esecuzione del servizio, la conservazione di ulteriori tipologie documentali ove ciò si rendesse necessario per particolari esigenze dell'Ente, ovvero ai sensi della normativa vigente in materia, nel rispetto dei limiti dimensionali del sistema indicati al par. 8. Inoltre:

Il Fornitore si occuperà della Conservazione della CSEA. Nello specifico, dovrà essere dichiarato e posseduto il requisito dell'iscrizione all'Elenco dei conservatori attivi accreditati presso l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), ai sensi delle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici e del Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici, di cui alla Determinazione AgID 445/2021.

- Il Fornitore dovrà, inoltre, supportare il Responsabile della Conservazione della CSEA nelle attività di redazione e aggiornamento del Manuale di conservazione, altresì nel rispetto della

normativa vigente in materia di tutela degli archivi e dei singoli documenti e dovrà garantire l'attivazione di almeno sei utenze, oltre a quella del Responsabile, finalizzate all'accesso al sistema di conservazione e alla ricerca della documentazione ivi riversata.

- Il Fornitore si impegna ad adeguare il servizio di conservazione alle eventuali future modifiche normative.
- Il Fornitore, nell'ambito del servizio di Conservazione digitale deve garantire la disponibilità per l'Amministrazione di un servizio applicativo che garantisca i requisiti minimi indicati nel DPCM 3 dicembre 2013 ed eventuali ulteriori disposizioni.

Per una più dettagliata descrizione delle attività e regole di conservazione documentale relativamente alla struttura della CSEA, si rinvia al citato Manuale di gestione documentale della CSEA, di cui costituiscono parte integrate e sostanziale i Manuali di conservazione relativi agli attuali fornitori del servizio di conservazione

Paragrafo 14: Gestione della rubrica

Il sistema dovrà avere la capacità di acquisire in modo dinamico, o tramite procedure batch schedate, la rubrica della CSEA dal sistema Gestionale, utilizzando tali informazioni per associare i documenti alle imprese corrispondenti. È previsto che il sistema consenta l'espansione della rubrica, a solo scopo interno al sistema (che quindi non si rifletterà quindi sul sistema Gestionale), per garantire l'associazione anche nel caso di mittenti non registrati nella rubrica CSEA del Gestionale. Risulta fondamentale che il sistema fornisca un'evidenza grafica chiara dei due tipi di record (provenienti dalla rubrica del Gestionale e non).

Inoltre, il sistema dovrà segnalare in modo grafico eventuali duplicati (chiave: indirizzo mail PEO/PEC), ovvero nel caso di un mittente associato a più imprese della CSEA (esempio tipico dei consulenti). Al momento della scrittura di un nuovo record, il sistema dovrà suggerire auto-compilazioni secondo quanto già esistente in rubrica al fine di evidenziare record già presenti, in maniera non case sensitive. È essenziale che il sistema faciliti in ogni modo il lavoro degli operatori nella gestione della rubrica e nell'identificazione dei duplicati.

È preferibile che il sistema possa anche essere in grado di consultare l'ARP (Registro delle Imprese) e l'IPA (Indice delle Pubbliche Amministrazioni) per acquisire e comparare gli indirizzi di destinazione.

Paragrafo 15: Integrazione con i flussi documentali

Il sistema oggetto della fornitura dovrà implementare funzionalità complete per la gestione dei flussi documentali, ponendo particolare attenzione alla semplicità d'uso. La configurabilità e la personalizzazione dei flussi dovranno essere consentite agli utenti attraverso un'interfaccia intuitiva, facilitando così l'adattamento alle specifiche esigenze operative.

È essenziale che il sistema garantisca un tracciamento puntuale e la visualizzazione dello storico delle modifiche apportate da ciascun utente coinvolto nel processo documentale. Inoltre, dovrà garantire piena compatibilità e integrazione con i formati di file comunemente utilizzati, inclusi quelli della suite Microsoft Office 365, nonché con documenti in formato PDF, per permettere un'agevole interazione con i file utilizzati.

La gestione avanzata del processo di firma digitale dovrà essere un'altra componente chiave del sistema, consentendo sia sottoscrizioni singole che multiple⁴, con un'evidenza chiara e immediata dei soggetti firmatari nonché dei timestamp della firma. Sarà necessario garantire la registrazione e la visualizzazione anche delle marcature temporali associate al documento.

Infine, il sistema dovrà fornire una rappresentazione grafica dello stato di avanzamento del flusso documentale.

Per i firmatari dovrà essere possibile firmare più documenti contemporaneamente (firma massiva). È fondamentale che tutto ciò sia realizzato nel rispetto della massima usabilità, senza compromettere gli standard di sicurezza e conformità normativa nella gestione documentale, in aderenza a quanto prescritto da AgID in termini di accessibilità.

Capitolo 4. Funzioni peculiari per la CSEA

Si riportano di seguito le funzionalità richieste per il nuovo sistema, siano esse un adattamento a quanto già in essere presso la CSEA (che dovrà essere mantenuto) oppure siano esse funzionalità ex-novo. Quanto riportato dovrà essere considerato come una esposizione sommaria e non vincolante per la CSEA di specifici requisiti tecnici, che la Cassa si riserva di dettagliare ulteriormente con il fornitore vincitore della gara.

Paragrafo 16: Interfacce con altri sistemi della CSEA

Il sistema dovrà adempiere, tramite l'utilizzo di API, ai seguenti requisiti tra cui:

- fornire informazioni sul legame esistente tra ciascun documento registrato, il fascicolo ed il singolo procedimento cui esso è associato;
- consentire il rapido reperimento delle informazioni riguardanti i fascicoli, il procedimento ed il relativo responsabile;
- consentire la gestione delle fasi del procedimento, quali ad es. smistamento, assegnazioni, etc.;
- fornire informazioni statistiche sulle attività svolte⁵;

⁴ Anche in caso di multiple firme CADES oltre a multiple firme PADES.

⁵ Anche eventualmente senza utilizzo di API

- consentire lo scambio di informazioni con sistemi per la gestione dei flussi documentali di altre amministrazioni al fine di determinare lo stato e l'iter dei procedimenti complessi⁶.

È necessario implementare un servizio API che consenta la protocollazione, lo smistamento e la fascicolazione in modalità automatica (es. a partire dai metadati), o in modalità manuale previa comunicazione specifica alle API di parametri opzionali. Il servizio dovrà essere in grado di gestire autonomamente tutte le code di smistamento, consentendo così l'invocazione di un numero considerevole di oggetti e dei relativi allegati.

Il servizio sarà funzionale alla protocollazione smistamento e fascicolazione delle sottomissioni dei dati da parte delle imprese (c.d. Data Entry, Portale Istanze, Energivori ed ulteriori).

L'interfaccia tecnica, che sarà invocata dai sistemi CSEA, consentirà la condivisione di quanto sottomesso dalle imprese (dati inseriti nei form, CSV, file di altro tipo, PDF firmati) e la relativa automatica protocollazione, smistamento e fascicolazione.

Si faccia riferimento al paragrafo relativo per i volumi attesi.

Paragrafo 17: Invi massivi dei mandati di pagamento

Si richiede al fornitore il mantenimento del flusso attuale relativo ai mandati di pagamento nonché una proposta migliorativa. Attualmente, il sistema è dotato di un processo di acquisizione automatica e transazionale per l'elaborazione del workflow relativo ai cosiddetti mandati di pagamento. L'acquisizione dei flussi di dati avviene mediante file depositati in cartelle riservate, utilizzando formati standard come CSV e XML. Il sistema deve garantire l'accesso ai mandati di pagamento e ai relativi workflow esclusivamente al personale autorizzato, implementando meccanismi di visibilità basati su criteri specifici, quali soglie di importo e ambiti operativi (ad esempio, distinguendo tra i c.d. "pagamenti istituzionali" o "di funzionamento", distinzione peculiare della CSEA). Ad ogni fase del workflow, il sistema deve inoltre fornire informazioni sintetiche, includendo tra queste almeno il numero complessivo dei mandati di pagamento, quelli attualmente in elaborazione, e la somma degli importi associati ai mandati in lavorazione. Nel rispetto dei criteri di visibilità e delle autorizzazioni per la firma digitale, comunque sempre configurabili, l'interfaccia dovrà consentire la selezione, anche parziale, dei mandati di pagamento, con possibilità di procedere alla firma massiva in formato CADES, garantendo i massimi livelli di sicurezza previsti per la firma digitale. Contestualmente alla firma, per ogni mandato di pagamento, il sistema deve generare un file XML conforme al formato SEPA, contenente le informazioni relative al mandato stesso. I file firmati digitalmente devono essere successivamente esportabili ("riversati"), e per ciascun mandato riversato, devono essere generati il relativo file XML SEPA e il file firmato digitalmente in formato CADES. Il sistema deve assicurare un

⁶ Così come previsto dall'Allegato 6 delle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

monitoraggio efficace dello stato di avanzamento del workflow, fino alla sua conclusione con esito positivo o negativo, dandone evidenza attraverso strumenti grafici adeguati nonché un log dedicato. Deve inoltre specificatamente consentire la gestione dei flussi con esito negativo, permettendo la riproposizione o la modifica dello stato, qualora il workflow non sia stato concluso. Infine, il sistema deve prevedere funzionalità di ricerca diretta che dovranno essere basate anche (ma non solo) sugli stati del workflow, che includano, a titolo esemplificativo e non esaustivo: "da firmare", "firmato" e "riversato".

Si riportano di seguito gli attuali metadati relativi al tracciato dei mandati di pagamento:

ANNO RESIDUO; ANNO MOVIMENTO; IMPEGNO; NUMERO DETT; NUMERO DOC; DATA MOVIMENTO; CAPITOLO DI SPESA; ARTICOLO POSIZIONE FINANZIARIA; CONTO TRANSITORIO; COMPETENZA; EVASO DA MANDATI; DIFFERENZA; RESIDUO; EVASO DA REVERSALI; DIFFERENZA R; IMPORTO TRATTENUTA; RAGIONE SOCIALE; INDIRIZZO FORNITORE; PARTITA IVA; BANCA CASSIERA BENEFICIARIO; IBAN BENEFICIARIO; DENOMINAZIONE BANCA CASSIERA CCSE; INDIRIZZO BANCA CCSE; CONTO CORRENTE CCSE; RIFERIMENTO DELIBERA; NOTE TESTATO DETTAGLIO; FIRMA DEL RESPONSABILE; RIFERIMENTO NORMATIVO MANDATO; DATA VALUTA DOCUMENTO; DATA CONTABILE DOCUMENTO; CODICE PRATICA CCSE; NOSTRO NUMERO CONTO; IMPEGNO T; CAPITOLO T; IMPORTO T; TRATTENUTA T; STATO MANDATO

Paragrafo 18: Invi massivi di PEC e relativa protocollazione automatizzata

Attualmente il sistema prevede che venga sottomesso un PDF (frutto di una stampa unione su Word) ed un CSV che riporta il numero di pagine per destinatario di ciascun soggetto della stampa unione, l'indirizzo (o gli indirizzi) PEC/PEO del destinatario stesso nonché uno o più ulteriori destinatari PEC/PEO in CC.

Il sistema riceve questi file e provvede a dividere il PDF in singoli file (secondo il numero di pagina inserito nel CSV) che vengono firmati massivamente sul sistema, inviati tramite PEC e protocollati.

Il file CSV può anche contenere riferimenti a file esterni (tramite path URI, in formato PDF) che dovranno essere inclusi (accodati) nel PDF così aggiornato da inviare. Si richiede che il nuovo sistema mantenga questa modalità e che esponga tempestivamente il numero di protocollo associato.

Nel novero di questa modalità già esistente, inoltre, è necessario sviluppare un'interfaccia web destinata all'utilizzo da parte degli utenti che consenta, a seguito dell'importazione di un file Excel o di un CSV⁷, l'invio massivo di PEC. Questa interfaccia dovrà inoltre essere logicamente utilizzabile attraverso servizi API, garantendo così una flessibilità nell'accesso e nell'interazione con il sistema.

Dovrà essere possibile, per l'operatore CSEA, verificare il contenuto delle PEC così composte prima di effettuarne l'invio. L'operatore CSEA dovrà poter selezionare quali PEC inviare tra quelle predisposte (una, alcune, tutte).

Il processo di gestione delle comunicazioni PEC comprenderà l'invio dei messaggi in uscita, la protocollazione nonché la gestione delle ricevute di accettazione e consegna (e relativa protocollazione della ricevuta di consegna). Le informazioni relative alla consegna delle PEC,

⁷ Il CSV potrà anche referenziare le URI di file PDF.

dettagliando se la comunicazione è stata effettivamente consegnata o meno, dovranno essere visualizzabili in modo chiaro sull'interfaccia web e disponibili anche attraverso il servizio API offerto.

Si richiede al fornitore di valutare eventuali modalità diverse di attuazione di quanto esposto, qualora lo reputi opportuno.

Si riportano di seguito gli attuali metadati relativi al tracciato di generico invio di PEC massive esistente:

DIPARTIMENTO; INDICE DI CLASSIFICAZIONE; CODICE IDENTIFICATIVO CSV; EMAIL PRIMARIA; CONFIDENZIALE; EMANANTE; SUPPORTO ORIGINE; DATA DI ARRIVO; DATA DI SCADENZA; EMAIL SECONDARIA; MEZZO DI SPEDIZIONE; RESPONSABILE; DATA CREAZIONE; DESCRIZIONE; NOME; CODICE DIPARTIMENTI; PROPRIETARIO; DIPARTIMENTI; TITOLO; RAGIONE SOCIALE; DATA DOCUMENTO; MODIFICATORE; DATA MODIFICA; TIPO DOCUMENTO; TIPO MIME

INTIMAZIONI DI PAGAMENTO

Le intimazioni di pagamento sono documenti amministrativi attraverso i quali l'Ente richiede formalmente il versamento di somme dovute, per le quote capitali e per le quote interesse. Si richiede al fornitore il mantenimento del flusso attuale relativo ai mandati di pagamento nonché una eventuale proposta migliorativa. Tali documenti, ad oggi per la sola quota capitale, vengono generati in modalità massiva dal sistema Gestionale dell'Ente e successivamente trasmessi al sistema di protocollazione, per l'invio, la protocollazione, la gestione della ricevuta di consegna⁸ e l'aggiornamento verso il Gestionale di queste informazioni.

Per le quote interesse, ad oggi, in analogia a quanto già presente al più generale caso di invio di PEC massive, il sistema prevede che venga sottomesso un PDF (frutto di una stampa unione su Word) ed un CSV che riporta i c.d. "riferimenti alle tabelle degli interessi da intimare" (di fatto un PDF), i moduli di pagamento IUV (ulteriore PDF), il numero di pagine per destinatario di ciascun soggetto della stampa unione, l'indirizzo PEC del destinatario stesso.

Il sistema riceve questi file e provvede a dividere il PDF frutto della stampa unione in singoli file (secondo il numero di pagina inserito nel CSV) cui dovranno essere aggregati i PDF sopra citati generati da altri sistemi (oltre la lettera di intimazione: tabella degli interessi intimati, relativi moduli di pagamento IUV) che vengono firmati massivamente sul sistema, inviati tramite PEC e protocollati.

Per entrambi i casi, il sistema di protocollazione dovrà elaborare singolarmente ciascuna intimazione, assegnando il relativo numero di protocollo. Tale processo di elaborazione dovrà garantire la completa tracciabilità delle operazioni effettuate e la gestione accurata dei metadati associati a ciascun documento.

Si richiede che il sistema sia predisposto ad accettare le intimazioni di pagamento quota interesse

⁸ In analogia a quanto già descritto in maniera generale per l'invio massivo di PEC.

con analoghe modalità ad oggi presenti per le quote capitale (ovvero comunicazioni dirette con il sistema Gestionale per lo scambio di quanto previsto ed automazione completa).

Si richiede inoltre che il sistema offra API per la comunicazione diretta e maggiormente agevole dai sistemi CSEA per l'adempimento di quanto previsto⁹.

Si riportano di seguito gli attuali metadati relativi al tracciato delle intimazioni.

DATI DI PROTOCOLLAZIONE: MOVIMENTO; TRASMISSIONE; DATA RICEZIONE/SPEDIZIONE; REGISTRO; NUMERO PROTOCOLLO; DATA PROTOCOLLO; MITTENTE/DESTINATARIO; AZIENDA MITTENTE/DESTINATARIO; DATA; NUMERO; REGISTRO DI EMERGENZA; NUMERO DI PROTOCOLLO; PROTOCOLLO DA; IMPRONTA

COMUNICAZIONI PER VERIFICHE ANTIMAFIA AI SENSI DEL D.LGS. N. 159/2011 E S.M.I

Attualmente il sistema applicativo Antimafia effettua invii automatici di singole PEC agli operatori nei seguenti casi (propri delle logiche CSEA):

- in prossimità della scadenza del certificato antimafia/Whitelist
- al superamento della soglia di importo delle erogazioni.

Nella Posta in Arrivo della casella di posta dedicata all'antimafia risultano presenti le ricevute di consegna e di accettazione di queste PEC inviate in automatico. L'ufficio antimafia ad oggi provvede manualmente a richiedere la protocollazione delle ricevute di consegna.

Si richiede che il nuovo sistema provveda alla protocollazione automatizzata delle ricevute di consegna.

Paragrafo 19: Adeguamento ai provider PEC

Il sistema attualmente in uso si avvale di scambi SMTP (ed IMAP4, in ingresso) per la gestione degli invii massivi di PEC. Tale soluzione si interfaccia con le caselle di Posta Elettronica Certificata che, in base alla loro configurazione (da parte del provider e.g. Infocert ad oggi per la CSEA), possono essere abilitate alla gestione di invii massivi, consentendo un elevato throughput di messaggi al minuto, oppure essere configurate dal client come caselle standard, richiedendo in tal caso una modulazione della frequenza di invio per rispettare i limiti imposti dal gestore PEC (es. max N invii al minuto, gestendo la coda).

Al fine di garantire la massima flessibilità operativa e l'indipendenza da specifici fornitori, il nuovo sistema dovrà implementare un'architettura modulare in grado di interfacciarsi con diversi gestori di Posta Elettronica Certificata, indipendentemente dalle configurabilità di queste per gli invii massivi o meno o per i volumi di queste. Tale requisito consentirà all'Ente di selezionare liberamente i fornitori di servizi PEC più adeguati alle proprie esigenze, mantenendo inalterata la

⁹ Essendo predisposto per ricevere quindi, ad esempio, più pdf da aggregare, lista destinatari, etc.

funzionalità di gestione degli invii massivi.

Paragrafo 20: Adeguamento ai provider di firma digitale

Attualmente, la CSEA si avvale del servizio offerto da Infocert, denominato “ProxySign”, per la gestione delle firme remote sui documenti in fase di elaborazione. Si richiede che il nuovo sistema implementato consenta l'integrazione e l'utilizzo di più provider di servizi simili, in modo da garantire alla CSEA la flessibilità necessaria per poter ruotare i fornitori secondo le proprie esigenze operative e strategiche. Inoltre, è fondamentale che il sistema garantisca una interoperabilità fluida con le diverse piattaforme e strumenti, affinché la CSEA possa beneficiare appieno delle potenzialità offerte da ciascun fornitore, senza incorrere in interruzioni o inefficienze durante le fasi di lavoro.

La CSEA considera favorevolmente l'adozione di strumenti proposti da PagoPA, IPZS e/o di strumenti suggeriti/certificati AgID, fermo restando il principio di semplicità e convenienza per l'utilizzo da parte della CSEA.

Paragrafo 21: Concorrenza di attività massive simultanee

È necessario che il sistema, qualora si trovi a gestire contemporaneamente una molteplicità di attività tra quelle previamente menzionate, e anche in presenza di volumi di dati e operazioni considerevoli, sia in grado di garantire agli utenti un'esperienza operativa ininterrotta e priva di inconvenienti, evitando qualsiasi forma di rallentamento significativo o altri eventi simili che potrebbero compromettere l'efficienza e l'affidabilità del servizio.

Paragrafo 22: Ricezione fatturazione (ciclo passivo) e gestione dei benestare al pagamento

La ricezione della fatturazione nel contesto del ciclo passivo deve avvenire attraverso il Sistema di Interscambio (SdI), per cui è imprescindibile che il sistema venga progettato con l'obiettivo di garantire una gestione efficace e completa di tale processo. Attualmente, la ricezione delle fatture avviene mediante l'utilizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC).

Il processo dovrà prevedere non solo la gestione delle accettazioni delle fatture, ma anche il trattamento dei relativi rifiuti, il tutto direttamente dalla piattaforma. A questo fine, è fondamentale che il sistema sia dotato di funzionalità che consentano la verifica tempestiva della conformità delle fatture rispetto alle normative vigenti e alle specifiche fornite dallo SdI, dando pronta evidenza di eventuali difformità. Inoltre, il sistema dovrà essere in grado di fornire una risposta di esito riguardo l'accettazione o il rifiuto delle fatture, assicurando che tali comunicazioni siano conformi alle direttive stabilite dallo SdI stesso.

È essenziale, pertanto, un'attenta progettazione del flusso di lavoro che permetta una tracciabilità totale, visibilità agli operatori e una gestione efficiente di tutte le comunicazioni relative alle fatture, garantendo così una semplificazione delle operazioni e riducendo al minimo possibile il rischio di errori o ritardi nel ciclo passivo di fatturazione. La soluzione proposta dovrà quindi integrare efficacemente tali esigenze, supportando l'operatività degli utenti e mantenere alta l'affidabilità del sistema nella gestione delle fatture elettroniche.

Il sistema dovrà inoltre permettere l'implementazione di un workflow autorizzativo¹⁰: alla ricezione di ciascuna fattura, operatori specificatamente autorizzati dovranno poter inserire – in un documento denominato “Benestare al pagamento” (che dovrà essere un format editabile) alcuni dati, se non già automaticamente acquisibili dal sistema di fatturazione, (es. Direzione Richiedente, Descrizione del servizio/bene acquisito, numero di determina/delibera di aggiudicazione, dati di stipula del contratto, numero di CIG, numero di fattura, numero di protocollo associato, importo, beneficiario, Direttore Esecuzione, RUP, Direttore Amministrativo etc.) generando un file firmabile e/o visionabile dai soggetti indicati sopra citati. I soggetti indicati dovranno ricevere notifica tramite mail del documento da firmare e dovrà essere consentita loro la firma massiva di più documenti. Il “Benestare al pagamento” così firmato dai soggetti interessati dovrà poi essere automaticamente protocollato e disponibile per il download.

Il sistema dovrà anche consentire una visualizzazione, per ciascuna fattura, dello stato di avanzamento del relativo benessere al pagamento (es. non avviato, benessere creato e/o modificato ma ancora non firmato, firmato parzialmente, flusso completato, etc.), con relative funzionalità di ricerca, possibilmente sfruttando le già menzionate caratteristiche dei flussi documentali

Paragrafo 23: Esportazione di quanto gestito dal sistema

Il sistema oggetto della presente fornitura dovrà essere dotato di opportune interfacce applicative per l'interoperabilità dei dati, implementate secondo gli standard REST e SOAP. Tali interfacce dovranno garantire la completa esportazione del patrimonio informativo gestito e conservato all'interno del sistema, comprensivo di dati, metadati e relazioni. Le funzionalità di esportazione dovranno assicurare la produzione di formati strutturati e documentati, tali da consentire la successiva importazione delle informazioni in futuri sistemi terzi, garantendo così la piena portabilità del patrimonio informativo. La documentazione tecnica dovrà descrivere in maniera esaustiva le modalità di utilizzo delle interfacce e i formati di interscambio supportati nonché l'appropriata gestione dei volumi.

¹⁰ Funzione ad oggi non presente

Capitolo 5.Importazione dai sistemi di protocollo esistenti

Paragrafo 24: Piuma

L'importazione dal sistema Piuma avverrà tramite un'interfaccia dedicata dal sistema (c.d. "hub swagger") che offre i seguenti servizi di interrogazione¹¹:

- RecuperaFileUD: Permette il recupero dell'intera Unità Documentale o di un singolo documento tramite l'ID del documento (refID).
- ContentFileUD: Consente di recuperare il contenuto del documento in formato array di byte tramite l'ID del documento (refID).

Verrà fornita una serie di ID dei documenti, opportunamente divisi e categorizzati per gestire al meglio il caricamento. Rimane ad onere del fornitore entrante la gestione dei volumi e della coda per l'acquisizione dei documenti.

Si riportano di seguito i metadati delle diverse tipologie documentali per il sistema Piuma:

SINTESI AS IS: TIPOLOGIE DOCUMENTALI PIUMA

TIPOLOGIA	METADATI
INTIMAZIONI	DATI DI PROTOCOLLAZIONE; MOVIMENTO; TRASMISSIONE; DATA RICEZIONE/SPEDIZIONE; REGISTRO; NUMERO PROTOCOLLO; DATA PROTOCOLLO; MITTENTE/DESTINATARIO; AZIENDA MITTENTE/DESTINATARIO; DATA; NUMERO; REGISTRO DI EMERGENZA; NUMERO DI PROTOCOLLO; PROTOCOLLO DA; IMPRONTA
MANDATI	ANNO RESIDUO; ANNO MOVIMENTO; IMPEGNO; NUMERO DETT; NUMERO DOC; DATA MOVIMENTO; CAPITOLO DI SPESA; ARTICOLO POSIZIONE FINANZIARIA; CONTO TRANSITORIO; COMPETENZA; EVASO DA MANDATI; DIFFERENZA; RESIDUO; EVASO DA REVERSALI; DIFFERENZA R; IMPORTO TRATTENUTA; RAGIONE SOCIALE; INDIRIZZO FORNITORE; PARTITA IVA; BANCA CASSIERA BENEFICIARIO; IBAN BENEFICIARIO; DENOMINAZIONE BANCA CASSIERA CCSE; INDIRIZZO BANCA CCSE; CONTO CORRENTE CCSE; RIFERIMENTO DELIBERA; NOTE TESTATO DETTAGLIO; FIRMA DEL RESPONSABILE; RIFERIMENTO NORMATIVO MANDATO; DATA VALUTA DOCUMENTO; DATA CONTABILE DOCUMENTO; CODICE PRATICA CCSE; NOSTRO NUMERO CONTO; IMPEGNO T; CAPITOLO T; IMPORTO T; TRATTENUTA T; STATO MANDATO
DOCUMENTO GENERICO INCLUDE: ORDINE DEL GIORNO, VERBALE, NOTE ETC...	NOME BREVE; OGGETTO; DIPARTIMENTO; NUMERO REPERTORIO; DATA DOCUMENTO; SUPPORTO ORIGINE; NOTE; CREATORE; DATA DI CARICAMENTO; MODIFICATORE; DATA MODIFICA; PROPRIETARIO; DATI DI PROTOCOLLAZIONE.
MAIL PEC	NOME BREVE; OGGETTO; DESCRIZIONE; TIPO MIME; AUTORE; DIMENSIONI; CREATORE; DATA DI CREAZIONE; MODIFICATORE; DATA MODIFICA; PROPRIETARIO; DIPARTIMENTO; MITTENTE; DESTINATARIO; OGGETTO MAIL; CC; CCN; DATA DI RICEZIONE; DATA REGISTRAZIONE; NUMERO REGISTRAZIONE; CODICE AMMINISTRAZIONE; CODICE AOO; MESSAGE ID
MAIL PEO	NOME BREVE; OGGETTO; DESCRIZIONE; TIPO MIME; AUTORE; DIMENSIONI; CREATORE; DATA DI CREAZIONE; MODIFICATORE; DATA MODIFICA; PROPRIETARIO; DIPARTIMENTO; MITTENTE; DESTINATARIO; OGGETTO MAIL; CC; CCN; DATA DI RICEZIONE; DATA REGISTRAZIONE; NUMERO REGISTRAZIONE; CODICE AMMINISTRAZIONE; CODICE AOO; MESSAGE ID
FATTURE	NOME; TITOLO; NOTE; TIPO REPERTORIO; DIPARTIMENTO; NUMERO REPERTORIO; DATA DOCUMENTO; SUPPORTO ORIGINE; CONFIDENZIALE; CREATORE; DATA DI CARICAMENTO; MODIFICATORE; DATA DI MODIFICA; PROPRIETARIO; DATA FATTURA; PROPRIETÀ SDI; DATI DI PROTOCOLLAZIONE
INVII MASSIVI	DIPARTIMENTO; INDICE DI CLASSIFICAZIONE; CODICE IDENTIFICATIVO CSV; EMAIL PRIMARIA; CONFIDENZIALE; EMANANTE; SUPPORTO ORIGINE; DATA DI ARRIVO; DATA DI SCADENZA; EMAIL SECONDARIA; MEZZO DI SPEDIZIONE; RESPONSABILE; DATA CREAZIONE; DESCRIZIONE; NOME; CODICE DIPARTIMENTI; PROPRIETARIO; DIPARTIMENTI; TITOLO; RAGIONE SOCIALE; DATA DOCUMENTO; MODIFICATORE; DATA MODIFICA; TIPO DOCUMENTO; TIPO MIME

Paragrafo 25: Documatic

Verrà reso disponibile, da parte di Documatic, un export in formato XML che conterrà al suo interno anche i riferimenti (path, nome file) ai file connessi.

¹¹ È possibile che le modalità di estrazione possano essere successivamente modificate

Rimane ad onere del fornitore entrante la gestione dell'acquisizione dei documenti e la relative gestione logica dei volumi e della coda.

Capitolo 6. Volumi attesi

Al fine di garantire una corretta e precisa formulazione dell'offerta, si fornisce di seguito una stima dettagliata dei documenti che è necessario acquisire dai sistemi esistenti.

Si riportano quindi i dati relativi all'importazione dai sistemi esistenti, al momento della pubblicazione del presente capitolato¹²:

Oggetto	Volumi attesi	Note
Importazione oggetti da Piuma	Circa 670k unità documentali (di cui 215k protocollate e 455 non protocollate). Ogni unità documentale può avere allegati in rapporto 1:n. Il totale degli allegati è di circa 1.850.000, quindi per un totale di oggetti file di circa 2,5 milioni	Include oggetti protocollati e relativi allegati, PEC, PEO e quant'altro già indicato nel presente documento. La gestione delle code di estrazione rimane a carico dell'aggiudicatario.
Importazione oggetti da Documatic¹³	Circa 55k oggetti, ciascuno con allegati in rapporto 1:n. Il numero di allegati non è al momento quantificato	La gestione delle code di estrazione rimane a carico dell'aggiudicatario.

Il volume della documentazione da gestire nell'ambito del sistema documentale **potrebbe variare** in funzione delle attività svolte dalla CSEA. Tali variazioni saranno influenzate dalle esigenze connesse ai procedimenti e alle comunicazioni intrattenute con i diversi soggetti operanti nei settori energetico e ambientale, con i quali l'Ente si interfaccia regolarmente. Si riportano di seguito le stime previste secondo le attuali migliori conoscenze:

	Volumi previsti
Oggetti (es. documenti, PEC, etc.)	Tra 1,7M e 2,5M per anno
Dimensione complessiva dei file	800GB per anno
UtENZE con utilizzo contemporaneo	100
Caselle PEC attive da gestire (incluse le no-reply)	Circa 50
Picco atteso per oggetti da inviare e protocollare	10000 giornalieri

La dimensione massima dei file caricabili è <1GB¹⁴. Devono essere previste delle modalità alternative (anche manuali) per i pochi casi sporadici con dimensione dei file superiore che

¹² Soggette quindi ad incremento

¹³ Include anche lo scadenziario delle procedure ed attività legali.

¹⁴ Parametro che dovrà essere configurabile

consentano di mantenere il processo logico inalterato.

Capitolo 7. Modalità di erogazione del servizio

Paragrafo 26: Supporto e manutenzione correttiva

Il servizio di supporto e di manutenzione correttiva, da erogarsi senza erosione delle c.d. “giornate aggiuntive”, comprende tutti gli interventi volti all’eliminazione dei malfunzionamenti del software applicativo di componenti presi in carico o sviluppati dal Fornitore ovvero al ripristino delle funzionalità previste, a fronte di errori, malfunzionamenti, incongruenze nel software o nella documentazione a corredo, nonché tutte le attività di manipolazione dei dati (estrazione dei dati, manipolazione di questi, forzature, etc.) non direttamente operabili da parte degli utenti tramite le interfacce grafiche predisposte.

Gli interventi di manutenzione correttiva e di supporto daranno luogo all’apertura di una segnalazione da parte di CSEA contenente la descrizione della necessità, errore e/o anomalia, l’ambiente di rilevazione, la data e ora di segnalazione, il livello di severità del problema.

Tale segnalazione sarà censita, monitorata e gestita esclusivamente tramite l’apposito strumento di “Gestione Progetti”. Ogni ulteriore modalità (es. Teams, telefono, etc.) dovrà essere considerata informale e propedeutica alla richiesta su Gestione Progetti

Il Fornitore, ricevuta la segnalazione attraverso Gestione Progetti, dovrà provvedere alla rimozione dell’errore e/o anomalia e/o richiesta di supporto e, una volta effettuato l’intervento, dovrà far pervenire a CSEA tramite lo stesso Gestione Progetti la comunicazione di risoluzione, in cui dovranno essere indicati la data e l’ora di risoluzione¹⁵, la descrizione degli interventi effettuati sul software, le eventuali modifiche apportate alla configurazione, la conferma dell’aggiornamento della documentazione, il dettaglio dei test eseguiti ed il loro esito.

Per le anomalie bloccanti o significative, qualora il tempo stimato di risoluzione non rientri in quanto richiesto dagli uffici funzionali, dovrà essere fornita una soluzione temporanea (c.d. workaround) accompagnata dalla pianificazione dell’intervento definitivo. L’eventuale soluzione temporanea dovrà garantire il ripristino delle funzionalità logiche del servizio e dovrà comunque essere eseguita nel rispetto delle tempistiche richieste per l’anomalia originaria; delle eventuali soluzioni temporanee adottate ed ancora in essere dovrà essere data evidenza nella rendicontazione periodica dei SAL.

Nel contesto dell’appalto, sono parte integrante della manutenzione correttiva le attività per il rientro delle vulnerabilità riscontrate tramite VA/PT nonché più in generale anche eventuali attività di competenza sistemistica o specialistica di intervento sui database e sui sistemi operativi

¹⁵ Qualora sostanzialmente diversi dal timestamp che Gestione Progetti già acquisisce

e relative configurazioni.

Paragrafo 27: Profili impiegati e loro gestione

Il Fornitore garantirà un alto grado di responsabilizzazione dei profili impiegati, organizzazione, disciplina documentale ed operativa, specifica attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di lavorare in team e rispetto delle scadenze pianificate, oltre che una stretta aderenza alle metodologie riportate nel presente Capitolato o comunque successivamente comunicate da parte della CSEA. Il Fornitore garantirà, altresì, flessibilità nel fronteggiare eventuali situazioni straordinarie, che dovessero intercorrere durante l'affidamento del contratto, e per le quali dovessero risultare necessarie attività integrative dei servizi previsti e disciplinati dal presente capitolato.

Per ogni attività si richiede che ciascuna risorsa impiegata abbia capacità espressive (scritte, verbali) della lingua italiana pari al livello C2 nel quadro di riferimento europeo Common European Framework of Reference for Languages (CEFR).

Le risorse dovranno avere una solida capacità comunicativa verso il personale CSEA (tecnico e non), una sostanziale attitudine al problem solving con approcci strutturati ed orientati ad una qualità adeguata.

La CSEA richiede la preventiva condivisione del CV delle risorse ed un eventuale colloquio con queste per una sua valutazione antecedente all'inserimento di queste nel gruppo di lavoro ad essa dedicato. La CSEA si riserva inoltre, in ogni momento dell'esecuzione del servizio, di richiedere la sostituzione di una o più risorse allocate dal Fornitore per la CSEA. Il Fornitore dovrà sempre garantire la sostituzione delle risorse richieste che dovranno essere prontamente sostituite con ulteriori, rimanendo responsabile in ogni caso della continuità complessiva delle attività assegnate al fornitore.

In ogni caso, per le nuove risorse del Fornitore inserite nel contesto CSEA, siano esse in sostituzione di ulteriori o meno, il periodo di formazione, qualora necessario, rimarrà a carico del Fornitore.

Paragrafo 28: SAL

È richiesto che, con cadenza mensile, il fornitore predisponga un SAL di avanzamento che dia evidenza delle attività maggiormente rilevanti svolte e pianificate. Sarà facoltà della CSEA richiedere la predisposizione nel SAL di eventuali ulteriori informazioni.

Paragrafo 29: SaaS vs On Premise

Si richiede che il servizio venga fornito in modalità Software as a Service (SaaS), comprendendo nell'offerta tutti i costi relativi all'esercizio (utilizzo potenza computazionale, backup, banda, etc.).

Il fornitore è tenuto a predisporre anche un ambiente di collaudo, sempre disponibile in modalità

SaaS. L'ambiente di collaudo dovrà avere i dati aggiornati con i dati della produzione periodicamente (es. con cadenza settimanale o mensile, etc.) e comunque dietro richiesta della CSEA.

Inoltre, si prevede che, su eventuale possibile richiesta della CSEA, il fornitore provveda all'installazione, all'esercizio e al mantenimento del servizio in modalità "on premise", senza alcun onere aggiuntivo per la CSEA. Questa modalità di erogazione comporta l'utilizzo delle macchine virtuali messe a disposizione dalla CSEA (IaaS) con il costo computazionale a carico della stessa, rimanendo a carico del fornitore la completa gestione di licenze, tutti gli stack software (a partire dal sistema operativo incluso).

In caso di erogazione on premise si richiede:

- la manutenzione ordinaria dell'infrastruttura e dei sistemi server: controllo degli aspetti manutentivi ordinari¹⁶ quali aggiornamenti, fix software, ripristino configurazioni e backup, configurazioni ed aspetti pertinenti all'autenticazione/autorizzazione, monitoraggio dell'utilizzo di risorse (rete, CPU, disco, RAM, etc.).
- la manutenzione straordinaria dell'infrastruttura e sistemi server: attuazione delle procedure di Disaster Recovery per la continuità operativa (sia in simulazione che in casi reali). In particolare, oltre al supporto per i casi reali, si richiede al Fornitore la redazione dei documenti e l'esecuzione di esercitazioni di un piano di ripristino che veda ogni 6 mesi, da ripetersi ciclicamente, la progressiva ricostruzione totale degli ambienti partire dai backup (escludendo gli snapshot delle VM), con relativa redazione ed aggiornamento continuo dei c.d. Playbook operativi e verbali di esito.

Paragrafo 30: Backup

È richiesto che vengano effettuati backup con frequenza giornaliera, mantenendo una profondità temporale di almeno 6 mesi.

I tempi di ripristino dovranno essere garantiti¹⁷ in maniera proporzionale alla distanza temporale del backup:

- Distanza temporale inferiore a 7 giorni lavorativi: tempo di ripristino entro 4h;
- Distanza temporale tra 7 e 30 giorni lavorativi: tempo di ripristino entro 8h;
- Distanza temporale superiore a 30 giorni lavorativi: tempo di ripristino entro 24h.

Paragrafo 31: Formazione del Personale della CSEA

¹⁶ Per il software stesso e per le ulteriori componenti quali sistema operativo, DB e relativo tuning, etc.

¹⁷ In caso di installazione on-premise il tempo sarà misurato dalla disponibilità delle immagini delle Virtual Machine o dei dati oggetto di backup.

È richiesta la formazione di tutto il personale della CSEA, pari a circa 100 dipendenti, sul nuovo sistema di protocollazione, da svolgersi, sia presso la sede dell'Ente che da remoto, in base a quanto concordato con la CSEA medesima, sia in modalità sincrona che asincrona.

Inoltre, dovranno essere messe a disposizione del personale dell'Ente le registrazioni delle videolezioni svolte che dovranno essere corredate di relativo indice al minutaggio¹⁸.

L'attività formativa dovrà essere diversificata in sessioni generali, per un minimo di 20 ore comuni a tutto il personale della CSEA, e sessioni specifiche dedicate all'Ufficio protocollo e agli amministratori di sistema, per un minimo di 40 ore.

La CSEA si riserva, in ogni momento, di richiedere sessioni di formazione specifiche.

L'erogazione della formazione, anche la successiva opzionale, è da considerarsi a corpo e quindi senza erosione delle c.d. "giornate aggiuntive".

Capitolo 8. SLA e penali

Si riportano le penali e gli SLA relativi ai *ticket* di malfunzionamento che saranno gestiti esclusivamente tramite il sistema di CSEA Gestione Progetti (basato su Redmine). Per ciascuna attività o tipologia di ticket sono indicati in modo specifico gli SLA attesi e le penalità applicate in caso di mancato raggiungimento dei livelli richiesti.

Gli SLA e le Penali sotto riportati trovano applicazione nei casi in cui sia configurabile una problematica causalmente riferibile al sistema di gestione documentale, in modo totale o comunque prevalente.

Si definisce periodo lavorativo come i giorni lavorativi nazionali nella fascia oraria 8:00 – 18:30, dal lunedì al venerdì.

Nel caso in cui il fornitore subentrante differisca dal fornitore uscente le penali saranno applicate decorsi 60 (sessanta) giorni dall'avvio delle attività.

All'interno del periodo lavorativo si avranno i seguenti SLA e penali:

¹⁸ Es. al minuto 03:01 "introduzione al sistema"; al minuto 15:24 "protocollazione automatizzata", etc.

Oggetto	Tolleranza	Penale
<p>Presenza in carico del ticket segnalato tramite https://gestioneprogetti.csea.it, basato su piattaforma Redmine. Si intende per “presa in carico” una risposta sul sistema di ticketing di contezza del problema esposto ed un riconoscimento o rigetto dell’attribuibilità del problema al sistema.</p>	2 ore lavorative.	50€ se preso in carico dopo le 2 ore lavorative ed entro le 8 ore lavorative; 200€ per ciascuna giornata lavorativa qualora preso in carico successivamente. Oltre i tre giorni lavorativi la penale sarà inoltre aggravata di ulteriori 150€ ogni 4 ore lavorative.
<p>Risoluzione delle necessità operative per il ticket segnalato, qualora la problematica segnalata risulti bloccante¹⁹ per le attività di CSEA. Per “risoluzione” si intende anche una attività manuale o un temporaneo workaround che permettano l’operatività di CSEA. Rimane ferma, comunque, la necessità di risoluzione definitiva del ticket.</p> <p>Per “bloccante” si intende una problematica che incide su una funzionalità che gli Uffici di CSEA ritengono improrogabile per lo svolgimento delle attività dell’Ente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, l’invio dei mandati di pagamento).</p>	8 ore lavorative	200€ per ciascuna giornata lavorativa, se la problematica viene risolta dopo le 8 ed entro le 32 ore lavorative; €350 per ciascuna giornata lavorativa se la problematica viene risolta dopo le 32 ore lavorative successive.

¹⁹ “Urgent” su Gestione Progetti

<p>Risoluzione del ticket segnalato qualora la problematica segnalata risulti gravemente impattante²⁰ sull'operatività della CSEA, sebbene non sia bloccante per le attività di quest'ultima. Per risoluzione si intende anche una attività manuale o un temporaneo workaround che permettano l'operatività di CSEA. Rimane ferma, comunque, la necessità di risoluzione definitiva del ticket. Per "gravemente impattante" si intende una problematica relativa a una funzionalità che, pur non essendo improrogabile, incide sull'efficienza e sulla tempestività delle attività della CSEA (a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'invio massivo delle PEC).</p>	<p>2 giorni lavorativi dalla presa in carico del ticket.</p>	<p>150€ per ogni giorno lavorativo eccedente la tolleranza</p>
<p>Risoluzione del ticket segnalato qualora la problematica segnalata non risulti bloccante o gravemente impattante per l'attività di CSEA²¹ e/o sia, comunque, considerata di entità minore. Per tale si intende una problematica relativa a funzionalità concernenti attività della CSEA non improrogabili e/o che non incidenti sulla efficienza e</p>	<p>10 giorni lavorativi.</p>	<p>50€ per ogni giorno eccedente i 10 giorni lavorativi.</p>

²⁰ "High" su Gestione Progetti

²¹ "Normal" o "Low" su Gestione Progetti

tempestività dalla stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la necessità di correggere il nome di un menù di una funzionalità		
Ticket ripetuti: qualora la medesima problematica si ripresenti più volte.	Medesimo	Medesima penale della singola casistica di riferimento, moltiplicata per 1,5.
Mancata continuità operativa	4 ore lavorative (intervallo 8-18 dei giorni feriali nazionali)	100€/h per le prime 16 ore lavorative; successivamente 150€/h
Tempi di ripristino dei backup eccedenti quanto previsto nel capitolato	Non applicabile	300€/h per le prime 16 ore lavorative; successivamente 750€/h
Mancato rispetto, anche parziale, del cronoprogramma proposto dall'aggiudicatario di consegna di quanto richiesto nel capitolato.	15 giorni solari	150€ per ogni giorno lavorativo eccedente

