



## **CAPITOLATO TECNICO – LOTTO 2**

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI *PAYROLL*,  
CONSULENZA DEL LAVORO E *SOFTWARE* GESTIONE  
PRESENZE E MODULI COMPLEMENTARI – DISTINTO IN  
DUE LOTTI**

**CIG B48AFCF7E5**

## Indice

1.	DEFINIZIONI E ACRONIMI .....	3
2.	PREMESSA .....	4
3.	CONDIZIONI GENERALI.....	4
4.	OGGETTO DI FORNITURA .....	5
4.1.	Fornitura di software in modalità SaaS.....	6
4.1.1.	Modulo “gestione presenze” .....	8
4.1.2.	Modulo “Gestione HR/ tecnico – giuridica” .....	10
4.1.3.	Modulo “Gestione trasferte – nota spese” .....	11
4.1.4.	Modulo “FAQ – Area quesiti”.....	13
4.1.5.	Reportistica.....	13
4.1.6.	Servizi di manutenzione ed aggiornamento del software .....	15
4.2.	Servizi di supporto specialistico .....	17
5.	MODALITA' DI ATTIVAZIONE E CESSAZIONE DEI SERVIZI .....	17
5.1.	Fase di start-up.....	17
5.2.	Phase-Out.....	19
6.	HELP DESK .....	20
7.	LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E REPORTISTICA.....	20
7.1.	Service Level Agreement.....	21
7.2.	SLA target .....	23
7.3.	Penali .....	23
7.3.1.	Modalità di contestazione delle penali.....	24
7.4.	Reportistica.....	25
8.	GESTIONE DELLE <i>ESCALATION</i> .....	28
9.	RAPPRESENTANTE DELL'APPALTATORE.....	29
10.	MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO .....	30
11.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	31
12.	ULTERIORI OBBLIGHI DELL'APPALTATORE .....	33

## I. DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel seguente elenco sono riportati gli **acronimi** e le **definizioni** più frequentemente utilizzati nel presente Documento:

- **Amministrazione/Ente:** CSEA (Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali).
- **Appaltatore/Operatore Economico:** l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese Concorrente risultata/o aggiudicataria/o della procedura di Gara cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce.
- **Capitolato Tecnico / Capitolato:** il presente Documento.
- **CCNL:** Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.
- **Concorrente:** l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese che partecipa alla procedura di Gara cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce.
- **Contratto:** il Contratto stipulato fra l'Amministrazione e il Concorrente risultato aggiudicatario della procedura di Gara cui il presente Capitolato si riferisce.
- **FAQ:** *Frequently Asked Questions.*
- **Gara:** la procedura di affidamento cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce.
- **HR:** *Human Resources.*
- **Offerta Economica:** il documento redatto dal Concorrente in relazione alla partecipazione alla procedura di Gara cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce (componente economica).
- **Offerta Tecnica:** il documento redatto dal Concorrente in relazione alla partecipazione alla procedura di Gara cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce, contenente i valori migliorativi eventualmente offerti con riferimento agli elementi di valutazione tecnica individuati nel Disciplinare di Gara (componente tecnica).
- **SaaS:** *Software as a Service.*
- **SLA:** *Service Level Agreement.*

## 2. PREMESSA

Il presente Documento costituisce il Capitolato Tecnico, con esclusivo riferimento al **Lotto 2**, che descrive i requisiti minimi obbligatori richiesti all'Appaltatore per l'affidamento dei **servizi di fornitura software (CPV: 72268000 – 1)**, dei **servizi di sviluppo di software personalizzati (CPV: 7223000 – 6)**, nonché di ulteriori **servizi accessori**, a supporto delle attività di *payroll* dell'Ente di cui al Lotto I della Gara.

Il Concorrente, partecipando alla Gara attraverso la presentazione dell'Offerta, accetta tutte le prescrizioni di cui al presente Capitolato Tecnico e di cui alla documentazione di Gara tutta.

Nel seguito del Documento, con il simbolo “[R.x]”, sono esplicitamente indicate le **prescrizioni obbligatorie a carico dell'Appaltatore**.

La Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito “CSEA”) è un ente pubblico economico, così denominato ai sensi dell'articolo 1, comma 670, della legge del 28 dicembre n. 208/2015 (c.d. Legge di Stabilità 2016), che opera nei settori dell'elettricità, del gas e dell'acqua. 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'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA).

La CSEA è sottoposta alla vigilanza ARERA e del Ministero dell'Economia e delle Finanze. Il rapporto di lavoro del personale dipendente, ai sensi dell'articolo 1, comma 4, dello Statuto, approvato con decreto ministeriale del 1° giugno 2016, è disciplinato dalle norme di diritto privato e dalla contrattazione collettiva di settore del comparto dei lavoratori addetti al settore elettrico. Ai dirigenti CSEA (sole otto posizioni previste oltre al Direttore generale) si applica il Contratto collettivo nazionale dei dirigenti di aziende industriali. Sono inoltre vigenti distinti contratti integrativi di secondo livello, che prevedono a livello di Ente la gestione economica e normativa di diversi specifici istituti.

L'art. 1, comma 670, della Legge di Stabilità 2016, stabiliva la dotazione organica dell'Ente in misura non superiore a sessanta unità. La dotazione organica dell'Ente, in ultimo ai sensi dell'articolo 3, comma 15, del decreto-legge del 29 settembre 2023, n. 131, convertito con modificazioni dalla legge del 27 novembre 2023, n. 169, è fissata ad un massimo di 115 risorse, di cui 8 appartenenti alla carriera dirigenziale.

## 3. CONDIZIONI GENERALI

[R.1] L'Appaltatore è tenuto ad eseguire le prestazioni richieste nei tempi e nei modi previsti nel presente Capitolato Tecnico e, qualora migliorative, nell'Offerta Tecnica presentata.

- [R.2] Tutti i servizi richiesti all'Appaltatore si intendono comprensivi di ogni attività accessoria, anche qualora non descritta nel presente Capitolato, ma necessaria ai fini dell'erogazione degli stessi, tranne ove esplicitamente esclusa dal presente Documento.
- [R.3] Gli importi offerti dall'Appaltatore in fase di risposta alla Gara si intendono comprensivi e remunerativi di ogni spesa, inerente o direttamente conseguente alla fornitura, intendendosi in tal senso interamente compensati tutti i servizi, le provviste, le prestazioni, le spese, per la perfetta esecuzione del Contratto, salvo ove diversamente espressamente specificato.
- [R.4] L'Appaltatore dovrà garantire in ogni tempo l'Ente da qualsiasi pretesa da parte di terzi derivante da sue inadempienze, anche parziali, delle norme contrattuali, delle attività, e rapporti comunque posti in essere dall'Appaltatore stesso o dal suo personale per lo svolgimento dei servizi oggetto del Contratto.
- [R.5] È fatto divieto assoluto all'Appaltatore di sospendere e/o interrompere la fornitura anche nei casi di mancato o ritardato pagamento da parte dell'Amministrazione, fatta salva ogni altra forma di tutela prevista dalla legge.
- [R.6] L'Appaltatore dovrà ottemperare alla normativa vigente inerente alla gestione dei dati e delle informazioni.
- [R.7] L'Appaltatore dovrà ottemperare, nell'erogazione delle prestazioni richieste, a tutte le norme vigenti in materia.

#### 4. OGGETTO DI FORNITURA

Il presente Capitolato Tecnico ha l'obiettivo di definire i requisiti relativi ai servizi oggetto di fornitura, in quantità, qualità e livelli di servizio, con riferimento all'erogazione di servizi di fornitura *software* gestione presenze e moduli complementari, nonché a supporto dei servizi di *payroll* e, più in generale, di gestione delle risorse umane, come meglio specificato nel seguito del presente Documento. Il servizio dovrà avere caratteristiche di interazione ed estensibilità (API) atte anche ad una possibile integrazione con tecnologie *blockchain*, qualora la CSEA valuterà l'opportunità di adesione a queste.

[R.8] Costituirà, in particolare, obbligo dell'Appaltatore provvedere all'erogazione dei servizi di seguito riepilogati e descritti con maggior dettaglio nelle successive sezioni del presente Documento:

- fornitura di **software in modalità SaaS (gestione presenze e moduli complementari)** (cfr. § 4.1),
- servizi di **supporto specialistico** (cfr. § 4.2),
- servizi di **start-up** e **phase-out** (cfr. § 5.1 e § 5.2).

[R.9] Il Contratto avrà durata pari a 36 (trentasei) mesi.

#### **4.1. Fornitura di software in modalità SaaS**

[R.10] L'Appaltatore dovrà provvedere alla fornitura di *software* in modalità *SaaS*, con licenza d'uso disponibile per l'intera durata del Contratto.

[R.11] I *software* dovranno essere comprensivi di tutti i moduli propedeutici per la gestione e l'amministrazione delle presenze e le relative attività riportate nel presente documento, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la gestione delle ferie, permessi, straordinari, *dossier* risorsa, trasferte e tutte le necessarie personalizzazioni, come nel seguito meglio specificato. Risulta assolutamente necessario che il flusso dei dati in entrata e in uscita dei *software* sia in formato *open data* e comunque in ogni caso compatibile/interoperabile con i principali strumenti/*software* di gestione del *payroll*.

[R.12] Tutti i *software* utilizzati dall'Appaltatore ai fini dell'erogazione delle prestazioni richieste dovranno essere in grado di accettare in *input* e di produrre in *output* dati in formati *standard*, aperti e non proprietari al fine di interoperare con il Fornitore Aggiudicatario del Lotto I e, se necessario, con il Fornitore delle soluzioni tecnologiche utilizzate per la gestione dei tornelli e del rilevamento presenza, nonché del controllo accessi.

[R.13] Costituirà inoltre obbligo dell'Appaltatore:

- redigere, mantenere e rendere disponibili all'Ente i manuali di utilizzo del portale *software* lato dipendenti (autorizzati e autorizzatori) e amministratori del sistema,
- garantire la disponibilità di tutti i dati registrati con possibilità di effettuare estrazioni in formato elaborabile (es. *csv*, *xls*), *report*, analisi propedeutiche ed azioni di programmazione,
- garantire la possibilità di programmare scarichi periodici dei dati nei formati sopra citati.

[R.14] L'Appaltatore dovrà garantire, inoltre, l'erogazione dei seguenti servizi:

- collaborazione e dialogo con soggetti esterni coinvolti nei processi e nelle attività di interesse della CSEA (es. fornitore Lotto I, gestione tornelli, controllo accessi),
- predisposizione di un timbratore virtuale,
- rendere disponibile un *tool* per la prenotazione e gestione delle postazioni, al fine di efficientare la gestione degli spazi. Lo stesso deve rendere prenotabili ai lavoratori le singole postazioni presenti nella sede di lavoro, con riferimento

all'area logistica corrispondente alla propria Divisione/Direzione/Area di appartenenza,

- i *software* dovranno essere disponibili h24 per 365 giorni l'anno e prevedere un meccanismo di *backup* dei dati eseguito ogni 24 (ventiquattro) ore, nel rispetto della normativa attuale anche in tema di trattamento dei dati personali.

[R.15] In particolare, l'Appaltatore dovrà conservare dati storicizzati dei *backup* in modo tale da rendere disponibili almeno 2 (due) copie meno recenti da riutilizzare in caso di perdita dati con riferimento alle ultime 3 (tre) annualità.

[R.16] Le copie di *backup*, sia la prima sia quelle meno recenti, dovranno essere conservate nel rispetto dei livelli di servizio di cui al § 7.

[R.17] L'Appaltatore dovrà garantire l'applicazione di *standard* elevati di sicurezza dei dati e dovrà disporre della certificazione ISO/IEC 27001:2017.

[R.18] Con riferimento all'**architettura** dei *software* resi disponibili, l'Appaltatore dovrà garantire:

- unificazione e normalizzazione di tutti i dati esistenti sul personale in un'unica banca dati "sorgente", con anagrafiche univoche,
- accessibilità operativa al sistema da tutte le postazioni degli addetti della Direzione Personale, Organizzazione e Sicurezza del lavoro e garanzia di funzionamento per tutti i collegamenti simultanei che la CSEA riterrà di attivare (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si indica che al momento le connessioni simultanee non superano le 200 unità),
- accessibilità al sistema da parte del fornitore del servizio di *payroll* e consulenza del lavoro (Lotto I), con utenza specifica abilitata unicamente alla pubblicazione di cedolini e CU e allo scarico mensile del file delle presenze per l'alimentazione delle paghe e/o abilitazione del portale al caricamento massivo da parte del fornitore del Lotto I di tutti i cedolini e CU,
- una personalizzazione dei dati, in linea con le disposizioni legislative e contrattuali applicate in CSEA e modalità di supporto (online, telefonica, di persona) finalizzate alle possibili modifiche e personalizzazioni.

[R.19] I *software* resi disponibili dovranno inoltre possedere le seguenti **caratteristiche e configurazioni**:

- unico ambiente applicativo per la gestione del dato: Anagrafico, Giuridico, Economico/Contrattuale, Previdenziale, Rilevazione Presenze del personale,
- gestione multiutenza,

- profilazione delle utenze con differenti livelli di autorizzazione alle funzioni (sola consultazione e stampa, inserimento e cancellazione, etc.),
- interfaccia grafica orientata all'utente medio, con *help online* contestuali.

[R.20] I *software* dovranno essere accessibili, senza la necessità di *plugin* o estensioni particolari, tramite i *browser* maggiormente diffusi (es. *Chrome*, *Edge*, *Firefox*).

[R.21] Per tutti i moduli *software* predisposti, come descritti in dettaglio nei seguenti paragrafi, dovrà essere resa disponibile una funzionalità di stampa direttamente dall'interfaccia utente del sistema.

#### 4.1.1. Modulo “gestione presenze”

[R.22] Il *software*, partendo da una unica banca dati sorgente per tutti i moduli applicativi, dovrà consentire:

- l'acquisizione dei dati riferiti alle presenze, assenze, ferie, permessi del personale dipendente,
- la rilevazione delle timbrature in tempo reale in modo automatico attraverso il recepimento di informazioni rese disponibili in formati aperti ed interoperabili da lettori di *badge di terze parti* (indipendentemente dall'*hardware* di rilevazione utilizzato),
- la creazione e l'inserimento di giustificativi di assenza/presenza,
- l'impostazione e personalizzazione delle regole di individuazione di profili orario,
- la gestione della tabella orari come previsto da CCNL Elettrici e CCNL Dirigenti Industria,
- la gestione della tabella orari come previsto da accordi integrativi di 2° livello,
- la compatibilità tra orario previsto e orario effettuato con segnalazione di anomalie,
- la verifica dei presenti in determinati orari,
- la creazione e gestione autonoma di contatori e giustificativi,
- la gestione delle ferie maturate,
- la gestione di tutte le tipologie di permessi (specifici di legge, CCNL, contratti integrativi, retribuiti, non retribuiti e a recupero),
- la gestione dei permessi e congedi a tutela della maternità e della paternità,
- la possibilità di effettuare statistiche su contatori e giustificativi ed estrazioni suddivise per aree, attività, livello di contratto, etc., con esportazione dei dati,
- la segnalazione automatica di superamento dei limiti dei diversi contatori,

- per ciascun dipendente, la visualizzazione dal proprio PC delle informazioni relative alle proprie timbrature e causali giustificative di presenza/assenza, con possibilità di segnalare eventuali anomalie (es. mancata/errata timbratura),
- visualizzazione dei contatori degli istituti dei permessi orari o dei congedi disponibili con evidenza del goduto/residuo per tutti i dipendenti,
- la gestione dei giustificativi presenze in *Smart Working*,
- la segnalazione del limite dei giorni di *Smart Working* per ogni singolo lavoratore in base all'accordo sottoscritto,
- la rilevazione delle anomalie per assenza parziale o totale,
- la possibilità di provvedere all'assegnazione di giustificativi in caso di scoperture e squadrature,
- l'invio automatico di *e-mail* ai dipendenti con il riepilogo delle giornate in cui sono presenti anomalie da giustificare,
- la personalizzazione dell'inserimento di giustificativi; tutti i giustificativi dovranno essere inseribili dalla Direzione Personale, Organizzazione e Sicurezza sul lavoro, con previsione di alcuni giustificativi inseribili anche dal personale dipendente,
- l'aggiornamento contestuale dei contatori ferie, ex festività e altri accantonamenti (es. flessibilità, riposi compensativi, etc.), al momento dell'inserimento del giustificativo con successiva autorizzazione del Responsabile,
- gestione prestazioni eccedentarie: verifica dei limiti mensili/annuali, calcolo delle 48 ore semestrali; gestione tetto massimali con segnalazione *alert* in caso di inserimento del giustificativo oltre soglia e inibizione nell'utilizzo,
- il calcolo automatico dei buoni pasto (>4 ore),
- la creazione del file mensile presenze per alimentazione paghe, compatibile con il software di gestione del *payroll* fornito dall'Aggiudicatario del Lotto I,
- la possibilità di predisporre *alert* per cartellino irregolare,
- la possibilità di estrarre *report* dei giustificativi,
- la storicizzazione delle informazioni che vengono inserite o modificate.

[R.23] L'Appaltatore dovrà provvedere a:

- distinguere il profilo "utente" dal profilo "amministratore",
- gestire, secondo il profilo, gli accessi per quanto riguarda le autorizzazioni alle funzioni del software (a seguito della stipula del Contratto saranno definiti

Capitolato Tecnico

congiuntamente con la CSEA i criteri specifici di autorizzazione ed i relativi privilegi),

- permettere alla CSEA di poter essere in grado di visualizzare e stampare, in qualsiasi momento, sia le transazioni giornaliere sia il riepilogo mensile,
- relativamente al personale titolare di posizione autorizzativa rendere disponibili, all'interno del proprio portale presenze, limitatamente all'unità organizzativa di loro competenza, le seguenti funzionalità:
  - visualizzazione/accettazione aggregata su base giornaliera delle richieste inserite dai dipendenti per possibilità di approvazione/rifiuto motivato e personalizzazione del relativo flusso autorizzativo,
  - visualizzazione del cartellino orario dei dipendenti,
  - visualizzazione storico presenze/assenze, eccedenze/deficienze orarie, selezione delle causali di interesse per i dipendenti dell'unità organizzativa con possibilità di reportistica sia a livello aggregato che singolo,
  - visualizzazione timbrature giornaliere e rilevazione delle ore lavorate.

#### 4.1.2. Modulo “Gestione HR/ tecnico – giuridica”

[R.24] Il modulo, si baserà sull'anagrafica unica del personale che dovrà essere storicizzata e dovrà contenere e rendere gestibili le seguenti informazioni, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- macrostruttura dell'Ente (consentendo, in particolare, la visualizzazione della macrostruttura - ex pianta organica - della CSEA ad una determinata decorrenza),
- dati anagrafici di base: nome e cognome, codice fiscale, data e luogo di nascita, stato civile, codice badge, residenza e domicilio, recapiti telefonici, indirizzo e-mail, titoli di studio, ecc.,
- dati fiscali: carichi familiari, detrazioni,
- dati organizzativi: Divisione, Direzione, Area, mansione, trasferimenti, ecc.,
- dati giuridico-amministrativi: contratto di lavoro, qualifica, livello retributivo, inquadramento, ruolo dirigenziale, anzianità convenzionale, categorie protette e ogni altra informazione caratteristica e distintiva ai fini gestionali e amministrativi,
- dati inquadramenti storici: dati giuridici/economici del personale,

- eventi rilevanti della vita lavorativa del personale: periodo di prova, assunzione, cessazione rapporto di lavoro, ecc.,
- dati sindacali e associativi: associazioni sindacali, iscrizioni e revoche, ecc.,
- dati previdenziali: iscrizione ad ente previdenziale INPS, iscrizione all'INAIL.

[R.25] Le nuove anagrafiche e l'aggiornamento dell'esistente saranno gestite da personale dell'Ente. Il sistema dovrà consentire la visualizzazione/estrazione su *file* in formato tabellare (XLS, TXT, CSV) del *dossier* del dipendente, anche con riferimento allo storico gestito dal precedente *provider*.

[R.26] Il *software* dovrà, inoltre, consentire:

- in fase di assunzione, la creazione di nuove anagrafiche dipendenti,
- collegamento tra *badge*, matricola e anagrafica del dipendente,
- la visualizzazione e stampa della dotazione organica teorica ed effettiva per varie tipologie di dati (profili professionali, categorie, età, anzianità di servizio, etc.),
- la ricostruzione della carriera lavorativa dei dipendenti, comprese ruoli e mansioni, distacchi, cariche elettive, incarichi attribuiti, etc..

#### 4.1.3. Modulo “Gestione trasferte – nota spese”

[R.27] Il servizio consiste nella gestione integrata degli interi cicli delle trasferte e delle spese mediante la piattaforma *software* predisposta dall'Appaltatore, con utilizzo incrociato e automatico dei dati di interesse.

[R.28] L'Appaltatore dovrà realizzare la personalizzazione impianto "trasferta" sulla base del CCNL Elettrici e del CCNL Dirigenti industria, degli accordi di secondo livello e dei regolamenti aziendali.

[R.29] La piattaforma *software* dovrà consentire l'inserimento dei dati della missione, a titolo esemplificativo e non esaustivo, relativi a:

- numero progressivo della missione, data in cui è disposta la missione,
- nominativo del dipendente, numero di matricola,
- inserimento della richiesta di trasferta (luogo e durata della missione, data di partenza e di rientro),
- tipologia della missione (ispezione, gruppi di lavoro, convegni, ecc.),
- autorizzazione alla trasferta.

[R.30] Il modulo dovrà, inoltre, consentire:

- l'inserimento ad opera del dipendente (nota spese) degli importi e i giustificativi delle spese sostenute nel corso della missione per:

- viaggi (noleggio auto, pedaggi autostradali, autorimesse, ecc.),
  - hotel (spese di pernottamento e tasse di soggiorno),
  - pasti (con separata evidenza di colazione, pranzo e cena con controllo dei relativi limiti di spesa),
  - trasporto urbano (taxi, mezzi pubblici, ecc.),
  - percorrenze stradali e conseguente calcolo di rimborso chilometrico ove dovuto.
- la verifica da parte dell'Ufficio dell'Amministrazione del personale e Relazioni Sindacali della nota spese inserita dal dipendente. In particolare:
    - la rispondenza degli importi inseriti e delle relative ricevute fiscali e apportando eventuali correzioni,
    - il rispetto dei limiti di spesa previsti da *policy* aziendali (con segnali di *alert* laddove superati) e addebito di eventuali eccedenze,
    - le spese sostenute per i rimborsi chilometrici per l'uso di auto propria, ove autorizzato,
    - la liquidazione delle indennità giornaliere di missione, differenziate per giornate di svolgimento incarico o di solo viaggio, missioni in Italia o all'Estero.

[R.3 I] Il sistema dovrà inoltre:

- permettere al dipendente di valorizzare la tipologia di indennità e di spesa relativa alla singola trasferta:
  - ✓ spese documentate corredate da scontrini e ricevute quali le spese di vitto e alloggio, spese di viaggio, etc.;
  - ✓ spese non documentate, ossia, prive di documentazione allegata (es. parcheggio, spese di cui si siano persi i giustificativi, ecc.);
  - ✓ spese forfettarie ossia quantificate in misura fissa e non analitica quali ad esempio le indennità chilometriche, indennità per vitto e/o alloggio, diarie, etc.
- dialogare con gli altri moduli disponibili all'interno dell'applicativo, in particolare con l'anagrafica del personale al fine di disporre delle necessarie informazioni (nome, cognome, numero di matricola),
- accedere alle tabelle recanti gli importi delle indennità giornaliere di missione e i limiti di spesa previsti per i pasti, relative alla tipologia della missione,
- garantire la possibilità di annullare le missioni non effettuate,

- permettere di compilare la nota spese, oltreché ad opera del Dipendente, anche da parte dell'Ufficio competente alla gestione delle missioni e di apportare modifiche fino al momento della liquidazione finale,
- l'autorizzazione delle spese inserite da parte del dipendente da più livelli di responsabilità,
- la generazione dei documenti riepilogativi,

[R.32] lo scarico delle voci di spesa delle trasferte per alimentazione *payroll* secondo le disposizioni dell'art. 51, del T.U.I.R,

- consentire la generazione di prospetti gestionali e riepilogativi recanti, ad esempio, gli estremi delle missioni caricate e liquidate, le date di partenza e rientro, gli importi delle diverse voci di spese, i rimborsi e le indennità per dipendente,
- il trasferimento automatico dei dati relativi alla trasferta (ore viaggio – straordinari) sul cartellino presenze.

#### 4.1.4. Modulo “FAQ – Area quesiti”

[R.33] Il servizio consiste nell'implementazione di una sezione “FAQ/Area quesiti del dipendente” all'interno della quale, l'Appaltatore dovrà predisporre delle FAQ relative alle principali tematiche specifiche individuate dalla CSEA e comunque di interesse generale dei dipendenti, da questi liberamente consultabile attraverso l'interfaccia utente.

#### 4.1.5. Reportistica

[R.34] Il *software*, partendo da un'unica banca dati sorgente per tutti i moduli applicativi, deve consentire:

- la produzione di *report* e statistiche e renderle disponibili all'Ente tramite un cruscotto di selezione (accessibile in modalità *SaaS*) accessibile tramite utenze parametrizzabili in termini di privilegi di accesso e visibilità, in funzione delle specifiche esigenze comunicate dalla CSEA.

[R.35] In particolare, dovrà essere resa disponibile l'estrazione di *report*, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- per ciascun elemento dell'anagrafica del dipendente, così come indicati nella prescrizione [R.24],
- per ciascuna voce dell'aspetto contrattuale del rapporto di lavoro del dipendente, a titolo di esempio:
  - qualifica/mansione,

- indicazione tipologia rapporto di lavoro (Tempi Determinati, Indeterminati, apprendisti, stage, etc.),
  - scadenza periodi di prova e relativo *alert* in prossimità della scadenza,
  - appartenenti a categorie protette ex L.68/99,
  - *Part Time*,
  - assunti e cessati (mensile e progressivo),
  - iscritti a sindacati (mensile e progressivo),
  - calcolo dei giorni relativi alle aspettative/congedi parentali richiesti dai dipendenti (mensile e progressivo),
  - trasferiti tra centri di costo (mensile e progressivo),
  - ferie/permessi/festività godute (mensile e progressivo),
  - lavoro straordinario (mensile e progressivo),
  - assenze (mensile e progressivo) per le varie tipologie prevedibili (ex fest., malattia, certificati bianchi, infortuni, ferie, permessi congedi parentali, etc.),
  - ore lavorate (mensile e progressivo).
- *report* e statistiche specifiche al fine di garantire la raccolta dei dati necessaria ad alimentare i KPI della Certificazione della parità di genere (a titolo esemplificativo e non esaustivo: analisi statistiche relative a indicatori chiave in ambito risorse umane all'interno dell'Ente, come il tasso di *turnover*, l'utilizzo di congedi parentali),
  - *report* e statistiche specifiche al fine di garantire la raccolta dei dati necessaria ad alimentare il CONTO ANNUALE (a titolo esemplificativo e non esaustivo: analisi statistiche relative a indicatori chiave in ambito risorse umane all'interno dell'Ente, come il numero dei titolari di Legge n.104/92, il numero titolari di permessi ai sensi dell'art. 42 c.5 D. Lgs n.151/2001, il numero dei dipendenti in part-time con relativa percentuale, il numero dei dipendenti in Smart Working su base annua, numero di personale soggetto a reperibilità, il tasso di turnover, l'utilizzo di congedi parentali, calcolo dell'anzianità di servizio per il personale a tempo indeterminato e personale dirigente; calcolo dell'età anagrafica per il personale a tempo indeterminato e personale dirigente),
  - *report* e statistiche specifiche al fine di garantire la raccolta dei dati necessari ad alimentare i TASSI DI ASSENZA (a titolo esemplificativo e non esaustivo: analisi statistiche relative a indicatori chiave in ambito risorse umane all'interno

dell'Ente, come il calcolo assenze per ferie, ex festività, malattia, permessi visita medica, certificati bianchi e permessi vari previsti).

#### 4.1.6. Servizi di manutenzione ed aggiornamento del software

[R.36] Costituirà compito dell'Appaltatore erogare un servizio continuativo di assistenza all'Amministrazione, per l'intera durata del Contratto, in relazione all'utilizzo ed al corretto funzionamento del *software* predisposto ed utilizzato, con riferimento a tutti i moduli sopra descritti.

[R.37] In particolare, l'Appaltatore dovrà eseguire tutte le attività di manutenzione, correttiva ed evolutiva/adequativa con riferimento a tutte le componenti infrastrutturali e tecnologiche fornite o utilizzate a supporto dei servizi prestati, come descritto in dettaglio nei paragrafi che seguono.

[R.38] Costituirà obbligo dell'Appaltatore eseguire tutte le attività di manutenzione correttiva, che comprendono tutti quegli interventi volti a garantire il buon funzionamento del *software* utilizzato e/o alla rimozione dei malfunzionamenti sino al ripristino delle condizioni originali di funzionamento, nel rispetto dei livelli di servizio previsti.

[R.39] Lo svolgimento delle attività di manutenzione correttiva potrà essere innescato da:

- rilevamento proattivo da parte dell'Appaltatore per mezzo dei propri sistemi di monitoraggio,
- segnalazione da parte dell'Amministrazione tramite i canali di *Help Desk* (cfr. § 6),

[R.40] Gli interventi di manutenzione correttiva si intendono comprensivi delle attività di:

- identificazione e documentazione del malfunzionamento,
- gestione delle comunicazioni e innesco delle eventuali procedure di *escalation* (cfr. § 8),
- eliminazione delle cause originanti il malfunzionamento,
- ripristino e controllo delle normali condizioni di funzionamento,
- interventi di manutenzione *software* (a puro titolo esemplificativo e non esaustivo: errori o blocco del sistema operativo, applicazione di *patch* o aggiornamenti dei *software* di sistema operativo, risoluzione blocco delle applicazioni, migrazioni di applicativi tra sistemi, funzionalità di *backup*, etc..).

[R.41] A valle dell'esecuzione di ciascuna attività di manutenzione correttiva costituirà obbligo dell'Appaltatore:

- alimentare un *database* degli errori noti (i.e. *KEDB*) che l'Appaltatore dovrà realizzare, gestire e mantenere ai fini dell'archiviazione dei problemi occorsi e

delle soluzioni apportate; il *KEDB* dovrà costituire una base dati storica alla quale attingere nel caso si ripetano analoghi eventi di disservizio,

- procedere al collaudo della soluzione apportata,
- redigere una **“Nota di ripristino funzionalità”** e renderla disponibile all’Amministrazione in caso di esplicita richiesta.

[R.42] Costituirà obbligo dell’Appaltatore eseguire tutte le attività di **manutenzione evolutiva/adeguativa**, che prevedono l’esecuzione di interventi mirati a modificare le caratteristiche del sistema a seguito di:

- rilascio di aggiornamenti (o correzioni di eventuali *bug*) del *software/firmware*,
- novità legislative, regolamentari e nuovi accordi di riferimento per il personale dipendente dell’Ente,
- aggiornamenti riguardanti la predisposizione e l’invio di informazioni di carattere statistico,
- tutte le novità riferite al trattamento giuridico ed economico del personale, anche conseguenti ad aggiornamenti dei CCNL applicati, dei contratti di secondo livello con personalizzazioni richieste dalla CSEA,
- interpretazione CCNL applicato, accordi integrativi aziendali, norme interne incidenti sulla rilevazione presenze,
- aggiornamento dei giustificativi delle presenze sulla base dell’evoluzione delle disposizioni normative corrispondenti,
- richieste di personalizzazione da parte della CSEA, (nel rispetto della procedura di cui al Requisito successivo).

[R.43] In caso di richiesta di personalizzazione da parte dell’Ente, sarà seguita la seguente procedura:

- la CSEA redige ed invia all’Appaltatore un Documento di **“Piano dei Fabbisogni”** nel quale indica:
  - descrizione dell’esigenza e dell’intervento di personalizzazione richiesto,
  - eventuali vincoli operativi e/o temporali di esecuzione,
- l’Appaltatore redige e consegna alla CSEA, nel rispetto delle tempistiche massime di cui al § 7, un documento di **“Verifica di fattibilità dell’aggiornamento”** contenente:
  - descrizione dell’intervento che intende eseguire,
  - stima del tempo necessario per l’esecuzione dell’intervento (comprensiva di attività di collaudo),

- la CSEA approva il Documento prodotto dall'Appaltatore; dalla data di comunicazione dell'approvazione decorreranno i tempi per l'implementazione dell'aggiornamento e le relative penali (cfr. § 7).

[R.44] A valle dell'esecuzione di ciascuna attività di manutenzione evolutiva costituirà obbligo dell'Appaltatore redigere e consegnare alla CSEA, in caso di esplicita richiesta, un **“Rapporto di manutenzione evolutiva/adequativa”**.

[R.45] Ogni intervento di aggiornamento, modifica e miglora del *software* utilizzato ai fini dell'erogazione dei servizi richiesti dovrà essere concordato con la Direzione Personale, Organizzazione e Sicurezza del lavoro della CSEA, non implicando regressioni di alcun tipo nel servizio originariamente fornito.

#### **4.2. Servizi di supporto specialistico**

[R.46] L'Appaltatore dovrà erogare un servizio di supporto specialistico di natura consulenziale a seguito di eventuali ed esplicite richieste da parte dell'Ente.

[R.47] L'Amministrazione si riserva la facoltà di usufruire di questo servizio nel caso, a titolo meramente esemplificativo, di necessità di sviluppo e assistenza straordinaria operativa, di interventi sul *software* non ricompresi nelle attività di manutenzione evolutiva ordinaria dovuta ad adeguamenti o aggiornamenti normativi, etc. (in altri termini, la CSEA potrà usufruire di tale supporto specialistico per attività non ricomprese negli altri servizi di cui al presente Documento).

[R.48] Per queste finalità, l'attività, erogata attraverso l'attivazione di specifiche richieste aggiuntive *spot*, deve rappresentare un portafoglio di competenze specialistiche a supporto di attività non prevedibili a priori che possano rendersi necessarie e correlate nell'ambito dell'affidamento.

[R.49] Tale servizio sarà remunerato a misura in funzione delle effettive necessità manifestate dall'Amministrazione e sulla base del prezzo unitario per singola giornata/uomo offerto dal Concorrente.

## **5. MODALITA' DI ATTIVAZIONE E CESSAZIONE DEI SERVIZI**

### **5.1. Fase di start-up**

[R.50] L'Appaltatore dovrà farsi carico della fase di *start-up* consistente nella predisposizione dell'ambiente applicativo in modalità *SaaS* (comprensivo dei relativi test funzionali e prestazionali), anche tenendo conto di tutte le personalizzazioni necessarie alla CSEA.

- [R.51] Costituirà compito dell'Appaltatore acquisire i dati storici e le personalizzazioni già presenti nell'attuale infrastruttura di CSEA ed importarli nei propri sistemi, in maniera tale che tutto il patrimonio informativo sia utilizzabile nel sistema proposto.
- [R.52] Sarà cura dell'Appaltatore prevedere tutte le procedure necessarie per il primo caricamento della base dati sui moduli *software* a partire dai dati registrati sui sistemi preesistenti.
- [R.53] L'intera procedura di migrazione sarà a carico dell'Appaltatore, che eseguirà l'attività in piena autonomia con il supporto del Fornitore uscente.
- [R.54] L'Appaltatore dovrà eseguire in particolare le seguenti attività:
- analisi di dettaglio delle funzioni richieste e dei servizi da erogare, con particolare attenzione alle esigenze di personalizzazione e scalabilità delle previsioni rappresentate dalla CSEA,
  - recupero, trasferimento e caricamento di tutti i dati necessari,
  - messa a punto della componente informatica per l'elaborazione dei dati.
- [R.55] L'Appaltatore dovrà erogare sessioni formative/informative iniziali a tutto il personale dell'Ente (con sessioni specifiche al personale tecnico della Direzione Personale), in merito ai nuovi servizi e sistemi predisposti con l'obiettivo di illustrare sia le applicazioni pratiche di tutte le funzioni operative del sistema installato e le modalità di corretto utilizzo del servizio sia le funzioni di sicurezza e riservatezza dei dati e delle procedure relative alla connettività e allo scarico delle copie degli archivi che dovranno essere conservati dalla CSEA (la sessione formativa sarà erogata con tempistiche da concordare con l'Ente). L'Appaltatore dovrà, altresì, fornire al fornitore del servizio di *payroll* e consulenza del lavoro, le istruzioni necessarie, affinché quest'ultimo possa effettuare sul portale le attività di *upload* (cedolini e CU) e *download* (file mensile delle presenze) di competenza (tramite utenza abilitata e/o tramite caricamento massivo).
- [R.56] La fase di *start-up* si concluderà con la sottoscrizione del **“Verbale di consegna”** dei servizi, nel rispetto delle tempistiche di cui al § 7.
- [R.57] La **“data di avvio dei servizi a regime”** coincide con la data di sottoscrizione del **“Verbale di consegna”**.
- [R.58] L'incompleta esecuzione delle attività previste nella fase di *start-up* costituisce causa per la rescissione unilaterale del Contratto da parte della CSEA.
- [R.59] L'Amministrazione si rende disponibile a supportare e coadiuvare l'Appaltatore nel programmare ed attuare tutte le attività riguardanti la fase di affiancamento con il Fornitore uscente.

[R.60] Costituirà obbligo dell'Appaltatore redigere un **“Piano di presa in carico dei servizi”** (nel rispetto delle tempistiche di cui al § 7) nel quale dovrà indicare, relativamente alla fase di *start-up*:

- elenco sintetico e di dettaglio delle attività previste,
- processi implementati,
- diagramma temporale delle attività (con indicazione della durata di ciascuna singola attività),
- matrice ruoli-responsabilità delle figure professionali dell'Appaltatore coinvolte e rapporti con i referenti dell'Amministrazione.

[R.61] Il **“Piano di presa in carico dei servizi”** dovrà essere approvato dalla CSEA che si riserva di chiederne modifiche e/o integrazioni.

[R.62] Durante tutta la fase di *start-up* costituirà obbligo per l'Appaltatore consegnare alla CSEA, con cadenza almeno quindicinale, la documentazione atta a dimostrare lo stato di avanzamento lavori, motivando gli eventuali scostamenti dalla tempistica indicata nel **“Piano di presa in carico dei servizi”**.

## **5.2. Phase-Out**

[R.63] Entro la scadenza del Contratto, l'Appaltatore dovrà impegnarsi a supportare in modo adeguato la CSEA nelle fasi di passaggio di consegne ad un nuovo eventuale Fornitore (subentrante).

[R.64] L'Appaltatore dovrà a tal fine impegnarsi a non recare all'Ente alcun disservizio oltre ciò che sia tecnicamente inevitabile allo stato della tecnologia e delle situazioni contingenti, garantendo pertanto la propria massima collaborazione al fine di agevolare la presa in carico dei servizi da parte del nuovo Fornitore, fino alla completa migrazione di tutti i servizi oggetto del Contratto.

[R.65] In particolare, l'Appaltatore dovrà garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale Fornitore, comprensivo di un affiancamento operativo da svolgersi presso la/e propria/e sede/i di erogazione del servizio, avente una durata di 120 (centoventi) giorni solari. Tale periodo coinciderà con la fase terminale del Contratto, salvo esigenze diverse che l'Ente si riserva di comunicare con congruo anticipo nella parte terminale dello stesso.

[R.66] L'Appaltatore si impegna a garantire alla CSEA e al nuovo Fornitore subentrante:

- la disponibilità degli archivi contenenti tutti i dati raccolti ed elaborati durante lo svolgimento del servizio,
- tutto il *Know-how* necessario ai fini della presa in carico degli archivi stessi,

- la documentazione, i manuali e la reportistica prodotta ed utilizzata.

[R.67] Costituirà pertanto obbligo dell'Appaltatore, all'atto della cessazione del Contratto, trasferire all'Amministrazione in un formato concordato congiuntamente, l'intero contenuto dei dati storicizzati e gestiti attraverso i moduli *software* oggetto di fornitura.

## 6. HELP DESK

[R.68] L'Appaltatore dovrà predisporre una struttura operativa dedicata a svolgere attività di *Help Desk* a supporto della Direzione Personale, Organizzazione e Sicurezza del Lavoro in caso di segnalazione di malfunzionamenti o problematiche inerenti all'erogazione dei servizi oggetto del presente Documento.

[R.69] L'*Help Desk* dovrà provvedere a:

- fornire supporto al personale tecnico della Direzione Personale Organizzazione e Sicurezza del Lavoro per l'utilizzo del software lato amministratore,
- proporre soluzioni a problemi pratici, sia di natura tecnica, sia di natura organizzativa o giuridico contabile, qualora il problema sorga in relazione a prestazioni e servizi erogati dall'Appaltatore,
- rimuovere anomalie e/o malfunzionamenti derivanti dal *software* utilizzato per le elaborazioni.

[R.70] Tramite l'*Help Desk* l'Appaltatore dovrà inoltre erogare un servizio di carattere informativo/formativo alla Direzione Personale, Organizzazione e Sicurezza del Lavoro con riferimento ai servizi oggetto del presente Documento.

[R.71] L'*Help Desk* dovrà essere raggiunto tramite chiamata telefonica su una numerazione predisposta dall'Appaltatore.

[R.72] Il servizio di *Help Desk* dovrà essere erogato e reso disponibile nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, con orario continuato dalle ore 07.30 alle 19.30.

[R.73] Il servizio di *Help Desk* dovrà essere erogato nel rispetto delle tempistiche massime di cui al § 7.

## 7. LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E REPORTISTICA

La presente sezione contiene:

- le **definizioni dei parametri di SLA** richiesti dall'Ente tramite i quali viene misurata la qualità di servizio prestata dall'Appaltatore e delle relative metriche di calcolo da utilizzare per la suddetta misurazione (cfr. § 7.1),

- i **valori garantiti (SLA target)** che l'Appaltatore dovrà garantire per ciascun parametro di SLA previsto, pena l'applicazione delle penali individuate (cfr. § 7.2),
- le **penali** da applicarsi all'Appaltatore in caso di mancato rispetto dei SLA target definiti e le relative metriche da utilizzare per il calcolo (cfr. § 7.3),
- i **report** per il monitoraggio della qualità di servizio che l'Appaltatore dovrà produrre e consegnare alla CSEA con periodicità mensile (cfr. § 7.4).

## 7.1. Service Level Agreement

[R.74] Costituirà obbligo dell'Appaltatore il rispetto dei *Service Level Agreement* descritti nella presente sezione.

[R.75] Nella Tabella seguente sono riportate le definizioni relative ai parametri di SLA utilizzati per la misurazione del livello della qualità che dovrà essere garantita dall'Appaltatore:

ID SLA	Riferimento	Parametro di SLA	Definizione
SLA_2_1	Fase di <i>Start-up</i> (cfr. § 5.1)	Tempo di presa in carico dei servizi	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di stipula e la data di termine della fase di <i>start-up</i> (coincidente con la data di firma del "Verbale di consegna")
SLA_2_2	Fase di <i>Start-up</i> (cfr. § 5.1)	Tempo di consegna del " <i>Piano di presa in carico dei servizi</i> "	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di stipula e la data di consegna del " <i>Piano di presa in carico dei servizi</i> "
SLA_2_3	Fase di <i>Start-up</i> (cfr. § 5.1)	Tempo di modifica del " <i>Piano di presa in carico dei servizi</i> "	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di richiesta di modifiche avanzate dall'Ente con riferimento al " <i>Piano di presa in carico dei servizi</i> " e la data di consegna della versione aggiornata del suddetto Piano
SLA_2_4	Servizi di manutenzione ed aggiornamento del <i>software</i> (cfr. § 4.1.6)	Tempo di ripristino	È definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre fra l'istante di occorrenza di un guasto bloccante e l'istante di avvenuto ripristino del sistema alle originali condizioni di funzionamento
SLA_2_5	Servizi di manutenzione ed aggiornamento del <i>software</i> (cfr. § 4.1.6)	Tempo di presentazione del Documento " <i>Verifica di fattibilità dell'aggiornamento</i> "	È definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre fra la data di richiesta di implementazione di un aggiornamento da parte della CSEA e la data di consegna del Documento " <i>Verifica di fattibilità dell'aggiornamento</i> "

ID SLA	Riferimento	Parametro di SLA	Definizione
SLA_2_6	Servizi di manutenzione ed aggiornamento del <i>software</i> (cfr. § 4.1.6)	Tempo di implementazione di una personalizzazione del <i>software</i>	È definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre fra la data prevista nel Documento “ <i>Verifica di fattibilità dell’aggiornamento</i> ” per l’implementazione dell’aggiornamento e la data effettiva di implementazione dello stesso.
SLA_2_7	<i>Software</i> (cfr. § 4.1)	Indisponibilità di un modulo <i>software</i>	È definito come il numero di ore (anche non consecutive) di indisponibilità di un modulo <i>software</i> , misurato su una finestra temporale H24, 365 giorni/anno
SLA_2_8	<i>Help Desk</i> (cfr. § 6)	Tasso di indisponibilità del servizio di <i>Help Desk</i>	È definito come il rapporto, espresso in percentuale, fra il numero delle chiamate che non sono state prese in carico dall’ <i>Help Desk</i> entro il tempo di 60 (sessanta secondi) e il numero complessivo delle chiamate ricevute dall’ <i>Help Desk</i> , misurato all’interno della finestra di erogazione definita nel [R.72]
SLA_2_9	Rappresentante dell’Appaltatore (cfr. § 9)	Tempo di nomina del nuovo Rappresentante dell’Appaltatore	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra il primo giorno di indisponibilità del Rappresentante dell’Appaltatore e la data di comunicazione alla CSEA del nominativo del sostituto
SLA_2_10	Rappresentante dell’Appaltatore (cfr. § 9)	Tempo di sostituzione del Rappresentante dell’Appaltatore	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la richiesta di sostituzione del Rappresentante dell’Appaltatore avanzata dall’Ente e la data di comunicazione alla CSEA del nominativo del sostituto
SLA_2_11	<i>Software</i> (cfr. § <b>Errore. L’origine riferimento non è stata trovata.</b> 4.1)	Tempo di conservazione dei dati di <i>backup</i> (prima copia)	È definito come il periodo di conservazione dei dati che dovrà essere garantito dall’Appaltatore, con riferimento alla copia più recente
SLA_2_12	<i>Software</i> (cfr. § 4.1)	Tempo di conservazione dei dati di <i>backup</i> (repliche meno recenti)	È definito come il periodo di conservazione dei dati che dovrà essere garantito dall’Appaltatore, con riferimento alle repliche meno recenti
SLA_2_13	Report di monitoraggio degli SLA (cfr. § 7.4)	Tempo di consegna del “ <i>Report di monitoraggio degli SLA</i> ”	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra il 5° (quinto) giorno di ciascun mese e la data di ricezione del “ <i>Report di monitoraggio degli SLA</i> ” redatto dall’Appaltatore e riferito al mese precedente

## 7.2. SLA target

[R.76] Per ciascuno dei parametri di SLA sopra elencati, la tabella seguente indica i valori che l'Appaltatore dovrà garantire (SLA target):

ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	SLA target
SLA_2_1	Tempo di presa in carico dei servizi	60 (sessanta) giorni solari
SLA_2_2	Tempo di consegna del "Piano di presa in carico dei servizi"	5 (cinque) giorni solari
SLA_2_3	Tempo di modifica del "Piano di presa in carico dei servizi"	3 (tre) giorni solari
SLA_2_4	Tempo di ripristino	4 (quattro) ore lavorative o valore migliorativo qualora offerto
SLA_2_5	Tempo di presentazione del Documento "Verifica di fattibilità dell'aggiornamento"	3 (tre) giorni lavorativi
SLA_2_6	Tempo di implementazione di una personalizzazione del software	giorni lavorativi definiti
SLA_2_7	Indisponibilità di un modulo software	0 (zero) ore
SLA_2_8	Tasso di indisponibilità del servizio di Help Desk	≤ 0,1 %
SLA_2_9	Tempo di nomina del nuovo Rappresentante dell'Appaltatore	1 (un) giorno solare
SLA_2_10	Tempo di sostituzione del Rappresentante dell'Appaltatore	2 (due) giorni solari
SLA_2_11	Tempo di conservazione dei dati di backup (prima copia)	1 (anno)
SLA_2_12	Tempo di conservazione dei dati di backup (repliche meno recenti)	6 (sei) mesi
SLA_2_13	Tempo di consegna del "Report di monitoraggio degli SLA"	giorni solari concordati

## 7.3. Penali

[R.77] In caso di mancato rispetto degli SLA target di cui al requisito precedente, la CSEA, a tutela della qualità della fornitura e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, applicherà le penali il cui importo è calcolato secondo le metriche specificate nella tabella seguente:

ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Penale
SLA_2_1	Tempo di presa in carico dei servizi	Per ciascun giorno solare di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) Euro
SLA_2_2	Tempo di consegna del "Piano di presa in carico dei servizi"	Per ciascun giorno solare di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 100 (cento) Euro

ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Penale
SLA_2_3	Tempo di modifica del "Piano di presa in carico dei servizi"	Per ciascun giorno solare di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 100 (cento) Euro
SLA_2_4	Tempo di ripristino	Per ciascun guasto bloccante rilevato, per ogni ora di ritardo o frazione di essa rispetto al valore definito dallo SLA target, 0,1% del valore complessivo dell'intero Contratto
SLA_2_5	Tempo di presentazione del Documento "Verifica di fattibilità dell'aggiornamento"	Per ciascun giorno lavorativo, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 500 (cinquecento) €
SLA_2_6	Tempo di implementazione di una personalizzazione del software	Per ciascun giorno lavorativo, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 500 (cinquecento) €
SLA_2_7	Indisponibilità di un modulo software	Ogni ora (anche non consecutive) di indisponibilità di un modulo software, 0,1% del valore complessivo dell'intero Contratto
SLA_2_8	Tasso di indisponibilità del servizio di Help Desk	Per ciascuno scostamento di 0,1 (zero virgola uno) punti percentuali (o frazione) in aumento rispetto al valore definito dallo SLA target, 100 (cento) €
SLA_2_9	Tempo di nomina del nuovo Rappresentante dell'Appaltatore	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 200 (duecento) €
SLA_2_10	Tempo di sostituzione del Rappresentante dell'Appaltatore	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 200 (duecento) €
SLA_2_11	Tempo di conservazione dei dati di backup (prima copia)	2 % (due percento) del valore del Contratto in caso di indisponibilità della copia entro 1 (un) anno dalla sua creazione
SLA_2_12	Tempo di conservazione dei dati di backup (repliche meno recenti)	0,5 % (zero virgola cinque percento) del valore del Contratto in caso di indisponibilità della copia entro 6 (sei) mesi dalla sua creazione
SLA_2_13	Tempo di consegna del "Report di monitoraggio degli SLA"	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 100 (cento) €

Nel calcolo delle penali non vengono considerati eventuali inadempimenti per cause non imputabili all'Appaltatore.

### 7.3.1. Modalità di contestazione delle penali

[R.78] In caso di contestazione di un evento di mancato rispetto di uno o più SLA target, l'Appaltatore è consapevole che sarà applicata la procedura di seguito descritta:

- la CSEA contesterà per iscritto all'Appaltatore gli eventuali inadempimenti contrattuali (superamento dei valori soglia) rilevati che daranno luogo all'applicazione delle penali indicate,
- a seguito della notifica di contestazione dell'inadempimento, l'Appaltatore dovrà comunicare per iscritto all'Ente eventuali proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione della predetta notifica,
- qualora le predette deduzioni non pervengano alla CSEA nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio del medesimo Ente, a giustificare l'inadempimento, saranno applicate all'Appaltatore le penali stabilite a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

[R.79] La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

[R.80] Le penali saranno trattenute dalle fatture in corso di liquidazione fino a concorrenza degli importi delle stesse, ovvero, se superiori, dal deposito cauzionale, senza ulteriore diffida, accertamento o procedimento giudiziale. L'Appaltatore sarà in questo caso tenuto a emettere idonea documentazione contabile (es. nota di credito).

[R.81] La CSEA potrà applicare all'Appaltatore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell'importo/valore massimo complessivo del Contratto, fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

[R.82] Qualora la penale fosse detratta dalla cauzione, l'Appaltatore dovrà reintegrare il relativo importo entro il termine fissato dall'Ente. È fatta salva la facoltà della CSEA di esperire ogni altra azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito o delle maggiori spese sostenute a causa dell'inadempienza contrattuale, con riserva di trattenere quanto dovuto sui pagamenti che risultassero ancora dovuti o incamerando il deposito cauzionale.

#### **7.4. Reportistica**

[R.83] L'Appaltatore dovrà consegnare alla Committente, con periodicità mensile, un *report* (i.e. **“Report di monitoraggio degli SLA”**) contenente le seguenti informazioni di dettaglio in merito agli SLA definiti e sopra descritti. Il *report* dovrà contenere, per ciascun parametro di SLA, almeno le informazioni di dettaglio riportate nella tabella seguente:

ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Contenuto del report mensile
SLA_2_1	Tempo di presa in carico dei servizi	Il report mensile (con esclusivo riferimento al primo) dovrà contenere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• data di stipula del Contratto,</li> <li>• data di firma del “verbale di consegna”,</li> <li>• calcolo analitico del parametro “Tempo di presa in carico dei servizi”</li> </ul>
SLA_2_2	Tempo di consegna del “Piano di presa in carico dei servizi”	Il report mensile (con esclusivo riferimento al primo) dovrà contenere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• data di stipula del Contratto,</li> <li>• data consegna del “Piano di presa in carico dei servizi”,</li> <li>• calcolo analitico del parametro “Tempo di consegna del “Piano di presa in carico dei servizi””</li> </ul>
SLA_2_3	Tempo di modifica del “Piano di presa in carico dei servizi”	Il report mensile (con esclusivo riferimento al primo) dovrà contenere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• data di richiesta di modifica del “Piano di presa in carico dei servizi”,</li> <li>• data di consegna della nuova versione del “Piano di presa in carico dei servizi”,</li> <li>• calcolo analitico del parametro “Tempo di modifica del “Piano di presa in carico dei servizi””</li> </ul>
SLA_2_4	Tempo di ripristino	Il report dovrà contenere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• istante di occorrenza del guasto bloccante,</li> <li>• tipologia del guasto,</li> <li>• istante di ripristino del sistema,</li> <li>• calcolo analitico del parametro “Tempo di ripristino”</li> </ul>
SLA_2_5	Tempo di presentazione del Documento “Verifica di fattibilità dell’aggiornamento”	Il report dovrà contenere almeno: <ul style="list-style-type: none"> <li>• descrizione sintetica dell’aggiornamento,</li> <li>• data di richiesta di un aggiornamento da parte della Stazione Appaltante,</li> <li>• data di consegna del Documento “Verifica di fattibilità dell’aggiornamento”,</li> <li>• calcolo analitico del parametro “Tempo di presentazione del Documento “Verifica di fattibilità dell’aggiornamento””</li> </ul>
SLA_2_6	Tempo di implementazione di una personalizzazione del software	Il report dovrà contenere almeno: <ul style="list-style-type: none"> <li>• descrizione sintetica dell’aggiornamento,</li> <li>• data di implementazione dell’aggiornamento prevista nel Documento “Verifica di fattibilità dell’aggiornamento”,</li> <li>• data effettiva di implementazione dell’aggiornamento,</li> </ul>

ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Contenuto del report mensile
		<ul style="list-style-type: none"> <li>calcolo analitico del parametro “Tempo di implementazione di una personalizzazione del software”</li> </ul>
SLA_2_7	Indisponibilità di un modulo software	<p>Il report dovrà contenere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>numero di ore di indisponibilità del modulo software,</li> <li>indicazione del modulo software indisponibile,</li> <li>valore dello SLA target,</li> <li>calcolo analitico del parametro “Indisponibilità di un modulo software”</li> </ul>
SLA_2_8	Tasso di indisponibilità del servizio di Help Desk	<p>Il report dovrà contenere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>numero delle chiamate che non sono state prese in carico dall’Help Desk entro il tempo di 60 (sessanta secondi),</li> <li>numero complessivo delle chiamate ricevute dall’Help Desk,</li> <li>calcolo analitico del parametro “Tasso di indisponibilità del servizio di Help Desk”</li> </ul>
SLA_2_9	Tempo di nomina del nuovo Rappresentante dell’Appaltatore	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>data di indisponibilità del Rappresentante dell’Appaltatore</li> <li>data di comunicazione all’Ente del nominativo del sostituto</li> <li>calcolo analitico del parametro “Tempo di nomina del nuovo Rappresentante dell’Appaltatore”</li> </ul>
SLA_2_10	Tempo di sostituzione del Rappresentante dell’Appaltatore	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>data di richiesta di sostituzione del Rappresentante dell’Appaltatore avanzata dalla CSEA</li> <li>data di comunicazione alla Committente del nominativo del sostituto</li> <li>calcolo analitico del parametro “Tempo di sostituzione del Rappresentante dell’Appaltatore”</li> </ul>
SLA_2_11	Tempo di conservazione dei dati di backup (prima copia)	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>data di creazione della prima copia di backup</li> <li>data di accertata indisponibilità della prima copia di backup</li> <li>calcolo analitico del parametro “Tempo di conservazione dei dati di backup (prima copia)”</li> </ul>
SLA_2_12	Tempo di conservazione dei dati di backup (repliche meno recenti)	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>data di creazione della copia di backup</li> </ul>

ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Contenuto del <i>report</i> mensile
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• data di accertata indisponibilità della copia di <i>backup</i></li> <li>• calcolo analitico del parametro “Tempo di conservazione dei dati di <i>backup</i> (repliche meno recenti)”</li> </ul>

## 8. GESTIONE DELLE ESCALATION

[R.84] Con il fine di mantenere un elevato livello di qualità dei servizi resi, l'Appaltatore dovrà dotarsi all'interno della propria organizzazione di **procedure di escalation** che avranno l'obiettivo di coinvolgere le corrette figure professionali, nonché gli idonei riferimenti decisionali al verificarsi di particolari situazioni di criticità che possono compromettere la regolare esecuzione dei servizi oggetto del Contratto nonché la qualità attesa dall'Ente.

[R.85] Le procedure di *escalation*, che dovranno essere appositamente documentate dall'Appaltatore (e rese disponibili alla CSEA in caso di esplicita richiesta) dovranno individuare:

- i casi di innesco delle azioni di *escalation*,
- la presenza di una richiesta della CSEA non gestita,
- il ripetuto degrado della qualità di servizio concordata: es. a seguito di rilevazione proattiva da parte dell'Appaltatore o di una esplicita segnalazione dell'Ente (anche a seguito della misura di eventi fuori SLA per un tempo prolungato), etc.,
- insorgenza di problematiche di natura tecnologica, anche in assenza di decadimento della qualità di servizio garantita (es. problematiche improvvise di sicurezza, etc.).
- la tassonomia delle possibili problematiche previste,
- per ciascuna problematica classificata, le azioni da intraprendere sino alla completa rimozione delle cause del problema e al ripristino delle condizioni originali di funzionamento,
- le figure professionali deputate ad intervenire, ciascuna per quanto di propria competenza ed i relativi ambiti di intervento.

[R.86] Ciascun specifico caso di innesco dovrà individuare una specifica procedura di *escalation* da applicare, come a titolo esemplificativo:

- a seguito della presenza di una richiesta utente non gestita:
  - consultazione di un *database* degli errori noti e delle soluzioni apportate,

- coinvolgimento del Rappresentante dell'Appaltatore (cfr. § 9) e del referente della Committente.
- a seguito della rilevazione in merito all'abbassamento della qualità di servizio garantita (rilevazione proattiva da parte dell'Appaltatore o esplicita segnalazione dell'Ente):
  - consultazione di un *database* degli errori noti e delle soluzioni apportate,
  - convocazione di un *Crisis Team* con competenze trasversali di carattere organizzativo/tecnologico/operativo composto da referenti dell'Appaltatore e referenti della CSEA. Ciascun intervento del *Crisis Team* dovrà terminare con la redazione di una “*Relazione di intervento*”, contenente informazioni di dettaglio sulle cause e sulle soluzioni individuate, che dovrà sempre essere a disposizione dell'Ente,
  - individuazione della causa di degrado ed applicazione delle relative contromisure,
  - collaudo della soluzione apportata.
- a seguito dell'insorgenza di problematiche di natura tecnologica:
  - consultazione di un *database* degli errori noti e delle soluzioni apportate,
  - consultazione del supporto specialistico dell'Appaltatore e del responsabile tecnologico di riferimento,
  - individuazione della causa della problematica rilevata ed applicazione delle relative contromisure,
  - collaudo della soluzione apportata.

## 9. RAPPRESENTANTE DELL'APPALTATORE

[R.87] È fatto obbligo all'Appaltatore di nominare un proprio **Referente operativo**, denominato “**Rappresentante dell'Appaltatore**”, con il compito di costituire il punto privilegiato di contatto verso la CSEA per tutta la durata del Contratto e di interfacciarsi direttamente con il/i Referente/i da questa nominato/i.

[R.88] Il Rappresentante dell'Appaltatore dovrà occuparsi di tutte le attività di gestione e coordinamento delle strutture coinvolte nell'erogazione dei servizi richiesti, assumendo la responsabilità operativa delle attività in carico all'Appaltatore nei confronti dell'Ente.

[R.89] L'Appaltatore, contestualmente alla stipula del Contratto, dovrà comunicare alla CSEA il nominativo, il numero di cellulare e l'indirizzo *e-mail* del Rappresentante dell'Appaltatore.

[R.90] Il Rappresentante dell'Appaltatore dovrà possedere un'esperienza di almeno 7 (sette) anni nel settore dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.

Capitolato Tecnico

- [R.91] In caso di assenza o impedimento per cause di forza maggiore del Rappresentante dell'Appaltatore, l'Appaltatore dovrà indicare il nominativo e l'indirizzo di un sostituto, nel rispetto delle tempistiche di cui al § 7.
- [R.92] Ogni comunicazione, segnalazione o reclamo rivolto dalla CSEA nei confronti del Rappresentante dell'Appaltatore si intenderà rivolto all'Appaltatore stesso.
- [R.93] Il Rappresentante dell'Appaltatore dovrà informare tempestivamente il Responsabile per la fase di Esecuzione nominato dall'Ente in merito a tutte le attività inerenti ai servizi erogati.
- [R.94] Il Rappresentante dell'Appaltatore ha l'obbligo di partecipare a incontri regolari con i rappresentanti della CSEA per l'aggiornamento sullo stato di avanzamento del Contratto e ai fini della condivisione di ogni eventuale azione correttiva che si rendesse necessaria al fine della risoluzione di problematiche emerse, nel rispetto dei tempi del progetto e dei livelli di servizio attesi.
- [R.95] Il Rappresentante dell'Appaltatore ha l'obbligo di garantire l'applicazione delle procedure e delle metodologie concordate e coordinare le attività di servizio pianificate.
- [R.96] Durante tutto il periodo di vigenza contrattuale, la CSEA potrà chiedere la sostituzione del Rappresentante dell'Appaltatore, a seguito del rilevamento di problematiche emerse relativamente allo svolgimento delle sue funzioni. In tale evenienza, e nel rispetto delle tempistiche di cui al § 7, l'Appaltatore dovrà provvedere alla nomina di un adeguato sostituto.

## 10. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

- [R.97] L'Appaltatore provvederà all'emissione di fatture elettroniche, tramite piattaforma SDI, entro il mese successivo a quello in cui matura l'erogazione del corrispettivo per le prestazioni. Le prestazioni a corpo dovranno invece essere fatturate non su base mensile ma una tantum per l'intero importo entro il mese successivo all'esecuzione.
- [R.98] Nel caso di mancata fatturazione entro il suddetto termine, la fatturazione dovrà avvenire entro il medesimo termine del mese successivo.
- [R.99] Il corrispettivo relativo ai servizi:
- di **fornitura di software in modalità SaaS** (cfr. § 4.1), sarà erogato mensilmente a canone;
  - di **supporto specialistico** (cfr. § 4.14.2), sarà erogato, se sussistente, mensilmente a consuntivo;
  - relativi alla **fase di start-up** (cfr. § 5.1), sarà erogato per il 30 % (trenta per cento) al momento della chiusura della fase di *start-up* (a seguito della firma del "Verbale di consegna") e per il restante 70% (settanta per cento) alla scadenza del Contratto, al termine della fase di affiancamento in uscita (cfr. § 5.2).

[R.100] La liquidazione di ogni singola fattura elettronica, a seguito della verifica della documentazione attestante la regolarità contributiva, sarà effettuata tramite bonifico bancario a 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della stessa, intestata a:

**Cassa per i servizi energetici e ambientali**

**Piazza Augusto Imperatore, 32**

**00186 Roma, C.F. – 80198650584**

[R.101] Ai sensi dell'articolo 3 della legge del 13 agosto 2010, n. 136, su ogni singola fattura dovranno essere indicati il numero di CIG comunicato dalla CSEA, il conto corrente dedicato ove far confluire i pagamenti dei corrispettivi di cui alle fatture medesime, con il relativo codice IBAN e le generalità e il codice fiscale della persona delegata a operare sul conto corrente medesimo.

[R.102] Si applica lo *split payment*. Il Codice Univoco per la fatturazione elettronica è UFVE7Y.

[R.103] In caso di ritardo dei pagamenti, in deroga all'articolo 5 del decreto legislativo del 9 ottobre 2002, n. 231, le parti concordano che l'interesse dovuto sia commisurato al saggio legale vigente ex articolo 1284 del codice civile.

[R.104] L'Appaltatore assume gli obblighi di cui all'articolo 3 della legge del 13 agosto 2010, n.136, e ss.mm.ii. in materia di tracciabilità dei flussi finanziari.

## **II. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

[R.105] L'Appaltatore sarà designato quale Responsabile del Trattamento dei dati personali da parte della CSEA ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, recante la disciplina europea per la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (in seguito "Regolamento UE 2016/679").

[R.106] A sua volta l'Appaltatore dovrà designare il personale chiamato ad erogare i servizi del presente Capitolato Tecnico come "autorizzato al trattamento dei dati personali ai sensi del decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196, come emendato ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e del decreto legislativo del 10 agosto 2018, n. 2018".

[R.107] L'Appaltatore dovrà assicurare che le operazioni di raccolta dei dati si svolgano nel rispetto delle specifiche e delle istruzioni impartite dal Titolare e sarà tenuto a:

- adottare misure tecniche, informatiche, procedurali, fisiche ed organizzative idonee ad assicurare e dimostrare la conformità al Regolamento UE 2016/679 delle attività di trattamento svolte;

- garantire l'osservanza dei criteri di protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita;
- garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza delle informazioni oggetto di trattamento, così da prevenire o minimizzare i rischi di distruzione, perdita, modifica e divulgazione non autorizzata o di accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trattati;
- fornire idonea informativa (ex articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679) agli interessati;
- evitare di raccogliere presso gli interessati dati diversi da quelli indicati dal Titolare;
- assicurare la massima cura e diligenza nella raccolta delle informazioni e nella loro custodia, attenendosi alle istruzioni impartite dal Titolare e alle regole di corretta gestione del dato personale.

[R.108] L'Appaltatore s'impegna, al termine del rapporto contrattuale, a cancellare ogni dato personale di cui sia venuto a conoscenza, se non diversamente disposto da leggi o regolamenti. La cancellazione dovrà avvenire nel pieno rispetto della normativa europea applicabile.

[R.109] In conformità a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679, l'Appaltatore dovrà garantire che i dati personali oggetto di trattamento verranno gestiti nell'ambito dell'UE e che non sarà effettuato alcun trasferimento degli stessi verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'UE o dello Spazio Economico Europeo.

[R.110] Nel caso in cui si renda necessario un trasferimento di Dati Personali al di fuori dell'Unione europea per l'erogazione di servizi connessi al contratto – da intendersi anche come accesso ai dati da un paese terzo – l'Appaltatore, previa specifica autorizzazione della Amministrazione, potrà procedere al trasferimento dei dati da o verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'Unione europea che sia coperta da una decisione di adeguatezza resa dalla Commissione europea ai sensi dell'articolo 45 del Regolamento UE 2016/679 o da altre garanzie adeguate di cui agli articoli 46 e ss. del Regolamento stesso (es. utilizzo delle clausole contrattuali tipo adottate dalla Commissione europea ai sensi dell'articolo 46, paragrafo 2, lett. c) del Regolamento, utilizzo delle norme vincolanti d'impresa *Binding Corporate Rules - BCR*), fatta salva la necessità valutata preventivamente tra le parti di adottare eventuali misure supplementari per garantire l'efficacia di tali garanzie.

[R.111] Nel caso di servizi di assistenza da remoto il cui espletamento implichi comunque il trasferimento al di fuori dell'UE di tracciati di dati connessi al servizio stesso, gli eventuali dati

personali contenuti nel tracciato dovranno essere opportunamente anonimizzati a cura dell'Appaltatore.

## **12. ULTERIORI OBBLIGHI DELL'APPALTATORE**

- [R.112] L'Appaltatore, sia nella fase di *start-up* sia nella fase di esecuzione del Contratto, dovrà impegnarsi a collaborare con il Fornitore Aggiudicatario del Lotto I della Gara e a presenziare, a seguito di esplicita richiesta da parte dell'Ente, a riunioni periodiche di coordinamento.
- [R.113] L'erogazione dei servizi richiesti è sotto la diretta responsabilità dell'Appaltatore, il quale sarà tenuto al risarcimento diretto alla CSEA in caso di multe/oneri che dovessero essere applicati per ritardi, errori di compilazione e simili.
- [R.114] L'Appaltatore sarà responsabile di ogni danno che possa derivare, alla CSEA e/o a terzi, dagli adempimenti assunti con l'accettazione del presente Capitolato.
- [R.115] È fatto divieto all'Appaltatore di sospendere o ritardare l'erogazione dei servizi con sua decisione, unilaterale, in nessun caso, nemmeno quando siano in atto controversie con la CSEA o si registrino ritardi nei pagamenti dovuti al medesimo. La sospensione o il ritardo nell'erogazione dei servizi per decisione unilaterale dell'Appaltatore costituisce inadempimento contrattuale grave e tale da motivare la risoluzione del Contratto per colpa dell'Appaltatore, qualora lo stesso, dopo la diffida a riprendere l'erogazione entro il termine intimato a mezzo PEC, non abbia ottemperato. In tale ipotesi restano a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione.
- [R.116] L'Appaltatore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dall'Ente con riferimento all'avvio dell'esecuzione del Contratto. Qualora l'Appaltatore non adempia, è espressamente prevista la facoltà di procedere alla risoluzione contrattuale.
- [R.117] Qualsiasi servizio Cloud attivato dall'Ente dovrà essere conforme a quanto previsto dal Regolamento che disciplina le infrastrutture digitali e i servizi cloud della PA, pubblicato dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) il 15 dicembre 2021 (Determinazione AgID n. 628/2021) nonché agli ulteriori requisiti previsti dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) con Regolamento pubblicato il 18 gennaio 2022 (Determina ACN n. 307/2022).
- [R.118] L'Appaltatore è, altresì, tenuto a gestire, a proprio onere e spese, tutti gli eventi di sicurezza, inclusi eventuali incidenti di *data breach* o compromissione dei sistemi.
- [R.119] In conformità con il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), l'Appaltatore deve adottare tempestive misure di contenimento, ripristino e notifica degli incidenti, garantendo la massima collaborazione con la CSEA e le autorità competenti. Inoltre, lo stesso è responsabile

dell'implementazione di tutte le attività di mitigazione necessarie per minimizzare i rischi derivanti da tali eventi e preservare l'integrità, la disponibilità e la riservatezza dei dati trattati.

[R.120] Con la stipula del Contratto e per tutta la durata del medesimo, l'Appaltatore si assume ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili all'Appaltatore stesso, anche se eseguite da parte di terzi.