



CAPITOLATO TECNICO

Piattaforma Digitale Unificata dell'Avvocatura

Sommario

1	PARTE GENERALE	3
1.1	PREMESSA	3
1.2	ACRONIMI E DEFINIZIONI	5
1.3	OGGETTO DELLA FORNITURA	7
2	CARATTERISTICHE DI DETTAGLIO DELLA FORNITURA	8
2.1	SERVIZI DI PROGETTAZIONE, SVILUPPO E REALIZZAZIONE DELLA PIATTAFORMA DIGITALE UNIFICATA PER L'AVVOCATURA – PDUA	9
2.1.1	Protezione dei dati – Crittografia	11
2.1.2	Integrazione Firma Digitale	11
2.1.3	Piattaforme mobili e App	11
2.1.4	Sincronizzazione con gestionali esterni e interoperabilità	12
2.1.5	Ambiente di test	12
2.1.6	Componenti	13
2.1.7	Sistema di autenticazione	13
2.1.8	Portale Web	15
2.1.9	Personalizzazione per singolo utente	15
2.1.10	ItalgireWeb	16
2.1.11	Altre banche dati giuridiche e prodotti di terzi	16
2.1.12	Marketplace	16
2.1.13	Planning integrato	17
2.1.14	Processo Telematico	17
2.1.14.1	Redattore PCT	17
2.1.14.2	Consultazione Fascicoli e Archivio giurisprudenziale	20
2.1.14.3	Pagamenti telematici	22
2.1.15	Portali altre giurisdizioni	22
2.1.15.1	Deposito e consultazione PAT	22
2.1.15.2	Deposito e consultazione PTT	23
2.1.15.3	Deposito PPT	23
2.1.16	Gestionale PEC	24
2.1.17	Notifiche a mezzo PEC	25
2.1.18	Cloud Storage	26
2.1.19	Controllo Log e raccolta dati statistici	27
2.2	SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DELLA PDUA	28
2.2.1	Centro Servizi	28
2.2.2	Servizi di manutenzione correttivo/applicativa ed Help Desk di 2° livello	29
2.2.3	Servizi di manutenzione evolutivo/adequativa	30
2.2.3.1	Procedura di richiesta/esecuzione dei servizi di manutenzione evolutivo/adequativa	31
2.3	SERVIZI DI FORMAZIONE	32
3	DIMENSIONAMENTO DEL PROGETTO	33
4	MODALITA' DI CONDUZIONE DEL PROGETTO	33
4.1	RISORSE DEL FORNITORE	33
4.1.1	Requisiti obbligatori delle risorse del Fornitore	34
4.1.1.1	Capo Progetto	34
4.1.1.2	Software Architect	35
4.1.1.3	Analista Funzionale	35
4.1.1.4	Web Designer (specialista UI/UX)	36
4.1.1.5	Analista Programmatore	36
4.1.1.6	Programmatore	37
4.1.1.7	Specialista di tecnologia/prodotto junior	38
4.1.1.8	Specialista di tecnologia/prodotto senior	38
4.2	MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI SAL	39
5	CESSAZIONE DELLA FORNITURA – EXIT STRATEGY	40

6	COLLAUDO	41
7	MODALITÀ DI FATTURAZIONE	42
8	QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO	43
8.1	DEFINIZIONI	43
8.2	SLA TARGET	49
8.3	PENALI/AZIONI CONTRATTUALI.....	52
8.3.1	Modalità di contestazione degli inadempimenti del Fornitore	55
8.4	REPORT, MANLEVA E PROPRIETÀ INTELLETTUALE	55
9	MODALITÀ DI REDAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA	57
9.1	SCHEMA DI RISPOSTA	58

1 PARTE GENERALE

1.1 PREMESSA

Con il presente progetto Cassa Forense intende mettere a disposizione dell'Avvocatura una piattaforma che agevoli gli Avvocati nell'utilizzo degli strumenti informatici, sempre più indispensabili per l'esercizio della professione forense.

Si vuole in sostanza dare attuazione, sotto il profilo del ricorso alle nuove tecnologie, a specifiche finalità statutarie ed, in particolare, a quanto previsto dall'art. 2, comma 3, dello Statuto, secondo cui l'ente ha la possibilità di *“attuare o partecipare a iniziative preordinate allo sviluppo, consolidamento e qualificazione professionale e culturale e alla sicurezza sociale degli avvocati”*, nonché dall'art. 14, comma 1, del Regolamento per l'erogazione dell'assistenza, il quale consente alla Cassa di stipulare convenzioni *“al fine di ridurre i costi ed agevolare l'esercizio della professione”*.

In tale ambito il progetto ha come obiettivo l'acquisizione da parte di Cassa Forense della proprietà di una piattaforma digitale da porre al servizio degli iscritti, anche in considerazione delle significative evoluzioni che negli ultimi anni hanno cambiato e continuano incessantemente a modificare il contesto di riferimento.

A partire dal 2014, infatti, in seguito all'entrata in vigore della disciplina dell'obbligatorietà (cfr. D.L. 18 ottobre 2012 n. 179, recante *«Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese»*, convertito, con modificazioni, dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221), si è assistito ad una diffusione e consolidamento su tutto il territorio nazionale del Processo Civile Telematico (PCT), le cui forme caratterizzano ormai obbligatoriamente tutti gli atti processuali, ivi compresi, fino al termine dello stato di emergenza dovuto alla pandemia di Covid-19, quelli introduttivi dei procedimenti civili e di volontaria giurisdizione.

Pur in tempi più recenti, anche le altre giurisdizioni si sono progressivamente informatizzate: così è avvenuto a partire dal 1° gennaio 2017 per la Giustizia Amministrativa con il Processo Amministrativo Telematico (PAT) e dal 1° luglio 2019 per la Giustizia Tributaria con il Processo Tributario Telematico (PTT).

Un discorso a parte merita, invece, la Giustizia Penale: se si registra un'ampia diffusione dell'uso delle notificazioni a persona diversa dall'imputato, di cui all'art. 16, comma 4, D.L. n. 179/2012, notevoli passi in avanti sono stati fatti nel corso dell'ultimo anno anche per quanto riguarda il deposito telematico degli atti. Sulla spinta della gravissima e del tutto eccezionale situazione di emergenza verificatasi in seguito all'epidemia di Covid-19, una primissima ipotesi di trasmissione per via telematica è stata introdotta, dall'art. 83, c. 12-*quater*.1 del D.L. 17 marzo 2020, n. 18, in riferimento alle memorie, documenti, richieste e istanze indicate dall'articolo 415-*bis*, c. 3, c.p.p., presso gli uffici del Pubblico Ministero. Il quadro attuale è delineato dall'art. 24 del D.L. 28 ottobre 2020, n. 137 (c.d. *“Decreto ristori”*), che prevede:

- l'obbligo del deposito telematico – mediante il portale del processo penale telematico – di memorie, documenti, richieste ed istanze indicate dall'art. 415-*bis*, c. 3, c.p.p. presso gli uffici delle procure della repubblica (art 24, c. 1), nonché degli ulteriori atti indicati con uno o più decreti del Ministro della giustizia (art. 24, c.2);
- la facoltà di depositare telematicamente, fino alla scadenza del termine dello stato di emergenza, tutti gli altri atti, documenti ed istanze comunque denominati (art. 24, c. 4), mediante trasmissione a mezzo posta elettronica certificata dall'indirizzo PEC del difensore inserito nel Registro Generale degli Indirizzi Elettronici all'indirizzo PEC dell'ufficio giudiziario indicato in apposito provvedimento del Direttore generale dei

sistemi informativi e automatizzati del Ministero della giustizia (Provvedimento 9 novembre 2020, n. 10791.ID).

Il novero degli atti soggetti ad obbligo di deposito telematico sul portale è stato recentemente esteso dal Decreto del Ministro della giustizia 13 gennaio 2021 (pubblicato in G.U. n. 16 del 21 gennaio 2021):

- all'istanza di opposizione all'archiviazione ex art. 410 c.p.p.;
- alla denuncia ex art. 333 c.p.p.;
- alla querela ex art. 336 c.p.p. e alla relativa procura speciale;
- alla nomina del difensore;
- alla rinuncia o revoca del mandato ex art. 107 c.p.p..

Le specifiche tecniche per il deposito degli atti sul portale sono state, da ultimo, adottate con Provvedimento del Direttore generale dei sistemi informativi automatizzati del 24 febbraio 2021 (pubblicato sul PST il 25 febbraio 2021).

Più in generale, in questo quadro connotato da un forte dinamismo, incidono profondamente sia una normativa, non solo nazionale, che deve essere continuamente adeguata rispetto alle possibilità offerte dalle nuove tecnologie, sia altri fattori legati allo sviluppo tecnologico e al contesto sociale. Sotto il primo profilo vanno menzionate:

- la normativa europea in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche – **Regolamento (UE) n. 910/2014** del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 (c.d. **Regolamento eIDAS**);
- la disciplina in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento al **Regolamento (UE) n. 2016/679** del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (c.d. **GDPR**, General Data Protection Regulation) e al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., «*Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 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*»;
- il **D.L. 16 luglio 2020, n. 76**, recante «*Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale*», che apporta rilevanti modifiche al Codice dell'amministrazione digitale (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82) e al D.L. 179/2012, recante la normativa di rango primario relativa al Processo Telematico.

Per quanto riguarda lo sviluppo tecnologico e il contesto sociale, debbono essere tenuti in considerazione:

- il ruolo sempre più pervasivo dell'intelligenza artificiale in qualunque settore della produzione e dei servizi;
- la progressiva implementazione e diffusione della tecnologia «5G», che, grazie a prestazioni e a velocità di gran lunga superiori rispetto a quelle attuali, amplierà notevolmente le attività che potranno essere svolte online a campi finora nemmeno immaginabili;
- l'Internet delle cose (IoT, Internet of Things), che, consentendo una profonda interconnessione fra i dispositivi e gli oggetti di uso comune, cambierà notevolmente le nostre abitudini quotidiane;
- da ultimo, ma non meno importante, la pandemia di Covid-19, che ha dimostrato le enormi potenzialità delle ICT (Information and Communications Technology) in una situazione di necessario distanziamento fisico e di forte limitazione degli spostamenti.

Di fronte ad un simile stato di fatto, aumenta la richiesta degli Avvocati di usufruire di servizi innovativi in grado di garantire una maggiore efficienza nello svolgimento delle proprie attività. Il costante processo di ammodernamento tecnologico in atto all'interno di Cassa Forense consente di dare una risposta concreta a tale esigenza, mettendo a disposizione dei propri iscritti alcuni servizi essenziali tramite una piattaforma realizzata su misura. Su tale piattaforma, che deve garantire una piena integrazione con i software già in uso agli Avvocati, saranno altresì accessibili alcuni servizi di recente implementazione di Cassa Forense, quali la banca dati ItalgireWeb.

Il presente Documento costituisce il **Capitolato Tecnico** per i servizi di progettazione, realizzazione e gestione della **Piattaforma Digitale Unificata per l'Avvocatura (PDUA)** per gli iscritti alla Cassa Forense e contiene i requisiti minimi obbligatori ai quali il Fornitore Aggiudicatario dovrà attenersi nell'erogazione di quanto richiesto.

L'Offerente prende atto che:

- tramite la presentazione della propria Offerta, garantisce la rispondenza dei servizi prestati a tutti i requisiti minimi richiesti nel presente Capitolato Tecnico e nell'intera documentazione di gara;
- poiché, nell'arco della durata contrattuale prevista, lo sviluppo di nuove tecnologie e nuove applicazioni a fronte delle evoluzioni in ambito ICT potranno comportare variazioni rispetto al contesto tecnologico iniziale, costituirà suo compito erogare i servizi richiesti adeguando le conoscenze del personale impiegato o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con competenze adeguate, senza alcun onere aggiuntivo per Cassa Forense oltre quanto previsto in Offerta Economica. **In ogni caso, le tecnologie utilizzate e i livelli di sicurezza devono essere adeguati allo stato dell'arte¹, al di là delle specifiche indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e nell'intera documentazione di gara, senza alcun onere aggiuntivo per Cassa Forense oltre quanto previsto in Offerta Economica.**

Considerando che, nell'espletamento delle attività oggetto di Gara, le figure professionali ad esse deputate potranno venire a contatto con dati e informazioni che rivestono carattere di riservatezza, il Fornitore Aggiudicatario dovrà adottare tutte le procedure/azioni idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle informazioni raccolte.

Tutte le attività dovranno pertanto essere improntate ad un'assoluta garanzia della riservatezza ed essere aderenti alle politiche e alle procedure di sicurezza in uso presso la Committente.

1.2 ACRONIMI E DEFINIZIONI

Con riferimento ai termini ed agli acronimi utilizzati con maggior frequenza nel presente documento, si riportano di seguito le relative definizioni:

- **Aggiudicatario / Fornitore Aggiudicatario / Fornitore:** le Imprese, i Raggruppamenti Temporanei di Imprese o i Consorzi che risultano Aggiudicatari della procedura di affidamento cui il presente Documento si riferisce;
- **AgID:** Agenzia per l'Italia Digitale;
- **API:** Application Programming Interface;

¹ Da intendersi come "stadio dello sviluppo raggiunto in un determinato momento dalle capacità tecniche relative a prodotti, processi o servizi, basate su scoperte scientifiche, tecnologiche e sperimentali pertinenti", (cfr. UNI CEI EN 45020).

- **Avvocato/utente:** utente della PDUA;
- **CAD:** Codice dell'Amministrazione Digitale;
- **CAeS:** CMS Advanced Electronic Signature;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento;
- **CMS:** Content Management System;
- **CNS:** Carta Nazionale dei Servizi;
- **Committente:** Cassa Forense;
- **CPU:** Central Processing Unit;
- **CRM:** Customer Relationship Management;
- **CSS:** Cascading Style Sheets;
- **DBMS:** Database Management System;
- **DC / CS:** Data Center / Centro Servizi;
- **DEC:** Direttore dell'Esecuzione del Contratto;
- **DGSIA:** Direzione Generale per i Sistemi Informativi Automatizzati del Ministero della giustizia;
- **FAQ:** Frequently Asked Question;
- **FTP:** File Transfer Protocol;
- **GDPR:** General Data Protection Regulation;
- **HTML:** HyperText Markup Language;
- **ICT:** Information & Communication Technology;
- **ITIL:** Information Technology Infrastructure Library;
- **J2EE:** Java 2 Enterprise Edition;
- **MS:** Microsoft;
- **Offerente / Concorrente:** le Imprese, i Raggruppamenti Temporanei di Imprese o i Consorzi che presentano Offerta per la partecipazione alla procedura di affidamento cui il presente documento si riferisce;
- **OOA:** Object Oriented Analysis;
- **OTP:** One Time Password;
- **PA:** Pubblica Amministrazione;
- **PAeS:** PDF Advanced Electronic Signature;
- **PAT:** Processo Amministrativo Telematico;
- **PCT:** Processo Civile Telematico;
- **PdA:** Punto di Accesso;
- **PDF:** Portable Document Format;
- **PDP:** Portale Deposito atti Penali;
- **PDUA:** Piattaforma Digitale Unificata per l'Avvocatura;
- **PEC:** Posta Elettronica Certificata;
- **PPPT:** Portale del Processo Penale Telematico;
- **PPT:** Processo Penale Telematico;
- **PST:** Portale dei Servizi Telematici;
- **PTT:** Processo Tributario Telematico;
- **RDBMS:** Relational DBMS;
- **RPO:** Recovery Point Objective;
- **RTO:** Recovery Time Objective;
- **RUF:** Referente Unico del Fornitore;

- **SAL**: Stato di Avanzamento Lavori;
- **SGSI**: Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni;
- **SLA**: Service Level Agreement;
- **SOC**: Security Operation Center;
- **SPID**: Sistema Pubblico di Identità Digitale;
- **SPC**: Sistema Pubblico di Connettività;
- **SSL**: Secure Sockets Layer;
- **TLS**: Transport Layer Security
- **UE**: Unione Europea;
- **UML**: Unified Modeling Language;
- **UU.GG.**: Uffici Giudiziari;
- **WBS**: Work Breakdown Structure;
- **WS**: Web Service;
- **XML**: eXtensible Markup Language;
- **XSD**: XML Schema Definition.

1.3 OGGETTO DELLA FORNITURA

Costituirà obbligo del Fornitore l'erogazione dei servizi riepilogati nella presente sezione, meglio descritti nei capitoli che seguono.

I servizi richiesti al Fornitore si articolano in:

- servizi BASE**, la cui richiesta da parte di Cassa Forense è garantita e certa;
- servizi OPZIONALI**, con riferimento ai quali Cassa Forense si riserva di richiedere al Fornitore (nel rispetto delle modalità di seguito definite) l'effettiva erogazione.

In merito ai servizi OPZIONALI, si evidenzia pertanto che:

- la Committente non ha alcun obbligo di acquisto;
- il Fornitore non potrà avere nulla a pretendere in caso di mancata ed esplicita richiesta da parte della suddetta Committente.

A. Servizi BASE

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi richiesti costituirà obbligo del Fornitore garantire inizialmente un dimensionamento di tutte le infrastrutture hardware e software (ivi compreso il Centro Servizi di cui al par. 2.2.1) tale da consentire la gestione di **almeno 50.000 utenti**, incrementabili a richiesta di Cassa Forense (v. lett. B "Servizi OPZIONALI" e cfr. cap. 3, "Dimensionamento del progetto").

Nelle voci di prezzo proposte si intendono pertanto remunerate tutte le attività e le forniture, anche qualora non espressamente specificate, necessarie ai fini dell'erogazione dei servizi richiesti nel rispetto del suddetto dimensionamento.

I. SERVIZI DI PROGETTAZIONE, SVILUPPO E REALIZZAZIONE DELLA PIATTAFORMA DIGITALE UNIFICATA PER L'AVVOCATURA – PDUA, articolati nelle seguenti fasi, definite nei dettagli nel par. 2.1:

- **Fase 1** – Realizzazione del Portale WEB con relativo sistema di autenticazione e implementazione dell'accesso alla banca dati ItalgireWeb;

- **Fase 2** – Redattore atti PCT e consultazione da remoto dei fascicoli civili;
- **Fase 3** – Realizzazione del Gestionale evoluto di Posta Elettronica Certificata e del modulo Notifiche a mezzo Posta Elettronica Certificata;
- **Fase 4** – Implementazione del servizio di Cloud Storage e relativo File Manager;
- **Fase 5** – Controllo Log e raccolta dati statistici;
- **Fase 6** – Portali altre giurisdizioni (PAT, PTT, PPPT-PDP), integrazione prodotti di terzi, Marketplace, realizzazione dell'app mobile per i sistemi Android e iOS.

II. SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVO/APPLICATIVA DELLA PDUA con Help Desk di 2° livello (par. 2.2.2)

B. Servizi OPZIONALI

Costituirà obbligo del Fornitore, in caso di esplicita richiesta da parte della Committente, l'erogazione dei seguenti servizi opzionali:

I. SERVIZI DI MANUTENZIONE EVOLUTIVO/ADEGUATIVA (par. 2.2.3).

II. SERVIZIO DI FORMAZIONE (par. 2.3) rivolto al personale di Cassa Forense.

III. CENTRO SERVIZI – GESTIONE DI SCAGLIONI/BLOCCHI DI ULTERIORI 20.000 UTENTI, oltre i 50.000 inclusi nell'ambito dei servizi base, **fino ad un massimo di 10 scaglioni/blocchi** potenzialmente stimati, che consentano di assicurare la gestione della totalità degli iscritti di Cassa Forense (cfr. cap. 3).

A beneficio dell'Offerente si precisa che, al 1° gennaio 2021, gli iscritti a Cassa Forense ammontavano a circa 245.000 (duecentoquarantacinquemila) avvocati. Tale indicazione costituisce esclusivamente indicazione di supporto per il Concorrente, senza rappresentare alcun vincolo e/o limitazione per la Committente: la piattaforma deve essere potenzialmente accessibile a tutti gli iscritti di Cassa Forense.

Si precisa altresì che, fermo restando il costo unitario del singolo scaglione/blocco, di ulteriori 20.000 utenti e del numero massimo di scaglioni/blocchi erogabili dal Fornitore, Cassa Forense potrà richiedere l'erogazione contestuale e cumulativa di più scaglioni/blocchi di ulteriori 20.000 utenti.

Nell'ambito dell'erogazione di tutti i servizi richiesti il Fornitore si impegna a rispettare quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

2 CARATTERISTICHE DI DETTAGLIO DELLA FORNITURA

Le sezioni che seguono descrivono in maniera dettagliata le prescrizioni a carico del Fornitore nell'erogazione dei servizi sopra riepilogati di:

- progettazione e sviluppo della PDUA (cfr. par. 2.1),
- realizzazione del Centro Servizi (cfr. par. 2.2.1),
- manutenzione correttivo/applicativa (2° livello) (cfr. par. 2.2.2),
- manutenzione evolutivo/adequativa (cfr. par. 2.2.3),
- formazione (cfr. par. 2.3).

2.1 SERVIZI DI PROGETTAZIONE, SVILUPPO E REALIZZAZIONE DELLA PIATTAFORMA DIGITALE UNIFICATA PER L'AVVOCATURA – PDUA

La PDUA e i suoi singoli componenti dovranno essere sviluppati e realizzati nel rispetto dei seguenti **criteri** e **linee guida**:

- la PDUA è essenzialmente un **applicativo web-based**, compatibile con i browser più diffusi (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari) e accessibile da tutti i principali sistemi operativi (Microsoft Windows, Apple MacOS, distribuzioni Linux); non è prevista la realizzazione di un software da installare sulla singola postazione, salvo i driver per l'utilizzo dei dispositivi di firma digitale (token USB o smart-card), l'app per dispositivi mobili e, qualora realizzata, l'applicazione desktop per il Cloud Storage (cfr. par. 2.1.18);
- i servizi offerti dalla PDUA dovranno essere accessibili all'utenza **H24, 365 gg/anno** (366 gg/anno per gli anni bisestili), festivi inclusi;
- il sistema documentale della PDUA si appoggia ad un **Cloud Storage** appositamente realizzato, eventualmente ampliabile a carico del singolo utente;
- la PDUA garantisce elevati standard di sicurezza e di protezione dei dati e si conforma alle disposizioni del **Regolamento (UE) n. 2016/679, c.d. GDPR**, e al **D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., «Codice in materia di protezione dei dati personali»**;
- in considerazione della particolare delicatezza dei dati che verranno memorizzati all'interno della PDUA, i **datacenter** che ospiteranno la piattaforma dovranno essere collocati sul territorio italiano;
- la PDUA garantisce l'**interoperabilità** con piattaforme e software gestionali già in uso agli avvocati e consente a questi ultimi di sincronizzarsi con la PDUA stessa.

Le **attività di progettazione e sviluppo** della PDUA dovranno, pertanto, essere condotte dal Fornitore tenendo in considerazione che:

- le funzionalità della PDUA saranno rese disponibili agli utenti per il tramite dell'accesso ad un **portale web dedicato** (a tale scopo, il Fornitore dovrà utilizzare un dominio indicato dalla Committente e dovrà essere garantita, mediante appositi certificati, l'autenticità dei siti web verso i quali ci si sta connettendo, con l'utilizzo di un canale sicuro, SSL/TLS),
- la **home page della PDUA** dovrà essere sviluppata in modo tale da consentire una navigazione agevole e una rapida ricerca di tutte le informazioni, i dati e i servizi fruibili;

La soluzione proposta dal Fornitore dovrà essere comprensiva di tutte le componenti necessarie (hardware, software, licenze, configurazioni, accessori, etc.) nonché di tutti i servizi necessari alla completa implementazione della PDUA, anche qualora non esplicitamente richiesti nel Capitolato Tecnico, nel rispetto di quanto di seguito indicato.

Costituirà, inoltre, oggetto di valutazione tecnica migliorativa (cfr. Disciplinare di Gara) la proposizione da parte del Concorrente di soluzioni che agevolino gli utenti nell'utilizzo della PDUA e nella risoluzione in modalità autonoma di dubbi e/o problematiche quali ad esempio:

- video tutorial,
- menu contestuali a comparsa,
- repository guide operative,
- sezione FAQ,
- etc.

Il Fornitore, nello svolgimento delle attività di Progettazione e Sviluppo che gli sono richieste, è tenuto a redigere e consegnare alla Committente tutta la **documentazione di progetto** inerente agli sviluppi implementati, ivi compresi i manuali d'uso.

Nei paragrafi seguenti sono descritte in dettaglio tutte le attività oggetto dei servizi di Progettazione e Sviluppo a carico del Fornitore Aggiudicatario. Tali attività sono raggruppate in **6 fasi** a ciascuna delle quali corrispondono livelli di servizio differenti, in termini di tempistiche massime di implementazione (cfr. cap. 8). Le attività di **collaudo**, salvo indicazioni differenti da parte della Committente, saranno svolte al termine delle attività di implementazione relative a ciascuna fase, nel rispetto di quanto specificato nel cap. 6.

Fase	Attività di progettazione e sviluppo
1	Sistema di autenticazione (§ 2.1.7) Portale Web (§ 2.1.8) ItalgireWeb (§ 2.1.10)
2	Redattore PCT (§ 2.1.14.1) Consultazione Fascicoli (§ 2.1.14.2)
3	Gestionale PEC (§ 2.1.16) Notifiche a mezzo PEC (§ 2.1.17)
4	Cloud Storage (§ 2.1.18)
5	Log e statistiche (§ 2.1.19)
6	Portali PAT, PTT, PPT (§ 2.1.15) Integrazione prodotti di terzi (§ 2.1.11) Marketplace (§ 2.1.12) App mobile (§ 2.1.3)

Tabella 1 – Fasi di sviluppo

Fasi di progetto

Come specificato nel cap. 9, costituisce obbligo del Concorrente includere nella corrispondente sezione della propria Offerta Tecnica il "**Progetto Generale della PDUA**", contenente gli argomenti indicati nel succitato paragrafo.

In seguito alla stipula del Contratto e nel rispetto delle tempistiche massime di cui al cap. 8, sarà compito del Fornitore Aggiudicatario consegnare alla Committente, per ciascuna fase di progettazione e sviluppo prevista, il "Progetto Esecutivo della PDUA" ed in particolare:

- "Progetto Esecutivo della PDUA - Fase 1"
- "Progetto Esecutivo della PDUA - Fase 2"
- "Progetto Esecutivo della PDUA - Fase 3"
- "Progetto Esecutivo della PDUA - Fase 4"
- "Progetto Esecutivo della PDUA - Fase 5"
- "Progetto Esecutivo della PDUA - Fase 6"

Il Fornitore, in seguito alla revisione da parte di Cassa Forense dei Progetti Esecutivi sopra elencati, dovrà apportare le modifiche/integrazioni eventualmente richieste dalla medesima (cfr. cap. 8, ID SLA n. 14).

Proprietà dei sorgenti

Si precisa inoltre che tutti i software e i relativi codici sorgente sviluppati dal Fornitore diventeranno immediatamente di proprietà di Cassa Forense (all'atto della "**Dichiarazione di Pronti**

al Collaudo” di cui al cap. 6, per ciascuna singola fase e/o eventuale collaudo parziale effettuato), ivi inclusa la relativa proprietà intellettuale.

Cassa Forense avrà quindi, senza limitazione alcuna, la proprietà a tempo indeterminato di tutte le licenze con tutti i diritti connessi (uso, manutenzione, etc.) in esclusiva.

Ambienti di sviluppo

Il Fornitore dovrà preferibilmente adottare ambienti di sviluppo basati su piattaforma Microsoft.NET con utilizzo del linguaggio di programmazione C#.

Nei paragrafi che seguono vengono trattate in modo specifico alcune caratteristiche della piattaforma.

2.1.1 Protezione dei dati – Crittografia

Poiché nella piattaforma sono memorizzati dati giudiziari e sensibili particolarmente riservati, la PDUA dovrà garantire i massimi livelli di sicurezza, di riservatezza e di protezione nella gestione dei dati.

I dati dovranno almeno essere cifrati con crittografia asimmetrica, algoritmo RSA e chiave di 2048 bit ed essere trasmessi su canale sicuro SSL/TLS.

L’Offerente potrà specificare in Offerta Tecnica eventuali misure aggiuntive di protezione, salvataggio e recupero dei dati.

2.1.2 Integrazione Firma Digitale

Il Fornitore dovrà implementare, all’interno della PDUA, una funzionalità che consenta agli utenti di usufruire di una interfaccia per:

- apporre la propria firma digitale tramite Smart-card/Token USB sui dispositivi che la supportano;
- assicurare l’interconnessione a provider di firma digitale remota, al fine di consentire all’Utente
 - di apporre firme digitali – anche su dispositivi mobili – senza la necessità di dover ricorrere all’installazione di hardware dedicato;
 - di firmare con tale modalità documenti generati o salvati all’interno della PDUA.

In caso di utilizzo con Smart-card/Token USB, la PDUA dovrà consentire almeno le seguenti verifiche sul dispositivo collegato:

- verifica certificati presenti sul dispositivo;
- scadenza certificati;
- stato PIN.

Nell’apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.3 Piattaforme mobili e App

La PDUA dovrà essere accessibile da browser mobile sulle più diffuse **piattaforme** (iOS e Android), tramite smartphone e tablet.

Tutte le funzionalità della PDUA dovranno essere altresì accessibili mediante **App mobile** appositamente sviluppata, in versione smartphone e tablet, per le piattaforme iOS e Android, salvo quelle funzionalità che, esclusivamente per ragioni tecniche, non possono essere implementate e gestite su tali sistemi (per es., apposizione della firma digitale tramite smart-card/token USB).

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.4 Sincronizzazione con gestionali esterni e interoperabilità

Nell'ottica di agevolare gli utenti nell'utilizzo coordinato di vari strumenti, La PDUA dovrà consentire la **sincronizzazione** delle informazioni e dei dati in essa contenuti **con i software, i redattori e i gestionali di studio in uso agli Avvocati**.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, dovranno essere sincronizzabili almeno:

- i dati dei fascicoli salvati all'interno della piattaforma (dati identificativi, ruolo, oggetto, dati delle parti, storico, dati specifici del ruolo);
- gli esiti dei depositi telematici;
- gli esiti delle notifiche a mezzo PEC;
- le anagrafiche;
- allarmi, esiti e verifiche relative alla PEC;
- agenda.

A tal fine il Concorrente dovrà specificare in Offerta Tecnica le modalità con cui verranno esposti i dati della PDUA in modo da consentirne la sincronizzazione con altri applicativi.

La PDUA dovrà assicurare l'interoperabilità e il funzionamento con **prodotti e servizi di terze parti**, quali, ad esempio, dispositivi di firma digitale/CNS, caselle di posta elettronica ordinaria e certificata, conservazione a norma di documenti informatici, servizi di videoconferenza, spazio di archiviazione Cloud aggiuntivo rispetto a quello previsto dalla presente fornitura.

A tal fine il Fornitore metterà a disposizione le **specifiche tecniche**, cui dovranno attenersi le terze parti che vorranno integrare i propri prodotti o servizi all'interno della piattaforma. Le specifiche tecniche dovranno indicare, fra l'altro, le modalità con cui le terze parti comunicheranno al Centro Servizi l'acquisto/la scadenza/il mancato rinnovo, da parte di un utente, di un servizio aggiuntivo, per le conseguenti modifiche nel relativo profilo.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.5 Ambiente di test

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione del personale e degli incaricati di Cassa Forense un ambiente di test completo, ove sia possibile simulare l'utilizzo di tutti i componenti e di tutte le funzionalità della piattaforma.

L'ambiente di test consentirà, per esempio:

- di simulare l'invio di depositi telematici di atti processuali e la ricezione dei relativi esiti,
- di consultare i registri informatici e i fascicoli di prova,
- di predisporre notifiche a mezzo PEC e le relative relate,
- di configurare e utilizzare il Gestionale PEC,
- di gestire e salvare documenti nel Cloud Storage della piattaforma.

Il suddetto elenco è solo esemplificativo e non esaustivo: nell'ambiente di test dovranno essere disponibili tutte le funzionalità attive nell'ambiente di produzione.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.6 Componenti

Nei paragrafi che seguono sono descritte, per ciascun componente, le caratteristiche e le funzionalità minime che la PDUA dovrà possedere.

Per maggiore chiarezza si riporta uno schema della piattaforma, senza voler in alcun modo vincolare il Concorrente per quanto attiene l'organizzazione o l'aspetto del Portale.

Piattaforma Digitale Unificata dell'Avvocatura

Portale Web

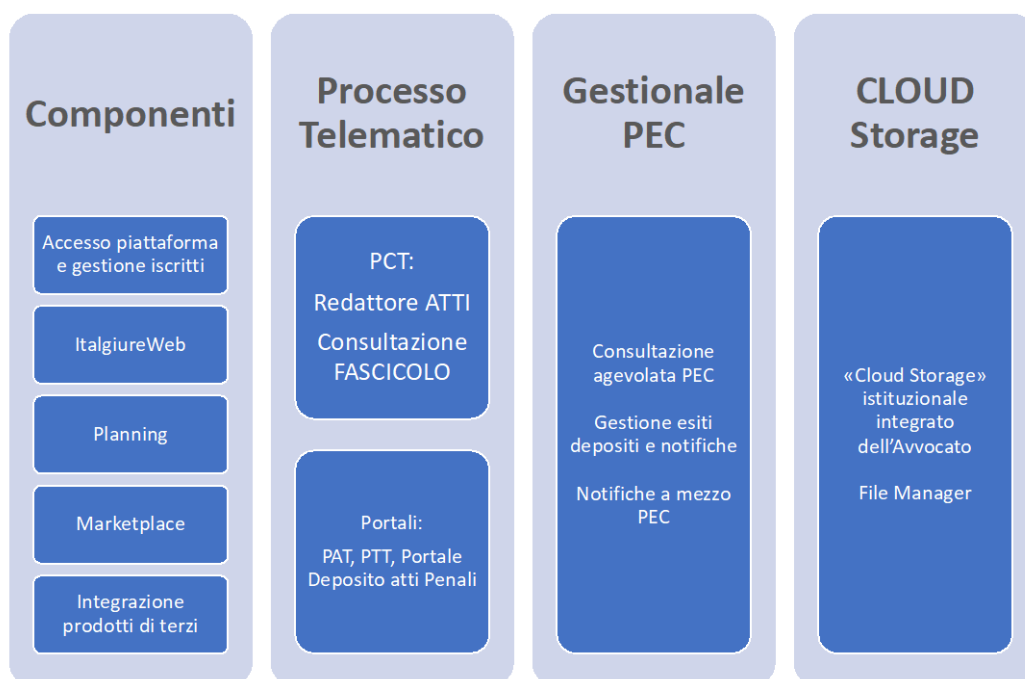


Figura 1 – Schema della Piattaforma

2.1.7 Sistema di autenticazione

Il portale sarà strutturato su **tre diversi livelli di accesso**:

- Livello 1 – Amministrazione del sistema (rivolto al Fornitore)
- Livello 2 – Distributore (rivolto a Cassa Forense)
- Livello 3 – Utente (Avvocato)

Il rilascio e la gestione delle utenze di livello 2 con i relativi privilegi saranno effettuati dall'amministratore del sistema su richiesta di Cassa Forense.

La gestione delle utenze di livello 3 – Avvocati (per es.: cancellazione di una singola utenza o di gruppi di utenze, gestione di servizi a pagamento) potrà essere svolta dal Distributore o da suoi incaricati.

Metodi di autenticazione degli utenti

Sarà compito del Fornitore, per il tramite di sviluppi dallo stesso implementati o attraverso l'integrazione con prodotti commerciali di terze parti, dotare la PDUA di funzionalità di Identity & Access Management per la gestione delle identità digitali e degli accessi ai servizi on-line.

Il Fornitore, in base

- a) alla scelta che sarà indicata da Cassa Forense, in funzione della specifica funzionalità della PDUA,
- b) alla normativa e alle Regole Tecniche vigenti,

dovrà rendersi disponibile ad implementare i seguenti meccanismi di autenticazione sicura alla PDUA:

- Sistema SPID, con tutti i livelli esistenti (SPID di livello 1, 2 e 3);
- Smart-card/Token USB che risponda ai requisiti della Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
- Autenticazione a due fattori, eventualmente anche tramite lo sviluppo di una App dedicata, in modo da rendere sicuro l'accesso alla PDUA e favorire l'accesso tramite dispositivi mobili.

In ogni caso i metodi di autenticazione implementati dovranno essere sempre aggiornati e compatibili con quelli previsti per l'accesso al Portale dei Servizi Telematici, al Portale dell'Avvocato (PAT) e al Portale della Giustizia Tributaria.

Posto che nella PDUA potranno essere memorizzati dati giudiziari e sensibili, particolarmente riservati, nonché credenziali di accesso ad altri servizi integrati nella piattaforma, l'accesso alla stessa dovrà avvenire almeno mediante SPID di secondo livello oppure autenticazione a due fattori.

Qualora per l'accesso a qualche componente e/o funzionalità della piattaforma sia richiesto un diverso metodo di autenticazione o privilegi più elevati, l'utente procede senza necessità di accedere nuovamente alla piattaforma.

Deleghe

L'utente di livello 3 (Avvocato) potrà **delegare l'accesso e l'utilizzo** della piattaforma **ad almeno 4 (quattro) soggetti** (segretaria/collaboratori/colleghi) di sua fiducia. La delega potrà essere parziale e limitata a singoli componenti della PDUA, ad esempio solo al Redattore PCT o al Cloud Storage ("**delega base**")².

Le deleghe potranno essere configurate da un apposito pannello amministratore.

Costituirà elemento di valutazione tecnica migliorativa (cfr. Disciplinare di Gara) la possibilità di:

- delegare un numero di soggetti maggiore di 4 (quattro);
- conferire la delega limitatamente a singoli elementi della PDUA – come un determinato file/cartella o fascicolo/ruolo o relativi gruppi o insiemi – o modularla secondo diversi profili, quali, indicativamente:
 - *profilo di mera consultazione*, che consente esclusivamente l'accesso in sola lettura ai moduli abilitati;
 - *profilo base*, che consente di operare nell'ambito dei moduli abilitati, senza modificarne le impostazioni o le configurazioni;
 - *profilo amministrativo*, che garantisce al delegato piena operatività, ivi compresa, al pari del delegante, la facoltà di modificare le impostazioni e le configurazioni o aggiungere/revocare delegati ("**delega avanzata**").

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

Al fine di garantire un idoneo controllo degli accessi alla PDUA, riservata a tutti e soli gli iscritti a Cassa Forense, il Fornitore dovrà utilizzare i web service messi a disposizione dalla Committente

² Per il Gestionale PEC sono previste configurazioni più specifiche: si rinvia, sul punto, al paragrafo 2.1.16.

nel rispetto delle indicazioni e modalità che saranno dalla medesima comunicate (per es. utilizzo del Codice Fiscale come verifica di controllo in fase di autenticazione, etc.).

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi richiesti il Fornitore, seguendo le indicazioni e le informazioni fornite da Cassa Forense, dovrà fare riferimento ai modelli per le funzionalità di controllo degli accessi e gestione dei profili di autorizzazione basati sul framework RFC 2904 e sullo standard ISO 10181-3.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte, nel rispetto delle prescrizioni minime sopra indicate e offrendo, laddove ritenuto opportuno, eventuali meccanismi di autenticazione aggiuntivi.

2.1.8 Portale Web

Il Portale Web rappresenta l'interfaccia di accesso a tutte le funzionalità della PDUA. In quanto "home page" della PDUA, deve consentire di raggiungere in modo semplice e agevole le varie funzionalità della piattaforma. Queste devono essere presentate in modo ordinato e razionale in base alla tipologia di utente. Da un punto di vista grafico, il Portale Web deve risultare intuitivo e gradevole.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.9 Personalizzazione per singolo utente

L'utente dovrà avere la possibilità di personalizzare l'home page della PDUA. È facoltà dell'Offerente proporre la soluzione che ritiene più idonea, optando, ad esempio:

- per una Dashboard configurabile che mostri con immediatezza dati particolarmente rilevanti per l'attività professionale (es. agenda con To-Do giornaliero/settimanale/mensile, elenco Fascicoli processuali degli uffici giudiziari selezionati, che hanno subito variazioni in un determinato arco temporale);
- per una Dashboard richiamante i moduli operativi della PDUA selezionati dall'utente avvalendosi di Tiles rappresentative;
- altre modalità.

Per ciascun soggetto abilitato all'accesso deve essere previsto un "profilo-utente" all'interno del quale dovranno essere riportate almeno le seguenti informazioni:

- i dati personali;
- il domicilio fiscale;
- i dati di fatturazione (opzionali);
- gli Uffici Giudiziari cd. "preferiti", presso i quali sono aperti i fascicoli di propria competenza;
- l'indirizzo PEC e le credenziali di accesso;
- le credenziali di accesso ad ItalgireWeb (se utilizzabili per l'accesso automatico: cfr. par. 2.1.10);
- le credenziali di accesso al Portale dell'Avvocato (Processo Amministrativo Telematico);
- le credenziali di accesso al PTT e al Telecontenzioso (Processo Tributario Telematico);
- le credenziali di altri servizi integrati nella PDUA, anche acquistati dal singolo utente (per es. conservazione a norma, spazio cloud ecc.);
- le credenziali di accesso dell'account Google, Yahoo, del server CalDAV per consentire l'aggiornamento del calendario;
- ogni altro dato costante e/o necessario ad effettuare le opportune personalizzazioni.

I dati identificativi e le credenziali di accesso dovranno essere memorizzati in banca dati in forma crittografata con i più elevati standard di sicurezza.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.10 ItalgireWeb

La banca dati ItalgireWeb del C.E.D. della Corte di cassazione e del Ministero della giustizia è un componente essenziale della piattaforma: in virtù della Convenzione speciale sottoscritta da Cassa Forense e dallo stesso Ministero della giustizia il 6 febbraio 2020, tutti gli iscritti possono utilizzarla a titolo gratuito. Attualmente l'accesso alla banca dati avviene tramite specifiche credenziali, rilasciate da Cassa Forense agli iscritti, che le inseriscono manualmente nella maschera di login di ItalgireWeb.

Le pagine di ItalgireWeb con i link agli archivi disponibili, le maschere di ricerca e i risultati saranno accessibili ed integrati in una finestra della PDUA.

Al fine di agevolare la consultazione della banca dati da parte degli utenti della piattaforma, Cassa Forense si riserva di chiedere al Fornitore di implementare, senza oneri aggiuntivi per la Committente:

- il salvataggio in forma cifrata, nel profilo utente, delle credenziali di accesso ad ItalgireWeb, che potranno essere fornite dall'utente stesso o da Cassa Forense;
- l'inserimento automatico delle suddette credenziali nella maschera di login della banca dati, ove tecnicamente consentito dalla piattaforma del Ministero della giustizia che ospita ItalgireWeb.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.11 Altre banche dati giuridiche e prodotti di terzi

I prodotti di terzi realizzati per la PDUA, ivi comprese altre banche dati giuridiche diverse da ItalgireWeb, saranno accessibili in questa area del Portale Web.

Per facilitare l'accesso ai singoli servizi l'utente potrà memorizzare in forma cifrata le relative credenziali all'interno della PDUA, in modo che queste vengano automaticamente inserite nella schermata di accesso al prodotto, ove prevista.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione degli interessati le specifiche tecniche cui dovranno attenersi per integrare nella PDUA i loro prodotti o servizi.

L'integrazione di un prodotto o di un servizio nella PDUA sarà soggetta alla preventiva approvazione da parte di Cassa Forense.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.12 Marketplace

Nel Marketplace le aziende, che forniscono software e utilità per gli studi legali, potranno pubblicare informazioni sui loro prodotti e sui loro servizi, quali, per esempio, firme digitali, caselle di posta elettronica certificata, conservazione a norma, spazio di archiviazione cloud, fatturazione elettronica, software di videoconferenza, banche dati, assistenza tecnica ecc.

Ciascun prodotto sarà rappresentato secondo un'interfaccia standard ove saranno riportati il prezzo di vendita, le principali caratteristiche del prodotto o del servizio, l'immagine o una galleria di immagini o video e il link al sito del produttore ove completare l'acquisto.

La pubblicazione sul marketplace di un prodotto o di un servizio sarà soggetta alla preventiva approvazione di Cassa Forense.

La PDUA non gestirà in alcun modo le procedure di acquisto di prodotti e servizi pubblicizzati sul Marketplace: l'acquisto si perfezionerà sul sito del fornitore del prodotto o, in ogni caso, esternamente alla piattaforma. Il Fornitore della PDUA dovrà mettere a disposizione di tali aziende le specifiche tecniche per la comunicazione al Centro Servizi dell'attivazione o della scadenza di servizi a pagamento e per la registrazione di tali informazioni nel profilo utente.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.13 Planning integrato

Il fornitore implementerà una funzionalità di "Calendario/Agenda" che dovrà popolarsi con:

- Eventi/Scadenze aggiunti manualmente dall'utente;
- Eventi, Udienze e Scadenze relativi ai fascicoli processuali di cui l'Utente abbia la visibilità (in modalità automatica, senza intervento dell'utente);
- Eventi contenuti in calendari personali dell'Utente, sincronizzati con la PDUA (Google, Yahoo, CalDAV, calendari di altri software gestionali che consentano l'esportazione/sincronizzazione dei dati secondo formati standard (in modalità automatica, senza l'intervento dell'utente);

Il Planning della PDUA consentirà la sincronizzazione e l'esportazione dei dati verso le agende dei software gestionali e altri calendari personali secondo formati standard.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.14 Processo Telematico

Tutte le funzionalità relative al deposito telematico di atti e documenti saranno accessibili nell'area denominata "Processo Telematico". Pur con le peculiarità che riguardano le singole giurisdizioni – la normativa attuale prevede disposizioni diverse, se non addirittura opposte, nel disciplinare singoli profili (per esempio, la tipologia di firma digitale utilizzabile) – l'avvocato dovrà essere agevolato nella creazione del deposito telematico mediante la previsione di flussi standardizzati e interfacce standard.

Il "Processo Telematico" è integrato con gli altri componenti della PDUA per specifiche funzioni (per esempio, con il Gestionale PEC per il deposito telematico o con il Cloud Storage per l'archiviazione file).

Per il deposito nel processo civile è prevista la realizzazione di un vero e proprio "Redattore atti" nel rispetto delle regole e specifiche tecniche del PCT (D.M. n. 44/2011 e Provvedimento DGSIA 16 aprile 2014). Per quanto riguarda il processo penale, amministrativo e tributario si prevede l'integrazione dei relativi portali nella PDUA (cfr. par. 2.1.15).

2.1.14.1 Redattore PCT

Costituisce obbligo imprescindibile del Fornitore, nell'ambito dei servizi di Progettazione e Sviluppo della PDUA ad esso richiesti, conformarsi alle norme, alle direttive ed alle modalità tecniche di realizzazione di cui:

- al D.M. 21 febbraio 2011 n. 44, pubblicato sulla G.U. n. 89 del 18 aprile 2011, recante il «Regolamento concernente le regole tecniche per l'adozione nel processo civile e nel processo penale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, in attuazione

dei principi previsti dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni, ai sensi dell'articolo 4, commi 1 e 2, del decreto-legge 29 dicembre 2009, n. 193, convertito nella legge 22 febbraio 2010 n.24»;

- al Provvedimento 16 aprile 2014, pubblicato sulla G.U. n. 99 del 30 aprile 2014, recante le «Specifiche tecniche previste dall'articolo 34, comma 1 del decreto del Ministro della giustizia in data 21 febbraio 2011 n. 44» e relativi allegati.

Gli atti depositabili dovranno essere tempestivamente aggiornati in base agli schemi XSD periodicamente pubblicati sul Portale dei Servizi Telematici e in ogni caso nel rispetto dei livelli di servizio di cui al par. 8.2. Sotto tale profilo, costituirà titolo di valutazione tecnica migliorativa (cfr. Disciplinare di Gara), l'indicazione di tempistiche di implementazione inferiori a quelle stabilite nel suddetto paragrafo.

Il Redattore atti dovrà guidare l'utente sia nella creazione della c.d. "Busta telematica" – contenente l'atto di parte, il file DatiAtto.xml con le informazioni strutturate (cfr. art 12, c. 1, lett. e, Provvedimento DGSIA 16 aprile 2014) e gli altri allegati – sia nelle operazioni di invio della Busta stessa all'ufficio giudiziario di destinazione.

Il Redattore consentirà il deposito della "Busta telematica" mediante Posta Elettronica Certificata, unico canale trasmissivo attualmente previsto. Qualora dovessero essere implementate ulteriori modalità di deposito (per esempio, upload sul portale ministeriale), il Redattore dovrà essere adeguato e supportare tali nuove modalità.

Si indicano di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo alcune funzionalità del Redattore.

1. Creazione del fascicolo locale.

- Il Redattore dovrà consentire l'inserimento e il salvataggio dei dati di ogni pratica in un fascicolo locale, nel quale verranno altresì conservati i dati e gli esiti di tutti i depositi telematici relativi alla pratica stessa.
- L'inserimento dei suddetti dati potrà avvenire manualmente, attraverso la compilazione di una serie di campi nell'ambito di una procedura guidata (wizard).
- Se la pratica è già iscritta a ruolo e l'utente è abilitato alla consultazione, il Redattore consentirà di recuperare i dati del fascicolo dai registri di cancelleria e di memorizzarli nel fascicolo locale.

2. Creazione di un nuovo deposito mediante preparazione della busta telematica.

- La compilazione dei campi che costituiscono la Busta Telematica (in particolare il file DatiAtto.xml) dovrà tener conto della Tipologia Atto (Introduttivo/In corso di causa).
- Per le tipologie di Atto dove è richiesto l'inserimento dei dati delle Parti (Atti di costituzione) il sistema dovrà poter attingere ad un archivio di Parti Abituali salvate nella PDUA direttamente dall'avvocato; tale archivio dovrà essere condivisibile con il software di studio.
- In particolare, il Redattore dovrà:
 - agevolare l'individuazione e l'inserimento della tipologia di fascicolo, dell'Oggetto ministeriale e della tipologia di atto;
 - consentire la generazione automatica della Nota di iscrizione a ruolo;
 - garantire la possibilità di firmare direttamente all'interno del Redattore stesso l'Atto principale, il file DatiAtto.xml ed eventuali allegati sia in formato CADES, sia, nel caso di file di tipo PDF, in formato PAdES;
 - garantire la possibilità di allegare documenti e lo stesso file DatiAtto.xml firmati esternamente sia in formato CADES, sia, nel caso di file di tipo PDF, in formato PAdES;

- consentire di recuperare i dati del fascicolo dai registri di cancelleria in tutti i casi in cui la parte ha accesso a tale fascicolo o, in alternativa, permettere l’inserimento manuale dei dati necessari per il deposito;
 - prevedere una procedura per produrre in automatico un file .pdf “Indice delle Produzioni”, attingendo direttamente all’elenco dei file correntemente allegati alla Busta. Lo scopo è quello di avere una “lista degli allegati con collegamento ipertestuale agli allegati stessi” (con descrizione presa dalla quella inserita a mano dall’avvocato per descrivere il documento allegato alla busta) da allegare alla busta e da mettere a disposizione del Giudice per migliorare consultazione del fascicolo, evidenziando l’indice delle produzioni inviate;
 - prevedere una procedura per effettuare rapidamente l’attestazione di conformità rispetto all’originale di uno o più file da allegare alla Busta, da riprodurre in calce al file .pdf oppure su file dedicato;
 - consentire di recuperare agevolmente e allegare alla Busta le ricevute PEC delle notifiche effettuate tramite l’apposito modulo della PDUA.
- Il Redattore dovrà prevedere il seguente flusso:
 - acquisizione delle informazioni base del fascicolo, quali ufficio (da elenco precostituito), registro (da elenco precostituito), ruolo (da elenco precostituito), materia (da elenco precostituito), oggetto (da elenco precostituito);
 - acquisizione (dalla relativa anagrafica) o inserimento manuale delle parti, siano esse persone fisiche o persone giuridiche, del loro ruolo e indicazione dell’Avvocato Difensore (preimpostato in automatico o selezionato da rispettiva anagrafica o aggiunto manualmente);
 - selezione della tipologia atto da un elenco precostituito;
 - upload dei documenti, identificati a partire da una lista precostituita, eventualmente memorizzati nel Cloud Storage della PDUA;
 - upload delle ricevute telematiche dei pagamenti telematici delle spese di giustizia;
 - upload delle ricevute di accettazione e avvenuta consegna delle notifiche a mezzo PEC (se la notifica è stata eseguita tramite la PDUA, queste devono essere agevolmente richiamabili direttamente dalla piattaforma);
 - creazione in automatico della nota di iscrizione al ruolo, ove prevista;
 - apposizione della firma digitale dell’utente (mediante utilizzo di token USB o firma remota).
 - Verifica della busta al fine di prevenire errori sul terzo messaggio PEC – Esito Controlli Automatici. Dovranno essere predisposti controlli sui file allegati alla busta al fine di prevenire errori sul terzo messaggio PEC - Esito Controlli Automatici (es. limite dimensione Busta, allegato doppio, conformità tipologia documento allegato, rispetto nomenclatura file, etc.). Il sistema dovrà, pertanto, prevedere un sistema di alert chiaro e comprensibile dall’Utente, che evidenzia, prima dell’invio del deposito, eventuali anomalie bloccanti e non. A titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà, in particolare:
 - verificare prima della spedizione la congruità della busta con i parametri XML a livello strutturale e formale, oltreché del contenuto;

- individuare e segnalare eventuali errori di tipo semantico (es. simboli strani nel nome, numero caratteri superiori alla media, ecc.);
 - prevedere controlli per l'atto principale, che deve essere in formato .pdf testo;
 - verificare la conformità della firma digitale alle specifiche ministeriali;
 - nel caso i file allegati alla Busta siano già stati firmati esternamente alla PDUA, controllare se la firma è valida e compatibile con le direttive ministeriali;
 - verificare che la dimensione della busta non superi il limite di 30 MB previsto per il singolo messaggio di posta elettronica certificata e, nel caso, predisporre automaticamente ulteriori buste per il deposito complementare;
 - in caso di atto introduttivo o di costituzione, verificare la presenza di almeno una procura alle liti;
 - prevedere il Test Visibilità fascicolo processuale per scongiurare errori durante la digitazione del riferimento Numero/Anno RG. Inoltro automatico della busta telematica all'Ufficio Giudiziario competente tramite PEC o, nel caso venisse implementato dal Ministero, upload sul portale dedicato.
3. Consultazione dei depositi effettuati tramite la PDUA sia all'interno del fascicolo di pertinenza sia in un'apposita maschera che riepiloghi in modo chiaro ed intuitivo lo stato di avanzamento di tutti i depositi, delle ricevute ottenute e di eventuali segnalazioni di anomalie ed errori;

La PDUA dovrà permettere di esportare la Busta Telematica per il successivo deposito mediante altri strumenti o software a disposizione dell'utente. Dovrà inoltre essere permessa l'esportazione delle anagrafiche delle Parti e dei Difensori in formato .csv, .xlsx o .xml.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.14.2 Consultazione Fascicoli e Archivio giurisprudenziale

Tramite il Portale dei Servizi Telematici – PDA Giustizia verranno messi a disposizione degli utenti della PDUA i servizi di consultazione dei fascicoli di cancelleria, che consentono di effettuare vari tipi di ricerche sui registri informatici:

- ricerca dei fascicoli personali secondo numerosi criteri (numero, parti, giudice, date) anche in combinazione fra loro;
- ricerca di scadenze e udienze (passate e future) sugli Uffici Giudiziari indicati (eventualmente preimpostati in una lista di Uffici Giudiziari Preferiti);
- ricerca di tutti gli eventi registrati nei fascicoli personali in un determinato arco temporale o dall'ultimo accesso alla piattaforma;
- ricerca di atti processuali, provvedimenti e verbali;
- ricerca del fascicolo ai fini della costituzione in giudizio ("Archivio Fascicoli");
- consultazione anonima dei fascicoli di tutti gli Uffici Giudiziari.

I risultati delle ricerche dovranno consentire di accedere a tutti i dettagli del fascicolo. Per il singolo fascicolo devono essere visualizzabili:

- la copertina con tutti i dati riepilogativi ed identificativi del fascicolo stesso;
- lo storico dettagliato, che riporti la data evento, la data registrazione, la descrizione e il tipo di evento ed eventuali atti, documenti e provvedimenti associati, con la possibilità di scaricare i file individualmente o massivamente in forma di copia informatica o di duplicato informatico;

- l'elenco documenti del fascicolo, riportante tutti gli atti, i relativi allegati, i provvedimenti del fascicolo con facoltà per l'utente di
 - scaricarli individualmente o massivamente in forma di copia informatica o di duplicato informatico,
 - apporre sulle copie estratte un'attestazione di conformità secondo una formula predefinita dal sistema o una formula alternativa liberamente impostata dall'utente,
 - di avviare direttamente il flusso di notifica selezionando direttamente i documenti da notificare;
- l'elenco istanze con i relativi provvedimenti di accoglimento o di rigetto del giudice;
- le comunicazioni di cancelleria con i relativi esiti, con facoltà per l'utente di scaricarle in formato ".eml";
- l'elenco parti con i rispettivi difensori (se costituite) e l'elenco ausiliari;
- eventuali altri dati in considerazione delle diverse tipologie di fascicoli (per es. libretti, spese, beni immobili, ecc.).

L'implementazione delle seguenti funzionalità costituisce requisito essenziale e imprescindibile della piattaforma. La PDUA deve senz'altro:

- consentire il salvataggio dei fascicoli, compresi gli eventuali documenti, nel Cloud Storage (cfr. par. 2.1.18), in modo da permettere di consultare il fascicolo senza la necessità di doversi collegare al PST (avvisando l'utente che alcune informazioni potrebbero non essere aggiornate);
- integrare uno strumento di verifica della firma digitale in formato CADES;
- tenere traccia delle informazioni in merito agli aggiornamenti dei fascicoli processuali di interesse, in modo da evidenziare le variazioni/ultime modifiche rispetto all'ultimo accesso o ad una data indicata dall'utente. Le udienze fissate dalla cancelleria dovranno essere inserite in automatico in Calendario/Agenda;
- su espressa richiesta di Cassa Forense, consentire la possibilità di aggiornamento automatico e in background dei fascicoli;
- consentire di aggiungere annotazioni personali e di personalizzare la visualizzazione dei fascicoli secondo le preferenze dell'Utente.

La PDUA consentirà altresì la consultazione dei registri della Corte di Cassazione.

Oltre ai servizi di consultazione dei registri informatici, la PDUA metterà a disposizione degli utenti un'interfaccia per la consultazione dell'Archivio Giurisprudenziale, la banca dati della giurisprudenza di merito. I provvedimenti potranno essere ricercati secondo i seguenti criteri:

- full text,
- dati del provvedimento (numero, anno, data di deposito, giudice),
- dati del fascicolo,
- dati dell'ufficio giudiziario,

e, in ogni caso, secondo tutti i criteri di ricerca messi a disposizione dal web service del Portale Servizi Telematici – PDA Giustizia.

La Consultazione Fascicoli dovrà essere integrata con le seguenti funzionalità della PDUA:

- Planning (par. 2.1.13),
- Redattore PCT (par. 2.1.14.1),
- Notifiche a mezzo PEC (par. 2.1.17).

A titolo esemplificativo, dovrà essere possibile:

- visualizzare le date delle scadenze e delle udienze nel Planning;
- condividere copie e duplicati scaricati dai registri informatici con il Redattore PCT o con il modulo Notifiche a mezzo PEC, per il successivo deposito o notifica;
- accedere alla Consultazione fascicoli dal Redattore PCT o dalle Notifiche a mezzo PEC per acquisire atti e documenti da depositare o notificare.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.14.3 Pagamenti telematici

La PDUA dovrà permettere di effettuare il pagamento telematico delle spese di giustizia mediante il collegamento con l'apposito servizio presente sul Portale dei Servizi Telematici – Sezione "Pagamenti telematici".

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.15 Portali altre giurisdizioni

Le regole relative al deposito telematico degli atti sono sensibilmente diverse da giurisdizione a giurisdizione. Per il Processo Amministrativo Telematico (PAT), per il Processo Tributario Telematico (PTT) e per il Processo Penale Telematico (PPT) non è prevista la realizzazione, come per il PCT, di un redattore. Nel PAT gli atti vengono, di norma, inviati a mezzo PEC all'interno di un modulo PDF, nel PTT e nel PPT³ vengono caricati direttamente su portali dedicati mediante una procedura di upload.

2.1.15.1 Deposito e consultazione PAT

La PDUA dovrà mettere a disposizione dei propri utenti i moduli deposito in formato PDF pubblicati sul sito web istituzionale della Giustizia Amministrativa, nell'ultima versione disponibile.

1. Deposito a mezzo PEC

Il deposito degli atti di parte nel PAT si effettua di norma tramite PEC.

La PDUA dovrà prevedere una specifica interfaccia per la compilazione guidata e per il successivo invio del messaggio PEC con il quale viene effettuato il deposito. In particolare, saranno implementati:

- la selezione dell'ufficio giudiziario di destinazione attraverso un menu a tendina, riportante l'elenco aggiornato degli indirizzi PEC degli uffici giudiziari di destinazione (TAR, Consiglio di Stato e Consiglio di giustizia amministrativa per la Regione siciliana);
- la compilazione guidata dell'oggetto secondo uno standard, che consenta di identificare agevolmente il messaggio inviato (e le relative ricevute PEC) anche a distanza di tempo;
- controlli sulla dimensione dell'allegato e sulla eventuale presenza di più allegati (non è consentito allegare più moduli di deposito nello stesso messaggio).

2. Deposito mediante upload sul Portale

Non è possibile procedere all'invio del deposito telematico a mezzo PEC:

- quando la dimensione del documento allegato supera i 30 MB;
- per comprovate ragioni tecniche.

³ Nel PPT è altresì prevista la possibilità di deposito a mezzo PEC (cfr. par. 2.1.15.3)

In tali casi è possibile depositare l'atto mediante upload sul sito istituzionale.

La PDUA dovrà pertanto integrare all'interno della sua interfaccia il Portale dell'Avvocato, che consente, oltre al deposito mediante upload nei casi previsti, di consultare le informazioni relative ai fascicoli e ai ricorsi patrocinati.

L'utente potrà salvare in modo sicuro nella PDUA le proprie credenziali per un accesso più rapido e agevole al Portale.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.15.2 Deposito e consultazione PTT

Nel Processo Tributario Telematico non è previsto l'utilizzo della PEC per il deposito degli atti, che vengono caricati mediante apposita procedura di upload sul portale dedicato.

La PDUA dovrà pertanto integrare all'interno della sua interfaccia:

- il Portale del Processo Tributario Telematico, che consente di trasmettere telematicamente atti e documenti, che vanno a formare il fascicolo processuale informatico;
- il "Telecontenzioso", il portale che permette di consultare le informazioni presenti nella banca dati delle Commissioni Tributarie, relativamente ai ricorsi/appelli di competenza del difensore.

L'utente potrà salvare in modo sicuro nella PDUA le proprie credenziali per un accesso più rapido e agevole ai suddetti Portali.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.15.3 Deposito PPT

La PDUA dovrà consentire il deposito degli atti dei difensori in materia penale secondo le modalità previste dalla legge, in particolare, da ultimo, dagli artt. 23 e 24, D.L. n. 137/2020.

L'insieme delle suddette disposizioni individua due modalità:

- upload sul Portale del Processo Penale Telematico per il deposito di memorie, documenti, richieste ed istanze indicate dall'articolo 415-*bis*, comma 3, del codice di procedura penale (e di eventuali ulteriori atti individuati con uno o più decreti del Ministro della giustizia) presso gli uffici del Pubblico Ministero;
- in via transitoria, fino alla fine dello stato di emergenza, trasmissione dall'indirizzo PEC del difensore inserito nel Registro Generale degli indirizzi elettronici (ReGIndE) agli indirizzi PEC degli uffici giudiziari destinatari, indicati in apposito provvedimento del Direttore generale dei sistemi informativi e automatizzati (Provvedimento DGSIA n. 10791.ID del 9 novembre 2020) per atti, documenti e istanze comunque denominati diversi da quelli indicati nei commi 1 e 2 dell'art. 24, D.L. n. 137/2020.

Deposito mediante Portale (Provvedimento DGSIA 24 febbraio 2021, pubblicato sul PST il 25 febbraio 2021)

La PDUA dovrà, pertanto, integrare nella sua interfaccia il Portale Deposito atti Penali (PDP). Tale portale è accessibile dal Portale dei Servizi Telematici (PST), previa autenticazione con CNS. L'accesso dovrà essere effettuato tramite il PST, cui rinvierà la PDUA.

Deposito a mezzo PEC (Provvedimento DGSIA 9 novembre 2020, n. 10791.ID)

Posto che, allo stato attuale, la possibilità di trasmissione degli atti penali a mezzo posta elettronica certificata è limitata dalle suddette disposizioni al periodo dell'emergenza sanitaria

dovuta al Covid-19, l'interfaccia per il deposito a mezzo PEC dovrà essere realizzata qualora tale modalità venga mantenuta anche dopo la fine dello stato di emergenza o qualora ancora in vigore al momento della predisposizione del progetto esecutivo della fase 6 (cfr. par. 1.3 e par. 2.1).

La PDUA dovrà prevedere una specifica interfaccia per la compilazione guidata e per il successivo invio del messaggio PEC con il quale viene effettuato il deposito. In particolare, saranno implementati:

- la selezione dell'ufficio giudiziario di destinazione attraverso un menu a tendina, riportante l'elenco aggiornato degli indirizzi PEC degli uffici giudiziari di destinazione;
- la compilazione guidata dell'oggetto secondo uno standard, che consenta di identificare agevolmente il messaggio inviato (e le relative ricevute PEC) anche a distanza di tempo;
- controlli sulla dimensione del messaggio (che non deve superare i 30 MB) e sulla presenza della firma digitale sull'atto del procedimento.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.16 Gestionale PEC

La PDUA dovrà disporre di un client evoluto di posta elettronica certificata, che operi quale alternativa al sistema WebMail fornito direttamente dai singoli provider, accessibile via web, multi-account e multi-utente. Il Gestionale PEC dovrà semplificare l'uso delle caselle PEC dell'utente, consentendo di consultare in un'unica schermata tutti gli account configurati e organizzandone il contenuto in funzione della tipologia dei messaggi.

Il Gestionale PEC consentirà:

- di riconoscere la natura dei messaggi al fine di classificarli quali biglietti di cancelleria, ricevute dei depositi telematici, notifiche mezzo PEC ecc. e di visualizzarli in base alla loro tipologia;
- di collegare le ricevute relative alle varie tipologie di messaggi inviati da tutte le caselle configurate (depositi telematici nelle varie giurisdizioni, notifiche a mezzo PEC) al messaggio stesso, permettendo in tal modo di monitorare i flussi di lavoro e verificare l'esito dell'invio in una schermata riepilogativa o in modo dettagliato per destinatario;
- di visualizzare direttamente il messaggio, senza l'intestazione con i dati di certificazione;
- di accedere a tutti gli account PEC da una singola finestra e qualunque sia il gestore;
- di disporre di funzionalità avanzate di ricerca: in modalità full-text su una singola casella o contemporaneamente su tutte quelle configurate, allegati compresi, per mittente, per destinatario, per data (singola o range), per oggetto, per nome allegato, con la possibilità di salvataggio delle ricerche in apposite aree/cartelle consultabili successivamente;
- di disporre di filtri e notifiche configurabili dal singolo utente;
- di gestire invii massivi – predisponendo la trasmissione di un singolo messaggio ad una pluralità di destinatari con invii separati, che ne garantiscano la riservatezza – e, a scelta dell'utente, di scaricare automaticamente le ricevute dalla casella per prevenirne la saturazione;
- di salvare file e allegati direttamente nel Cloud Storage.

Il Gestionale PEC consentirà di gestire almeno 2 (due) account di posta elettronica certificata. Entro tali limiti (o quelli più elevati proposti dal Concorrente in Offerta Tecnica) l'utente della PDUA avrà la possibilità di configurare nel Gestionale PEC uno o più account di posta elettronica ordinaria.

Come previsto, in generale, per tutti i componenti della piattaforma, anche l'utilizzo del Gestionale PEC potrà essere delegato a uno o più soggetti. In tal caso il client evoluto:

- consentirà di gestire lo stato di lettura dei messaggi per utente (se letto da un utente, il messaggio risulta da leggere per gli altri utenti) o per messaggio (se letto da un utente, risulta letto per tutti gli utenti);
- tratterà tutte le attività, consentendo di verificare sempre l'utente che ha compiuto la singola operazione.

Come stabilito dal Disciplinare di Gara, che prevede valutazione tecnica migliorativa in tal senso, costituirà facoltà del Concorrente proporre in Offerta Tecnica (cfr. cap. 9):

- una configurazione avanzata di caselle PEC e operatori, definendo permessi e regole di accesso sul singolo account e su singole funzionalità (per es. accesso a ricerche salvate, gestione di invii massivi ecc.);
- la gestione di un maggior numero di caselle PEC, oltre quelle obbligatoriamente previste dal presente Capitolato.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.17 Notifiche a mezzo PEC

La funzionalità sviluppata ed implementata nella PDUA dovrà essere organizzata secondo il seguente schema:

- Invio Notifica:
 - selezione del documento da notificare (funzione "sfoglia") dalle cartelle del dispositivo utilizzato o dal Cloud Storage: l'atto da notificare dovrà essere in formato PDF;
 - selezione di ulteriori allegati con l'indicazione della tipologia e con l'inserimento di un campo testuale che ne identifichi una descrizione;
 - acquisizione informazioni relative alla notifica: descrizione, data, riferimenti al fascicolo se già esistente, parti (selezionabili dai contatti dell'iscritto), destinatario della notifica (con l'indirizzo PEC e il registro da cui è stato tratto);
 - generazione automatica della "Relata" in formato PDF e sottoscritta con firma digitale, con possibilità di inserire automaticamente eventuali attestazioni di conformità redatte secondo modelli personalizzabili;
 - sottoscrizione con firma digitale mediante procedura guidata, con verifica dell'apposizione della firma su atti obbligatoriamente da sottoscrivere (per es. relata di notifica);
 - possibilità di salvare in bozza una notifica non ancora pronta per l'invio;
 - invio tramite PEC con oggetto predefinito "Notificazione ai sensi della legge n. 53 del 1994".
- Visualizzazione Notifiche effettuate e monitoraggio degli esiti:
 - Visualizzazione degli invii effettuati e delle relative ricevute di tipo Accettazione/Consegna/Mancata Consegna;
 - Possibilità di salvare il messaggio inviato e le relative ricevute in formato EML.
 - Predisposizione in formato PDF della documentazione e delle attestazioni previste dall'art. 9, commi 1-bis e 1-ter, legge n. 53/1994 ai fini della prova su

supporto cartaceo del perfezionamento della notifica a mezzo PEC. Le attestazioni devono essere personalizzabili.

La funzionalità sviluppata dovrà essere integrata con quelle del modulo Processo Telematico.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.18 Cloud Storage

Il Cloud Storage fornirà agli utenti della piattaforma una soluzione sicura e a norma per il salvataggio, la sincronizzazione e la condivisione di file. Il Cloud Storage permetterà di caricare, scaricare, consultare, condividere o sincronizzare automaticamente attraverso diversi dispositivi (PC, tablet e smartphone) documenti e altri contenuti, che saranno sempre a disposizione dell'utente e potranno essere condivisi con collaboratori e terzi in piena sicurezza e nel rispetto del GDPR.

Il servizio offrirà uno spazio di archiviazione di 10 Gigabyte/anno/avvocato, incrementabile a pagamento su richiesta dell'utente.

Il Cloud Storage:

- consentirà di organizzare il contenuto in cartelle e supporterà il "drag and drop" e la ricerca full-text;
- consentirà di visualizzare l'anteprima dei più comuni formati di file (file di testo, pdf, Microsoft Office, OpenDocument, immagini, suoni e video);
- consentirà di condividere file con altri utenti della piattaforma o con terzi (per esempio, un cliente);
- sarà integrato con il "Processo Telematico" e con il "Gestionale PEC";
- consentirà di salvare nello spazio di archiviazione disponibile i documenti scaricati tramite le altre applicazioni della piattaforma.

Oltre alle cartelle create dall'utente, saranno sempre disponibili le cartelle:

- file recenti;
- file preferiti;
- file condivisi, all'interno della quale sarà possibile distinguere i file condivisi dall'utente con altri utilizzatori della piattaforma dai file condivisi da altri utilizzatori della piattaforma con l'utente;
- file eliminati, dalla quale sarà possibile, entro un determinato periodo di tempo, il recupero dei file elencati.

Il caricamento di file o cartelle nell'area cloud avverrà:

- mediante trascinamento del file o della cartella all'interno della pagina web ove è visualizzato il Cloud Storage;
- mediante un apposito pulsante della PDUA che consentirà, attraverso il file manager del dispositivo, di selezionare il file o la cartella da caricare;
- in caso di realizzazione dell'applicazione desktop, mediante copia del file o della cartella da sincronizzare in un'apposita cartella del computer dedicata al Cloud Storage.

Costituirà elemento di valutazione tecnica migliorativa (cfr. Disciplinare di gara) la realizzazione di un'applicazione desktop, per le piattaforme Microsoft Windows e Apple MacOS, che consenta una più agevole e rapida sincronizzazione dei contenuti dell'utente memorizzati sul proprio personal computer.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.1.19 Controllo Log e raccolta dati statistici

Controllo Log

Le operazioni di raccolta dei dati relativi al sistema, al traffico di rete, alle attività degli utenti ed al server Web rivestono un'importanza fondamentale in quanto la loro analisi consente l'individuazione di eventuali intrusioni e di attività di "probing" verso il sistema.

Il Fornitore dovrà pertanto implementare, con riferimento a tutti gli sviluppi di cui alle fasi 1-2-3-4 e 6, meccanismi di controllo dei Log, che dovranno consentire di monitorare ed analizzare:

- la natura e la portata del traffico di rete attraverso la raccolta di dati concernenti almeno:
 - il numero dei pacchetti, il numero dei bytes e delle connessioni in entrata ed uscita suddivisi per protocollo, indirizzi IP sorgenti e destinazione e porte,
 - le intestazioni ed il contenuto dei pacchetti ricevuti,
 - il numero dei socket aperti,
 - gli errori che si verificano sulle differenti interfacce di rete e lo stato di queste ultime,
 - le connessioni effettuate ed i tentativi di connessione falliti suddivisi per protocollo, nome dell'host/utente, porte, indirizzi, data ed ora,
 - la durata ed il flusso di ciascuna delle connessioni,
- l'utilizzo del sistema attraverso la raccolta di dati concernenti almeno:
 - l'ammontare totale delle risorse in uso (CPU, memoria, dischi),
 - lo stato del file system per ciascuna partizione in termini di spazio libero, numero dei file aperti, statistiche di I/O,
 - i cambiamenti nello stato del sistema (shutdown e riavvii),
 - la data e l'ora di avvio dei vari processi, la loro durata nonché la percentuale di risorse, le periferiche ed il numero dei file che ciascuno di essi adopera,
 - gli errori ed i warning segnalati dal sistema,
- gli utenti e le attività di questi attraverso la raccolta di dati concernenti almeno:
 - login (data ed ora, numero di tentativi falliti, tentativi di accesso come utenti privilegiati) e logout,
 - i cambiamenti e le modifiche riguardanti i privilegi degli utenti e l'uso dei privilegi stessi,
 - l'esecuzione di azioni che richiedono particolari privilegi,
 - il numero dei processi avviato,
- l'integrità dei file attraverso la raccolta di dati concernenti almeno:
 - il numero ed il timestamp di file e/o directory ed i loro attributi,
 - il checksum per tutti i file e le directory più importanti (pagine web, file di sistema e di configurazione, applicazioni e strumenti per la sicurezza, file contenenti dati rilevanti),
 - i cambiamenti nelle dimensioni, nel contenuto e nella protezione dei file,
- l'aggiunta, la cancellazione e la modifica di file e/o directory.

Tali funzionalità dovranno essere poi completate ed integrate nell'ambito dell'attività di cui al paragrafo successivo, relativo alla raccolta di dati statistici.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica (cfr. cap. 9) il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

Raccolta dati statistici sull'utilizzo della piattaforma

Poiché nel caso dei log applicativi, la dimensione delle informazioni che deriva dalle operazioni di tracciatura può essere considerevole, il sistema dovrà prevedere al minimo la memorizzazione periodica (giornaliera) di metadati, elaborati a partire da quanto presente nel file di log prodotti.

La PDUA dovrà pertanto mettere a disposizione degli utenti dati e informazioni di carattere statistico relativi all'utilizzo della medesima, in tutte le funzionalità che la contraddistinguono.

L'Offerente potrà proporre soluzioni di:

- cruscotti near-real time,
- report scaricabili,
- dashboard,
- etc.

I dati e le informazioni dovranno essere resi disponibili:

- agli utenti della piattaforma, per quanto di loro competenza,
- al personale di Cassa Forense, con vista globale sulla piattaforma nella sua interezza ed in merito ai dati/statistiche di utilizzo di tutti gli utenti.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica (cfr. cap. 9) il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

2.2 SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DELLA PDUA

Costituirà compito del Fornitore Aggiudicatario la realizzazione di un "**Centro Servizi**" per la gestione della PDUA e l'erogazione dei servizi di:

- manutenzione correttivo/applicativa (2° livello);
- manutenzione evolutivo/adequativa.

2.2.1 Centro Servizi

Il Centro Servizi costituisce elemento cardine dell'architettura che il Fornitore dovrà predisporre, mantenere e gestire ai fini dell'erogazione delle funzionalità offerte della PDUA, così come richieste nel presente Capitolato Tecnico.

La PDUA, per il tramite delle funzionalità richieste al Fornitore, dovrà comunicare con diversi Enti/sistemi esterni (es. Ministero della Giustizia, etc.) sfruttando le funzionalità di cooperazione delle quali dovrà essere dotato il Centro Servizi.

Il Centro Servizi è costituito da un'architettura provvista di 2 Data Center (DC "Primario" e DC "Secondario") collegati fra loro in modalità Disaster Recovery. Tutti i requisiti indicati nella presente sezione si applicano sia al Centro Servizi Primario che al Centro Servizi Secondario.

Con riferimento alla intera architettura consistente nei 2 Centri Servizi collegati in Disaster Recovery, il Fornitore dovrà garantire i seguenti parametri:

- RTO: 4h;
- RPO: 1h.

Costituirà compito del Fornitore nominare un **Responsabile del Centro Servizi** il quale avrà il compito di coordinare tutte le attività necessarie alla erogazione dei servizi previsti e di gestire i

rapporti con Cassa Forense e con eventuali soggetti terzi che si rendessero necessari ai fini di quanto richiesto.

Di seguito sono elencate le caratteristiche logistiche, architetture e funzionali che il Centro Servizi dovrà possedere nell'ambito dell'erogazione dei servizi richiesti al Fornitore:

- gli edifici dovranno essere conformi alle normative vigenti (anche per il rischio sismico) e dotati di tutti i permessi necessari (agibilità, VV.FF., etc.);
- gli accessi fisici dovranno essere controllati ed il perimetro degli edifici sorvegliato da un sistema di video sorveglianza delle immagini, dotato di sistemi anti-intrusione in grado di allertare automaticamente la vigilanza preposta;
- tutti i locali dovranno essere dotati di quanto previsto dalle norme di sicurezza in merito alla prevenzione antincendio (estintori, ecc.) nonché di rilevatori di fumo in grado di segnalare automaticamente allarmi a personale di sorveglianza preposto;
- dovranno essere previste apposite procedure per l'evacuazione in caso di necessità e tali da ridurre al minimo l'impatto sull'operatività;
- tutte le componenti critiche del Centro Servizi dovranno essere alimentate da UPS, costituiti da elementi in parallelo, in grado quindi di garantire la continuità elettrica: fra le componenti critiche dovranno essere annoverati almeno la sala elaboratori, gli impianti di trasmissione fonia e dati, gli apparati di rete locale, i PC delle postazioni operative;
- gli impianti di elaborazione dovranno essere posti in locali contropavimentati e controsoffittati;
- dovrà essere garantita la presenza di:
 - sistemi anti-allagamento con sonde di rilevazione per la presenza di liquidi e ambienti dotati di sistema di convogliamento e scarico dei liquidi verso l'esterno;
 - gruppi elettrogeni, che si attivano dopo alcune decine di secondi dall'interruzione di tensione, per far fronte a mancanze di tensione prolungate;
 - sistemi di monitoraggio continuo degli allarmi.

Il Centro Servizi dovrà essere interconnesso alla rete Internet e, qualora necessario, alla rete SPC.

Il Centro Servizi dovrà prevedere:

- la presenza di un **SOC**,
- l'instaurazione di un adeguato **Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI)**, consistente in un processo iterativo articolato in successive implementazioni, monitoraggio e fasi di riesame e miglioramento.

2.2.2 Servizi di manutenzione correttivo/applicativa ed Help Desk di 2° livello

In seguito all'avvenuto collaudo con esito positivo della fase 1, il Fornitore ha l'obbligo di rendere disponibili i servizi di manutenzione correttivo/applicativa e il relativo Help Desk di 2° livello.

Le attività di manutenzione correttivo/applicativa comprendono la diagnosi e la rimozione:

- delle cause dei malfunzionamenti sviluppati dalla PDUA in tutte le funzionalità/servizi che essa rende disponibili;
- degli effetti di detti malfunzionamenti sulle basi dati e, più in generale, sulla PDUA intera.

Gli interventi di manutenzione correttivo/applicativa si intendono pertanto comprensivi di ciascuna attività necessaria ai fini:

- della eliminazione delle cause originanti il malfunzionamento;
- del ripristino e del controllo delle normali condizioni di funzionamento;
- del collaudo relativo alla eventuale modifica implementata;
- della redazione e consegna al referente della Committente di una “**nota di ripristino funzionalità**”, al termine dell’eventuale intervento effettuato, contenente:
 - descrizione del problema segnalato;
 - descrizione dell’intervento effettuato;
 - eventuale workaround implementato;
 - eventuali criticità residue;
 - eventuali piani di rientro dalle criticità residue.

Costituirà, inoltre, compito del Fornitore monitorare la piattaforma e procedere in maniera proattiva ad attività di manutenzione correttivo/applicativa anche in assenza di segnalazioni lato utente e previa comunicazione a Cassa Forense.

I servizi di manutenzione correttivo/applicativa (2° livello) possono essere innescati a seguito di segnalazioni di malfunzionamento provenienti:

- da un eventuale Help Desk di 1° livello (non oggetto della presente fornitura), a seguito di segnalazione utente relativa ad un malfunzionamento;
- da Cassa Forense;
- dal Fornitore stesso a seguito dell’attività di monitoraggio proattivo che ha in carico.

Le risorse del Fornitore deputate ai servizi di manutenzione correttivo/applicativa, attraverso l’Help Desk di 2° livello:

- prendono in carico le segnalazioni di malfunzionamento nel rispetto della seguente procedura:
 - presa in carico della segnalazione e rilevazione dei dati utente;
 - analisi del problema segnalato;
 - implementazione della soluzione correttiva;
 - chiusura della segnalazione;
- provvedono al pieno ripristino della PDUA nelle funzionalità originali rilasciate;
- comunicano all’Help Desk di 1° livello l’avvenuto ripristino delle condizioni originali di funzionamento ai fini della verifica conclusiva con l’utente.

I costi dei servizi di Manutenzione correttivo/applicativa e dell’Help Desk di 2° livello sono da ritenersi ricompresi nelle voci di prezzo offerte per i servizi di progettazione, sviluppo e realizzazione della PDUA (cfr. Disciplinare di Gara).

2.2.3 Servizi di manutenzione evolutivo/adequativa

I servizi di manutenzione evolutivo/adequativa in carico al Fornitore comprendono il supporto a Cassa Forense nell’evoluzione/adequamento della PDUA con particolare riferimento allo sviluppo di nuove funzionalità e/o alla modifica/integrazione di funzionalità esistenti a seguito:

- della necessità di recepire adeguamenti normativi e regolamentari non procrastinabili;
- di sopravvenute esigenze da parte della Committente;
- di modifiche dei sistemi ministeriali con cui la PDUA si interfaccia.

In particolare, le attività di manutenzione evolutivo/adequativa possono articolarsi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nell’esecuzione di interventi volti ad apportare modifiche e/o integrazioni:

- dovuti a cambiamenti di condizioni al contesto operativo (ad esempio per variazioni al numero utenti o per aumento delle dimensioni delle basi dati, oltre quanto già previsto per i servizi base e opzionali, per migliorie di performance etc.),
- necessari a seguito di innalzamento di versioni dei software di base,
- intesi all'introduzione di nuovi prodotti, funzionalità, servizi o modalità di gestione del sistema,
- anche massivi, non a carattere funzionale, alle applicazioni, e così via.

Le modalità di richiesta da parte di Cassa Forense per attività di manutenzione evolutivo/adequativa e le relative modalità di esecuzione da parte del Fornitore Aggiudicatario sono regolate dalla procedura di cui al paragrafo successivo.

Da un punto di vista quantitativo, per i servizi di manutenzione evolutivo/adequativa si stima un fabbisogno di **almeno 200 giornate/uomo**. I suddetti servizi sono da considerarsi **opzionali** (cfr. par. 1.3) e verranno erogati ad esclusiva richiesta e secondo i fabbisogni di Cassa Forense.

2.2.3.1 Procedura di richiesta/esecuzione dei servizi di manutenzione evolutivo/adequativa

La richiesta da parte di Cassa Forense in merito ad attività di manutenzione evolutivo/adequativa e la relativa esecuzione da parte del Fornitore Aggiudicatario sono regolate dalla seguente procedura, nel rispetto dei livelli di servizio di cui al par. 8.2:

- al sorgere di una esigenza in merito ad una attività di manutenzione evolutivo/adequativa Cassa Forense invia al Fornitore un Documento di **“Piano dei Fabbisogni Evolutivo/adequativo”** contenente:
 - descrizione dello sviluppo richiesto,
 - eventuali tempi limite per l'implementazione dello sviluppo richiesto;
- il Fornitore redige un **“Progetto dei Fabbisogni Evolutivo/adequativo”** contenente almeno:
 - progettazione di dettaglio dello sviluppo richiesto,
 - eventuali limitazioni/vincoli dello sviluppo proposto,
 - eventuali pre-requisiti in carico a Cassa Forense,
 - piano temporale dettagliato per l'implementazione dello sviluppo richiesto (tempo richiesto per la “Dichiarazione di Pronti al collaudo” ed eventuali milestone intermedie),
 - giorni/uomo necessari per l'implementazione dello sviluppo (relativi allo *skill-mix* di cui in Tabella 2),
 - composizione del team preposto all'implementazione dello sviluppo;
- Cassa Forense si riserva di chiedere modifiche/integrazioni al **“Progetto dei Fabbisogni Evolutivo/adequativo”**;
- il Fornitore apporta le eventuali modifiche/integrazioni richieste dalla Committente.

Tutti gli sviluppi implementati dovranno essere sottoposti a collaudo nel rispetto delle modalità definite al cap. 6.

Resta inteso che:

- **Cassa Forense non è in alcun modo obbligata, anche in presenza di un “Progetto dei Fabbisogni Evolutivo/adequativo” ritenuto soddisfacente, ad autorizzare il Fornitore all'avvio dei lavori,**
- **il Fornitore non è autorizzato a procedere con l'implementazione di uno sviluppo proposto in assenza di esplicita autorizzazione scritta da parte di Cassa Forense.**

Come previsto nel Disciplinare di Gara, il Concorrente dovrà proporre in Offerta Economica una quotazione per singola giornata/uomo per attività di manutenzione evolutivo/adequativa, prendendo a riferimento lo *skill-mix* indicato nella seguente tabella:

Figura professionale	Percentuale di impiego
Capo Progetto	3%
Software Architect	3%
Analista funzionale	15%
Web Designer (specialista UI/UX)	15%
Analista Programmatore	30%
Programmatore	24%
Specialista di tecnologia/prodotto junior	5%
Specialista di tecnologia/prodotto senior	5%

Tabella 2 – Skill-mix per attività di manutenzione evolutivo/adequativa

2.3 SERVIZI DI FORMAZIONE

Costituirà obbligo del Fornitore l'erogazione di servizi di formazione rivolti al personale di Cassa Forense al fine di consentire alla Committente di:

- individuare futuri sviluppi e/o adeguamenti da implementare nella PDUA;
- assumere, alla scadenza del contratto con il Fornitore, la gestione diretta della piattaforma o affidarla ad un nuovo soggetto selezionato dalla Committente.

I servizi di formazione consentiranno al personale di Cassa Forense di approfondire la conoscenza della piattaforma sia da un punto di vista tecnico, sia dal punto di vista delle funzionalità offerte.

Inoltre, in seguito ad eventuali interventi di manutenzione evolutivo/adequativa, costituirà obbligo del Fornitore provvedere ad un'attività formativa integrativa.

Il Fornitore dovrà erogare i servizi di formazione in locali messi a disposizione dalla Committente presso la sede della medesima in Roma o da remoto, in base alle indicazioni di Cassa Forense. Le attività di predisposizione e fornitura del materiale didattico necessario si intendono a completa cura e spese del Fornitore.

Costituirà obbligo del Concorrente includere nell'Offerta Tecnica (cfr. cap. 9) una sezione intitolata "**Piano della formazione**" contenente la soluzione proposta relativamente all'erogazione dei servizi di formazione. Successivamente alla stipula del Contratto potranno essere avviate delle attività di consolidamento del "**Piano della formazione**" proposto, congiuntamente dalla Committente e dal Fornitore Aggiudicatario. Quest'ultimo dovrà pertanto impegnarsi, nel caso e nel rispetto delle tempistiche indicate nel cap. 8, ad apportare a detto Piano eventuali variazioni/integrazioni richieste da Cassa Forense.

A beneficio del Concorrente e con il solo obiettivo di agevolarlo nella redazione della propria Offerta Economica, Cassa Forense stima, senza che questo costituisca per la medesima alcun vincolo, obbligo o limitazione, una partecipazione ai servizi di formazione per circa 20 (venti) discenti.

Da un punto di vista quantitativo si stima un fabbisogno di **almeno 50 giornate/uomo**. I servizi di formazione sono da considerarsi servizi **opzionali** (cfr. par. 1.3) e verranno erogati ad esclusiva richiesta e secondo i fabbisogni di Cassa Forense.

3 DIMENSIONAMENTO DEL PROGETTO

Il Fornitore dovrà inizialmente garantire un dimensionamento del Centro Servizi e di tutte le infrastrutture hardware e software per un massimo di **50.000 utenti**: i relativi costi si intendono completamente remunerati all'interno delle voci di prezzo previste dal Disciplinare di Gara per i servizi BASE.

In caso di sopravvenute esigenze incrementali, la Committente si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore la gestione di un maggior numero di utenti, fino al raggiungimento della totalità, di volta in volta esistente, degli iscritti di Cassa Forense, che al 1° gennaio 2021 ammontavano a circa 245.000 (duecentoquarantacinquemila) avvocati (tale indicazione costituisce esclusivamente indicazione di supporto per il Concorrente, senza rappresentare alcun vincolo e/o limitazione per la Committente). A tal fine il Concorrente dovrà indicare il prezzo offerto per la gestione di **“scaglioni/blocchi di utenti”**, aggiuntivi rispetto a quelli inclusi nei servizi BASE, pari a ulteriori **20.000 utenti** per scaglione/blocco, **fino ad un massimo di 10 scaglioni/blocchi** potenzialmente stimati per la gestione di tutti gli iscritti di Cassa Forense. I relativi costi si intendono completamente remunerati all'interno delle voci di prezzo previste dal Disciplinare di Gara per i servizi opzionali e saranno sostenuti dalla Committente esclusivamente in caso di esplicita richiesta e secondo i fabbisogni della stessa Committente.

Costituirà a tal fine compito del Fornitore Aggiudicatario consegnare alla Committente, con cadenza mensile, un **report**, inerente alle **statistiche di accesso** alla PDUA, che riporti, fra l'altro:

- il numero totale degli utenti della piattaforma;
- l'indicazione degli accessi contemporanei, sia come valore medio nel mese sia come valore di punta.

Si precisa, infine, che costituirà compito del Fornitore mettere a disposizione degli utenti (senza alcun onere economico a carico della Committente oltre quanto indicato nello schema di Offerta Economica, cfr. Disciplinare di Gara) lo spazio necessario per il transito temporaneo dei documenti sia in download che in upload, oltre che per il tempo necessario per poter effettuare le necessarie operazioni.

4 MODALITA' DI CONDUZIONE DEL PROGETTO

4.1 Risorse del fornitore

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà identificare una figura professionale all'interno della propria organizzazione (denominata **“Referente Unico del Fornitore – RUF”**) la quale fungerà da interfaccia con il **“Direttore dell'Esecuzione del Contratto – DEC”** nominato dalla Committente: contestualmente alla stipula del Contratto il Fornitore dovrà comunicare i riferimenti del RUF (nominativo e canali di contatto) alla Committente. Qualora Cassa Forense, nell'arco della durata del Contratto, riscontrasse

- una non corrispondenza delle competenze del RUF con quanto richiesto nel presente documento, ovvero
- lo svolgimento con scarsa diligenza delle attività e dei compiti assegnatigli dal presente Capitolato,

il Fornitore si impegna ora per allora a provvedere alla sua pronta sostituzione.

Il **RUF** costituirà il punto di contatto del Fornitore nei confronti di Cassa Forense (o di soggetto terzo da essa incaricato) con riferimento ai servizi oggetto del Contratto e per l'intera durata dello

stesso, nonché il referente di livello più elevato in caso di problemi, essendo pertanto responsabile delle attività di:

- gestione dei rapporti con Cassa Forense, quale interfaccia diretta con il DEC da questa nominato;
- conseguimento degli obiettivi di esecuzione dell'appalto (erogazione dei servizi in conformità con le specifiche richieste, rispetto degli SLA definiti, etc.);
- coordinamento delle attività di gestione e di controllo dei servizi richiesti, delle attività inerenti all'intera fase di sviluppo e, in generale, di tutte le attività previste a carico del team di risorse ad esse dedicato;
- applicazione delle procedure, delle metodologie concordate e del corretto funzionamento dei processi in atto;
- partecipazione ad incontri regolari, con periodicità da definire, con i rappresentanti di Cassa Forense, allo scopo di fornire aggiornamenti sullo stato di avanzamento di erogazione dei servizi e di condividere ogni azione correttiva che si renda necessaria per il rispetto dei tempi e degli obiettivi di qualità del servizio stabiliti.

Ad ogni modo il Fornitore dovrà rendersi disponibile a partecipare con le sue risorse a qualsiasi gruppo di lavoro che la Committente voglia istituire ai fini del monitoraggio della conduzione del progetto (es. tavoli di lavoro, tavoli di escalation, steering committee, etc.).

4.1.1 Requisiti obbligatori delle risorse del Fornitore

Nella presente sezione sono indicati i requisiti minimi per ciascuna delle figure professionali di cui si comporrà il team proposto dal Fornitore.

4.1.1.1 Capo Progetto

- **Titolo di studio:**
 - Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
- **Esperienze lavorative:**
 - Minimo 12 anni, di cui almeno 4 nella funzione
 - Redazione di documentazione di progetto
 - Controllo realizzazione procedure
 - Stima di risorse per realizzazione di progetto
 - Stima di tempi e pianificazione attività
 - Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse
 - Utilizzo di tecniche e prodotti software per project management e risk management
 - Responsabilità di gruppi di progetto
- **Conoscenze**
 - Metodologie di erogazione del servizio e di sviluppo software
 - Conoscenze di tecniche e prodotti software per project management e risk management
 - Autorevolezza e comprovata esperienza in progetti di grandi/medie dimensioni
 - Strumenti MS Office
 - Lingua inglese (tecnica)
 - Ottime capacità relazionali

4.1.1.2 *Software Architect*

- **Titolo di studio:**
 - Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
- **Esperienze lavorative:**
 - Minimo 10 anni, di cui almeno 6 nella funzione
 - Esperienza nello sviluppo di software e nella codifica in vari linguaggi (C #, .NET, Java ecc.)
 - Ottima conoscenza della progettazione e dell'architettura di software e applicazioni
 - Esperienza nello sviluppo con metodologia Domain Driven Design (DDD)
 - Esperienza nello sviluppo con metodologia Test Driven Design (TDD)
 - Esperienza nello sviluppo con metodologia Command Query Responsibility Segregation (CQRS)
 - Esperienza nello sviluppo con metodologia Event Sourcing;
 - Esperienza nello sviluppo di architetture basate su messaggi attraverso utilizzo dei seguenti framework: Service Fabric, Msmq, RabbitMq, AmpMq, Redis, Masstransit, NserviceBus
 - Ottima conoscenza di UML e altri metodi di modellazione
 - Familiarità con HTML / CSS, JavaScript e design UI / UX
- **Conoscenze:**
 - Conoscenza ampia ed estesa del processo di sviluppo del software e delle sue tecnologie
 - Conoscenza degli stili architettonici e dei pattern progettuali
 - Conoscenza delle piattaforme ESB (Enterprise Service Bus) come BizTalk o MuleSoft
 - Background in architettura orientata ai servizi (SOA)
 - Comprensione del ciclo di vita dello sviluppo del software (SDLC)
 - Individuazione e direzione delle risoluzioni per problemi critici relativi all'interfaccia hardware e software
 - Strumenti MS Office
 - Lingua inglese (tecnica)

4.1.1.3 *Analista Funzionale*

- **Titolo di studio:**
 - Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
- **Esperienze lavorative:**
 - Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione
 - Redazione di documentazione di progetto
 - Controllo realizzazione procedure
 - Stima di risorse per realizzazione di progetto
 - Conduzione della fase di analisi tramite raccolta di esigenze/requisiti utente e traduzione in specifiche funzionali e tecnologiche
 - Stima di tempi e pianificazione attività nell'ambito della fase di analisi
 - Partecipazione a progetti su disegno di siti web, architettura dell'informazione, comunicazione web
 - Partecipazione a progetti su sviluppo di API

- **Conoscenze:**
 - Metodologie di sviluppo
 - Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management
 - Strumenti MS Office
 - Lingua inglese (tecnica)
 - Ottime capacità relazionali
 - Metodologie e strumenti di test del software
 - DBMS relazionali
 - Tecnologie di virtualizzazione
 - CMS

4.1.1.4 *Web Designer (specialista UI/UX)*

- **Titolo di studio:**
 - Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
- **Esperienze lavorative:**
 - Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione
 - Responsabilità di iniziative per definire ex novo il “concept” e la digital identity (grafica) di portali / siti web
 - Coordinamento risorse, in progetti di medie/grandi dimensioni
 - Analisi, disegno, progettazione in ambito di layout grafico di siti web usabili e accessibili, architettura dell’informazione, comunicazione web
 - Predisposizione di piani di comunicazione per lancio e la gestione di portali / siti web e per specifici eventi
 - Coordinamento di produzioni audio, video ed editing multimediale
- **Conoscenze:**
 - Ottima conoscenza delle tecnologie e dei sistemi web
 - Ottima conoscenza nel disegno dell’architettura dell’informazione e nella creazione della struttura generale di un sito
 - Buone capacità nel controllare l’aspetto visivo di un sito web
 - Buona conoscenza dei linguaggi ed ambienti di editing per il supporto nella pubblicazione: in particolare HTML/XHTML, CSS, Ajax, Javascript
 - Ottima conoscenza di pacchetti grafici
 - Ottima conoscenza, a livello operativo, delle metodologie e tecniche per la verifica e la misura di usabilità e accessibilità
 - Ottima capacità di integrare i requisiti dell’utente, i requisiti dell’applicazione, i vincoli di accessibilità e di usabilità in una interfaccia visuale e in un modello di interazione (altrimenti detto “esperienza dell’utente”) il più possibile uniforme e integrato.

4.1.1.5 *Analista Programmatore*

- **Titolo di studio:**
 - Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
- **Esperienze lavorative:**
 - Minimo 3 anni, di cui almeno 2 nella funzione

- Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni, coordinamento e supervisione di gruppi di programmatori, partecipazione ai test
- Verifica della corretta applicazione di metodi e standard
- Sviluppo di analisi tecnica di media/alta complessità
- Progettazioni di software riutilizzando soluzioni architetture precedentemente testate (design pattern)
- Realizzazione di siti web accessibili
- Esecuzione di test di componenti, test di integrazione e regressione (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico)
- Progettazione e sviluppo di applicazioni per dispositivi mobili
- **Conoscenze:**
 - Metodologie di sviluppo applicate ai siti web
 - Metodologie e strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, prestazioni, sicurezza, etc.)
 - DBMS relazionali
 - Application Server e Web server
 - Sistemi di Configuration e Versioning
 - Metodologia di analisi e disegno per oggetti
 - Strumenti MS Office
 - Lingua inglese(tecnica)
 - Metodologia di analisi e disegno per servizi (SOA)
 - Metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML, modellazione dati
 - Piattaforme per lo sviluppo di applicazioni per device mobili
 - CMS

4.1.1.6 *Programmatore*

- **Titolo di studio:**
 - Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
- **Esperienze lavorative:**
 - Minimo 2 anni, di cui almeno 2 nella funzione
 - Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni
 - Coordinamento e supervisione di gruppi di programmatori, partecipazione ai test
 - Verifica della corretta applicazione di metodi e standard
 - Sviluppo di analisi tecnica di media/alta complessità
 - Progettazioni di software riutilizzando soluzioni architetture precedentemente testate (design pattern)
 - Realizzazione di siti Web accessibili
 - Sviluppo di siti
 - Esecuzione di test di componenti, test di integrazione e regressione (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico)
 - Progettazione e sviluppo di applicazioni per dispositivi mobili
- **Conoscenze:**
 - Metodologie di sviluppo applicate ai siti web
 - Strumenti MS Office
 - Lingua inglese (tecnica)

- Ottime capacità relazionali
- Metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML, modellazione dati
- Metodologie di strutturazione di progetti multilinguaggio
- Metodologie e strumenti di test del software
- DBMS relazionali
- Piattaforme per lo sviluppo di applicazioni per device mobili
- Tecnologie di virtualizzazione
- CMS

4.1.1.7 *Specialista di tecnologia/prodotto junior*

- **Titolo di studio:**
 - Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
- **Esperienze lavorative:**
 - Minimo 4 anni, di cui almeno 2 nella funzione
 - Analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi, package, procedure complesse
 - Disegno di siti web, architettura dell'informazione
 - Supporto nella progettazione e realizzazione di siti Portali / Web accessibili ed applicazioni Mobile
 - Redazione di documentazioni specifiche e studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo
- **Conoscenze:**
 - Conoscenza della normativa europea, nazionale e regionale sul riuso dell'informazione pubblica
 - Metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML e ITIL, modellazione dati
 - Prodotti/tecnologie/metodologie (es. Opensource, strumenti di portale/prodotti di statistiche, RDBMS, Piattaforma J2EE, OOA, etc.)
 - Tecnologie di Comunicazione unificata e collaborazione on-premise e in cloud
 - Sistemi / componenti architetture
 - MS Office
 - Piattaforme Linux, Microsoft, Mac
 - Tecnologie Mobile e relativi S.O.
 - Tecnologie di virtualizzazione
 - CMS
 - DBMS relazionali
 - Sistemi di CRM

4.1.1.8 *Specialista di tecnologia/prodotto senior*

- **Titolo di studio:**
 - Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
- **Esperienze lavorative:**
 - Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione
 - Analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi, package, procedure complesse
 - Disegno di siti web, architettura dell'informazione

- Supporto nella progettazione e realizzazione di siti Portali / Web accessibili ed applicazioni Mobile
- Redazione di documentazioni specifiche e studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo
- **Conoscenze:**
 - Conoscenza della normativa europea, nazionale e regionale sul riuso dell'informazione pubblica
 - Metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML e ITIL, modellazione dati
 - Prodotti/tecnologie/metodologie (es. Opensource, strumenti di portale/prodotti di statistiche, RDBMS, Piattaforma J2EE, OOA, etc.)
 - Tecnologie di Comunicazione unificata e collaborazione on-premise e in cloud
 - Sistemi / componenti architetture
 - MS Office
 - Piattaforme Linux, Microsoft, Mac
 - Tecnologie Mobile e relativi S.O.
 - Tecnologie di virtualizzazione
 - CMS
 - DBMS relazionali
 - Sistemi di CRM

4.2 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI SAL

Costituirà compito del Fornitore Aggiudicatario mantenere aggiornata la documentazione relativa allo stato di avanzamento dei lavori fornendo tutte le indicazioni sulle attività di sviluppo in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, gli eventuali rischi/criticità/ritardi, gli eventuali impatti dei rischi e delle criticità, le azioni di recupero e le motivazioni degli eventuali scostamenti.

Il Fornitore dovrà consegnare, con periodicità quindicinale, la documentazione relativa al SAL contenente almeno:

- descrizione delle attività in corso;
- stato di avanzamento delle attività con riferimento al "Piano di progetto" proposto in Offerta Tecnica;
- eventuali ripianificazioni;
- ragioni di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno, ecc.;
- variazioni rilevanti emerse nel periodo;
- vincoli, criticità, rischi e relative azioni da intraprendere e/o intraprese;
- azioni correttive/preventive applicate;
- eventuali attività di test condotte nel periodo;
- varie ed eventuali.

Il Fornitore Aggiudicatario è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento, proponendo una modifica del piano corrispondente ai referenti della Committente.

Tutti gli stati di avanzamento dovranno essere approvati da Cassa Forense.

5 CESSAZIONE DELLA FORNITURA – EXIT STRATEGY

La fase di Exit management comprende tutte le attività e procedure richieste al Fornitore per la gestione della fase finale del rapporto contrattuale, volte a garantire una fluida transizione nel passaggio di consegne e, al tempo stesso, la continuità operativa nell'erogazione dei servizi agli utenti.

Durante la fase di cessazione dei servizi oggetto del Contratto, il Fornitore dovrà impegnarsi al fine di non recare a Cassa Forense alcun disservizio oltre a ciò che sia tecnicamente inevitabile allo stato attuale della tecnologia, garantendo, pertanto, la massima collaborazione al fine di agevolare la presa in carico dei servizi da parte della Committente o del nuovo Soggetto selezionato dalla Committente, fino alla completa migrazione di tutti i servizi oggetto del Contratto.

La fase di Exit management contempla, in particolare, i seguenti profili:

- fornitura del servizio e della garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
- gestione del processo di trasferimento e individuazione di ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare;
- definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire a Cassa Forense o ad altro Fornitore selezionato dalla Committente;
- contratti e licenze;
- sicurezza;
- piano di comunicazione.

Sulla base dei contenuti e delle caratteristiche qualificanti dell'attività di Exit management, il Fornitore si impegna durante la fase finale, fino al termine del periodo contrattuale, a soddisfare i seguenti requisiti generali:

- evitare ed impedire interruzioni del servizio causate specificamente dalle attività di passaggio di consegne;
- evitare ed impedire decadimenti dei livelli di servizio, specificamente imputabili al passaggio delle consegne e all'affiancamento del personale del Fornitore con quello subentrante;
- evitare ed impedire, dal punto di vista dell'utente finale, che vi siano significativi cambiamenti, specificamente imputabili al passaggio delle consegne, in grado di inficiare le attività operative.

Si indica di seguito, a titolo esemplificativo, una traccia dei contenuti e delle caratteristiche qualificanti dell'attività di Exit, che dovranno essere progettate e gestite.

- Piano di Transizione: Le attività di affiancamento e rilascio sono specificate e governate da uno specifico Piano di Transizione, in cui saranno riportate tutte le attività previste in termini di tempi, risorse impiegate, punti di verifica e controllo dei risultati attesi, criteri di accettazione, rischi, cadenza degli incontri per la verifica dello stato di avanzamento delle attività.
- Responsabilità: durante il periodo di affiancamento e migrazione al termine del Contratto, la responsabilità dei Servizi viene mantenuta dal Fornitore fino al termine previsto contrattualmente.
- Governo del processo: il Fornitore descrive tutte le attività finalizzate a coordinare e verificare la corretta ed efficace esecuzione delle attività di Affiancamento e Rilascio nel rispetto dei termini concordati nonché la coerenza con i requisiti, i vincoli ed i termini stabiliti nei documenti contrattuali.
- Modalità di Gestione della Continuità dei servizi: al fine di garantire al Committente il mantenimento dei richiesti livelli di servizio da parte del subentrante, nel Piano di

Transizione sono previste fasi di verifica e validazione sia del trasferimento di know-how che del rilascio della documentazione; inoltre, contestualmente al trasferimento delle conoscenze, si prevede un adeguato periodo di affiancamento delle risorse del subentrante nella operatività corrente del Fornitore uscente.

Nell'apposita sezione della propria Offerta Tecnica il Concorrente descriverà le soluzioni proposte.

I costi di migrazione si intendono ricompresi nell'Offerta Economica: il Fornitore Aggiudicatario non potrà pretendere a tale titolo nulla oltre a quanto previsto in Offerta Economica.

La migrazione della piattaforma dovrà essere necessariamente completata nelle tempistiche massime concordate con Cassa Forense.

6 COLLAUDO

Il Fornitore dovrà supportare Cassa Forense nell'esecuzione di adeguate verifiche di collaudo con riferimento al corretto funzionamento della PDUA, per tutti gli sviluppi/funzionalità richiesti ed implementati.

In seguito alla stipula del Contratto, nel rispetto delle tempistiche massime di cui al cap. 8, il Fornitore dovrà consegnare alla Committente un Documento di "**Piano di Collaudo**" contenente almeno:

- descrizione dei sistemi/moduli/componenti sottoposti a collaudo,
- elenco delle prove di collaudo previste, nell'ambito delle quali dovranno essere contemplati stress test, test di carico, test di contemporaneità,
- pianificazione temporale di tutte le prove di collaudo,
- eventuali prerequisiti a carico di Cassa Forense,
- schema di scheda di collaudo (descrizione test e ambito di riferimento, prerequisiti, esiti attesi, procedura eseguita, esiti ottenuti, note ed osservazioni, riserve).

La Committente si riserva il diritto di richiedere al Fornitore modifiche/integrazioni al "Piano di Collaudo":

- in seguito alla consegna della prima release del Documento,
- successivamente nell'arco della durata del Contratto, in previsione del collaudo di una specifica fase, in caso di sopravvenute esigenze.

Al termine di:

- ciascuna delle 6 Fasi previste (cfr. Tabella 1),
- ciascuna attività di manutenzione evolutivo/adequativa eventualmente richiesta da Cassa Forense (cfr. par. 2.2.3),

il Fornitore dovrà comunicare alla Committente la propria disponibilità al collaudo per il tramite della presentazione di una "**Dichiarazione di pronti al collaudo**", nel rispetto delle tempistiche massime individuate al cap. 8.

Condizione indispensabile per l'esecuzione di ciascuna prova di collaudo sarà il rilascio, a cura del Fornitore, di tutta la documentazione relativa al progetto, con riferimento alla specifica Fase ed a tutti i task che la compongono.

Le prove di collaudo saranno condotte congiuntamente fra il Fornitore e la Committente. A tal fine Cassa Forense nominerà una **Commissione di Collaudo**, mentre il Fornitore dovrà nominare un proprio **Responsabile del Collaudo** il quale avrà il compito di coordinare le attività necessarie per l'effettuazione dei test.

Costituirà compito del Fornitore mettere a disposizione il proprio personale e tutte le risorse necessarie (HW, SW, etc.) ai fini dell'esecuzione materiale delle prove di collaudo.

Il collaudo sarà effettuato nel rispetto dei seguenti passi procedurali:

- predisposizione dell'ambiente di collaudo (ad esempio insieme delle apparecchiature, strumenti, tecnologie, documenti e dati che dovranno essere predisposti dal Fornitore e messi a disposizione per l'esecuzione delle prove di collaudo) a carico del Fornitore,
- esecuzione delle prove di collaudo, in accordo con il "Piano di Collaudo" approvato da Cassa Forense,
- valutazione dei risultati,
- redazione del "**Verbale di collaudo**" (firmato da entrambe le parti, è costituito dall'insieme di tutte le schede di collaudo compilate sulla base del template predisposto dal Fornitore).

La Committente si riserva di coinvolgere nelle prove di collaudo anche soggetti terzi.

Nel caso di:

- esito **positivo** del collaudo, la data del relativo "Verbale di collaudo" sarà considerata quale data di accettazione ed attivazione dei servizi oggetto di test (per ciascuna singola Fase),
- esito **negativo** del collaudo, dovranno essere indicati i motivi dello stesso e il Fornitore dovrà provvedere a risolvere eventuali problematiche e dichiararsi nuovamente pronto all'esecuzione delle verifiche di conformità. In caso di esito negativo del collaudo, l'Aggiudicatario dovrà procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti e comunicare la disponibilità al secondo collaudo nel rispetto delle tempistiche massime indicate nel cap. 8. Nel caso anche la seconda prova di collaudo avesse esito negativo, fatta salva l'applicazione delle penali previste, la Committente si riserva la facoltà di:
 - consentire l'esecuzione di ulteriori prove di collaudo,
 - dichiarare risolto il Contratto di fornitura, in tutto o in parte.

La Committente, ad ogni modo, si riserva il diritto a suo insindacabile giudizio di:

- richiedere al Fornitore collaudi parziali con riferimento ad un singolo task (o singola funzionalità) componente una specifica Fase,
- effettuare verifiche unilaterali, anche in corso di esercizio, per l'accertamento della conformità dei servizi prestati e degli sviluppi implementati dal Fornitore.

7 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Ai fini della fatturazione dei servizi richiesti al Fornitore si precisa che i servizi di:

- Progettazione e Sviluppo Fasi 1-6, comprensivi dei servizi di Manutenzione correttivo/applicativa della PDUA ed Help Desk di 2° livello, saranno fatturati per il:
 - 30% del valore offerto, all'accettazione da parte di Cassa Forense del "Progetto Esecutivo della PDUA - Fase 1"
 - 30% del valore offerto, all'avvenuto collaudo con esito positivo degli sviluppi inerenti alla Fase 3;
 - 40% del valore offerto, all'avvenuto collaudo con esito positivo degli sviluppi inerenti alla Fase 6;

- Manutenzione evolutivo/adequativa saranno fatturati a consuntivo, all'avvenuto collaudo con esito positivo dello sviluppo evolutivo/adequativo, previa specifica ed esplicita richiesta e successiva autorizzazione scritta all'avvio dei lavori da parte della Committente, come specificato nella relativa sezione (cfr. par. 2.2.3.1);
- Formazione saranno fatturati per il:
 - 30% del valore offerto, all'atto della richiesta da parte di Cassa Forense;
 - 70% del valore offerto, all'avvenuta erogazione dei servizi;
- Centro Servizi OPZIONALI – Gestione di scaglioni/blocchi di ulteriori 20.000 utenti: il relativo importo, dovuto una tantum, sarà fatturato nel trimestre di competenza a partire dalla data di erogazione dei servizi ed a seguito di esplicita e specifica richiesta da parte di Cassa Forense.

La Cassa provvederà al pagamento entro 30 giorni dalla ricezione della relativa fattura in formato elettronico ai sensi del D.M. 55/2013: l'emissione di qualsiasi fattura, sia per le lavorazioni intermedie che finali, è subordinata all'esito positivo del collaudo/verifica di conformità dei servizi/forniture e al successivo rilascio, da parte della Cassa entro i tempi previsti della normativa vigente, del relativo certificato di pagamento o documento equipollente.

Il pagamento è soggetto alla verifica, da parte della Cassa, della regolare esecuzione del servizio. Sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50% e, pertanto, il fornitore dovrà provvedere alla fatturazione del 99,50% dei singoli importi dovuti periodicamente dalla Cassa. Le ritenute saranno svincolate e, quindi, fatturate e assoggettate a IVA, soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione, da parte della Cassa, del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

8 QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

La presente sezione contiene la descrizione dei parametri di qualità dei servizi che il Fornitore dovrà rispettare nell'erogazione degli stessi. In particolare, nei paragrafi che seguono sono descritti:

- le **definizioni** dei **parametri** di misurazione della qualità dei servizi,
- i **valori obiettivo (SLA target)** per la qualità del servizio che ciascun parametro sopra definito deve assumere al fine di rispettare gli standard qualitativi minimi richiesti da Cassa Forense,
- le **penali/azioni contrattuali** che saranno applicate in caso di mancato rispetto dei valori obiettivo. Come previsto dal Disciplinare di Gara, il Concorrente ha la possibilità di proporre valori migliorativi (i.e. valori obiettivo più stringenti) per alcuni dei parametri di SLA di seguito elencati; in tal caso il nuovo valore obiettivo che costituisce riferimento per l'applicazione delle penali sarà quello migliorativo proposto dal Concorrente e non più quello (superato) indicato nel presente Capitolato Tecnico,
- i **report** che il Fornitore dovrà inviare alla Committente ai fini di un monitoraggio continuo della qualità di servizio erogata.

8.1 DEFINIZIONI

Nel presente paragrafo sono riportate le definizioni dei parametri utilizzati ai fini della formulazione dei livelli di servizio.

ID SLA	Parametro	Definizione
1	Tempo di presa in carico [T _{PC}]	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di stipula del Contratto e il termine di tutte le attività propedeutiche ai fini dell'avvio delle attività di progettazione e sviluppo (es. predisposizione del Centro Servizi, predisposizione degli ambienti di sviluppo, etc.)
2	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo – Fase 1 [TP ₁]	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di stipula del Contratto e la data di consegna del “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase 1”
3	Tempo di implementazione della Fase 1 [TR ₁]	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di consegna del “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase 1” e la data di termine delle attività di progettazione e sviluppo coincidente con la data di “Dichiarazione di Pronti al Collaudo – Fase 1”. In caso di richiesta, da parte della Committente, di modifiche/integrazioni in merito al “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase 1” il parametro sarà misurato a partire dalla data di consegna, da parte del Fornitore, del Documento revisionato
4	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo – Fase 2 [TP ₂]	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di consegna del “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase 1” e la data di consegna del “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase 2”. In caso di richiesta, da parte della Committente, di modifiche/integrazioni in merito al “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase 1” il parametro sarà misurato a partire dalla data di consegna, da parte del Fornitore, del Documento revisionato
5	Tempo di implementazione della Fase 2 [TR ₂]	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di consegna del “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase 2” e la data di termine delle attività di progettazione e sviluppo coincidente con la data di “Dichiarazione di Pronti al Collaudo – Fase 2”. In caso di richiesta, da parte della Committente, di modifiche/integrazioni in merito al “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase 2” il parametro sarà misurato a partire dalla data di consegna, da parte del Fornitore, del Documento revisionato
6	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo – Fase 3 [TP ₃]	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di consegna del “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase 2” e la data di consegna del “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase 3”. In caso di richiesta, da parte della Committente, di modifiche/integrazioni in merito al “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase 2” il parametro sarà misurato a partire

ID SLA	Parametro	Definizione
		dalla data di consegna da parte del Fornitore, del Documento revisionato
7	Tempo di implementazione della Fase 3 [TR ₃]	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di consegna del “Progetto-Esecutivo della PDUА – Fase 3” e la data di termine delle attività di progettazione e sviluppo coincidente con la data di “Dichiarazione di Pronti al Collaudo – Fase 3” In caso di richiesta, da parte della Committente, di modifiche/integrazioni in merito al “Progetto Esecutivo della PDUА – Fase 3” il parametro sarà misurato a partire dalla data di consegna, da parte del Fornitore, del Documento revisionato
8	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo – Fase 4 [TP ₄]	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di consegna del “Progetto Esecutivo della PDUА - Fase 3” e la data di consegna del “Progetto Esecutivo della – PDUА - Fase 4”. In caso di richiesta, da parte della Committente, di modifiche/integrazioni in merito al “Progetto Esecutivo della PDUА – Fase 3” il parametro sarà misurato a partire dalla data di consegna, da parte del Fornitore, del Documento revisionato
9	Tempo di implementazione della Fase 4 [TR ₄]	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di consegna del “Progetto Esecutivo della PDUА – Fase 4” e la data di termine delle attività di progettazione e sviluppo coincidente con la data di “Dichiarazione di Pronti al Collaudo – Fase 4” In caso di richiesta, da parte della Committente, di modifiche/integrazioni in merito al “Progetto Esecutivo della PDUА – Fase 4” il parametro sarà misurato a partire dalla data di consegna, da parte del Fornitore, del Documento revisionato
10	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo – Fase 5 [TP ₅]	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di consegna del “Progetto Esecutivo della PDUА – Fase 4” e la data di consegna del “Progetto Esecutivo della PDUА – Fase 5”. In caso di richiesta, da parte della Committente, di modifiche/integrazioni in merito al “Progetto Esecutivo della PDUА – Fase 4” il parametro sarà misurato a partire dalla data di consegna, da parte del Fornitore, del Documento revisionato
11	Tempo di implementazione della Fase 5 [TR ₅]	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di consegna del “Progetto Esecutivo della PDUА – Fase 5” e la data di termine delle attività di progettazione e sviluppo coincidente con la data di “Dichiarazione di Pronti al Collaudo – Fase 5”.

ID SLA	Parametro	Definizione
		In caso di richiesta, da parte della Committente, di modifiche/integrazioni in merito al “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase 5” il parametro sarà misurato a partire dalla data di consegna, da parte del Fornitore, del Documento revisionato
12	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo – Fase 6 [TP ₆]	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di consegna del “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase 5” e la data di consegna del “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase 6”. In caso di richiesta, da parte della Committente, di modifiche/integrazioni in merito al “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase 5” il parametro sarà misurato a partire dalla data di consegna, da parte del Fornitore, del Documento revisionato
13	Tempo di implementazione della Fase 6 [TR ₆]	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di consegna del “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase 6” e la data di termine delle attività di progettazione e sviluppo della coincidente con la data di “Dichiarazione di Pronti al Collaudo – Fase 6”.
14	Tempo di modifica/integrazione del Progetto Esecutivo	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di richiesta da parte della Committente in merito a modifiche/integrazioni di uno specifico Documento di “Progetto Esecutivo della PDUA – Fase X” e la data di consegna del Documento revisionato
15	Tempo di presa in carico della segnalazione di malfunzionamento	È definito come il tempo, misurato in ore, che intercorre fra l’invio della segnalazione di malfunzionamento da parte dell’utente e/o della Committente e la ricezione della notifica di presa in carico della segnalazione (con identificazione del relativo Severity Code, cfr. parametro di qualità del servizio “Tempo di ripristino”)
16	Tempo di ripristino	È definito come il tempo che intercorre fra l’invio della segnalazione di malfunzionamento da parte dell’utente e/o della Committente e l’istante di ripristino delle condizioni di funzionamento originali. Il parametro di qualità del servizio “Tempo di ripristino” assume valori target differenti in funzione della gravità del problema segnalato, che verrà identificata tramite un Severity Code: <ul style="list-style-type: none"> • Severity Code 1 (disservizio bloccante): viene assegnato ad ogni problema che rende il servizio/la funzionalità non usufruibile in alcun modo; • Severity Code 2 (disservizio parzialmente bloccante): viene assegnato ad ogni problema

ID SLA	Parametro	Definizione
		<p>che impedisce parzialmente l'utilizzo di un servizio/funzionalità;</p> <ul style="list-style-type: none"> Severity Code 3 (non bloccante): viene assegnato ad ogni problema segnalato che non determina limitazioni significative dal punto di vista funzionale, ma che costituisce evidenza di un disallineamento rispetto alle condizioni originali di funzionamento. <p>Per ciascuna categoria di malfunzionamento, in una determinata percentuale di casi – calcolata a consuntivo sul totale dei disservizi dello stesso tipo verificatisi nel mese solare ed indicati nel report di cui al par. 8.4 (ID SLA n. 16) – sono previsti valori target più elevati</p>
17	Disponibilità unitaria (D) Della PDUA	<p>Percentuale di tempo durante il quale la PDUA è funzionante (ovvero non si verifica alcun malfunzionamento di tipo bloccante in alcuna delle sue funzionalità), rispetto ad una finestra temporale H24 (festivi inclusi):</p> $D = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100$ <p>ove:</p> <ul style="list-style-type: none"> M = numero complessivo dei disservizi bloccanti occorsi alla PDUA durante il periodo temporale T T = 1 mese solare espresso in minuti d_j = durata, espressa in minuti, del disservizio bloccante j-esimo
18	Ritardo nell'implementazione di uno sviluppo evolutivo/adequativo (cfr. par. 2.2.3)	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data prevista nel "Progetto dei Fabbisogni Evolutivo/adequativo" per l'implementazione dello sviluppo evolutivo/adequativo approvato dalla Committente e la data di termine di implementazione dello sviluppo stesso (coincidente con la "Dichiarazione di Pronti al collaudo")
19	Tempo di modifica/integrazione del "Piano della formazione" (cfr. par. 2.3)	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di richiesta (da parte della Committente) in merito a modifiche/integrazioni al "Piano della Formazione" redatto dal Fornitore e la data di consegna del Documento revisionato
20	Tempo di consegna del "Piano di collaudo" (cfr. cap. 6)	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di stipula del Contratto e la data di consegna del "Piano di Collaudo"

ID SLA	Parametro	Definizione
21	Tempo di modifica del "Piano di collaudo" (cfr. cap. 6)	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di richiesta da parte di Cassa Forense di modifiche/integrazioni al "Piano di Collaudo" e la data di consegna del Documento revisionato
22	Tempo di predisposizione al secondo tentativo di collaudo (cfr. cap. 6)	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la data riportata sul "Verbale di Collaudo" relativo al primo collaudo negativo e la data della comunicazione della disponibilità, da parte del Fornitore, all'effettuazione del secondo collaudo
23	Tempo di predisposizione ai collaudi successivi al secondo (cfr. cap. 6)	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la data riportata sul "Verbale di Collaudo" relativo al secondo collaudo negativo e la data della comunicazione della disponibilità, da parte del Fornitore, all'effettuazione dell'ulteriore collaudo, qualora consentito dalla Committente
24	Complessità ciclomatica media	È definita come la media dei valori di complessità ciclomatica di McCabe, calcolati per ciascun modulo con McCabe Tool set. Sono escluse dal calcolo le librerie utilizzate per lo sviluppo dei moduli di business. Il risultato della misura va arrotondato: - all'intero per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0,5 - all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è > 0,5
25	Usabilità/Facilità d'uso (FUSO)	È definita come la capacità di mettere l'utente in grado di operare e controllare l'esecuzione dell'applicazione. Le informazioni necessarie vengono rilevate da un campione selezionato di utenti finali (almeno 20, 10 indicati da Cassa Forense, 10 dal Fornitore). Viene calcolata con la seguente formula: $FUSO = \frac{USOD}{USEL} \times 100$ dove: <i>USOD</i> è numero di utenti soddisfatti, per ogni applicazione; <i>USEL</i> è numero di utenti selezionati, per ogni applicazione. Il valore percentuale va arrotondato alla cifra intera per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0,5, all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è > 0,5. Un utente viene considerato soddisfatto se la percentuale pesata di risposte positive al questionario è superiore alla soglia stabilita. Il peso attribuito ad ogni risposta tiene conto della importanza attribuita alla domanda.

ID SLA	Parametro	Definizione
		La raccolta dei dati di usabilità sarà effettuata tramite questionari eGlue e SUS (System Usability Scale).
26	Tempo di implementazione degli schemi degli atti civili	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di pubblicazione sul Portale dei Servizi Telematici degli schemi XSD aggiornati degli atti civili e la data della loro implementazione nella PDUA

Tabella 3 – Definizioni

8.2 SLA TARGET

Di seguito, per ciascun parametro definito nella precedente sezione, è indicato il Valore obiettivo (SLA target), definito come il valore limite assumibile dal parametro, oltre il quale scatta l'applicazione della relativa penale descritta nel paragrafo successivo.

Per ciascun Parametro è anche indicata la facoltà del Concorrente di proporre un valore migliorativo ai fini dell'ottenimento di un maggior punteggio tecnico (cfr. Disciplinare di Gara)

ID SLA	Parametro	Valore obiettivo (SLA target)	Valore migliorabile in Offerta Tecnica
1	Tempo di presa in carico [T _{PC}]	110 (centodieci) giorni solari	NO
2	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo - Fase 1 [TP ₁]	110 (centodieci) giorni solari	SI
3	Tempo di implementazione della Fase 1 [TR ₁]	80 (ottanta) giorni solari	SI
4	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo - Fase 2 [TP ₂]	30 (trenta) giorni solari	SI
5	Tempo di implementazione della Fase 2 [TR ₂]	120 (centoventi) giorni solari	SI
6	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo - Fase 3 [TP ₃]	30 (trenta) giorni solari	SI
7	Tempo di implementazione della Fase 3 [TR ₃]	110 (centodieci) giorni solari	SI
8	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo - Fase 4 [TP ₄]	35 (trentacinque) giorni solari	SI
9	Tempo di implementazione della Fase 4 [TR ₄]	140 (centoquaranta) giorni solari	SI
10	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo - Fase 5	25 (venticinque) giorni solari	SI

ID SLA	Parametro	Valore obiettivo (SLA target)	Valore migliorabile in Offerta Tecnica
	[TP ₅]		
11	Tempo di implementazione della Fase 5 [TR ₅]	135 (centotrentacinque) giorni solari	SI
12	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo - Fase 6 [TP ₆]	30 (trenta) giorni solari	SI
13	Tempo di implementazione della Fase 6 [TR ₆]	60 (sessanta) giorni solari	SI
14	Tempo di modifica/integrazione del Progetto Esecutivo	10 (dieci) giorni solari	NO
15	Tempo di presa in carico della segnalazione di malfunzionamento	30 (trenta) minuti lavorativi	NO
16	Tempo di ripristino	<p>Nel 90% dei casi (calcolati a consuntivo sul totale dei disservizi dello stesso tipo verificatisi nel mese solare ed indicati nel report di cui al par. 8.4, ID SLA n. 16):</p> <ul style="list-style-type: none"> • per guasti "bloccanti", 2 (due) ore • per guasti "parzialmente bloccanti", 4 (quattro) ore • per guasti "non bloccanti", 12 (dodici) ore <p>Nel restante 10% dei casi (calcolati a consuntivo sul totale dei disservizi dello stesso tipo verificatisi nel mese solare ed indicati nel report di cui al par. 8.4, ID SLA n. 16):</p>	NO

ID SLA	Parametro	Valore obiettivo (SLA target)	Valore migliorabile in Offerta Tecnica
		<ul style="list-style-type: none"> • per guasti "bloccanti", 4 (quattro) ore • per guasti "parzialmente bloccanti", 8 (otto) ore • per guasti "non bloccanti", 24 (ventiquattro) ore 	
17	Disponibilità unitaria (D) della PDUA	99,5 %	NO
18	Ritardo nell'implementazione di uno sviluppo evolutivo/adequativo (cfr. par. 2.2.3)	Valore indicato dal Fornitore nel "Progetto dei Fabbisogni Evolutivo/adequativo" approvato dalla Committente	NO
19	Tempo di modifica/integrazione del "Piano della formazione" (cfr. par. 2.3)	7 (sette) giorni solari	NO
20	Tempo di consegna del "Piano di collaudo" (cfr. cap. 6)	15 (quindici) giorni solari	NO
21	Tempo di modifica del "Piano di collaudo" (cfr. cap. 6)	10 (dieci) giorni solari	NO
22	Tempo di predisposizione al secondo tentativo di collaudo (cfr. cap. 6)	15 (quindici) giorni solari	NO
23	Tempo di predisposizione ai collaudi successivi al secondo (cfr. cap. 6)	10 (dieci) giorni solari	NO
24	Complessità ciclomatica media	≤ 6	NO
25	Usabilità/Facilità d'uso (FUSO)	FUSO $\geq 70\%$ per le fasi di sviluppo e test FUSO $\geq 90\%$ per le fasi di collaudo e messa in esercizio	NO
26	Tempo di implementazione degli schemi degli atti civili	60 (sessanta) giorni solari	SI

Tabella 4 – SLA Target

Qualora il Fornitore accerti che, ai fini della correzione del malfunzionamento segnalato e del conseguente ripristino delle condizioni originali di funzionamento, sia necessario un tempo superiore a quello richiesto (cfr. SLA Target per il parametro “Tempo di ripristino”) il Fornitore, di comune accordo con Cassa Forense, concorderà un nuovo termine per la correzione per il tramite della redazione della “Nota di rientro”, che sarà sottoscritta dal Responsabile di Esecuzione del Contratto nominato da Cassa Forense e dal Responsabile Unico del Fornitore. Nel frattempo, Cassa Forense si riserva di autorizzare il Fornitore, che in tal caso non potrà esimersi, ad implementare una soluzione temporanea (“workaround”) laddove possibile.

8.3 PENALI/AZIONI CONTRATTUALI

Di seguito, per ciascun parametro di SLA definito nelle precedenti sezioni, è indicato il criterio di misurazione dell’importo della penale da applicare in caso di mancato rispetto del valore obiettivo (indicato dal Capitolato Tecnico ovvero, qualora migliorativo e se ammesso dal Disciplinare di Gara, proposto dal Concorrente in Offerta Tecnica).

Al fine di garantire un corretto periodo di assestamento della PDUA e di tutte le nuove funzionalità implementate, le penali relative agli ID SLA n. 15, 16, 17 saranno applicate esclusivamente a partire dal 1° giorno del 2° mese solare successivo all’avvenuto collaudo, con esito positivo, della Fase 6.

Durante tale “*periodo di salvaguardia*” sarà ad ogni modo compito del Fornitore fare quanto in suo potere ai fini del mantenimento dei livelli di servizio concordati ed inviare alla Committente i report richiesti al par. 8.4.

ID SLA	Parametro	Penale/Azione contrattuale
1	Tempo di presa in carico [T _{PC}]	800 € per ciascun giorno solare di ritardo oltre il valore definito dallo SLA target
2	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo – Fase 1 [TP ₁]	300 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) rispetto al valore definito dallo SLA target (ovvero, qualora migliorativo e se ammesso dal Disciplinare di Gara, proposto dal Concorrente in Offerta Tecnica)
3	Tempo di implementazione della Fase 1 [TR ₁]	600 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) rispetto al valore definito dallo SLA target (ovvero, qualora migliorativo e se ammesso dal Disciplinare di Gara, proposto dal Concorrente in Offerta Tecnica)
4	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo – Fase 2 [TP ₂]	300 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) rispetto al valore definito dallo SLA target (ovvero, qualora migliorativo e se ammesso dal Disciplinare di Gara, proposto dal Concorrente in Offerta Tecnica)
5	Tempo di implementazione della Fase 2 [TR ₂]	600 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) rispetto al valore definito dallo SLA target (ovvero, qualora migliorativo e se ammesso dal Disciplinare di Gara, proposto dal Concorrente in Offerta Tecnica)

ID SLA	Parametro	Penale/Azione contrattuale
6	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo – Fase 3 [TP ₃]	300 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) rispetto al valore definito dallo SLA target (ovvero, qualora migliorativo e se ammesso dal Disciplinare di Gara, proposto dal Concorrente in Offerta Tecnica)
7	Tempo di implementazione della Fase 3 [TR ₃]	600 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) rispetto al valore definito dallo SLA target (ovvero, qualora migliorativo e se ammesso dal Disciplinare di Gara, proposto dal Concorrente in Offerta Tecnica)
8	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo – Fase 4 [TP ₄]	300 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) rispetto al valore definito dallo SLA target (ovvero, qualora migliorativo e se ammesso dal Disciplinare di Gara, proposto dal Concorrente in Offerta Tecnica)
9	Tempo di implementazione della Fase 4 [TR ₄]	600 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) rispetto al valore definito dallo SLA target (ovvero, qualora migliorativo e se ammesso dal Disciplinare di Gara, proposto dal Concorrente in Offerta Tecnica)
10	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo – Fase 5 [TP ₅]	300 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) rispetto al valore definito dallo SLA target (ovvero, qualora migliorativo e se ammesso dal Disciplinare di Gara, proposto dal Concorrente in Offerta Tecnica)
11	Tempo di implementazione della Fase 5 [TR ₅]	600 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) rispetto al valore definito dallo SLA target (ovvero, qualora migliorativo e se ammesso dal Disciplinare di Gara, proposto dal Concorrente in Offerta Tecnica)
12	Tempo di consegna del Progetto Esecutivo – Fase 6 [TP ₆]	300 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) rispetto al valore definito dallo SLA target (ovvero, qualora migliorativo e se ammesso dal Disciplinare di Gara, proposto dal Concorrente in Offerta Tecnica)
13	Tempo di implementazione della Fase 6 [TR ₆]	600 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) rispetto al valore definito dallo SLA target (ovvero, qualora migliorativo e se ammesso dal Disciplinare di Gara, proposto dal Concorrente in Offerta Tecnica)
14	Tempo di modifica/integrazione del Progetto Esecutivo	300 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) rispetto al valore definito dallo SLA target
15	Tempo di presa in carico della segnalazione di malfunzionamento	50 € ogni 10 minuti (o frazione) di ritardo, rispetto al valore definito dallo SLA target

ID SLA	Parametro	Penale/Azione contrattuale
16	Tempo di ripristino	Per malfunzionamenti classificati con Severity Code 1: 300 € per ciascuna ora di ritardo, o frazione di essa, rispetto al valore definito dallo SLA target Per malfunzionamenti classificati con Severity Code 2: 200 € per ciascuna ora di ritardo, o frazione di essa, rispetto al valore definito dallo SLA target Per malfunzionamenti classificati con Severity Code 3: 100 € per ciascuna ora di ritardo, o frazione di esso, rispetto al valore definito dallo SLA target
17	Disponibilità unitaria (D) della PDUA	150 € per ciascuno scostamento in diminuzione pari a 0,1 punti percentuali, o frazione, rispetto al valore definito dallo SLA target
18	Ritardo nell'implementazione di uno sviluppo evolutivo/adequativo (cfr. par. 2.2.3)	350 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) oltre il valore definito dallo SLA target
19	Tempo di modifica/integrazione del "Piano della formazione" (cfr. par. 2.3)	150 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) oltre il valore definito dallo SLA target
20	Tempo di consegna del "Piano di collaudo" (cfr. cap. 6)	300 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) oltre il valore definito dallo SLA target
21	Tempo di modifica del "Piano di collaudo" (cfr. cap. 6)	300 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) oltre il valore definito dallo SLA target
22	Tempo di predisposizione al secondo tentativo di collaudo (cfr. cap. 6)	300 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) oltre il valore definito dallo SLA target
23	Tempo di predisposizione ai collaudi successivi al secondo (cfr. cap. 6)	300 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) oltre il valore definito dallo SLA target
24	Complessità ciclomatica	400 € per ogni punto oltre il valore definito dallo SLA target
25	Usabilità/Facilità d'uso (FUSO)	Il mancato raggiungimento della soglia nelle fasi di sviluppo e test comporta il mancato superamento della relativa fase di progetto. Il mancato raggiungimento della soglia nelle fasi di collaudo e messa in esercizio

ID SLA	Parametro	Penale/Azione contrattuale
		comporta il mancato superamento del collaudo.
26	Tempo di implementazione degli schemi degli atti civili	100 € per ciascun giorno solare di ritardo (o frazione) oltre il valore definito dallo SLA target

Tabella 5 – Penali

8.3.1 Modalità di contestazione degli inadempimenti del Fornitore

Cassa Forense contesterà per iscritto al Fornitore Aggiudicatario gli eventuali inadempimenti contrattuali (superamento degli SLA target) rilevati che daranno luogo all'applicazione delle penali indicate.

A seguito della notifica di contestazione dell'inadempimento, il Fornitore dovrà comunicare per iscritto alla Committente eventuali proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della predetta notifica.

Qualora le predette deduzioni non pervengano alla Committente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Committente, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate al Fornitore le penali stabilite a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Cassa Forense si riserva il diritto di:

- compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui sopra con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario,
- applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del Contratto; il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali previste non preclude il diritto della Committente a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni,
- risolvere il Contratto.

Si precisa infine che la richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

8.4 REPORT, MANLEVA E PROPRIETA' INTELLETTUALE

Entro il giorno 10 (dieci) di ciascun mese costituirà obbligo del Fornitore consegnare alla Committente i seguenti report:

ID SLA	Parametro	Contenuto del report
16	Tempo di ripristino	Il report dovrà contenere, per ciascun malfunzionamento occorso nel mese di riferimento <ul style="list-style-type: none"> • autore della segnalazione, • descrizione del malfunzionamento, • data e istante della segnalazione, • Severity Code assegnato,

ID SLA	Parametro	Contenuto del report
		<ul style="list-style-type: none"> • data e istante del ripristino delle condizioni originali di funzionamento, • descrizione della soluzione apportata, • SLA target previsto, • calcolo del parametro “Tempo di ripristino”, • calcolo della eventuale penale, • eventuali note e/o osservazioni.
17	Disponibilità unitaria (D) della PDUA	<p>Il report dovrà contenere, con riferimento al mese precedente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SLA target previsto, • calcolo del parametro “Disponibilità unitaria (D) della PDUA”, • calcolo della eventuale penale, • eventuali note e/o osservazioni.
18	Ritardo nell’implementazione di uno sviluppo evolutivo/adequativo	<p>Il report dovrà: contenere, per ciascun malfunzionamento occorso nel mese di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • descrizione dello sviluppo evolutivo/adequativo, • data prevista per l’implementazione dello sviluppo, • data di effettiva l’implementazione dello sviluppo (coincidente con la “Dichiarazione di Pronti al collaudo”), • calcolo del parametro “Ritardo nell’implementazione di uno sviluppo evolutivo/adequativo”, • calcolo della eventuale penale, • eventuali note e/o osservazioni.

Tabella 6 – Report

Oltre ai suddetti report, legati a specifici SLA Target, il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Committente un **report** inerente alle **statistiche di accesso** alla PDUA che riporti, fra l’altro:

- il numero totale degli iscritti alla piattaforma;
- l’indicazione degli accessi contemporanei, sia come valore medio nel mese sia come valore di punta (cfr. cap. 3).

Manleva E Proprieta’ Intellettuale

L’Appaltatore si obbliga formalmente a manlevare Cassa Forense da qualsiasi pretesa e/o richiesta di terzi incaricati dallo stesso connesse con l’intervento realizzato (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, pretese e/o richieste dei subappaltatori, dei cottimisti, dei fornitori, dei lavoratori dipendenti e/o autonomi, con particolare riferimento a salari, stipendi, contributi, trattamenti di fine rapporto, ecc.), nonché di eventuali terzi danneggiati, al riguardo esonerando espressamente da qualunque responsabilità Cassa Forense.

In particolare, l’Appaltatore assume, altresì, in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno, diretto o indiretto, causato agli utenti fruitori della piattaforma in ragione di eventuali ritardi,

interruzioni, malfunzionamenti (come, ad esempio, le difficoltà tecniche inerenti l'upload o il download su/da Piattaforma di atti e/o documenti), errori o omissioni commessi relativi alla gestione del servizio nonché per violazione delle norme.

L'Appaltatore, con la sottoscrizione del contratto, cede alla Cassa Forense, senza riserva, il diritto di proprietà intellettuale di tutti i software e i relativi codici sorgente sviluppati dallo stesso per la progettazione, sviluppo e manutenzione della piattaforma, attribuendo alla Cassa integralmente tutti i diritti di sfruttamento economico connessi e riconoscendola quale unica legittimata alla registrazione dei codici sorgenti presso le competenti autorità.

Per la tutela dei diritti di proprietà intellettuale e patrimoniale della Cassa Forense, l'impresa si obbliga alla riservatezza nei confronti di tutte le informazioni tecniche del programma acquisite per lo sviluppo del sistema applicativo.

All'appaltatore è espressamente vietato cedere a qualunque titolo a terzi, in tutto o in parte, i manufatti realizzati per Cassa Forense.

L'impresa garantisce alla Cassa Forense la modifica di tutte le componenti software eventualmente utilizzate, assumendo le responsabilità derivanti dall'eventuale adozione di dispositivi o soluzioni tecniche che violino brevetti e diritti d'autore, sollevandone espressamente la Cassa Forense.

Tutto il software applicativo appositamente realizzato per l'esecuzione della presente fornitura:

- dovrà essere consegnato in formato "sorgente", a meno degli eventuali prodotti software di mercato o open-source le cui licenze d'uso precludano il rilascio nel predetto formato;
- resterà di esclusiva proprietà della Cassa Forense alla scadenza del contratto;
- dovrà essere corredato, al minimo, della documentazione tecnica di analisi, progettazione, realizzazione, test, configurazione e amministrazione, manuali utente, in conformità con quanto indicato nel Capitolato. La lista non si intende esaustiva e potrà essere ampliata secondo le necessità dalla Cassa Forense previa comunicazione scritta.

Gli obblighi derivanti dal presente paragrafo in materia di proprietà del software sopravvivono alla scadenza e/o alla risoluzione del contratto.

9 MODALITÀ DI REDAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

L'Offerta Tecnica (cfr. Disciplinare di Gara) è costituita da una Relazione Tecnica redatta in lingua italiana che dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei servizi offerti in relazione a quanto richiesto nel Capitolato Tecnico. In caso di redazione in lingua diversa dall'italiano, la Relazione Tecnica dovrà essere corredata da traduzione giurata.

Con la presentazione dell'Offerta Tecnica il Concorrente si impegna a garantire il possesso di tutti i requisiti minimi richiesti dalla intera documentazione di gara e ad eseguire le prestazioni richieste in conformità alle prescrizioni del Capitolato Tecnico e del Disciplinare di gara.

Come anche indicato nel Disciplinare di Gara, l'Offerta Tecnica dovrà:

- essere contenuta entro le 80 pagine solo fronte (i curriculum vitae delle risorse non contribuiscono al numero massimo delle pagine indicate),
- essere presentata su pagine formato A4, margini non inferiori a 2, interlinea 1,15, con font libero non inferiore al carattere 12,
- essere strutturata in modo da rispettare quanto previsto nello "Schema di risposta" di cui oltre nel presente paragrafo.

9.1 Schema di risposta

Di seguito viene riportato lo Schema di risposta che il Concorrente dovrà seguire nella redazione della propria Offerta Tecnica:

- 1. PREMESSA** (massimo 1 pagina)
- 2. PRESENTAZIONE DELL'OFFERENTE** (massimo 2 pagine)
- 3. PROGETTO GENERALE DELLA PDUA**

In questa sezione il Concorrente dovrà descrivere il progetto che intende proporre, nel rispetto dei requisiti funzionali indicati nel Capitolato Tecnico, per la PDUA. Tale sezione dovrà comprendere almeno:

- architettura di riferimento,
- definizione di primo livello dei requisiti della PDUA,
- descrizione delle caratteristiche di tutti gli sviluppi/task di progettazione richiesti,
- caratteristiche di fruibilità e usabilità delle funzionalità implementate,
- modalità di integrazione della PDUA con le entità esterne (es. web service, etc.),
- eventuali funzionalità migliorative implementate,
- composizione del team di progetto (numero, skill, matrice ruoli-responsabilità),
- criteri di misurazione e di controllo delle attività,
- Exit Strategy,
- modalità di coinvolgimento dei referenti della Committente,

4. PIANO DI PROGETTO

In questa sezione il Concorrente, nel rispetto delle tempistiche massime indicate nel cap. 8, dovrà presentare un diagramma dettagliato delle attività di progetto previste con riferimento ai servizi di progettazione e sviluppo della PDUA. Tale sezione dovrà pertanto contenere almeno:

- scomposizione WBS del progetto: Macro-fasi, task, attività, etc.,
- piano temporale generale delle attività,
- pianificazione temporale di dettaglio:
 - data di inizio lavori,
 - data di rilascio (i.e. pronti al collaudo),
 - eventuali milestone intermedie.

5. TEAM DI PROGETTO

In questa sezione il Concorrente dovrà allegare i curriculum vitae delle risorse che dedicherà al progetto, nel rispetto dei requisiti di cui al par. 4.1 (Referente Unico del Fornitore - RUF) e al par. 4.1.1 (per ciascuna figura professionale ivi elencata) con esplicita evidenza di:

- esperienze pregresse,
- competenze possedute,
- certificazioni possedute.

6. PIANO DELLA FORMAZIONE

Con riferimento a quanto richiesto nel par. 2.3, questa sezione dovrà costituire il “Piano della formazione” e dovrà contenere pertanto:

- tematiche oggetto di formazione,
- quantità, articolazione temporale e durata delle sessioni di formazione,
- programma di dettaglio per ciascuna giornata/modulo previsto,
- moduli demo,
- eventuali requisiti per la partecipazione alla formazione specialistica,
- template di questionari di valutazione.

7. PIANO DELLA QUALITÀ

Questa sezione dovrà contenere il “Piano della Qualità” che:

- definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l’intera fornitura relativamente alla erogazione dei singoli servizi oggetto della fornitura stessa e a quanto previsto per la loro erogazione tramite il Centro Servizi,
- fornisce lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità adottato dal Fornitore,
- fornisce evidenza delle disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti,
- dettaglia i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento alle procedure relative del sistema adottato,
- garantisce il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dal Fornitore e dalla Committente.

8. SINTESI DEGLI ELEMENTI MIGLIORATIVI OFFERTI

In questa sezione il Concorrente dovrà:

- con riferimento ai punteggi di tipo “QUALITATIVO” (cfr. Disciplinare di Gara ID da 1 a 8, da 10 a 24, da 26 a 29 e ID 43), ad esclusione dei punteggi riferiti alle modalità di redazione dell’offerta tecnica (cfr. Disciplinare di gara ID da 44 a 46), indicare la sezione della Relazione Tecnica ove è contenuta la soluzione proposta,
- con riferimento ai punteggi di tipo “TABELLARE” (cfr. Disciplinare di Gara ID da 30 a 42), compilare la Tabella di seguito riportata:

ID Punteggio (cfr. Disciplinare di gara)	Elemento di valutazione	Valore obiettivo (SLA target)	Valore offerto
30	Miglioramento dello SLA Target per il Tempo di consegna del Progetto Esecutivo - Fase 1 [TP ₁]	110	
31	Miglioramento dello SLA Target per il Tempo di implementazione della Fase 1 [TR ₁]	80	
32	Miglioramento dello SLA Target per il Tempo di consegna del Progetto Esecutivo - Fase 2 [TP ₂]	30	
33	Miglioramento dello SLA Target per il Tempo di implementazione della Fase 2 [TR ₂]	120	
34	Miglioramento dello SLA Target per il Tempo di consegna del Progetto Esecutivo - Fase 3 [TP ₃]	30	

ID Punteggio (cfr. Disciplinare di gara)	Elemento di valutazione	Valore obiettivo (SLA target)	Valore offerto
35	Miglioramento dello SLA Target per il Tempo di implementazione della Fase 3 [TR ₃]	110	
36	Miglioramento dello SLA Target per il Tempo di consegna del Progetto Esecutivo - Fase 4 [TP ₄]	35	
37	Miglioramento dello SLA Target per il Tempo di implementazione della Fase 4 [TR ₄]	140	
38	Miglioramento dello SLA Target per il Tempo di consegna del Progetto Esecutivo - Fase 5 [TP ₅]	25	
39	Miglioramento dello SLA Target per il Tempo di implementazione della Fase 5 [TR ₅]	135	
40	Miglioramento dello SLA Target per il Tempo di consegna del Progetto Esecutivo - Fase 6 [TP ₆]	30	
41	Miglioramento dello SLA Target per il Tempo di implementazione della Fase 6 [TR ₆]	60	
42	Miglioramento dello SLA Target per il Tempo di implementazione degli schemi degli atti civili	60	

Tabella 7 – Offerta per elementi di valutazione di tipo “TABELLARE” – Parte I

- con riferimento ai punteggi di tipo “TABELLARE” (cfr. Disciplinare di Gara ID 9 e 25), compilare la Tabella di seguito riportata:

ID Punteggio (cfr. Disciplinare di gara)	Elemento di valutazione	Valore obiettivo (SLA target)	Valore offerto
9	Aumento del numero di soggetti delegabili	4	
25	Gestione di ulteriori caselle PEC	2	

Tabella 8 – Offerta per elementi di valutazione di tipo “TABELLARE” – Parte II