

CAPITOLATO TECNICO - PROCEDURA NEGOZIATA SENZA BANDO PER LA FORNITURA, IN MODALITA' SAAS, DI UNA PIATTAFORMA PER IL RILASCIO DI **COMPETENCE BADGE** E SERVIZI CONNESSI, PER LA DURATA DI 36 MESI - CIG B59CC99C1D

1. OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

Oggetto della presente procedura è la fornitura, in licenza SaaS (*Software as a Service*), di una Piattaforma personalizzata per il rilascio di *Competence Badge* in esito alle attività formative finanziate dal Fondo e l'erogazione dei servizi connessi. La Piattaforma esterna deve essere integrata, senza oneri per il Fondo, con le Piattaforme proprietarie del Fondo:

- Piattaforma PGA;
- Piattaforma CIA-PGA;
- Piattaforma "Voucher".

Sono oggetto della presente procedura le seguenti attività:

- **LINEA A – FORNITURA ED INTEGRAZIONE DELLA SOLUZIONE TECNOLOGICA IN SERVIZIO SAAS, SERVIZIO DI HELP DESK E SERVIZIO MAC**

Come specificato nell'Avviso, rientrano nella "Linea A", remunerata a canone:

1. gli sviluppi necessari per l'integrazione della soluzione tecnologia proposta con la Piattaforma PGA e con le Piattaforme CIA-PGA e "Voucher" del Fondo, per consentire l'interscambio di dati nel rispetto delle esigenze di personalizzazione espresse dal Fondo (in termini di rappresentazione dei contenuti imposti dal Decreto e aspetto grafico);
2. il funzionamento della Piattaforma in servizio SaaS, mediante fornitura di licenza per il rilascio di un numero illimitato di Competence Badge. A tal riguardo, si specifica che è incluso nell'oggetto dell'affidamento l'adeguamento nel tempo agli standard tecnologici di nuova emissione e/o richiesti dalla normativa applicabile durante il periodo di validità contrattuale (es. rinnovo delle certificazioni richieste come requisito minimo e/o offerte in relazione alla Piattaforma proposta e/o ai *Competence Badge*; evoluzioni sul processo, sul sistema e sulle Attestazioni che impattano sulla Piattaforma e/o sui *Competence Badge* in funzione delle evoluzioni nella normativa applicabile);
3. il servizio di Help Desk di I e di II livello, finalizzato ad acquisire le richieste di assistenza e fornire supporto agli utenti della soluzione tecnologica proposta. Il servizio di *Help Desk* deve essere svolto in stretto coordinamento con l'Area ICT del Fondo. L'Affidataria deve dunque divenire unico centro di coordinamento e gestione delle richieste di assistenza legate all'utilizzo della soluzione tecnologica proposta, per la gestione e risoluzione delle problematiche tecniche/informatiche riscontrate, anche qualora derivanti da errori/malfunzionamenti;
4. Il servizio di Manutenzione Correttiva ed Adeguativa (MAC) comprendente: per la manutenzione correttiva, la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti nelle procedure

e nei programmi anche oggetto di Manutenzione evolutiva; per la manutenzione adeguativa, le attività volte a garantire la costante aderenza delle manutenzioni evolutive realizzate sulla soluzione tecnologica proposta alle evoluzioni della Piattaforma in uso presso il Fondo, nonché ad assicurare l’aggiornamento periodico della soluzione al variare delle condizioni, anche di carattere normativo, e dei carichi di lavoro (es. per incremento del volume della base dati).

Un maggiore dettaglio su attività/prodotti previsti e relativi requisiti minimi è contenuta all’Art. 2.

- **LINEA B - MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV)**

Come specificato nell’Avviso, obiettivo della “Linea B”, remunerata a consumo, è quello di consentire al Fondo, mediante un supporto consulenziale specialistico, di richiedere Manutenzioni evolutive finalizzate allo sviluppo di nuove funzionalità o alla modifica/integrazione delle funzionalità associate alla soluzione tecnologica proposta (es. redazione di prospetti/*report* personalizzati; modifiche di flussi informativi per consentire l’interscambio con altri sistemi informatici anche esterni).

Un maggiore dettaglio su attività/prodotti previsti e relativi requisiti minimi è contenuta all’Art. 2

2. DETTAGLIO DEI SERVIZI RICHIESTI

Di seguito sono specificati i requisiti minimi delle forniture e dei servizi in carico all’Aggiudicataria della presente procedura.

2.1 LINEA A – FORNITURA ED INTEGRAZIONE DELLA SOLUZIONE TECNOLOGICA IN SERVIZIO SAAS, SERVIZIO DI HELP DESK E SERVIZIO MAC

Gli obiettivi complessivi della “Linea A” sono:

- rendere disponibile al Fondo la soluzione software (di seguito anche “Piattaforma esterna”) finalizzata all’Attestazione delle competenze acquisite nell’ambito dei percorsi formativi finanziati da For.Te.;
- adeguare la soluzione software proposta alle esigenze del Fondo ed integrarla, per la generazione dei *Competence Badge* e per la conseguente relativa archiviazione, con le Piattaforme proprietarie di For.Te.;
- implementare e gestire l’intera infrastruttura destinata ad ospitare il servizio per la generazione e archiviazione dei *Competence Badge* formata da server, storage e servizi di protezione, ecc.;
- prevedere un funzionamento della Piattaforma 24H/24H, preservando di conseguenza un livello elevato di accessibilità, superiore al 99,99% del tempo;
- rendere sicuro l’accesso ai *Competence Badge* e assicurare la disponibilità/archiviazione degli stessi;
- garantire tutte le procedure di *backup* e più in generale di sicurezza della Piattaforma.

La fornitura e i servizi della “Linea A” sono da considerarsi ricompresi nel canone offerto, per l’intera durata dell’affidamento.

2.1.1 Requisiti e servizi minimi della Piattaforma in servizio SaaS

Si specificano di seguito i requisiti fondamentali di cui la soluzione tecnologica proposta deve essere dotata:

- a. **Possedere la Certificazione di IMS Global - 1EdTech di Open Badges (versione 2.0 o successive)**
come *Issuer*, *Displayer* e *Host*;
- b. **Assicurare la Blockchain Pubblica:** tutte le informazioni dei *Competence Badge* devono essere rilasciate e registrate su una *blockchain* pubblica per conferire al sistema un elevato livello di sicurezza e trasparenza, affinché tutte le transazioni siano verificabili da qualsiasi user;
- c. **Assicurare l'applicazione di tecnologia NFT (*Non Fungible Token*):** tutte le transazioni relative agli NFT devono essere pubblicamente visibili sulla blockchain, consentendo a chiunque di verificare l'autenticità di un *Competence Badge*. I *Competence Badge* rilasciati dalla Piattaforma esterna devono poter essere trasferiti tra diverse Piattaforme e *Wallet*;
- d. Prevedere possibilità di interfacciamento tramite API;
- e. **Assicurare il rilascio di Competence Badge conformi alla normativa applicabile:** il contenuto dei *Competence Badge* deve rispettare le indicazioni fornite dal Fondo, coerenti con il Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 9 luglio 2024 recante disciplina dei “*servizi di individuazione, di validazione e di certificazione delle competenze*” relativi alle qualificazioni di titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 185 dell’8 agosto 2024;
- f. **Presentare l’ambiente del *backpack* dei discenti in lingua italiana;**
- g. **Garantire l’operatività della Piattaforma** H24 per 7gg alla settimana.

Inoltre la soluzione tecnologica proposta dovrà includere/prevedere:

- sistemi di protezione perimetrale (*firewall*) e soluzioni a garanzia delle ulteriori condizioni di sicurezza previste dalla normativa, anche con riferimento alla sicurezza fisica dei locali dove è ospitata l’infrastruttura proposta;
- soluzioni di *backup* dei dati;
- soluzioni finalizzate al controllo e monitoraggio dei servizi e alla verifica delle funzionalità;
- soluzioni a garanzia della continuità dei servizi erogati;
- strumenti/sistemi per la minimizzazione dell’impatto di possibili incidenti o errori mediante l’utilizzo di metodi e procedure standardizzate;
- connettività dei server con banda adeguata a consentire la fruizione del servizio senza rallentamenti o colli di bottiglia;
- idonea tecnologia in grado di garantire che l’accesso ai servizi sia ammesso solo agli utenti abilitati e profilati;
- tutto quanto altro necessario per garantire le prestazioni e servizi richiesti.

In merito ai punti sopra elencati si forniscono le seguenti ulteriori informazioni di dettaglio.

La soluzione tecnologica proposta dovrà prevedere le seguenti tipologie di accesso profilato:

- a. **Gestione For.Te.:** tracciatura e monitoraggio delle attività degli utenti (*Issuer* e destinatari dei *Badge*), funzioni di ricerca e reportistica sui diversi contenuti ospitati nell’ambiente, quali ad esempio ricerche sui profili di competenza rilasciati, numero di *digital badge* rilasciati in un arco temporale, ricerca di tutti i digital badge rilasciati da un singolo Issuer o da più Issuer, ecc.);

- b. Issuer: gli Enti Formativi o Aziende che utilizzano la piattaforma per il rilascio dei *digital badge*;
- c. Destinatari dei Badge: le persone che sono destinatarie delle Attestazioni e che, in qualità di utenti della Piattaforma, possono accedere al proprio *back pack*.

La soluzione tecnologica proposta deve integrare le API dei seguenti framework per la referenziazione delle competenze attestate: LifeComp - DigComp – UNI EN 16234-1 «e-Competence Framework 3.0» – ESCO – ADA (Atlante del lavoro e delle qualificazioni). Tali API, di proprietà del Fondo, verranno fornite all’Aggiudicataria per procedere all’integrazione delle stesse nell’ambito della soluzione proposta.

In fase di avvio delle attività progettuali sarà richiesto all’Aggiudicataria di sviluppare ed integrare le API riferite ai seguenti ulteriori framework: Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER); Quadro comune europeo di riferimento per le competenze imprenditoriali (EntreComp); standard di competenze stabiliti nell’ambito dell’indagine internazionale dell’OCSE-PIAAC, quali riferimenti in termini di livelli e di risultati di apprendimento per le competenze di *Numeracy*.

I Competence Badge rilasciati dalla soluzione tecnologica devono:

- rispettare le indicazioni fornite dal Fondo, in coerenza con il Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 9 luglio 2024 recante disciplina dei “*servizi di individuazione, di validazione e di certificazione delle competenze*” relativi alle qualificazioni di titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 185 dell’8 agosto 2024;
- essere resi in formato digitale aperto, sottoscritti con firma digitale degli Enti titolati per poter essere conservati sulle Piattaforme proprietarie del Fondo, in conformità e applicazione del D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii.;
- essere associabili al modulo e/o al progetto formativo a seconda dell’esigenza degli utenti;
- essere inoltrabili ad uno o più indirizzi e-mail (a seconda che siano disponibili le e-mail dei singoli lavoratori formati o la/e email fornita/e dall’Ente);
- poter essere condivisi dall’user sui social, nel *Curriculum Vitae* ed in calce alla firma della email.

L’Aggiudicataria dovrà definire le politiche di backup nel rispetto della normativa vigente sulla *privacy*. In ogni caso le operazioni di *backup* dovranno essere pianificate in modo da ridurre eventuali periodi di degrado delle prestazioni dovuti alla sovrapposizione di processi.

Eventuali procedure di ripristino dei dati o di fermo programmato del Servizio garantito dalla soluzione tecnologia proposta devono essere concordate con For.Te. ed in ogni caso effettuate dopo un’attenta valutazione del Responsabile del progetto e del D.E.C. di For.Te.

La fornitura della soluzione tecnologica in servizio SaaS deve comprendere, infine, le seguenti attività:

- a. predisposizione e mantenimento delle componenti hardware di base, della connettività di rete, degli *storage* e dei *server*;
- b. predisposizione e mantenimento del sistema operativo, delle eventuali componenti di virtualizzazione e delle componenti *software* di base;
- c. predisposizione e mantenimento delle soluzioni di sicurezza e dei sistemi di *backup*;
- d. predisposizione e mantenimento dell’ambiente idoneo ad ospitare il servizio dei *Competence Badge*;
- e. parametrizzazione e configurazione dell’ambiente di base, comprensivo della personalizzazione dei *Badge* indicati;

- f.* gestione dell'ambiente;
- g.* verifica della persistenza dei dati e di tutto ciò che garantisce il corretto funzionamento dell'applicativo;
- h.* amministrazione del sistema software e supporto sistemistico.

Tutte le attività di manutenzione previste devono essere eseguite mantenendo la continuità dei servizi.

2.1.2 Integrazione della soluzione tecnologica proposta con le Piattaforme proprietarie del Fondo.

Ai fini dell'integrazione della soluzione tecnologica proposta con la Piattaforma PGA, il Fondo metterà a disposizione dell'Aggiudicataria l'attuale tracciato dei *web services* per le comunicazioni "da e verso" la Piattaforma PGA, implementati nell'ambito del periodo sperimentale.

L'Aggiudicataria deve rendere operativa la soluzione tecnologica proposta consentendo la trasmissione dati "da e verso" la Piattaforma PGA **entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dall'invio della documentazione tecnica.** Tali tempistiche sono da intendersi comprensive del collaudo e della messa in esercizio.

Le attività di integrazione sono a carico dell'Aggiudicataria e nessun onere potrà essere imputato al Fondo per l'attività.

L'integrazione della soluzione tecnologica proposta con la Piattaforma CIA-PGA e con la Piattaforma "Voucher" non è stata oggetto della fase sperimentale conclusasi e deve essere dunque realizzata ex-novo nell'ambito del contratto affidato.

Sono anche in tal caso a carico dell'Aggiudicataria tutti gli sviluppi per l'adeguamento della soluzione proposta alle esigenze del Fondo e l'implementazione dei servizi di trasmissione dei dati/*Competence Badge* dalla soluzione proposta alle Piattaforme di For.Te.

2.1.3 Il Servizio di Help Desk di I e di II livello

Il **Servizio di Helpdesk**, di cui il Fondo intende avvalersi, è volto alla risoluzione delle problematiche segnalate dagli utenti esterni a fronte del rilascio dei *Competence Badge*. Al Concorrente è richiesto di descrivere:

- come intende strutturare il Servizio, descrivendo altresì le caratteristiche degli ambiti tecnologici, di qualità e di copertura temporale del Servizio;
- numerosità e livello di competenza del personale impiegato nel Servizio dell'Helpdesk;
- i Livelli di Servizio proposti.

2.1.4 Il Servizio di manutenzione adeguativa e correttiva (MAC)

Il **Servizio MAC** include almeno le attività relative alla:

- **manutenzione adeguativa**, che comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente);
- **manutenzione correttiva**, che comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti del malfunzionamento delle procedure e dei programmi;

- manutenzione migliorativa, che comprende ad esempio, l'attività di adeguamento delle prestazioni ai livelli ritenuti adeguati, tenuto conto del generale aumento della qualità dei Servizi nel corso del tempo.

Gli obiettivi del servizio sono:

- mantenere operativa la soluzione proposta attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;
- assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni;
- garantire l'evoluzione tecnico funzionale della soluzione proposta;
- fornire Servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzionamenti ed errori;
- assicurare l'aggiornamento periodico della soluzione proposta attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza della stessa, anche quando l'aggiornamento presuppone il rilascio di nuove versioni e/o correzioni dei prodotti da parte dell'Aggiudicataria;
- assicurare l'applicazione dei massimi livelli di sicurezza e l'adeguamento alle procedure di sicurezza allo stato dell'arte.

Nell'Offerta tecnica deve essere previsto uno specifico "**Piano di Manutenzione adeguativa e correttiva**", che contenga almeno:

- la descrizione delle attività di manutenzione ordinaria e della periodicità di esecuzione di tali operazioni;
- la descrizione delle modalità di aggiornamento della piattaforma proposta e delle relative librerie, sia per quanto riguarda gli aggiornamenti di sicurezza che per gli altri aggiornamenti;
- la descrizione delle modalità di gestione delle chiamate di assistenza per interventi di manutenzione straordinaria nonché gli accorgimenti che l'Aggiudicataria intende adottare per garantire i Livelli di Servizio indicati nel prosieguo del presente Capitolato;
- la struttura dei report statistici finalizzati a facilitare il controllo e la verifica, da parte di For.Te., delle attività svolte dall'Aggiudicataria nonché dei Livelli di Servizio erogati dal sistema;
- i Livelli di Servizio offerti, se migliorativi rispetto a quelli richiesti nel presente Capitolato tecnico.

2.2 LINEA B – MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV)

Il servizio è finalizzato alla personalizzazione di procedure dovute a variazioni di contesto o alla modifica delle funzionalità già realizzate, collaudate e poste in esercizio. Le variazioni possono essere di tipo metodologico, organizzativo o possono scaturire da esigenze specifiche.

Sono compresi formalmente nell'ambito della MEV gli interventi di Manutenzione Adeguativa di impegno superiore a 3 (tre) giorni/persona.

Il servizio ha come obiettivi principali:

- migliorare le prestazioni della soluzione di rilascio dei *Competence Badge*;
- migliorare le funzionalità esistenti;

- ottimizzare i processi informatici.

Durante la realizzazione delle componenti e delle funzionalità richieste, tutti gli elementi concettuali, le astrazioni utilizzate e le procedure per l'elaborazione dei dati dovranno essere realizzati in modo da garantire la piena integrazione ed uniformità con le piattaforme di For.Te.

La fase di manutenzione evolutiva sarà suddivisa in singoli Obiettivi, ognuno dei quali potrà essere assimilato ad un “progetto”, la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalle criticità e dalla tipologia di soluzione da implementare.

L'attività di MEV include tutti gli elementi di evoluzione del sistema che si dovessero rendere necessari in relazione a nuove esigenze quali a titolo di esempio:

- adeguamento delle funzionalità a fronte dell'introduzione di regolamenti e circolari interne;
- miglioramento della gestione dei processi e dell'interazione con le componenti delle piattaforme del Fondo e altre soluzioni del sistema informatico del Fondo;
- redazione di nuovi prodotti, report o altri output;
- introduzione di nuove tipologie di *Badge* non previsti;
- modifiche dei flussi informativi relativi all'interscambio dei dati con altri sistemi informatici interni o esterni;
- adeguamento delle procedure e delle funzionalità al fine di garantire nuovi controlli interni o esterni;
- adeguamento delle procedure e delle funzionalità al fine di garantire nuovi controlli di integrità e congruenza dei dati;
- adeguamento delle procedure in relazione a mutate esigenze del Fondo.

Dal punto di vista operativo il servizio include le seguenti attività:

- realizzazione della documentazione contenente la descrizione delle fasi e delle attività previste per il servizio;
- definizione e realizzazione dei documenti di analisi con le specifiche funzionali di dettaglio;
- sviluppo delle componenti software in termini di funzionalità, modalità e caratteristiche richieste;
- sviluppo/integrazione delle strutture dati del database;
- redazione della documentazione circa le attività svolte e le funzionalità implementate anche ai fini dello svolgimento delle attività di help desk e del servizio MAC di supporto.

L'attività di MEV potrà essere erogata solo a seguito di una richiesta formalizzata da parte di For.Te. di “esecuzione di intervento di manutenzione evolutiva”. La richiesta fornirà il dettaglio dei requisiti funzionali previsti. Il Fornitore dovrà presentare un apposito documento, cd. “Piano di intervento”, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. Solo a fronte dell’approvazione da parte della Committente la MEV potrà essere realizzata.

Le attività oggetto del presente servizio si considereranno concluse al termine della fase di collaudo da svolgersi secondo le modalità condivise preventivamente con il Fondo e solo a seguito della trasmissione di tutta la documentazione prevista.

Le funzionalità e i moduli sviluppati devono essere presentati privi di anomalie. Qualora eccezionalmente venissero riscontrati difetti si precisa che la garanzia per i prodotti facenti parte del presente servizio decorre

a partire dalla verifica finale di conformità (collaudo) di tutte le componenti e avrà durata di almeno 1 anno. Durante il periodo di garanzia il Fornitore è tenuto tempestivamente, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti su tutto il software sviluppato e/o modificato secondo le modalità definite per il servizio di Manutenzione Correttiva.

Al Concorrente è richiesto di descrivere il ciclo di vita di una MEV, proponendo il proprio approccio. I punti salienti che saranno oggetto di valutazione sono legati alla chiarezza dei tempi, dei metodi di condivisione delle scelte operative, tecnologiche e di interfaccia verso l'utente, delle metodologie proposte per confrontare quanto richiesto all'effettivo output della MEV.

Al Concorrente è altresì richiesto di indicare in Offerta tecnica tutta la documentazione propedeutica al corretto passaggio in produzione di una MEV. Tale documentazione deve includere almeno: Analisi di fattibilità, Analisi funzionale, Analisi tecnica e Manuali utente.

Saranno oggetto di valutazione eventuali ulteriori attività finalizzate all'evoluzione del sistema di gestione dei *Competence Badge* e sono ammesse proposte ben dettagliate di soluzioni e funzionalità aggiuntive corredate dalla stima in giorni/uomo con la specifica delle figure professionali impiegate.

3. PROFILI PROFESSIONALI, GRUPPO DI LAVORO ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Concorrente deve garantire l'impiego di un Gruppo di Lavoro composto da Figure Professionali adeguate in termini di competenze e numerosità, per i servizi di cui alla Linea A e alla Linea B.

I *curricula vitae (CV)* delle Figure Professionali, facenti parte del solo Gruppo di Lavoro coinvolto sulla “Linea B”, dovranno essere resi disponibili alla Stazione Appaltante rispettando preferibilmente lo schema di *curriculum vitae* Europeo. Nell’ambito di tali cv, dovranno essere particolarmente dettagliate le competenze, conoscenze ed esperienze tecniche acquisite nell’erogazione dei servizi di cui alla “Linea B” e le eventuali certificazioni possedute.

Per la gestione complessiva del Progetto, l’Aggiudicataria dovrà nominare un proprio Responsabile di Progetto al quale verranno affidate le mansioni di supervisione e coordinamento delle attività svolte nell’esecuzione del Contratto. Il Responsabile di Progetto dell’Affidataria rappresenterà il referente unico del Direttore dell’Esecuzione del Contratto (D.E.C) nominato dal Fondo.

Si sottolinea che:

- la figura del **Responsabile di progetto** deve possedere **almeno 8 anni di esperienza in tale ruolo**, di cui **almeno 2 anni nella gestione di progetti in ambito Open Badge**.
- per tutti i **Profilo Senior** sono richiesti **minimo 5 anni di esperienza professionale comprovata**, di cui almeno 3 nella funzione;
- per tutti i **Profilo Junior** sono richiesti almeno **3 anni di esperienza comprovata**;

L’Offerta tecnica deve altresì contenere un “**Piano di organizzazione del Gruppo di lavoro**”, con un’accurata descrizione dell’organizzazione delle risorse umane in relazione al Servizio.

Si sottolinea, infine, quanto segue. L’Affidataria è tenuta, in caso di sostituzione e/o di integrazione dei profili professionali indicati per il Gruppo di Lavoro, a comunicarne preventivamente l’inquadramento, oltre a fornire tutte le ulteriori informazioni necessarie.

Le sostituzioni nell’ambito del Gruppo di Lavoro sono consentite solo se effettuate con risorse di pari o superiore competenza tecnica-professionale, determinata in base al numero di anni di esperienza ed alla

qualifica nel rispetto, peraltro, dei requisiti minimi previsti dalla Richiesta di offerta.

L’Affidataria si impegna a sostituire, su richiesta motivata del Fondo, i soggetti afferenti al Gruppo di Lavoro che abbiano costituito motivo di dogliananza da parte del Fondo.

4. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Di seguito sono riportati i Livelli di Servizio previsti per la fornitura (di seguito anche “Service Level Agreement – SLA) e le penali associate al mancato rispetto.

Ulteriori Livelli di Servizio e connesse penali potranno essere integrate in fase contrattuale, anche tenuto conto dei contenuti dell’Offerta tecnica predisposta.

SLA1	Rilascio della soluzione tecnologica proposta, comprensiva delle implementazioni funzionali alle trasmissioni con la Piattaforma PGA del Fondo, entro 30 giorni lavorativi dall’invio della documentazione tecnica, da intendersi comprensivi delle attività di messa in collaudo e di esercizio.
Penale SLA1	0,3 per mille del valore del contratto per ogni giorno di ritardo rispetto alla scadenza indicata.
SLA2	Realizzazione dell’intervento correttivo a fronte di segnalazioni di priorità ALTA entro 8 ore lavorative dall’apertura del relativo ticket.
Penale SLA2	0,3 per mille per ogni giorno (8 ore lavorative) di ritardo.

Di seguito si riportano ulteriori Livelli di Servizio che l’Affidataria sarà tenuta a garantire per la realizzazione di interventi evolutivi sulla soluzione tecnologica proposta, fino al definitivo rilascio in produzione di quanto richiesto dal Fondo:

SLA	Ambito	Riferimento temporale	SLA	Penali applicate per caso di mancato rispetto del SLA
SLA3	Disponibilità del fornitore al confronto per la definizione dei requisiti funzionali di un intervento evolutivo della piattaforma	DATA A: richiesta di incontro trasmessa via PEC dalla committenza	Entro 3 giorni lavorativi il fornitore deve garantire la disponibilità ad avviare il confronto	0,2 per mille per ogni giorno lavorativo successivo alla data limite A + 3gg lavorativi
SLA4	Produzione da parte del fornitore della stima dell’effort necessario per la realizzazione delle nuove funzionalità e dell’indicazione della data di collaudo	Data B: validazione da parte di For.Te. del documento dei Requisiti tecnico/funzionali ed invio al fornitore	Entro 5 giorni lavorativi il fornitore deve produrre la stima del relativo effort e la pianificazione della data di collaudo	0,2 per mille per ogni Giorno lavorativo successivo alla data limite B + 5gg lavorativi
SLA5	Fase di collaudo propedeutica al rilascio in produzione delle nuove funzionalità	Data C: data di collaudo pianificata dal fornitore congiuntamente con la Committente	Rispetto della pianificazione temporale di collaudo	0,2 per mille per ogni giorno lavorativo di ritardo sull’esecuzione del collaudo rispetto alla data C
SLA6	Rilascio in esercizio delle nuove funzionalità a seguito di positivo superamento della fase di collaudo	Data D: verbalizzazione dell’attestazione di positivo superamento del collaudo	Entro 5 giorni lavorativi il fornitore deve effettuare il rilascio in esercizio delle nuove funzionalità	0,2 per mille per ogni giorno lavorativo successivo alla data limite D + 5gg lavorativi