AGENZIA DEL DEMANIO

Acquisto di licenze utenti per un Software as a Service (SaaS) che permetta di visualizzare i documenti digitali degli immobili dello Stato e del servizio di integrazione tra detto Visualizzatore e la piattaforma di condivisione dati (ACDAT) di proprietà dell'Agenzia del Demanio.

# Allegato tecnico all'avviso di esplorativo ex art. 66, comma 1 del D. Lgs 50/2016

# Sommario

ACRONIMI E GLOSSARIO ..... 2
PREMESSE ..... 2
ART. 1 FABBISOGNO ..... 2
ART. 2 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA ..... 3
ART. 2.1 Oggetto della fornitura ..... 3
ART. 2.1.1 Realizzazione del progetto di integrazione ..... 3
ART. 2.1.2 Licenze d'uso del Visualizzatore ..... 4
ART. 3 REQUISITI DEL SERVIZIO DI INTEGRAZIONE DEL VISUALIZZATORE ..... 5
ART. 3.1 Descrizione ..... 5
ART. 3.2 Integrazione Documentale ..... 5
ART. 3.3 Identità federata ..... 5
ART. 3.4 Funzionalità del Visualizzatore ..... 6
ART. 3.4.1 Formati da supportare ..... 7
ART. 3.4.2 Gestione dei dati ..... 7
ART. 4 REQUISITI INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA ..... 7
ART. 4.1 Protezione dati personali ..... 7
ART. 4.2 Requisiti minimi di sicurezza ..... 8
ART. 4.3 Riservatezza ..... 8
ART. 4.4 Sistema automatico di backup e disaster recovery ..... 8
ART. 5 SERVIZI ..... 9
ART. 5.1 Servizi di configurazione iniziale e avvio in esercizio ..... 9
ART. 5.2 Formazione ..... 9
ART. 5.3 Manuali utente ..... 9
ART. 5.4 Servizi di Help Desk ..... 9
ART. 5.5 Distruzione dati e documenti ..... 10
ART. 6 LIVELLI DI SERVIZIO ..... 11
ART. 6.1 Erogazione del servizio ..... 11
ART. 6.2 Servizi di Help Desk ..... 12

## ACRONIMI E GLOSSARIO

| | |
|---|---|
| **CI** | Capitolato Informativo |
| **OdGI** | Offerta di Gestione Informativa |
| **ACDat** | Ambiente di condivisione dei dati |
| **IFC** | Industry Foundation Classes |
| **buildingSMART** | L'organizzazione internazionale che mira a migliorare lo scambio di informazioni tra le applicazioni software utilizzate nel settore delle costruzioni. |
| **DG** | Direzione Generale dell'Agenzia del Demanio |
| **DR** | Direzione Regionale dell'Agenzia del Demanio |
| **Me.PA.** | Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione |
| **PT** | Penetration Test |
| **VA** | Vulnerability Assessment |
| **SaaS** | Software as a Service |

## PREMESSE

Il presente documento, denominato Capitolato Informativo – CI, fornisce una descrizione dei requisiti informativi minimi richiesti dall'Agenzia del Demanio, finalizzati a dotare l'attuale piattaforma di condivisione dati (ACDat) dell'Agenzia del Demanio di un visualizzatore avanzato per tutte le tipologie di file gestiti, integrando i due ambienti.

Il Concorrente, rispondendo ad ogni specifica sezione del CI, descrive come intende garantire la rispondenza a quanto richiesto dall'Agenzia del Demanio.

In tale offerta, il Concorrente può migliorare e approfondire quanto proposto, fatto salvo il soddisfacimento dei requisiti minimi richiesti nel CI.

## ART. 1 FABBISOGNO

Il fabbisogno consiste nella fornitura di un Software as a Service (SaaS), che permetta di visualizzare tutte le tipologie di file gestiti all'interno della piattaforma di condivisione dati ACDat, realizzata per soddisfare gli aspetti previsti dalla Norma UNI 11337 riguardante la gestione digitale dei processi informativi delle costruzioni.

Lo scenario parte dall'assunzione che la soluzione ACDat di proprietà dell'Agenzia del Demanio, erogata dal partner tecnologico Sogei Spa, venga integrata con una piattaforma da acquisire come visualizzatore (da ora in poi Visualizzatore) esposta come SaaS.

La gestione documentale avverrà completamente sulla soluzione ACDat rimandando al Visualizzatore per le funzionalità di visualizzazione, aggiunta di metadati, federazione di modelli in formato IFC e/o in altri formati supportati e altre funzionalità avanzate descritte nell'apposita sezione del seguente documento.

# ART. 2 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

## ART. 2.1 Oggetto della fornitura

L'oggetto della fornitura si sostanzia in due parti:

- Realizzazione del progetto di integrazione
- Licenze d'uso del Visualizzatore

I requisiti del progetto di integrazione e le funzionalità del Visualizzatore sono descritte all'art. 4..

### ART. 2.1.1 Realizzazione del progetto di integrazione

Viene di seguito riportato un'ipotesi delle attività per la realizzazione del progetto di integrazione, da completare con la stima dell'effort espresso in giorni/uomo.

| ID | Attività | Descrizione | Effort [gg/uu] |
|---|---|---|---|
| 1 | Analisi applicativa | Analisi delle interazioni applicative tra il sistema documentale ACDAT e il Visualizzatore | |
| 2 | Analisi Infrastrutturale | Analisi dei componenti da utilizzare per l'interazione tra il sistema documentale ACDAT e il Visualizzatore | |
| 3 | Analisi export dati | Analisi delle modalità di export dei dati aggiunti nel Visualizzatore | |
| 4 | Progettazione dei componenti di interfaccia con ACDAT | Progettazione dei moduli software per la comunicazione con il sistema ACDAT | |
| 5 | Progettazione dei componenti cloud | Individuazione dei componenti cloud da utilizzare e progettazione dell'architettura per permettere l'integrazione del sistema di autenticazione ACDAT con quello del Visualizzatore | |
| 6 | Sviluppo e test delle funzionalità di export dati dal Visualizzatore | Implementazione delle funzionalità di export dati dal Visualizzatore e relativo test | |
| 7 | Sviluppo e test delle Interfacce di comunicazione | Sviluppo dei moduli software di interfaccia con il sistema ACDAT e relativo test | |
| 8 | Setup, configurazione e test dei componenti cloud | Setup, configurazione e test dei componenti cloud individuati | |
| 9 | Test Integrazione | Testing integrazione tra ACDAT e Visualizzatore | |
| 10 | Test Sistema | Collaudo sistema | |
| 11 | Gestione Attività | Attività di gestione del progetto di integrazione | |
| | | **Totale** | |

I tempi di realizzazione dell'integrazione non potranno superare i quattro mesi solari e decorreranno dalla data di contrattualizzazione.

### ART. 2.1.2 Licenze d'uso del Visualizzatore

Si richiede di valutare un numero di licenze iniziali (pacchetto base) e la possibilità di incrementare la fornitura a pacchetti di 50 utenze (pacchetto aggiuntivo), per un massimo di 4 pacchetti, fino a raggiungere un numero totale di 400 Utenze, da attivare secondo necessità durante la durata del contratto pari a 24 mesi:

| Descrizione | Numero Licenze (concorrenti e/o attive) | Durata (in mesi) | Importo (€) |
|---|---|---|---|
| Pacchetto base | 200 | 24 | |
| Pacchetto aggiuntivo | 50 | 24 | |

La decorrenza delle licenze del Visualizzatore sarà concordata con l'Agenzia del Demanio, auspicabilmente entro il mese di aprile 2021, tenendo in considerazione i tempi di realizzazione e collaudo del software di integrazione.

L'erogazione dei servizi di configurazione e messa in esercizio dovrà avvenire secondo le tempistiche che saranno concordate tra l'Agenzia del Demanio e l'aggiudicatario.

La manutenzione dell'intero sistema dovrà essere garantita per tutta la durata della fornitura a partire dalla data di collaudo positivo del sistema.

# ART. 3 REQUISITI DEL SERVIZIO DI INTEGRAZIONE DEL VISUALIZZATORE

## ART. 3.1 Descrizione

L'ACDat, di proprietà dell'Agenzia, così come definito nella norma UNI 11337-5, consente la condivisione dei dati, delle informazioni e dei contenuti informativi a tutti i soggetti coinvolti nel team di progetto.

I dati, le informazioni ed i contenuti informativi sottendono al processo di gestione composto dalle seguenti quattro fasi: Elaborazione (WIP), Condivisione (SHARED), Pubblicazione (PUBLISHED) e Archiviazione (ARCHIVE).

Tale piattaforma dovrà essere integrata con un Visualizzatore, in grado di visualizzare qualsiasi tipo di file memorizzato all'interno. Di seguito si descrivono i requisiti di integrazione e del Visualizzatore.

## ART. 3.2 Integrazione Documentale

L'integrazione tra le due applicazioni (ACDat e Visualizzatore) dovrà avvenire tramite API, messe a disposizione da entrambe le piattaforme per permettere un colloquio sicuro, affidabile e che garantisca l'identificazione univoca dei file da visualizzare.

A tal fine, si ipotizza che il Visualizzatore esponga un API per recepire la notifica dell'identificativo del file da visualizzare; successivamente il Visualizzatore in modalità asincrona richiamerà un API esposta dall'ACDat per procedere al download del documento legato all'identificativo ricevuto.

Il Visualizzatore, terminata l'eventuale fase elaborativa e di processamento del documento ottenuto, richiamerà un API, messa a disposizione dall'ACDat, per restituire l'endpoint per la relativa visualizzazione.

Sul Visualizzatore dovrà essere possibile visualizzare tutti i file, compresi i digitali dell'immobile in formato nativo, oltre che aggiornare i metadati, creare legami logici tra i documenti e operare la federazione dei file IFC. Tali informazioni risiederanno solo sul Visualizzatore. La gestione delle federazioni avviene sulla versione con la quale la federazione stessa è stata creata, in un particolare momento storico. Pertanto, se si aggiorna la versione "vivente" con una versione differente, la federazione deve essere aggiornata manualmente dall'utente. La soluzione ACDat gestirà la visibilità dei documenti sul Visualizzatore. Su questo ultimo l'utente dovrà avere la possibilità di gestire, per le versioni successive, i metadati inseriti e il download dei metadati specifici di ciascun file.

Il Visualizzatore, inoltre, esporrà un API per il download dei metadati dei file, con l'obiettivo di storicizzare l'intero pacchetto informativo.

## ART. 3.3 Identità federata

Sia gli utenti interni che quelli esterni devono accedere alla piattaforma ACDat utilizzando le credenziali previste.

Una volta abilitato il link per la visualizzazione, sulla piattaforma ACDat, come descritto nel paragrafo precedente, verrà innescato un processo di federazione delle identità; il Visualizzatore dovrà prevedere l'accesso unicamente agli utenti che abbiano già concluso la fase di autenticazione sulla piattaforma ACDat, in SSO, mediante meccanismi di federazione. Sarà compito del Visualizzatore richiamare un API esposta dalla piattaforma ACDat per la verifica dell'autorizzazione dell'utente per il documento da visualizzare.

## ART. 3.4 Funzionalità del Visualizzatore

Il Visualizzatore (SaaS) dovrà garantire la visualizzazione, la navigazione e la gestione delle informazioni dei documenti che risiedono all'interno dell'ACDat.

Il Visualizzatore dovrà mettere a disposizione degli utenti le seguenti funzionalità:

- visualizzare e gestire direttamente online, via web-browser, tutti i dati, i documenti e i modelli digitali che risiedono all'interno dell'ACDat, senza la necessità di installare localmente alcun software;
- prevedere, per gli utenti connessi, funzionalità di "Collaborative working";
- permettere di risolvere, in maniera collaborativa, potenziali problematiche riscontrate nel modello digitale dell'immobile;
- prevedere funzionalità per poter collegare tra di loro gli elaborati grafici, quelli descrittivi, le specifiche tecniche e qualsiasi altra tipologia di documentazione presente all'interno dell'ACDat;
- è elemento migliorativo la possibilità di localizzare tutte le informazioni sugli oggetti del modello BIM;
- permettere l'inserimento di informazioni mediante l'inserimento di metadati;
- rendere possibile la federazione di più modelli BIM, nei vari formati supportati, in un'unica vista;
- prevedere, nella visualizzazione di un modello o di una federazione, la possibilità di collegare agli oggetti del modello sia documenti depositati all'interno dell'ACDat, sia collegamenti esterni;
- permettere di costruire il digital twin dell'opera, consistente del modello digitale e di tutte le informazioni che vengono ad esso collegato e che vengono raccolte durante le varie fasi del ciclo di vita dell'opera.

Il Visualizzatore in relazione ai contenuti di un modello digitale dell'immobile dovrà poter:

- consentire di visualizzare la struttura dell'albero IFC;
- consentire di aggiungere informazioni al modello tramite l'associazione di link a documenti che sono presenti all'interno o all'esterno dell'ACDat e di visualizzare i link dei documenti associati al modello;
- consentire di poter aprire contemporaneamente più schermate del browser e consentire l'impostazione della lingua;
- consentire funzioni per la federazione di più modelli IFC e/o in altri formati gestiti, in una vista unificata o modifica di una federazione già esistente;
- consentire la gestione e la cancellazione di tutte le informazioni aggiunte all'elaborato grazie all'uso del Visualizzatore;
- consentire di collegare il modello con altri prodotti o servizi di terze parti (mediante utilizzo di API);
- consentire la gestione delle versioni del modello visualizzato.

Il Visualizzatore dovrà prevedere anche le più diffuse funzionalità di navigazione dei modelli, tra le quali:

- poter navigare il modello in tutte le sue parti sia con i tasti del mouse sia con le frecce della tastiera;
- la funzione "Orbita" per ruotare il modello intorno a un punto;
- consentire la proiezione Ortografica e Prospettica;
- prevedere la modalità Schermo Intero.

### ART. 3.4.1 Formati da supportare

Il Visualizzatore dovrà essere in grado di gestire formati aperti (IFC) e visualizzare i formati proprietari. In particolare, tutte le funzionalità avanzate di cui al paragrafo precedente, sono disponibili per il formato openBIM IFC (Industry Foundation Classes).

Si richiede di supportare almeno i seguenti formati: IFC, RVT, EDF, EDL, RFA, OBJ, OBJZIP, DAE, 3DS, DXF, DWG, SKP, SVG, JPG, JPEG, BMP, DGN, EDL, GIF, ICDD, PDF, TGA, TIF, TIFF.

### ART. 3.4.2 Gestione dei dati

Le informazioni associate ai modelli visualizzati nel Visualizzatore, dovranno poter essere:

- Copiate tra versioni diverse
- Cancellate
- Esportate in formato CSV o Excel

## ART. 4 REQUISITI INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

Il Visualizzatore dovrà essere in lingua italiana.

L'infrastruttura dovrà assicurare i requisiti minimi richiesti in termini di sicurezza informatica, disponibilità del servizio e tempi di risposta.

I componenti dovranno comunque utilizzare schemi standard per applicativi Web based e tali che sulle postazioni client non debba essere richiesta l'installazione di alcun specifico software necessario per il funzionamento e la fruizione delle varie componenti della piattaforma. La piattaforma deve garantire la fruibilità mediante tutti i più diffusi browser presenti sul mercato indipendentemente dalla versione.

### ART. 4.1 Protezione dati personali

La soluzione proposta deve essere dotata di apposite soluzioni atte a garantire una adeguata protezione di tutte le informazioni contenute e di tutte le transazioni gestite in accordo alla normativa vigente (GDPR 679/2016 e ss.mm.ii).

## ART. 4.2 Requisiti minimi di sicurezza

La soluzione deve garantire i requisiti di riservatezza, autenticità, integrità, disponibilità e non ripudio. Devono essere disponibili adeguate tecnologie antivirus su tutti i moduli della piattaforma con funzioni di scansione di tutti i file gestiti dalla piattaforma e tali da poter identificare eventuali file sospetti al momento del caricamento ed inviare adeguate notifiche sia all'utente/fornitore che ha effettuato l'operazione sia all'amministratore di sistema.

La soluzione proposta deve essere dotata di appositi sistemi di tracciamento e registrazione a livello di sistema (log applicativi) delle attività eseguite da tutti gli utenti del sistema siano essi interni od esterni, e compresi gli utenti di amministrazione in accordo alla normativa vigente.

I meccanismi di identificazione degli utenti e autorizzazione all'accesso e tutte le fasi di autenticazione, inclusi i processi di autenticazione mediante meccanismi di federazione, devono essere realizzate in ottemperanza a quanto stabilito.

I servizi sviluppati dovranno essere sottoposti ai processi di Vulnerability Assessment e Penetration Test, al fine di verificare hardening e robustezza intrinseca dei sistemi nonché rilevare la presenza di possibili vulnerabilità introdotte in termini di elementi di base, infrastrutturali ed applicativi.

A richiesta l'Agenzia del Demanio potrebbe effettuare VA e PT anche per proprio conto sulla piattaforma.

In particolare si richiede il rispetto di quanto specificato nella Circolare del 18 aprile 2017, (n. 2/2017) - Misure minime per la sicurezza ICT delle Pubbliche Amministrazioni – AgID oltre a quanto previsto dalle normative vigenti.

La soluzione deve garantire il trattamento di eventuali dati sensibili in pieno accordo alle normative vigenti in materia.

## ART. 4.3 Riservatezza

I dati dovranno essere gestiti da un'infrastruttura presente all'interno dell'Unione Europea, in quanto vengono trattate informazioni di carattere Governativo.

Per il trattamento dei dati sensibili, si dovrà prevedere la crittografia del canale di comunicazione attraverso protocollo HTTPS.

Pertanto dovrà essere utilizzato un protocollo HTTPS basato su meccanismi di crittografia di tipo Transport Layer Security (SSL/TLS 1.2 o successive). Non saranno ammessi i protocolli SSL fino al v3 incluso (SSLv1, SSLv2, SSLv3).

Al fine di evitare la distruzione accidentale, perdita, modifica e accesso non autorizzato dei dati trattati, il concorrente che si aggiudicherà la gara sarà obbligato ad utilizzare un livello di sicurezza adeguato al loro trattamento.

## ART. 4.4 Sistema automatico di backup e disaster recovery

Dovranno essere effettuati dei backup automatici, schedulati almeno giornalmente, dei dati e dei documenti.

Dovrà essere presente un sistema di disaster recovery che consenta di ottenere tempi di *"non esercizio"* limitati al ripristino dei dati all'ultimo backup utile.

Il ripristino dovrà avvenire nel minor tempo possibile e non oltre le 12 ore lavorative.

# ART. 5 SERVIZI

## ART. 5.1 Servizi di configurazione iniziale e avvio in esercizio

Rivestono particolare importanza i tempi, di attuazione e di messa in esercizio della piattaforma, che dovranno essere tali da consentire la prima gestione dei documenti entro 15 giorni lavorativi dalla data inizio contratto.

## ART. 5.2 Formazione

Dovrà essere previsto un servizio di formazione allo scopo di far acquisire agli utenti Amministratori del sistema le competenze su tutte le funzionalità a sua disposizione. La formazione dovrà essere svolta durante la fase di configurazione iniziale del sistema prima della sua entrata in esercizio operativo.

## ART. 5.3 Manuali utente

Dovranno essere messi a disposizione i Manuali utente necessari a far acquisire a tutti gli utilizzatori del sistema la competenza su tutte le funzionalità disponibili.

I Manuali dovranno essere specifici e disponibili a seconda del ruolo che ricopre l'utente connesso: Amministratore di sistema, Utente Applicativo. Questo per consentire all'utente di comprendere meglio quali sono le funzionalità a lui abilitate.

I Manuali dovranno essere in lingua italiana e in formato elettronico scaricabile aggiornati all'ultima versione disponibile.

## ART. 5.4 Servizi di Help Desk

Per servizio di Help Desk si intende la disponibilità di un punto di accesso unico per raccogliere richieste di intervento dell'utenza finale, in merito a qualsiasi elemento del servizio, sia in merito a segnalazioni di problemi tecnici che in merito a richieste per il supporto all'utilizzo del Sistema.

L'Aggiudicatario dovrà a tal fine assicurare un servizio che dovrà prevedere una struttura che riceverà tutte le richieste di supporto secondo le modalità di seguito descritte:

- ricezione delle segnalazioni presso un unico punto di contatto; le segnalazioni richieste potranno pervenire attraverso un accesso telefonico, email, web;
- apertura di un ticket a fronte della ricevuta di una segnalazione, ed inserimento in un apposito strumento di trouble ticketing management, con assegnazione di un codice identificativo univoco, contenente almeno le seguenti informazioni:
    - data (anno, giorno, ora, minuti) di ricezione della richiesta
    - soggetto che ha richiesto l'intervento
    - modalità di ricezione
    - azione avviata
    - descrizione del problema, gravità e priorità

  - breve descrizione della modalità d'intervento
  - stima del tempo di chiusura;
- diagnosi della richiesta di supporto pervenuta ed identificazione del problema;
- risoluzione del problema nel più breve tempo possibile e comunque nei livelli di servizio stabiliti;
- notifica della chiusura del ticket, riportando almeno le seguenti informazioni:
  - data (anno, giorno, ora, minuti) di chiusura dell'intervento
  - descrizione dell'intervento attivato

L'organizzazione proposta dall'aggiudicatario dovrà prevedere:

- Uno strumento di Trouble Ticketing Management, a carico dell'aggiudicatario che dovrà essere accessibile tramite web;
- Il personale dell'Help Desk sarà tenuto alla risoluzione delle problematiche delle tre seguenti tipologie: assistenza all'utilizzo del sistema, applicativo, tecnico.
- La produzione di reportistica bimestrale relativa ai servizi resi ed ai relativi livelli di servizio conseguiti (es. numero di interventi nel periodo di osservazione, distribuzione dei problemi per gravità e priorità, per modalità d'intervento, durata media degli interventi);

L'Agenzia del Demanio dovrà essere in grado, in qualsiasi momento, di verificare lo stato di qualsiasi segnalazione.

Il servizio di Help Desk dovrà essere raggiungibile attraverso numero di rete fissa nazionale.
Numero verde, ed eventuali servizi aggiuntivi saranno considerati come elementi migliorativi d'offerta.
È onere dell'Aggiudicatario rendicontare le attività di Help Desk con periodicità bimestrale mediante una Relazione sul Servizio descrittiva delle attività gestite e dei livelli di servizio garantiti.

## ART. 5.5 Distruzione dati e documenti

Dovrà essere garantita, da parte dell'Aggiudicatario, la distruzione dei dati e dei documenti raccolti e consegnati all'Agenzia del Demanio entro il termine di 30 giorni.
L'Agenzia del Demanio comunicherà ufficialmente all'aggiudicatario la data da cui far partire tale attività di distruzione dei dati e documenti, che dovrà essere completata nei termini sopra indicati.

# ART. 6 LIVELLI DI SERVIZIO

Il fornitore dovrà inserire nell'offerta una proposta dettagliata relativa ai livelli di servizio a cui dovrà attenersi per tutta la durata del contratto. Nelle tabelle riportate di seguito sono state inserite delle indicazioni di minima che il fornitore dovrà integrare in sede di offerta.

Di seguito sono elencati i tempi da rispettare nell'esecuzione del servizio.

## ART. 6.1 Erogazione del servizio

| Tipologia | Descrizione | Valore di soglia |
|---|---|---|
| Avvio del servizio | Messa in esercizio della piattaforma | Entro 15 gg lavorativi dalla data di inizio contratto. |
| Disponibilità del servizio | La piattaforma dovrà essere disponibile dagli utenti in modalità h24/365.<br><br>Nella fascia oraria 8:00-18:00 non sono ammesse interruzioni salvo urgenti manutenzioni e/o aggiornamenti della piattaforma, sia hardware che software che dovranno essere schedulati con l'Agenzia del Demanio.<br><br>Dovrà inoltre essere inserita una pagina di cortesia che avverta gli utenti della piattaforma del blocco momentaneo del Sistema. | Il sistema deve essere disponibile per il 98% del tempo operativo previsto su base giornaliera, nell'intervallo 8:00-18:00. |
| Tempo di risposta | Il tempo indicato quale massimo accettabile per l'utente.<br><br>Sono misurati dai server applicativi al computer dell'utente finale ed escludendo eventuali tempi indotti dalla connessione internet. | Nella fascia 8.00-18.00 dal lun-ven. dovrà essere inferiore ai 10 secondi nel 95% dei casi.<br><br>Per quanto riguarda l'upload e download dei file dovrà essere inferiore ai 60 secondi nel 95% del casi. |
| Controllo accessi | Gli accessi non autorizzati al sistema dovranno essere pari a zero. | Nessuna infrazione permessa |
| Riservatezza | E vietato diffondere presso terzi informazioni e/o dati di qualunque tipo trattati o utilizzati ai fini del servizio | Non sono ammesse violazioni |
| Disponibilità della banda di connessione | Mantenimento della capacità trasmissiva (Mbit/sec) necessaria | La capacità di banda necessaria deve essere mantenuta al 98% |
| Upload file | Assicurare il caricamento e la conservazione della documentazione | Il 100% dei documenti gestiti dovrà essere presente nell'archivio del sistema. |
| Ripristino dati e documenti | Assicurare il corretto e tempestivo ripristino delle informazioni presenti sul sistema a seguito di perdita dei dati. | Il ripristino dovrà essere effettuato in un tempo <= 12 ore lavorative. |

## ART. 6.2 Servizi di Help Desk

Agenzia del Demanio effettuerà delle analisi periodiche sulle chiamate e sul servizio in genere al fine di verificare che questi rispondano ai requisiti descritti nel capitolato; queste analisi saranno possibili attraverso un servizio di consultazione e reporting messo a disposizione dall'aggiudicatario. I dati dovranno essere esportabili in un formato standard (excel, csv).

| Tipologia | Descrizione | Valore di soglia |
|---|---|---|
| Avvio del servizio | Messa in esercizio del servizio di Help Desk. | Entro 7 giorni lavorativi dalla messa in esercizio del sistema. |
| Disponibilità del servizio | Accesso telefonico / email dovrà essere disponibile dalle 8:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì | Nessuna infrazione permessa |
| Tempo medio di risposta alla segnalazione (tempo massimo) di attesa | Va misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata persa va misurato il tempo comunque trascorso. | ≤10'' nel 95% dei casi |
| Tempestività di notifica all'utente di ricezione della richiesta di intervento (tempo massimo di notifica) | Va misurato il tempo che intercorre tra la ricezione della richiesta di intervento via telefono o email e la ricezione da parte dell'utente della notifica di presa in incarico da parte dell'Help Desk | Entro 1 ora lavorativa nel 95% dei casi, entro 2 ore nel restante 5% dei casi |
| Efficacia nella risoluzione dei problemi | Errori bloccanti:<br>errori gravi che comportano il blocco e l'impedimento delle attività di gestione, quindi errori rilevati sulle funzionalità di aggiornamento e di processo. | 70% entro 4 ore,<br>85% entro 8 ore,<br>Il restante 15% percento dovrà essere gestito entro 8 ore con l'evidenza della pianificazione dell'intervento di risoluzione |
| | Errore non bloccante | 70% entro 1 gg,<br>95% entro 5 gg,<br>Il restante 5% percento dovrà essere gestito entro 8 ore con l'evidenza della pianificazione dell'intervento di risoluzione. |

Il Responsabile Unico del Procedimento

Dott. Ing. Maura Ciccozzi