



Agencia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

**SERVIZIO DI INTERCONNESSIONE TRA SISTEMA PUBBLICO DI CONNETTIVITÀ E
RETE NAZIONALE INTERBANCARIA, NELL'AMBITO DEL SISTEMA INFORMATIZZATO
DEI PAGAMENTI DELLA PA CENTRALE – SIPA E SERVIZI DI PAGAMENTO
ATTRAVERSO IL NODO DEI PAGAMENTI - SPC**

ALLEGATO A

CAPITOLATO TECNICO



[Pagina Bianca]



INDICE

PREMESSA	5
1. STRUTTURA DEL CAPITOLATO	5
2. OFFERTA TECNICO-ECONOMICA	6
2.1 ELENCO DEGLI IMPIANTI	6
3. LIVELLI DI SERVIZIO	6
3.1 REPORTISTICA SUI LIVELLI DI SERVIZIO	7
SEZIONE I - SERVIZI DI INTERCONNESSIONE SIPA	8
4. SERVIZI RICHIESTI	8
4.1 INTERCONNESSIONE SPC - RNI	8
4.2 INFRASTRUTTURE CENTRALI E PERIFERICHE UTILIZZATE PER IL SIPA	9
4.3 SLA APPLICATI	10
4.4 DIMENSIONAMENTO	10
4.4.1 <i>Classificazione delle amministrazioni</i>	10
4.4.2 <i>Nuove adesioni al SIPA</i>	11
SEZIONE II - SERVIZI DI INTERCONNESSIONE PER I PAGAMENTI ELETTRONICI ATTRAVERSO IL NODO DEI PAGAMENTI-SPC	12
5. SERVIZI RICHIESTI	12
5.1 INTERCONNESSIONE DEL NODO DEI PAGAMENTI –SPC.....	12
5.1.1 <i>Housing e conduzione</i>	13
5.1.2 <i>Manutenzione correttiva/adequativa del sistema applicativo</i>	13
5.1.3 <i>Help desk di secondo livello</i>	14
5.1.4 <i>Dimensionamento</i>	14
5.2 SERVIZI ACCESSORI	14
5.2.1 <i>Manutenzione evolutiva del sistema applicativo Lotto A:</i>	14
5.3 SERVIZI ACCESSORI OPZIONALI	14
5.3.1 <i>Manutenzione evolutiva del sistema applicativo Lotto B</i>	14
5.3.2 <i>Assistenza soggetto aderente</i>	15
5.3.3 <i>Supporto qualificazione aderente</i>	15
5.3.4 <i>Dimensionamento</i>	15
5.4 SERVIZI DI INTERCONNESSIONE OPZIONALI	15
5.4.1 <i>Incremento dimensionale del servizio.</i>	15
5.4.2 <i>Continuità operativa</i>	16
5.4.3 <i>Dimensionamento</i>	16
5.5 SLA APPLICATI	16
5.6 SCHEMA STRUTTURA OFFERTA ECONOMICA.....	16
5.6.1 <i>Dettaglio</i>	17



[Pagina Bianca]



Premessa

Nel rispetto di quanto disposto dalla normativa vigente, l'Agenzia per l'Italia Digitale ha provveduto nel corso degli anni alla definizione ed alla realizzazione del Sistema dei Pagamenti della PA inteso come insieme di regole, standard, strutture organizzative e infrastrutture necessarie, coerentemente con quanto stabilito dal "Protocollo d'intesa per lo sviluppo del Sistema Informatizzato dei Pagamenti della Pubblica Amministrazione - SIPA" con l'obiettivo di dare completa attuazione della Legge 367/94¹ e da quanto definito nel Gruppo di lavoro SPC "Pagamenti e Fatturazione elettronica"² ai sensi di quanto disposto dagli articoli 5 e 81 del CAD. Il sistema fin qui realizzato consta delle seguenti due componenti che sono descritte in maggior dettaglio nel seguito:

- Il SIPA, che consente alla pubblica amministrazione centrale la dematerializzazione dei flussi finanziari relativi a tutte le operazioni di pagamento in uscita realizzato in collaborazione con la Ragioneria generale dello Stato, Corte dei Conti e Banca d'Italia;
- Il Nodo dei Pagamenti - SPC che deve essere utilizzato da tutte le pubbliche amministrazioni, centrali e locali, per esporre servizi di pagamento destinati agli utenti finali, intesi come cittadini e imprese. Il sistema consente loro di disporre il pagamento delle somme scegliendo fra molteplici canali messi a disposizione da diversi prestatori di servizi di pagamento.

La realizzazione e la gestione delle due componenti del Sistema dei Pagamenti della PA, realizzate in tempi e con tecnologie diverse, è oggi affidata a SIA S.p.A., in virtù dello stesso strumento contrattuale (Contratto quadro 2/2011). In considerazione della valenza strategica delle due infrastrutture è stato concordato con Banca d'Italia la definizione di uno studio di fattibilità relativo al progetto di riallocazione logistica del Sistema dei Pagamenti presso il centro Donato Menichella di Banca d'Italia.

Nelle more della definizione di tale documento ed in considerazione del fatto che il citato Contratto quadro arriva a scadenza il 31 Gennaio 2014, il Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale (di seguito anche AgID) ha ritenuto opportuno avviare le attività per la sottoscrizione di un Contratto quadro per l'erogazione del "Servizio di Interconnessione tra Sistema Pubblico di Connettività e Rete Nazionale Interbancaria, nell'ambito del Sistema Informatizzato dei pagamenti della PA centrale - SIPA e servizi di pagamento attraverso il Nodo dei pagamenti - SPC" oggetto del presente Capitolato.

1. Struttura del Capitolato

Il presente capitolato è articolato su una prima parte generale nella quale sono definite le caratteristiche comuni ai servizi richiesti e due sezioni specifiche così suddivise:

Sezione I Servizi di interconnessione SIPA

Sezione II Servizi di interconnessione per il Nodo dei Pagamenti-SPC

¹ Sottoscritto il 9 gennaio 2001 da Ragioneria generale dello Stato (RGS), AIPA (oggi Agenzia per l'Italia Digitale), Banca d'Italia e la Corte dei conti

² Documento approvato dalla Commissione di coordinamento SPC nella seduta del 6 marzo 2012.



2. Offerta Tecnico-economica

Al fine di acquisire una descrizione complessiva di quanto erogato nell'ambito delle attività richieste, il Prestatore dovrà presentare entro la data di sottoscrizione del Contratto quadro l'Offerta tecnico-economica che rappresenterà l'Allegato B dello stesso.

Nel documento richiesto dovrà essere esplicitamente indicato che il Prestatore si impegna a fornire i servizi indicati nelle Sezioni I e II secondo gli importi fissati nell'Allegato E al Contratto quadro, nonché devono essere descritte le infrastrutture, le risorse impiegate, le stime di impegno previste e altri aspetti di rilievo, con particolare riguardo alle tematiche della sicurezza.

In particolare il Prestatore dovrà indicare le componenti dell'infrastruttura utilizzata per il servizio di trasporto logico dei flussi per il SIPA in termini di dettaglio:

- delle risorse hardware,
- del software di base,
- del software di supporto alle applicazioni di trasporto logico,
- eventuale software specifico realizzato dal Prestatore stesso necessario per attuare le funzioni di trasporto logico e per l'interfaccia applicativa.

Al fine di garantire i massimi livelli di servizio il Prestatore dovrà specificare le modalità di gestione dei sistemi impiegati, comprese quelle relative agli aggiornamenti hardware e software necessarie per mantenere aggiornato il livello tecnologico della struttura.

Dovranno essere inoltre indicate le specifiche del collegamento per l'interconnessione al Sistema Pubblico di Connettività e le relative caratteristiche.

2.1 Elenco degli impianti

L'elenco degli impianti 'TLC' utilizzati per l'erogazione del servizio dovrà riportare, oltre alle date di acquisto, anche l'identificativo, la classe ed il modello dell'apparecchiatura, nonché l'amministrazione alla quale è dedicato.

L'elenco delle risorse hardware relativo alle componenti utilizzate per l'erogazione del servizio dovrà contenere, oltre alle date di acquisto (in base alle principali categorie hardware), anche:

- l'identificativo, modello e anno di produzione dell'apparecchiatura,
- il tipo di utilizzo della macchina, inteso come serventi utilizzati e/o prodotti software specifici che insistono sull'apparecchiatura,
- quando applicabile, l'amministrazione alla quale è dedicato (in esclusivo ovvero in modalità condivisa).

3. Livelli di Servizio

Il Prestatore si impegna a prestare un servizio di elevata qualità rispetto agli standard di mercato e, comunque, ad assicurare per l'intero periodo di durata del Contratto quadro il mantenimento dei livelli di servizio non inferiori a quelli indicati nell'Allegato D "Requisiti di qualità e livelli di servizio" allo stesso Contratto quadro.



Allo scopo, il Prestatore dovrà attivare inoltre tutte le necessarie funzionalità di monitoraggio ed analisi del carico di utilizzo, al fine di provvedere agli eventuali aggiornamenti dell'infrastruttura tecnologica, previsti in offerta.

3.1 Reportistica sui livelli di servizio

Il Prestatore si impegna altresì a produrre e consegnare all'Agenzia per l'Italia Digitale e ad ogni Amministrazione Contraente i report trimestrali nel quale sono indicati i valori degli indicatori di qualità ed i dati che ne hanno formato il computo, così come indicato nel documento "Requisiti di qualità e livelli di servizio" (Allegato D al Contratto quadro).



SEZIONE I - SERVIZI DI INTERCONNESSIONE SIPA

La componente relativa al Sistema Informatizzato dei pagamenti della PA centrale - SIPA si basa sul Contratto quadro 2/2011 che consente agli attuali aderenti di usufruire, con costi a carico degli stessi e sulla base di lettere d'ordine, dei servizi per lo scambio dei flussi tra gli stessi, la Ragioneria generale dello stato e la Banca d'Italia è costituito dalle due componenti di seguito indicate:

- il **SIPA** che è basato sull'interconnessione tra il Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e la Rete Nazionale Interbancaria (RNI), infrastruttura trasmissiva cui è connesso al sistema creditizio e postale e sull'utilizzo all'interno del SPC di regole e di sistemi di cooperazione applicativa identici a quelli adottati dalle banche in ambito RNI;
- il **SICOGE**, cioè un sistema di contabilità finanziaria uguale per tutte le amministrazioni centrali, voluto, predisposto, mantenuto e gestito dalla RGS, mediante il quale ogni amministrazione gestisce i propri capitoli di spesa in costante allineamento con quelli presenti sul sistema della Ragioneria (SIRGS). Il SICOGE copre il bilancio preventivo, la gestione e l'emissione dei titoli di spesa (impegni, ordini di pagamento, mandati, ordini di accreditamento, spese delegate, etc).

L'utilizzo congiunto del SIPA e del SICOGE consente ad ogni amministrazione di trasmettere al SIRGS i propri titoli di spesa che, dopo la loro registrazione, sono trasmessi, sotto forma di mandati o ordini di accreditamento, alla Banca d'Italia. La Banca d'Italia, a sua volta, trasforma i mandati e gli ordini di pagamento in bonifici, indirizzandoli tramite la RNI alle banche ed alle Poste.

Sul SIPA transitano attualmente i flussi relativi alle famiglie applicative costituite dalle informazioni generate dal SICOGE e dal SIRGS, nonché quelle relative alla trasmissione delle anagrafiche CAB (comunque di supporto al SICOGE), le segnalazioni relative alla Centrale d'Allarme Interbancaria (CAI) e da ultimo il Versamento Tributi gestito dal Dipartimento delle Finanze e dalle Agenzie fiscali.

4. Servizi richiesti

Oggetto della presente sezione del Capitolato è l'erogazione del "Servizio di Interconnessione tra Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e Rete Nazionale Interbancaria (RNI), nell'ambito del Sistema Informatizzato dei pagamenti della PA centrale - SIPA" attraverso l'espletamento delle attività riportate nei paragrafi successivi.

Per le attività di cui sopra dovrà essere impiegato personale altamente qualificato avente le caratteristiche specificate nell'Annesso 2 - Figure Professionali.

4.1 Interconnessione SPC - RNI

Si tratta dell'esecuzione delle seguenti attività ricorrenti, ovvero della fornitura delle sotto riportate componenti infrastrutturali in termini di hardware e software e dei servizi di logistica destinati alle infrastrutture centrali:



Capitolato Tecnico

1. *Connessione diretta alla rete SPC*: per il collegamento con le Pubbliche Amministrazioni aderenti al SIPA (collegamento TLC ad alta affidabilità) nonché l'attivazione e gestione degli impianti di rete specifici (DMZ);
2. *Gestione del site*: che comprende la fornitura di spazi e strutture di sicurezza adeguati ad ospitare, con gli adeguati livelli di sicurezza, i sistemi che compongono l'infrastruttura tecnologica per l'interconnessione SPC-RNI;
3. *Condizione operativa*: che comprende le seguenti attività:
 - a. gestione dei sistemi,
 - b. verifiche periodiche e monitoraggio dei sistemi,
 - c. manutenzione con controllo esito,
 - d. svecchiamento dati con controllo esiti,
4. *Assistenza sistemistica per la gestione dei server GSR (Gateway SIPA/RNI)*: che comprende le seguenti attività:
 - a. aggiornamenti periodici del software di base e applicativo,
 - b. adeguamento alle evoluzioni tecnologiche,
 - c. gestione delle basi dati, backup periodici,
 - d. conservazione dei supporti magnetici;
5. *Assistenza alle amministrazioni - help desk di secondo livello*: che comprende le seguenti attività:
 - a. gestione delle Amministrazioni e assistenza agli utenti nella gestione dei nodi FEMS e T-Gate su SIPA,
 - b. generazione e diffusione di report statistici periodici.

4.2 Infrastrutture centrali e periferiche utilizzate per il SIPA

Si tratta dell'esecuzione delle attività ricorrenti, ovvero della fornitura delle componenti infrastrutturali in termini di hardware e software e dei servizi di logistica destinati alle infrastrutture centrali già previste dalla "Convenzione tra la Banca d'Italia e la SIA-SSB per il servizio di trasporto logico dei flussi dei pagamenti nell'ambito del Sistema Informatizzato dei Pagamenti della Pubblica Amministrazione – SIPA", in particolare sarà fornito:

1. Apparecchi hardware e software necessari per l'infrastruttura del centro di gestione SIPA presso la SIA comprendenti anche sistemi di monitoraggio della rete logica su SIPA (nodi FEMS e T-Gate) e sistemi di registrazione e tracciatura delle chiamate ricevute dagli utenti e/o dal sistema di monitoraggio;
2. Apparecchi hardware e software necessari per amministrazioni con funzioni di interconnessione tra le reti SIPA e SIANet, (server GSR) dotate di impianti configurati per sostenere il traffico globale tra infrastruttura SIPA e SIANet;
3. Apparecchi hardware e software necessari per amministrazioni con funzioni di centro applicativo, dotate di impianti configurati per sostenere il traffico generato da tutta l'infrastruttura SIPA come meglio specificati nell'Allegato B del Contratto quadro "Offerta tecnica del Prestatore";
4. Apparecchi hardware e software per gestire le amministrazioni centrali che lavorano in modalità decentrata (apparecchiature presso le loro sedi) e amministrazioni centrali che lavorano in modalità accentrata presso come meglio specificati nell'Allegato B del Contratto quadro "Offerta tecnica del Prestatore";



Capitolato Tecnico

5. Gestione del *site* che comprende la fornitura di spazi adeguati ad ospitare i sistemi che compongono l'infrastruttura tecnologica per il centro di gestione SIPA presso la SIA;
6. Conduzione operativa dei sistemi che comprende le seguenti attività:
 - a. gestione della configurazione dei percorsi di rete e delle relative variazioni correlate ai flussi SIPA,
 - b. gestione dei sistemi,
 - c. verifiche periodiche e monitoraggio dei sistemi,
 - d. manutenzione con controllo esito,
 - e. svecchiamento dati con controllo esiti;
7. Assistenza sistemistica apparati che comprende le seguenti attività:
 - a. aggiornamenti periodici del software di base e applicativo,
 - b. gestione delle basi dati, backup periodici,
 - c. conservazione dei supporti magnetici,

4.3 SLA applicati

Il Prestatore deve garantire, durante tutta l'esecuzione contrattuale, la disponibilità del servizio secondo quanto indicato nel documento "Requisiti di qualità e livelli di servizio" (Allegato D al Contratto quadro). Sempre con riferimento al citato Allegato D, si specifica che gli indicatori applicabili ai servizi di cui al presente paragrafo 4.1 "Interconnessione SPC - RNI" sono:

- 3.1 Disponibilità del Servizio
- 3.2 Tempo di Intervento

4.4 Dimensionamento

Sulla base delle statistiche di utilizzo dei tre anni trascorsi relativi al citato contratto 2/2011 si ritiene utile dimensionare il traffico annuo dei flussi scambiati all'interno del SIPA in 1.200GB, con un limite massimo garantito fino a 2.000 GB/anno.

4.4.1 Classificazione delle amministrazioni

Le amministrazioni attualmente aderenti al SIPA sono state classificate in tre categorie, definite secondo quanto indicato nel documento "Corrispettivi e canoni unitari per le Amministrazioni Contraenti", di cui all'Allegato E al Contratto quadro.

La ripartizione in classi delle amministrazioni attualmente aderenti è quella riportata di seguito:

- classe A :** 13 aderenti che utilizzano un'infrastruttura FEMSI *T-Gate* condivisa con altre amministrazioni;
- classe B :** 9 aderenti che utilizzano oltre che un'infrastruttura FEMSI *T-Gate* dedicata, anche un'infrastruttura FEMSI *T-Gate* condivisa con altre amministrazioni;
- classe C :** 3 aderenti che utilizzano una infrastruttura dedicata, con uso specifico di FAS-FEMSI o EAS-FEMS.



4.4.2 Nuove adesioni al SIPA

Qualora dovessero aderire al SIPA nuove amministrazioni oltre a quelle già indicate nel paragrafo precedente, la classe di appartenenza sarà dichiarata, sentita l'Agenzia per l'Italia Digitale, dall'Amministrazione Contraente sulla base delle proprie esigenze e dei criteri esposti nel paragrafo precedente.



SEZIONE II - SERVIZI DI INTERCONNESSIONE PER I PAGAMENTI ELETTRONICI ATTRAVERSO IL NODO DEI PAGAMENTI-SPC

Il decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138 convertito con legge 14 settembre 2011, n. 148 all'art. 6, comma 5 affida a DigitPA - oggi Agenzia per l'Italia Digitale - il compito di mettere a disposizione, attraverso il Sistema Pubblico di Connettività, una piattaforma tecnologica per garantire l'interconnessione e l'interoperabilità tra le Pubbliche Amministrazioni ed i Prestatori di Servizi di Pagamento abilitati (art. 81, comma 2-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale, di seguito CAD) al fine di consentire i pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dare attuazione all'articolo 5 dello stesso CAD.

A tale scopo il Gruppo di lavoro "Pagamenti e fatturazione elettronica", istituito nell'ambito della Commissione di coordinamento SPC, ha predisposto una serie di documenti - approvati dalla stessa Commissione di coordinamento SPC nella riunione del 6 marzo 2012 - che definiscono la struttura del sistema dei pagamenti a favore delle pubbliche amministrazioni, nonché le modalità di interazione tra PA e prestatori di servizi di pagamento attraverso l'infrastruttura di interconnessione denominata Nodo dei Pagamenti-SPC. Sulla base di tali documenti l'Agenzia per l'Italia Digitale ha avviato la sperimentazione dei pagamenti elettronici con PA e prestatori di servizi di pagamento che hanno aderito all'iniziativa.

Come disposto dal DL 179/2012 - ai sensi dell'articolo 5, comma 4 del Codice dell'Amministrazione Digitale - l'Agenzia per l'Italia digitale ha poi emanato le "Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi" che sono basate sulla documentazione prodotta dal Gruppo di lavoro "Pagamenti e fatturazione elettronica" e dai concreti risultati ottenuti nel corso della sperimentazione sopra citata.

5. Servizi richiesti

L'infrastruttura tecnologica che eroga il servizio Nodo dei Pagamenti-SPC è stata realizzata attraverso lo stesso strumento contrattuale della componente SIPA e quindi anche in questo caso si pongono le stesse esigenze di necessità e urgenza di garantire la prosecuzione del servizio.

Oggetto della presente sezione del Capitolato è pertanto l'erogazione dei servizi di "Interconnessione relativi ai pagamenti elettronici attraverso la piattaforma tecnologica di cui all'articolo 81, comma 2-bis del CAD".

Per le attività di cui sopra dovrà essere impiegato personale altamente qualificato avente le caratteristiche specificate nell'Annesso 2 - Figure Professionali.

Le specifiche tecniche per la realizzazione e gestione dell'infrastruttura fanno riferimento alla Sezione III del documento "Specifiche attuative del Nodo dei Pagamenti-SPC", versione 1.6 del Gennaio 2014, pubblicato dall'Agenzia per l'Italia Digitale e già in possesso del Prestatore.

5.1 Interconnessione del Nodo dei Pagamenti -SPC

Per il conseguimento degli obiettivi sopra indicati è richiesto al Prestatore l'erogazione di un insieme strutturato di servizi che comportano l'esecuzione di opportune attività ricorrenti e a



carattere progettuale, ovvero la fornitura di componenti infrastrutturali in termini di hardware e software. Nel seguito sono definiti i servizi richiesti:

5.1.1 Housing e conduzione

Servizio erogato tramite la messa a disposizione di una piattaforma tecnologica in house presso la sistemazione logistica messa a disposizione dal Prestatore. È richiesto che la piattaforma sia articolata in tre ambienti applicativi, destinati alla conduzione in esercizio, alle attività di testing ed alle esigenze di avanzamento di versione del software applicativo con continuità di servizio. Gli ambienti si intendono comprensivi del software applicativo e di tutte le componenti ad esso correlate, comprese le basi dati e il software di base. Il Servizio è da erogarsi in maniera continuativa e include tutte le attività necessarie per condurre e mantenere sempre aggiornato e funzionante il Sistema, in tal senso il servizio comprende:

- lo spazio fisico attrezzato, presso la vostra sede, necessario ad ospitare l'installazione del sistema;
- le installazioni dell'hardware e del software di base, la loro configurazione, personalizzazione ed eventuale distribuzione presso sistemi periferici in relazione ad aggiornamenti di configurazioni esistenti;
- la conduzione operativa del Sistema dei pagamenti (procedure di accensione e/o spegnimento sistemi, produzione di report, start-up e mantenimento dei collegamenti, ecc.);
- il monitoraggio del sistema dei pagamenti per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti hardware e software;
- la manutenzione del sistema, cioè le attività necessarie per mantenerlo continuamente allineato alle più recenti innovazioni tecnologiche rilasciate dai fornitori e necessarie per la corretta erogazione del servizio, nonché tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento a fronte di errori;
- il mantenimento delle prestazioni del sistema dei pagamenti secondo uno SLA concordato;
- la gestione della sicurezza logica e fisica dei sistemi di base e delle reti fornite ed erogate da codesta Società per la fornitura dei servizi;
- la definizione, la realizzazione, la schedulazione e l'esecuzione delle procedure di gestione e dei collegamenti erogati da codesta Società;
- l'amministrazione delle basi di dati del sistema dei pagamenti;
- la gestione della configurazione del sistema dei pagamenti;
- la gestione della documentazione del sistema;

5.1.2 Manutenzione correttiva/adequativa del sistema applicativo

Attraverso tale servizio il Prestatore, sia su segnalazione sia in maniera proattiva, opera la diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure operative e del software applicativo. Al Prestatore è altresì richiesto l'adeguamento delle procedure operative e del software applicativo dovuti al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente), purché ciò richieda interventi di modesta entità, inferiore ad un impegno stimabile a priori in circa tre giorni persona.



5.1.3 Help desk di secondo livello

Servizio di assistenza ad utenti qualificati, indicati da ogni soggetto aderente (Amministrazioni, PSP, ecc), in grado di accedere al Giornale degli eventi e contribuire alla diagnosi necessaria per la gestione degli incidenti. Il servizio, attivo in concomitanza della disponibilità del sistema, prevede la registrazione delle chiamate aperte, identificazione del problema e, se è il caso, la sua presa in carico (accettazione) e la conseguente effettuazione di una prima diagnosi. In funzione dell'esito di tale diagnosi, nel caso di eventi noti e ricorrenti, il servizio propone all'utente una soluzione del problema che, se accettata, chiude le attività. In ogni altro caso viene fornito all'utente un codice univoco come futuro riferimento e la responsabilità di risoluzione viene trasferita al servizio competente. Resta inteso che al Prestatore non è possibile fornire assistenza sulla semantica dei dati trasmessi, in quanto ciò esula dagli scopi del servizio reso.

5.1.4 Dimensionamento

In merito al dimensionamento dei servizi di cui al presente paragrafo 5.1 "Interconnessione del Nodo dei Pagamenti –SPC" si ritiene utile predisporre l'infrastruttura sulla base di 200.000 operazioni annue, con una capacità di trattare 2 transazioni al secondo, indipendentemente dal numero di soggetti aderenti al Nodo.

Per quanto riguarda l'help desk di secondo livello, il sistema dovrà essere dimensionato per gestire, nel corso della durata contrattuale, una stima dalle 6 alle 10 richieste telefoniche per mese (complessivamente tra ambiente di esercizio e ambiente di collaudo) aventi una durata media di un'ora per ognuno degli attuali aderenti e per ulteriori altri 40 soggetti che potranno aderire.

5.2 Servizi Accessori

Si tratta di attività di supporto accessorie richieste immediatamente:

5.2.1 Manutenzione evolutiva del sistema applicativo Lotto A:

Sviluppo immediato delle seguenti nuove funzioni applicative:

- a) Allineamento del sw applicativo alla versione 1.6 delle Specifiche Attuative del Nodo dei Pagamenti-SPC
- b) Carrello RPT multi-beneficiario;
- c) Storno della RT

per le quali può essere avviato immediatamente la realizzazione, in modo così da rispettare gli impegni presi con le Amministrazioni, in quanto sono stati forniti da AgID requisiti sufficientemente dettagliati da consentire una quotazione dell'impegno tecnico e economico necessario. Tale quotazione deve essere basata sulla dimensione funzionale del sw espressa in FP. A valle della messa in esercizio di ciascuno dei presenti servizi AgID riconoscerà un incremento del canone mensile di manutenzione correttiva pari al 10% dei FP sviluppati.

5.3 Servizi Accessori opzionali

Si tratta di attività di supporto accessorie da attivarsi solo se richieste esplicitamente da AgID.:

5.3.1 Manutenzione evolutiva del sistema applicativo Lotto B

Sviluppo delle seguenti nuove funzioni applicative:



Capitolato Tecnico

- d) Modello micro-pagamenti ad importo fisso;
- e) Centralizzazione delle RPT in attesa per i pagamenti attivati presso il PSP;
- f) Modello centralizzato micro-pagamenti ad importo variabile;

per le quali, non essendo stati forniti da AgID sufficienti requisiti, è richiesta una stima basata sulla quantificazione di massima della dimensione funzionale del software espressa in FP.

5.3.2 Assistenza soggetto aderente

Si tratta delle attività tipiche da eseguire a seguito dell'adesione al Nodo di un nuovo soggetto aderente. Al Prestatore è richiesto di individuare e descrivere tali attività sulla base dell'esperienza accumulata durante il periodo di sperimentazione.

La fatturazione avverrà sulla base delle attività concluse nel trimestre di riferimento.

5.3.3 Supporto qualificazione aderente

Procedura di qualificazione di una PA o di un PSP prima dell'avvio in esercizio, volto a minimizzare i rischi di possibili disservizi che potrebbero essere introdotti dal passaggio in produzione "a caldo" di ogni nuovo aderente. Al Prestatore è richiesto di individuare e descrivere tali attività sulla base dell'esperienza accumulata durante il periodo di sperimentazione.

La fatturazione avverrà sulla base delle attività concluse nel trimestre di riferimento.

5.3.4 Dimensionamento

In merito al dimensionamento dei servizi di cui al presente paragrafo 5.3 "Servizi Accessori opzionali", l'agenzia potrà richiedere:

- a) Manutenzione evolutiva del sistema applicativo Lotto B sino ad un massimo di 500 FP;
- b) attività di assistenza al soggetto aderente sino ad un massimo di 40 aderenti (PA o PSP);
- c) attività di supporto alla qualificazione al soggetto aderente sino ad un massimo di 40 aderenti (PA o PSP).

5.4 Servizi di interconnessione opzionali

I seguenti servizi sono da erogarsi unicamente a seguito di esplicita richiesta di AgID, da formularsi entro i primi sei mesi di esecuzione contrattuale. Il Prestatore dovrà quotare i seguenti servizi, nell'ipotesi di una durata massima di 12 mesi, prevedendo:

- a) un costo una tantum, da corrispondere anticipatamente al momento della messa in esercizio dei servizi opzionali
- b) un canone mensile, da corrispondere posticipatamente al momento della messa in esercizio dei servizi opzionali.

5.4.1 Incremento dimensionale del servizio.

Entro un periodo non superiore ai tre mesi solari dalla richiesta di AgID, il Prestatore deve essere pronto a potenziare le prestazioni del servizio, dispiegando ulteriori risorse umane e tecnologiche, tramite un'architettura scalabile capace di sopportare, i maggiori volumi medi di carico e i maggiori valori di picco specificati nel seguito.



5.4.2 Continuità operativa.

Servizio connesso all'ipotesi di realizzazione dell'incremento dimensionale che ha l'obiettivo di garantire il ripristino della continuità operativa dei servizi IT in tempi e modi predeterminati, anche in presenza di eventi disastrosi (disaster recovery). Il servizio è da erogarsi nel rispetto della normativa vigente in materia e in conformità agli standard e i framework di riferimento specificati in offerta dal Prestatore. Al Prestatore sarà richiesto di specificare Disegno del servizio di Continuità Operativa, contenente almeno l'architettura tecnologica ed operativa della soluzione di continuità operativa, i requisiti (obiettivi di ripristino) e livelli di servizio e il piano di continuità operativa.

5.4.3 Dimensionamento

In merito al dimensionamento dei servizi di cui al presente paragrafo 5.4 "Servizi di interconnessione" da attivarsi in caso di incremento dimensionale del Nodo, il Prestatore dovrà garantire l'ampliamento della capacità elaborativa sino ad un massimo di 1 milione di transazioni annue, con un picco di 4 transazioni al secondo, secondo i parametri indicati nel dettaglio dello schema di struttura offerta economica di cui al paragrafo 5.6.1.

5.5 SLA applicati

Il Prestatore deve garantire, durante tutta l'esecuzione contrattuale la disponibilità del servizio specificate nel documento "Requisiti di qualità e livelli di servizio" (Allegato D al Contratto quadro). Sempre con riferimento al citato Allegato D, si specifica che gli indicatori applicabili ai servizi di cui alla Sezione II "Servizi di interconnessione per i pagamenti elettronici attraverso il Nodo dei Pagamenti-SPC" sono:

- 3.1 Disponibilità del Servizio
- 3.2 Tempo di Intervento
- 3.3 Durata singolo fermo
- 3.4 Rispetto dei tempi di esecuzione pianificati
- 3.5 Fermi ripristinati nei tempi stabiliti

5.6 Schema struttura offerta economica

Si riporta nel seguito uno schema di offerta economica relativo ai servizi richiesti:

Servizio	Quotazione totale
5.1 Interconnessione del Nodo dei Pagamenti –SPC	
5.2 Servizi Accessori	
5.3 Servizi Accessori opzionali	
5.4 Servizi di interconnessione opzionali	



Capitolato Tecnico

5.6.1 Dettaglio

Componente	Unità di misura	Quotazione Unitaria
5.1.1 Housing e conduzione	Canone mensile	
5.1.2 Manutenzione correttiva/adequativa del sistema applicativo	Canone mensile	
5.1.3 Help desk di secondo livello	Canone mensile	
<i>5.2.1 Manutenzione evolutiva del sistema applicativo Lotto A</i>		
a) Allineamento del sw applicativo alla versione 1.6 delle Specifiche Attuative del Nodo dei Pagamenti-SPC	importo a corpo	
b) Carrello RPT multi-beneficiario;	importo a corpo	
c) Storno della RT	importo a corpo	
5.3.1 Manutenzione evolutiva del sistema applicativo Lotto B	FP	
5.3.2 Assistenza soggetto aderente	importo a corpo per aderente	
5.3.3 Supporto qualificazione aderente	importo a corpo per aderente	
<i>5.4.1 Incremento dimensionale del servizio</i>		
a) Adeguamento infrastruttura	ad aderente	
b) Canone conduzione	Canone mensile	
<i>5.4.2 Continuità operativa</i>		
a) Adeguamento infrastruttura	ad aderente	
b) Canone conduzione	Canone mensile	



Annesso 1 - Impegni delle amministrazioni partecipanti al SIPA

Al fine di una migliore conoscenza da parte del Prestatore, di seguito è riprodotto uno stralcio dei principali doveri delle amministrazioni aderenti al SIPA in merito all'utilizzo del sistema.

Ai fini di una migliore comprensione delle norme sotto riportate, tenuto conto del tempo trascorso dalla data di stesura dei documenti citati, per:

- a) RUPA e RUPA interdominio si intenda SPC e SPCoop
- b) Centro tecnico per la RUPA si intenda Agenzia per l'Italia Digitale
- c) EAS si intenda EAS-FEMS e T-Gate, a seconda dei casi

DAL "PROTOCOLLO DI ADESIONE DELLE SINGOLE AMMINISTRAZIONI"

(..... *omississ*)

Articolo 4

Requisiti tecnologici ed applicativi

Per l'adesione al SIPA, applicazioni bilancio e contabilità, l'Amministrazione aderente dovrà assicurare i seguenti requisiti tecnologici e applicativi:

(..... *omississ*)

- la disponibilità di locali ove installare l'hardware ed il software necessario per l'utilizzo della infrastruttura di trasporto logico messa a disposizione dalla Banca d'Italia, per il tramite della SIA. I locali devono essere conformi alle specifiche tecniche allo scopo fornite dalla SIA.

Articolo 5

Punto di accesso

L'Amministrazione aderente si collega al SIPA attraverso un punto di accesso, cioè un'infrastruttura di trasporto logico (EAS) costituita da un complesso di componenti hardware e software, come indicati nella Specifica del servizio di interconnessione allegata al presente Protocollo.

I predetti componenti vengono scelti e dimensionati nel tempo dalla Banca d'Italia in funzione delle modalità di collegamento da adottare, nonché dei volumi di traffico prodotti dalla singola amministrazione.

Conseguentemente, la Banca d'Italia si riserva la facoltà di variare e/o sostituire i componenti dell'EAS, concordando preventivamente con l'Amministrazione aderente tempi e modalità dell'intervento, onde limitare al massimo eventuali pregiudizi all'attività della stessa, connessi con la fruizione del servizio di trasporto logico.

La fornitura, l'installazione, la connessione ed il collaudo dei componenti che costituiscono l'EAS sono disciplinati dalle disposizioni contenute nella Specifica del servizio di interconnessione allegata al presente Protocollo e dalle indicazioni fornite di volta in volta dalla Banca d'Italia.



Articolo 6

Obblighi dell'Amministrazione aderente in relazione al punto d'accesso

L'Amministrazione aderente:

- a) utilizza le licenze d'uso, rilasciate per le componenti hardware e software funzionali alla erogazione dei servizi di trasporto logico e di interconnessione tra la RUPA e la RNI, esclusivamente per la corretta fruizione dei servizi in questione;
- b) si fa direttamente carico di ogni onere relativo ad autorizzazioni amministrative o altre eventualmente occorrenti ora o in futuro per poter fruire dei servizi, sia in relazione al contenuto degli stessi, sia in relazione alle modalità tecniche di trasmissione/ricezione dei servizi e degli eventuali supporti tecnici a ciò necessari, osservando ogni prescrizione relativa;
- c) adotta tutte le misure necessarie per garantire una completa riservatezza dei dati e delle informazioni ricevute ai fini della fruizione dei servizi oggetto della presente convenzione, facendo in modo che il proprio personale non faccia uso improprio dei software di cui ha licenza d'uso;
- d) assicura la riservatezza - nei confronti dei terzi - relativamente alle idee, progetti, know-how o tecniche di elaborazione, di cui venisse comunque a conoscenza a seguito dell'installazione delle apparecchiature. Tali obblighi di riservatezza si intendono estesi anche al periodo successivo alla eventuale cessazione dell'adesione al SIPA, fino a quando le relative informazioni non vengano divulgate da parte del legittimo titolare o diventino legittimamente di pubblico dominio.

Entro i termini concordati con la Segreteria tecnica, l'Amministrazione aderente:

- e) predispone, esclusivamente a propria cura e spese, tutto quanto richiesto per l'installazione materiale degli impianti di comunicazione, nonché per l'effettuazione dei collegamenti delle linee elettriche, secondo quanto riportato nella Specifica del servizio di interconnessione allegata al presente Protocollo;
- f) fornisce alla Banca d'Italia un elenco di persone responsabili della gestione del punto d'accesso in ordine alla fruizione dei servizi, mantenendolo aggiornato nel tempo.

(..... *omississ*)

Articolo 8

Obblighi dell'Amministrazione nell'ambito del SIPA

Nell'ambito del SIPA, l'Amministrazione aderente:

(..... *omississ*)

- 1.
- b) assicura il corretto esercizio del sistema di trasporto logico, durante l'orario di funzionamento indicato nella Specifica del servizio di interconnessione allegata al presente Protocollo;
b) (..... omississ)
- d) nomina, entro 30 giorni dalla firma del presente Protocollo di adesione, una struttura incaricata della tenuta dei rapporti con il Comitato tecnico di coordinamento, con il Centro tecnico per la RUPA e con la SIA, dando tempestiva comunicazione dei nominativi dei componenti (e dei successivi aggiornamenti) alla Segreteria tecnica del Comitato.

(..... *omississ*)



DAL DOCUMENTO “SPECIFICA DEL SERVIZIO DI INTERCONNESSIONE RUPA/RNI PER IL SIPA”

(..... *omississ*)

4.4. Amministrazione aderente

L'Amministrazione aderente utilizza i servizi applicativi e può scambiare dati con i Centri Applicativi per il SIPA e con le altre Amministrazioni aderenti e, attraverso il servizio di interconnessione RUPA/RNI con la Banca d'Italia.

In particolare, l'Amministrazione aderente:

- utilizza il servizio di trasporto logico in accordo con le regole contenute nella presente specifica;
- utilizza i servizi applicativi in accordo con le Regole tecniche emesse dal Centro Applicativo per il SIPA uniformandosi ai requisiti previsti dai singoli servizi;
- scambia, quando previsto, le chiavi di sicurezza applicativa con i Centri Applicativi per il SIPA, la Banca d'Italia e le altre Amministrazioni aderenti;
- esegue, in accordo con le scadenze pianificate, il passaggio in esercizio delle configurazioni del servizio di trasporto logico.

In particolare deve rispettare le seguenti norme per l'installazione e la gestione del servizio di trasporto logico:

- nominare un referente per le attività di installazione, per la gestione tecnico – amministrativa e per le funzioni di sicurezza, che funga da interfaccia nei confronti della altre Amministrazioni aderenti e delle strutture organizzative preposte al funzionamento del SIPA;
- rendere disponibili adeguati locali per il sistema EAS in accordo con le specifiche comunicate da S.I.A.;
- curare la sicurezza fisica ed il buon funzionamento del sistema EAS e del relativo collegamento al proprio sistema informativo contabile;
- provvedere alla corretta e puntuale gestione operativa e tecnica del sistema EAS;
- rendere disponibile una struttura organizzativa in grado di garantire il presidio del servizio di trasporto logico durante gli orari di funzionamento per i singoli servizi applicativi riportati nelle Regole tecniche.

(..... *omississ*)



Annexo 2 - Figure Professionali

Nella

Figura professionale: Analista di applicazioni junior	
Titolo di studio	Diploma o cultura superiore
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 3 anni, di cui almeno 4 come sistemista • Interventi sui sistemi applicativi • Esecuzione di test integrati
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Principali sistemi operativi • Principali RDBMS relazionali • Prodotti software per sistemi di test applicativi • Piattaforme utilizzate per lo sviluppo delle applicazioni oggetto del presente Capitolato

Tabella 1 sono riportate le figure professionali, che si ritengono necessarie per l'erogazione dei servizi ed il relativo skill professionale.

Il personale che svolgerà attività che richiedano interazione con le Amministrazioni Contraenti e/o con l'Agenzia per l'Italia Digitale dovrà essere in grado di esprimersi in lingua italiana.

Figura professionale: Sistemista senior	
Titolo di studio	Laurea o cultura equivalente ¹
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 6 anni, di cui almeno 4 come sistemista • Interventi su sistemi informativi, package, procedure complesse • Redazione di specifiche di progetto • Progettazione test integrati • Conoscenza di sistemi di document e workflow management
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Principali sistemi operativi • Principali RDBMS relazionali • Prodotti software per sistemi operativi • Conoscenza di reti telematiche (WAN) basate su protocolli standard e di reti locali (LAN) • Tools di monitoring sistemi
Figura professionale: Analista di applicazioni senior	
Titolo di studio	Laurea o cultura equivalente ¹

¹ La cultura equivalente, per non laureati, può corrispondere a 4 anni di esperienza lavorativa addizionale nel ruolo ricoperto



Capitolato Tecnico

Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 6 anni, di cui almeno 4 come sistemista • Redazione di specifiche di progetto • Progettazione sistemi applicativi • Progettazione test integrati
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Principali sistemi operativi • Principali RDBMS relazionali • Prodotti software per sistemi di test applicativi • Piattaforme utilizzate per lo sviluppo delle applicazioni oggetto del presente Capitolato
Figura professionale: Sistemista junior	
Titolo di studio	Diploma o cultura superiore
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 3 anni, di cui almeno 1 come sistemista • Interventi su sistemi informativi, package e procedure • Esecuzione di test
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Principali sistemi operativi • Principali RDBMS relazionali • Prodotti software per sistemi operativi • Conoscenza di reti telematiche (WAN) basate su protocolli standard e di reti locali (LAN)
Figura professionale: Analista di applicazioni junior	
Titolo di studio	Diploma o cultura superiore
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 3 anni, di cui almeno 4 come sistemista • Interventi sui sistemi applicativi • Esecuzione di test integrati
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Principali sistemi operativi • Principali RDBMS relazionali • Prodotti software per sistemi di test applicativi • Piattaforme utilizzate per lo sviluppo delle applicazioni oggetto del presente Capitolato

Tabella 1 –Figure Professionali

¹ La cultura equivalente, per non laureati, può corrispondere a 4 anni di esperienza lavorativa addizionale nel ruolo ricoperto