Finanziato dall'Unione europea
NextGenerationEU

Appalto per la fornitura di una piattaforma software per la gestione delle entrate attraverso PagoPA nell'ambito del PNRR - M1C1 – Investimento 1.4 - Misura 1.4.3 Adozione piattaforma PagoPA

CUP: E91F22001900006 - CIG: 9797559176

Capitolato tecnico

Sommario

Art.1 Contesto di riferimento.....2
Art. 2 Oggetto.....3
A. DESCRIZIONE.....4
B. CARATTERISTICHE FUNZIONALI RICHIESTE.....5
Art. 3 Assistenza, manutenzione e continuità della soluzione fornita.....6
A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE (Service Level Agreement).....6
B. MANUTENZIONE CORRETTIVA.....7
C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA.....7
D. MANUTENZIONE SISTEMISTICA.....8
E. DISPONIBILITA' DELL'APPLICATIVO.....9

Art.1 Contesto di riferimento

Il Comune di Castenaso si trova nelle condizioni di seguito descritte, che il fornitore con la presentazione dell'offerta dichiara di ben conoscere e di aver tenuto presente, in ogni loro aspetto, nella sua formulazione. Il Comune ha attivi i seguenti servizi di pagamento PagoPA:

Servizi	Stato della migrazione
Numeri civici	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Sanzioni amministrative	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Canone Unico Patrimoniale	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Canone Unico Patrimoniale - CORPORATE	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Multe / Verbali di Contravvenzione	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Sanzioni diverse dal C.d.S.	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Emissione carta d'identità Elettronica	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Diritto fisso Separazione/Divorzi	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Servizio celebrazione matrimoni civili	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Diritti di segreteria per certificati anagrafici	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Rimborso spese di gara e di pubblicazione bandi pubblici	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Rimborso danni al patrimonio comunale	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Diritti pratiche SUAP e SUE	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Rette scolastiche	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Prescuola	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Doposcuola	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Biglietti (ambito cultura)	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Centri estivi e centri gioco	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Impianti sportivi	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con

	risorse proprie
Servizi alla persona e servizi sociali	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Affitti	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Spese legali	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Dividendi da società partecipate	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Alienazione beni immobili	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Alienazione beni mobili	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Altre imposte di bollo	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Spese registrazione contratti	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie

già forniti dalla ditta E-Fil S.r.l., il quale opera come intermediario tecnologico, ai quali si intende aggiungere i seguenti:

Servizi	**Stato della migrazione**
Rendite catastali (ICI, IMU, TUC, ecc.)	Attività da avviare
ANNI PRECEDENTI – Tasse sui rifiuti (TARI, TIA, TARSU, TARES, ecc.)	Attività da avviare
Costo per emissione carta di identità cartacea	Attività da avviare
Deposito di garanzia provvisoria per partecipazione a gare d'appalto	Attività da avviare
Certificati di destinazione urbanistica	Attività da avviare
Entrate da contratti assicurativi	Attività da avviare
Monetizzazione aree a standards	Attività da avviare
Diritti di rogito	Attività da avviare
Mense scolastiche	Attività da avviare
Trasporto scolastico	Attività da avviare
Nido	Attività da avviare
Tassa concorso	Attività da avviare
Rimborso utenze	Attività da avviare
Deposito cauzionale	Attività da avviare
Gestione anagrafe canina	Attività da avviare
Riscatto e/o conguaglio Aree PEEP/PIP	Attività da avviare

Art. 2 Oggetto

L'obiettivo che il contratto intende perseguire è la trasformazione digitale nel contesto della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea all'interno dell'iniziativa NextGenerationEU, nell'ambito dell'Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", e in particolare della misura 1.4.3 "ADOZIONE PIATTAFORMA PAGOPA" collegata all'articolo 5 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante il codice dell'amministrazione digitale (nel seguito "CAD") che ha previsto in capo alle pubbliche amministrazioni, ai gestori di pubblici servizi e alle società a controllo pubblico come individuati dall'art. 2 del CAD, l'obbligo di accettare, tramite la piattaforma pagoPA, i pagamenti spettanti a qualsiasi titolo attraverso sistemi di pagamento elettronico. Le pubbliche amministrazioni, quindi, sono obbligate ad aderire al sistema pagoPA per consentire alla loro utenza di eseguire pagamenti elettronici nei loro confronti. In aggiunta, l'articolo 65, comma 2, del decreto legislativo 13 dicembre 2017, n. 217, così come modificato dall'articolo 24, comma 2, lettera a), del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120 (c.d. "Semplificazioni"), stabilisce che l'obbligo, per i prestatori di servizi di pagamento abilitati, di utilizzare esclusivamente la piattaforma pagoPA di cui all'articolo 5, comma 2, del decreto legislativo n. 82 del 2005 per i pagamenti verso le pubbliche amministrazioni decorre dal 28 febbraio 2021. Tali disposizioni hanno lo scopo di favorire una completa digitalizzazione dei pagamenti effettuati a favore delle pubbliche amministrazioni, con conseguente semplificazione per i cittadini.

Il contratto ha per oggetto l'attivazione e la gestione, dei seguenti servizi di incasso gestiti dal Comune, finanziati dall'Avviso Misura 1.4.3 "Adozione piattaforma pagoPA" Comuni Settembre 2022, pubblicato in data 12/09/2022 come definiti nel dettaglio nell'Allegato 2 dello stesso avviso, qui integralmente richiamato, in ottemperanza all'articolo 5 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante il codice dell'amministrazione digitale (c.d. "CAD") che ha previsto in capo alle pubbliche amministrazioni, ai gestori di pubblici servizi e alle società a controllo pubblico come individuati dall'art. 2 del CAD, l'obbligo di accettare, tramite la piattaforma pagoPA, i pagamenti spettanti a qualsiasi titolo attraverso sistemi di pagamento elettronico:

Servizi	Stato della migrazione
Rendite catastali (ICI, IMU, TUC, ecc.)	Attività da avviare
Numeri civici	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Sanzioni amministrative	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Canone Unico Patrimoniale	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Canone Unico Patrimoniale - CORPORATE	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
ANNI PRECEDENTI – Tasse sui rifiuti (TARI, TIA, TARSU, TARES, ecc.)	Attività da avviare
Multe / Verbali di Contravvenzione	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con

	risorse proprie
Sanzioni diverse dal C.d.S.	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Emissione carta d'identità Elettronica	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Diritto fisso Separazione/Divorzi	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Servizio celebrazione matrimoni civili	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Diritti di segreteria per certificati anagrafici	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Costo per emissione carta di identità cartacea	Attività da avviare
Rimborso spese di gara e di pubblicazione bandi pubblici	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Rimborso danni al patrimonio comunale	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Diritti pratiche SUAP e SUE	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Deposito di garanzia provvisoria per partecipazione a gare d'appalto	Attività da avviare
Certificati di destinazione urbanistica	Attività da avviare
Entrate da contratti assicurativi	Attività da avviare
Monetizzazione aree a standards	Attività da avviare
Diritti di rogito	Attività da avviare
Rette scolastiche	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Mense scolastiche	Attività da avviare
Trasporto scolastico	Attività da avviare
Prescuola	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Doposcuola	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Nido	Attività da avviare
Tassa concorso	Attività da avviare
Biglietti (ambito cultura)	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Centri estivi e centri gioco	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Impianti sportivi	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Servizi alla persona e servizi sociali	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Affitti	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Rimborso utenze	Attività da avviare

Spese legali	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Deposito cauzionale	Attività da avviare
Dividendi da società partecipate	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Alienazione beni immobili	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Alienazione beni mobili	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Altre imposte di bollo	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Gestione anagrafe canina	Attività da avviare
Spese registrazione contratti	Attività avviata dopo il 31 marzo 2021 con risorse proprie
Attività da avviareRiscatto e/o conguaglio Aree PEEP/PIP	Attività da avviare

A. DESCRIZIONE

La fornitura oggetto di appalto ha come obiettivo il setup e l'utilizzo di sistemi software il più possibile interoperabili e aperti che garantiscano elevate possibilità di integrazione e interazione e che consentano di rispondere in maniera più efficiente agli obblighi previsti dalle normative, consentano di rendere più snella ed efficace l'azione amministrativa del nostro Ente, consentano di rendere trasparente l'attività e maggiormente interattivo il rapporto con l'esterno, la connessione tra diversi applicativi anche se forniti da terzi, avviando contestualmente un processo di razionalizzazione complessiva della spesa ed innalzando la qualità dei servizi erogati. La pubblicazione da parte di AGID del "Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024", che individua tra gli elementi principali della trasformazione al digitale principi quali "Cloud First", "Once Only" e "interoperabilità" rafforza ulteriormente la direzione intrapresa e cioè quella di dotarsi di sistemi informatici che scongiurino la ripetizione e il reinserimento di documenti, anagrafiche e contenuti già gestiti e resi disponibili da sistemi e soggetti terzi sia interni che esterni al Comune.

La fornitura richiesta comprende anche le seguenti attività:

- Installazione, attivazione e configurazione del sistema informativo fornito;
- Formazione all'uso delle procedure del personale sia tecnico che operativo;
- Assistenza erogata tramite servizio di helpdesk di primo e secondo livello;
- Manutenzione del software: correttiva, di adeguamento normativo e di manutenzione sistemistica della piattaforma applicativa presso il Data Center in cloud per tutta la durata contrattuale e il cui costo dovrà essere incluso nel corrispettivo dovuto per l'appalto;

- Integrazione e cooperazione applicativa della piattaforma fornita con tutte le piattaforme abilitanti nazionali quali ANPR, PagoPA, SIOPE+, SPID, APP IO;

B. CARATTERISTICHE FUNZIONALI RICHIESTE

Le caratteristiche funzionali richieste sono di seguito elencate:

- Il sistema informativo implementato dalla soluzione deve tendere all'interoperabilità attuale e futura con i diversi applicativi mettendo a disposizione connettori, API e services E2E quando invocati da altri applicativi;
- Deve essere possibile ridurre gli errori, le perdite di informazioni e i tempi di ricerca dei documenti, rendendo semplice rapida ed efficace la consultazione e la gestione di archivi e documenti attraverso un sistema di dematerializzazione dei procedimenti, con l'obiettivo finale di eliminare gli archivi cartacei;
- La soluzione deve permettere la valutazione delle produttività nei procedimenti amministrativi.
- Deve essere possibile il salvataggio delle attività in corso di lavorazione in qualsiasi momento e la successiva ripresa delle stesse dal medesimo punto e con i medesimi dati salvati (recupero della sessione). Le applicazioni devono poter generare stampe ed effettuare interrogazioni tramite opportune procedure;
- Deve essere presente un help in linea contestuale;
- E' necessaria la conformità ai requisiti di accessibilità (legge nr. 4/2004);
- Dovranno essere incluse nell'offerta tutte le attività di modellazione e/o personalizzazione di documenti e modelli in fase d'avviamento, al fine di riprodurre il più fedelmente possibile quelli in uso presso i diversi servizi della Stazione Appaltante;
- Deve essere adottato un sistema di accounting che mantenga log dettagliati degli accessi degli operatori e delle operazioni effettuate;
- Deve essere garantita l'esportazione, in qualsiasi momento, dell'intera base di dati (inclusi gli indici o metadati utilizzati per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard, aperto e documentato;
- Devono essere rese possibili, utilizzando le sole funzionalità dell'applicazione, l'estrazione dei dati e la generazione di documenti nei formati standard (CSV, XML, file plain text, formati Open Document ODT e ODS) da destinare ad altri utilizzi;
- Attivazione di un portale per l'inserimento/modifica/consultazione delle posizioni debitorie su PagoPA, per tutti i servizi di incasso configurati. Accesso delle utenze profilabile per settore/area dell'Ente;
- Disponibilità di una applicazione per normalizzazione input ed output dei flussi (via Web Service o SFTP) integrabile con i gestionali verticali in uso all'Ente;
- Deve essere presente un servizio di supporto alla riconciliazione contabile e finanziaria integrabile con la contabilità dell'Ente;
- Deve essere presente il supporto alla configurazione per l'attivazione di ulteriori connettori con i SW gestionali in uso;
- Le transazioni devono essere illimitate;

Art. 3 Assistenza, manutenzione e continuità della soluzione fornita

Il fornitore deve garantire durante per la durata di tre anni, altresì, quanto segue.

A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE (Service Level Agreement)

Il fornitore, per la durata di tre anni decorrenti dalla messa a disposizione effettiva della soluzione, dovrà garantire opportuna assistenza funzionale tramite gli strumenti e secondo i modi di seguito individuati:

- Help Desk di primo livello tramite ticketing Web per usufruire dell'assistenza sulle procedure. Il sistema dovrà consentire di contattare il servizio di assistenza attraverso la compilazione di una form preimpostata con la quale inoltrare, mediante la rete internet, la richiesta. Del ticket aperto deve essere data contezza tramite un invio di e-mail sia all'indirizzo del richiedente sia ad un indirizzo e-mail fornito dall'Amministrazione.

- Il fornitore indicherà l'URL da dove sarà possibile accedere alla form di richiesta di intervento.

- Il servizio di help desk di primo livello dovrà essere raggiungibile 24 ore al giorno per sette giorni la settimana e per 365 giorni l'anno. L'help desk dovrà dare riscontro alla presa in carico della segnalazione di un disservizio con l'apertura di un trouble ticket entro un'ora dalla segnalazione, fornendo all'Amministrazione il numero del ticket aperto. Il fornitore dovrà interfacciarsi costantemente con l'Amministrazione durante le fasi di lavorazione di un trouble ticket, aggiornandolo sull'avanzamento dei lavori necessari alla risoluzione del disservizio segnalato, concordando preventivamente eventuali interventi presso le sedi dell'Amministrazione stessa e formalizzando tempestivamente la proposta di chiusura del ticket.

- Help Desk di secondo livello, erogato tramite assistenza telefonica. Per risolvere rapidamente problematiche tecniche o ottenere supporto informatico o qualora i ticket aperti con l'help desk non diano risposte entro le SLA convenute (descritte di seguito) è necessario, da parte del fornitore, mettere a disposizione tecnici specializzati che garantiscano assistenza Help Desk telefonica per tutti i settori dell'Amministrazione. Il servizio dovrà essere attivo nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle ore 17.00 per tutta la durata del contratto.

- Il fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione uno o più numeri telefonici da contattare per ottenere l'assistenza di secondo livello.

B. MANUTENZIONE CORRETTIVA

La manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte alla diagnosi e quindi alla rimozione delle cause e degli effetti del malfunzionamento delle procedure e dei

programmi in esercizio, comunque verificatesi (ad es. blocco della applicazione/funzione, differenze tra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla documentazione, o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività degli utenti), garantendo nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità degli applicativi oggetto dell'appalto anche attraverso attività di supporto on-site.

Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti (errori presenti nel software, latenti finché non rilevati, che danno luogo a malfunzione) presenti nel codice sorgente e non rilevati durante il ciclo di sviluppo, collaudo e test della specifica applicazione.

Per malfunzioni derivanti da difetti non imputabili al software applicativo ma ad errori tecnici, operativi (utilizzo scorretto dell'applicativo) o ad altre componenti tecnologiche infrastrutturali (ad es software di base, d'ambiente, rete) i servizi di manutenzione correttiva dovranno comunque assicurare un valido supporto all'attività diagnostica sulla causa della specifica malfunzione, la cui soluzione è comunque demandata ad altre strutture.

C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La manutenzione adeguativa deve comprendere tutte le attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente) ed include in maniera indicativa ma non esclusiva:

1. Costante aggiornamento delle componenti software/firmware all'ultima release disponibile sul mercato e dei sistemi e dei moduli già realizzati, collaudati e in produzione, nel caso di modifiche e aggiornamenti normativi;

2. Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, miglioramenti delle performances, aumento delle dimensioni delle basi dati, etc.);

3. Costante allineamento delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico della soluzione, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base (cambi di versione dei SO) o l'introduzione di nuove apparecchiature, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, o l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;

4. Migrazioni di piattaforma;

5. Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti organizzativi, nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito nazionale o sovranazionale da effettuarsi nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti;

Relativamente agli interventi di manutenzione adeguativa a seguito di nuove disposizioni di legge e/o regolamenti e/o direttive in ambito nazionale o sovranazionale, si precisa che comunque il fornitore, anche in assenza di esplicita richiesta da parte dell'ente è tenuto a:

1. Tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
2. Darne comunicazione alla Stazione Appaltante;
3. Realizzare entro i termini stabiliti per legge gli interventi in questione, precisando che in tale fattispecie la mancata realizzazione dei necessari interventi di manutenzione adeguativa è in ogni caso responsabilità del fornitore, a cui si potranno addebitare le penali per mancata consegna nei termini (che in mancanza di comunicazione esplicita da parte della Stazione Appaltante sono quelli stabiliti dalla normativa) oltre ad eventuali risarcimenti del danno nei confronti della Stazione Appaltante;
4. Tali interventi di manutenzione adeguativa saranno totalmente a carico del fornitore;

Si precisa comunque che tutti i moduli oggetto della fornitura si intendono coperti da manutenzione per il periodo in cui l'Amministrazione si impegna a pagare il corrispettivo dovuto per la fornitura.

D. MANUTENZIONE SISTEMISTICA

L'assistenza sistemistica deve essere finalizzata alla completa gestione dei sistemi del fornitore (fisici e/o in ambiente virtualizzato) intesi ciascuno nel complesso della propria architettura funzionale e delle relative banche dati, alla prevenzione, al monitoraggio ed alla risoluzione di tutte le problematiche, nessuna esclusa (business continuity).

Deve assicurare la continuità operativa ed il mantenimento ottimale delle performance di tutte le componenti l'infrastruttura IT (sistemi, sottosistemi, applicazioni e servizi) attraverso attività tecnico sistemistiche riguardanti il software di base, d'ambiente, virtualizzato, i database.

E. DISPONIBILITA' DELL'APPLICATIVO

La soluzione oggetto del presente affidamento dovrà essere fornita nel pieno rispetto dei livelli di servizio di seguito descritti.

Per livello di servizio si intende una misura (o combinazioni di misure, o condizioni contrattuali) che rappresenta, nella fornitura della soluzione informatica, il grado di soddisfacimento dei requisiti del committente, rispetto a determinate caratteristiche attese.

Il livello di servizio assume un'importanza strategica in uno scenario di utilizzo SaaS della piattaforma, in tale contesto il funzionamento, la disponibilità e funzionalità del sistema dipendono quasi esclusivamente dal fornitore della piattaforma.

La piattaforma dovrà garantire un livello di disponibilità, erogata in modalità SaaS, calcolato su base mensile, maggiore o uguale al 99,5%; ai fini di limitare i disagi agli utilizzatori ed all'utenza, la ditta dovrà applicare tutte le soluzioni tecniche ed organizzative disponibili "allo stato dell'arte" per evitare interruzioni improvvise della piattaforma o di parte delle funzionalità all'interno "dell'orario lavorativo giornaliero".

Le attività di manutenzione programmata dovranno avvenire all'infuori dell'orario lavorativo giornaliero e dovranno essere pianificate e comunicate all'Ente con almeno 48h di preavviso.
Le attività di manutenzione urgenti dovranno essere comunicate all'Ente con il maggior anticipo possibile e comunque almeno 2h prima dello svolgimento delle stesse; dovranno inoltre essere svolte, se possibile, all'infuori dell'orario lavorativo giornaliero e comunque concordate con la Stazione Appaltante.

In caso di totale o parziale non funzionamento, la ditta dovrà porvi rimedio nel rispetto delle condizioni minime indicate nella tabella seguente, che pone in relazione le attività oggetto del contratto, le condizioni di servizio ed i valori di soglia di riferimento.

I valori di soglia si riferiscono ai minuti o ore lavorative dalla data e ora di comunicazione del problema ai canali di Call Center del fornitore o di rilevamento dei problemi stessi da parte del fornitore. La risposta del Servizio di Call Center dovrà avvenire entro dieci minuti dalla prima chiamata o dalla mail inviata via posta elettronica, entro gli orari di apertura degli uffici.

Tabella Valori soglia

Tipologia problema	**Tempi di ripristino funzionalità**	**Tempi di correzione**
problema bloccante	entro 30 minuti dalla chiamata	entro 120 minuti dalla diagnosi
problema NON bloccante	entro 60 minuti dalla chiamata	entro 240 minuti dalla diagnosi

Per l'Appaltatore

Firmato digitalmente

per il Comune di Castenaso

Firmato digitalmente