

Allegato Tecnico alla Consultazione preliminare di mercato ex art. 77, c. 1 D.Lgs. 36/2023 per acquisizione licenze gratuite, perpetue e illimitate di un sistema di gestione del PCT, PdA e relativi servizi di avvio e assistenza

## 1. Modalità di lavorazione e cronoprogramma

### a. Erogazione servizi

L'erogazione dei servizi prevede quanto segue:

- Attività necessarie all'avvio in esercizio della piattaforma
  - Installazione della piattaforma sul cloud IAAS di Lepida e successiva qualificazione su ACN e iscrizione del PdA nell'elenco pubblico dei punti di accesso/ certificazione Ministeriale ex art. 23 DM 44/2011 del PdA
  - sessioni di formazione specialistica per l'utilizzo del PdA per i profili: amministratore del punto di accesso, utente esterno, ict manager.
  - Supporto specialistico per la gestione successiva alla certificazione
  - Migrazione degli attuali Enti attivi sul PCT, inclusa l'attivazione delle PEC/firme remote, la configurazione degli utenti, la formazione e la migrazione delle pratiche/fascicoli (prestazione a carico del soggetto proprietario della soluzione proposta)
- Attività necessarie per il corretto funzionamento della piattaforma articolate in:
  - avvio dei nuovi Enti soci di Lepida, che deve includere:
    - supporto tecnico-organizzativo nella fase di gestione del cambiamento delle prassi operative degli uffici
    - configurazione dell'applicativo e creazione delle PEC
    - pianificazione, conduzione ed erogazione della formazione degli operatori coinvolti nella gestione delle relative procedure informatizzate con l'obiettivo di rendere gli operatori autonomi nella gestione dei flussi. Le attività formative devono poter essere effettuate da remoto o in aula presso i locali scelti dagli Enti utilizzatori della piattaforma e di tipo training on the job in ambiente di esercizio;
  - manutenzione correttiva ed evolutiva: comprende le attività volte alla tempestiva rimozione dei malfunzionamenti e alla costante garanzia di adeguamento della piattaforma alla normativa e al contesto tecnologico e infrastrutturale;
  - gestione e monitoraggio della piattaforma: prevede la supervisione e presidio delle attività di erogazione al fine di garantire la continuità del servizio; la verifica periodica dello stato dei servizi e del consumo di risorse; il supporto al personale Lepida negli eventuali interventi di ripristino dei servizi; l'applicazione degli aggiornamenti di software di base e applicativo;
  - supporto tecnico di secondo livello per assistenza specialistica agli utenti del PCT: prevede un servizio da erogare tramite Service Desk nei confronti dell'utente finale, per supporto nell'utilizzo della piattaforma sia da un punto di vista funzionale che tecnico;
  - supporto tecnico di secondo livello per assistenza specialistica agli utenti PdA: prevede un servizio da erogare tramite Service Desk nei confronti del personale di

Lepida ScpA per la gestione di richieste di consulenza e supporto nell'utilizzo della piattaforma sia da un punto di vista funzionale che tecnico/sistemistico, con obiettivo di supportare il personale di Lepida ScpA nell'utilizzo della piattaforma da parte dei propri utenti;

- b. Tempi previsti per l'avvio in produzione della soluzione (nel caso di procedura ad evidenza pubblica ove all'esito della consultazione emergano più soluzioni disponibili)

L'erogazione dei servizi di cui sopra deve avvenire secondo le seguenti tempistiche:

- Installazione della piattaforma presso il Data center Lepida entro 15 giorni,
- Completamento formazione specialistica per l'utilizzo del PdA entro 20 giorni
- Invio della domanda di iscrizione del PdA nell'elenco pubblico dei punti di accesso/certificazione Ministeriale ex art. 23 DM 44/2011 del PdA entro 20 giorni:
- Migrazione degli attuali Enti attivi sul PCT entro 45 giorni

- c. Rendicontazione

Le prestazioni richieste saranno contabilizzate parte a corpo e parte a consumo.