



Agenzia 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 PAGOPA**

ALLEGATO A

CAPITOLATO TECNICO



[Pagina Bianca]



INDICE

ACRONIMI E DEFINIZIONI	5
PREMESSA	8
SEZIONE I – PARTE GENERALE	9
1. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA.....	9
2. GOVERNANCE	9
2.1 COMITATO DI GESTIONE	9
2.2 PORTALE DELLE ADESIONI.....	9
2.3 APPLICAZIONE CRUSCOTTO	9
2.4 RISORSE UMANE IMPIEGATE STABILMENTE NEI SERVIZI LOTTO B	10
2.5 RISORSE TECNICO-LOGISTICHE	11
2.5.1 Risorse lotto A	12
2.5.2 Risorse lotto B	12
3. PROCEDURE DI GESTIONE CONTRATTUALE LOTTO B	12
3.1 INCREMENTO DEI VOLUMI DI TRAFFICO.....	13
3.2 PROCEDURA DI REVISIONE DEI PREZZI.....	13
4. OFFERTA TECNICO-ECONOMICA	13
5. LIVELLI DI SERVIZIO	14
5.1 REPORTISTICA SUI LIVELLI DI SERVIZIO	14
SEZIONE II – LOTTO A - SERVIZIO DI INTERCONNESSIONE SIPA	15
6. SERVIZI LOTTO A.....	16
6.1 SERVIZIO DI INTERCONNESSIONE SPC - RNI.....	16
6.2 INFRASTRUTTURE CENTRALI E PERIFERICHE UTILIZZATE PER IL SIPA	17
6.3 LIVELLI DI SERVIZIO APPLICATI.....	18
6.4 DIMENSIONAMENTO.....	18
6.4.1 Classificazione delle amministrazioni	18
6.5 SCHEMA STRUTTURA OFFERTA ECONOMICA LOTTO A	18
SEZIONE III - LOTTO B - SERVIZIO DI INTERCONNESSIONE PER I PAGAMENTI ELETTRONICI ATTRAVERSO IL NODO DEI PAGAMENTI-SPC	19
7. SERVIZI LOTTO B.....	20
7.1 SERVIZI DI CONDUZIONE E MANUTENZIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA	20
7.1.1 Conduzione dei sistemi	21
7.1.2 Gestione infrastrutture di connessione dei soggetti aderenti	23
7.1.3 Manutenzione del sistema applicativo.....	23
7.2 SERVIZI ACCESSORI DI SUPPORTO.....	24
7.2.1 Sviluppo e Manutenzione evolutiva del Sistema "Nodo dei Pagamenti-SPC"	24
7.2.2 Interventi predeterminati.....	27
7.2.3 Interventi di adeguamento del sistema	27
7.2.4 Servizio WISP con memorizzazione dei servizi di pagamento preferiti	28



Capitolato Tecnico

7.3	SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI ADERENTI	34
7.3.1	Help desk specialistico	34
7.3.1.1	Assistenza alla gestione degli incidenti	34
7.3.1.2	Assistenza alla qualificazione dei soggetti aderenti	34
7.3.2	Qualificazione dei soggetti aderenti	36
7.3.3	Attivazione delle connessioni dei soggetti aderenti	37
7.3.3.3	Connessione via SPC	38
7.3.3.4	Connessione via linea dedicata	38
7.3.3.5	Connessione via Rete Privata Virtuale (VPN)	39
7.3.3.6	Connessione fornita dal Prestatore	39
7.4	LIVELLI DI SERVIZIO APPLICATI	39
7.5	OFFERTA TECNICO-ECONOMICA	39
7.5.1	Riepilogo parametri dimensionali	39
7.5.2	Schema struttura	41
7.6	DOCUMENTAZIONE TECNICA DI RIFERIMENTO	44

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 – Canoni servizio di interconnessione SPC - RNI	18
Tabella 2 – Canone per la Conduzione sistemi (servizio 7.1.1)	41
Tabella 3 – Canone per il servizio di assistenza (servizio 7.3.1)	42
Tabella 4 – Interventi predeterminati (7.2.2)	42
Tabella 5 – Gestione infrastrutture di connessione (7.1.2)	43
Tabella 6 – Qualificazione soggetti aderenti (servizi 7.3.2 e 7.3.3)	43
Tabella 7 – Tariffe figure professionali (servizi 7.2.1 e 7.3.2)	43
Tabella 8 – Prezzi unitari del Function Point (servizi 7.1.3 e 7.2.1)	44
Tabella 9 – Setup Servizio WISP 2.0 (servizio 7.2.4)	44
Tabella 10 – Canoni Servizio WISP 2.0 (servizio 7.2.4)	44
Tabella 11 – Profilo Capo Progetto	49
Tabella 12 – Profilo Analista di sistemi	50
Tabella 13 – Profilo Architetto di sistemi	51
Tabella 14 – Profilo Operatore di Help Desk	52



Acronimi e definizioni

Acronimo/termine	Definizione
Aderente diretto	Enti creditori, Prestatori di Servizio di Pagamento, loro intermediari e partner tecnologici che dispongono di un'infrastruttura tecnologica direttamente connessa al Nodo dei Pagamenti-SPC.
BAI	<i>Business Application Interface</i> Software di proprietà SIA che realizza il punto di interfaccia delle Applicazioni di Business al <i>Network Front-End</i> .
BC	<i>Business Continuity</i> .
BPM	<i>Business Project Management</i> .
CAB	Codice Avviamento Bancario
CAI	Centrale Allarme Interbancaria.
Codice di Rete	Identificativo univoco assegnato dalla SIA ed abilitante all'accesso al Dominio SIPA.
Dominio	<i>Network</i> segregato, dedicato e definito in ambito SIANet. E' creato e reso disponibile per comunità quali quelle RNI, SIPA, etc.
Dominio SIPA	<i>Network</i> segregato, dedicato e definito in ambito SIANet per l'infrastruttura SIPA.
DR	Disaster Recovery.
EAS	Entità di Accesso al Sistema Software di BAI realizzato dalla SIA per ambienti " <i>Mainframe</i> ".
Ente creditore	Le pubbliche amministrazioni definite nell'art. 2 comma 2 del CAD ed i gestori di pubblici servizi "nei rapporti con l'utenza".
Ente Web Sign	Applicazione realizzata da SIA, presente nel catalogo del riuso AgID, che consente di effettuare la completa automazione del processo di controllo, firma e di invio alla Banca Tesoriera dei mandati e delle reversali, ottenendo una considerevole riduzione dei costi, minimizzando la possibilità di errore umano, con diminuzione dei tempi di predisposizione degli ordinativi e garanzia per la sicurezza dei dati.
FAS	<i>FEMSI Access Service</i> Software di BAI realizzato dalla SIA per ambienti "Distribuiti".
FC	<i>Fibre Channel</i> .
FEMS	<i>Front-End MultiServizio</i> Componente di NFE realizzata e gestita dalla SIA per ambienti "Mainframe".
FEMSI	<i>Front-End MultiServizio Integrato</i> Componente di NFE realizzata e gestita dalla SIA per piattaforme diverse dal "Mainframe".
FP	<i>Funtion Point</i> o Punti Funzione Unità di misura utilizzata nell'ambito dell'ingegneria del software per esprimere la dimensione delle funzionalità fornite da un prodotto software.
FTS	<i>File Transfer Service</i> Servizio di Messaging di Dominio SIPA via NFE per la veicolazione di file.
GG	Giorni di calendario.



Capitolato Tecnico

Acronimo/termine	Definizione
http	Hyper Text Transfer Protocol
Intermediario tecnologico	Ente creditore o PSP aderente al Sistema che gestisce le attività di interconnessione al Nodo dei Pagamenti-SPC
MSS	<i>Message Switching Service</i> Servizio di <i>Messaging</i> per la veicolazione di messaggi.
NAT	<i>Network Address Translation</i>
NFE	<i>Network Front-End</i> Componente che costituisce il front-end di accesso al Dominio (apparati FEMS/FEMSI).
NOC	<i>Network Operation Centre</i> Centro di gestione dell'Hub di Rete; è la piattaforma tecnologica che consente di effettuare il monitoraggio e la gestione delle componenti di SIANet sotto la responsabilità prestazionale della SIA.
Nodo dei Pagamenti-SPC	Piattaforma tecnologica per l'interconnessione e l'interoperabilità tra le Pubbliche Amministrazioni e i Prestatori di Servizi di Pagamento di cui all'art. 5 del CAD.
NodoSPC	Nodo dei Pagamenti-SPC
Operazione di pagamento	Insieme complesso di azioni connesse alla gestione dell'iter completo di un pagamento (azioni SOAP, re-direzione, ecc.).
pagoPA®	Il sistema dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi che utilizza il NodoSPC.
Partner tecnologico	Soggetto che gestisce le attività di interconnessione al NodoSPC per conto di un Ente creditore, nel rispetto, delle specifiche tecniche contenute nelle Linee guida.
PdD	Porta di Dominio standard SPCoop.
PdDE	Porta di Dominio Equivalente. Oggetto software analogo alla PdD standard SPCoop ovvero altro oggetto software in grado di trattare le funzioni di trasferimento definite nelle specifiche AgID e garantire gli stessi livelli di tracciabilità e sicurezza nello scambio delle informazioni previsti per le PdD standard SPCoop.
Portale delle Adesioni	Applicazione WEB predisposta da AgID per facilitare e accelerare l'interazione dei soggetti aderenti con AgID allo scopo di gestire l'adesione al sistema pagoPA® e le successive attività operative connesse all'avvio in esercizio di tali Enti.
Prestatore di Servizi di pagamento	Organismo che presta servizi di pagamento sul territorio della Repubblica ai sensi della normativa vigente.
REST	<i>REpresentational State Transfer</i> architettura software per i sistemi di ipertesto distribuiti
RPO	<i>Recovery Point Objective.</i>
RTO	<i>Recovery Time Objective.</i>
SaaS	<i>Software as a service</i>
SACI	"Specifiche attuative dei codici identificativi di versamento, riversamento e rendicontazione", Allegato B al documento di "Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi".



Capitolato Tecnico

Acronimo/termine	Definizione
SANP	"Specifiche attuative del Nodo dei Pagamenti-SPC", Allegato B al documento di "Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi".
Servizi di <i>Messaging</i>	Nel loro insieme, servizi di trasporto a disposizione delle applicazioni di business per le loro esigenze di interazione applicativa.
SIA	Società Interbancaria per l'Automazione.
SIAnet	Infrastruttura di Rete realizzata e gestita dalla SIA. Si basa su due componenti base: SIAnet.NG e SIAnet.DOM.
SIAnet.DOM	Servizi di Dominio che permettono l'interazione applicativa tra i sistemi informativi degli Aderenti mediante Servizi di Messaging.
SIAnet.NG	Servizi di connettività ad alta affidabilità (linee a banda larga su carrier differenti, router, switch, firewall, etc.) per il trasporto fisico delle informazioni.
SICOGE	Sistema di Contabilità Generale della Ragioneria Generale dello Stato.
SIRGS	Sistema Informativo della Ragioneria Generale dello Stato.
SOAP	<i>Simple Object Access Protocol</i> Protocollo leggero per lo scambio di messaggi tra componenti software.
SPC	Sistema Pubblico di Connettività.
SPCoop	Sistema Pubblico di Connettività e cooperazione.
<i>T-Gate</i>	Infrastruttura tecnologica d'accesso ad un Dominio SIPA messa a disposizione dalla SIA.
Transazione	Singola azione (azione SOAP, re-direzione, ecc.) parte di un insieme complesso di attività connesse ad un'operazione di pagamento.
VPN	<i>Virtual Private Network</i> Rete di telecomunicazioni privata, instaurata tra soggetti che utilizzano, come tecnologia di trasporto, un protocollo di trasmissione pubblico e condiviso, come ad esempio la rete Internet.



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 dall'articolo 5 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.

Lo sviluppo e la gestione delle due componenti del Sistema dei Pagamenti della PA, realizzate in tempi e con tecnologie diverse, è stata realizzata a partire dal 2011 da SIA S.p.A., in virtù di successivi atti.

Il presente capitolato descrive i servizi richiesti in 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 pagoPA" oggetto del presente Capitolato.

La struttura del presente capitolato è così articolata:

- Sezione I. Parte generale, nella quale è definito sinteticamente l'oggetto della fornitura e le caratteristiche comuni ai servizi richiesti;
- Sezione II. LOTTO A - Servizi di interconnessione SIPA
- Sezione III. LOTTO B - 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.



SEZIONE I – PARTE GENERALE

1. Servizi oggetto della fornitura

I servizi oggetto della presente fornitura, descritti nel dettaglio nelle sezioni successive, riguardano:

- Lotto A - Il Servizio di Interconnessione tra Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e la RNI (Rete Nazionale Interbancaria), nell'ambito del SIPA, a favore delle Amministrazioni Contraenti;
- Lotto B - Il Servizio di interconnessione per consentire agli Enti Creditori e ai Prestatori di Servizi di Pagamento di trattare pagamenti attraverso il Nodo dei Pagamenti-SPC, messo a disposizione da AgID attraverso il Sistema Pubblico di Connettività.

I servizi oggetto della fornitura saranno erogati per un periodo contrattuale di 3 anni.

2. Governance

Nel presente capitolo vengono descritte gli strumenti e le procedure necessari per il governo del Contratto quadro.

2.1 Comitato di gestione

È istituito un Comitato di gestione a cui sono demandate le decisioni strategiche per la gestione del Contratto quadro, costituito dal Responsabile dei servizi del Prestatore, dal Responsabile Unico del procedimento di AgID e da altro personale che AgID designerà con apposito provvedimento.

Per ulteriori dettagli riguardo tale comitato si rinvia all'Allegato H al contratto quadro.

2.2 Portale delle Adesioni

Il Prestatore, nell'ambito del presente contratto, prende in carico la gestione e la manutenzione del "Portale delle Adesioni" sviluppato al fine di facilitare e accelerare l'interazione delle Pubbliche Amministrazioni con l'Agenzia per l'adesione al Sistema dei pagamenti elettronici e la successiva gestione delle attività operative.

Il Prestatore, al fine di consentire a AgID, il completo controllo e la gestione dei dati contenuti nel database dell'applicazione in parola, deve rendere disponibile funzioni che consentano:

- il *downloading* quotidiano di tutti i dati contenuti nel database dell'applicazione Portale delle Adesioni;
- inserire, modificare e cancellare in modalità non proceduralizzate, da eseguire a cura del Prestatore, su richiesta AgID di tutti i dati contenuti nel database, di norma entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta o comunque entro i termini concordati in funzione dell'onerosità della richiesta. La richiesta verrà effettuata attraverso il sistema di *trouble-ticketing*.

2.3 Applicazione Cruscotto



Entro 60 giorni a partire dal ricevimento della lettera d'ordine, il Prestatore è tenuto a mettere a disposizione di AgID una applicazione web Cruscotto che consenta di rendicontare e tenere sotto controllo, in modo facile e immediato, tutti gli aspetti amministrativi e documentali del contratto.

Il Prestatore, per alimentare il Cruscotto, deve costituire e gestire un'unica fonte dati popolata a partire dai database del Nodo dei Pagamenti-SPC (comprensivo del Giornale degli Eventi e dei dati di traffico), dai database del sistema di *trouble-ticketing* e del Portale delle Adesioni, nonché dai dati inseriti manualmente dalle risorse del Prestatore che erogano servizi, se del caso. Tale fonte dati dovrà contenere dati consistenti, aggiornati al giorno precedente, esportabili in formato CSV.

Il Cruscotto è destinato a presentare informazioni a supporto delle seguenti figure:

- il Comitato di Gestione contrattuale
- gli esecutori contrattuali di entrambe le parti;
- gli stakeholder AgID.

A titolo indicativo si riportano i seguenti requisiti di massima dell'applicazione, che il Prestatore rimodulerà opportunamente nell'Offerta Tecnica, fermo restando che il Cruscotto contiene eminentemente funzioni di mera rendicontazione:

1. disponibilità di tutti gli elementi che concorrono alla determinazione dei corrispettivi contrattuali e/o l'applicazione di penali, così come riportato nel documento "Requisiti di qualità e livelli di servizio" (che costituirà l'Allegato D al Contratto quadro);
2. accesso a tutta la documentazione di pertinenza prodotta durante l'esecuzione contrattuale;
3. accesso alle versioni della documentazione tecnica aggiornate e coerenti con lo stato dell'arte del sistema. Il Prestatore dovrà sottoporre all'approvazione di AgID l'inventario di tale documentazione, comprensiva dello schema concettuale, logico e fisico di ogni database utilizzato.
4. stato di avanzamento attività progettuali o pianificate;
5. rendiconti riassuntivi relativi alle operazioni registrate nel sistema di *trouble-ticketing*.

Entro 60 giorni a partire dal rilascio in esercizio dell'applicazione Cruscotto, il Prestatore è tenuto a rendere disponibile sull'applicazione Cruscotto, anche tramite interventi da realizzare sul Portale delle Adesioni, le seguenti ulteriori informazioni di supporto alle decisioni del Comitato di Gestione:

- dati previsionali di traffico degli Enti Creditori presenti sul Portale delle Adesioni, comprensivi del numero di avvisi di pagamento modello 3 con relativa data di scadenza;
- dati a consuntivo di traffico rilevati dal NodoSPC;
- rendiconti su LdS dei soggetti aderenti effettivamente misurabili, sulla base di quanto specificato nel documento "Indicatori di qualità dei soggetti aderenti" che verrà reso disponibile da AgID.

Il servizio di cruscotto è incluso nella conduzione del sistema.

2.4 Risorse umane impiegate stabilmente nei servizi lotto B

Il Prestatore è tenuto a costituire una apposita "Funzione Aziendale", organizzata in maniera stabile, dotata di risorse umane dedicate esclusivamente all'erogazione dei servizi descritti dal



presente capitolato, limitatamente al lotto B, nella misura ritenuta sufficiente a non creare disservizio.

Nell'Offerta Tecnica-Economica il Prestatore presenterà all'approvazione della Stazione appaltante l'organigramma, il funzionigramma della citata Funzione Aziendale in parola, supportata ad ogni altra informazione ritenuta pertinente (ad esempio: ambito di attività attribuito alla funzione, articolazione / attribuzioni delle attività, compiti, funzioni, competenze, responsabilità tecnico-gestionali, processi e carichi di lavoro, ecc.).

La Funzione Aziendale potrà usufruire dei servizi erogati da sottosistemi aziendali trasversali (quali gestione e sviluppo del personale, amministrazione, gestione finanziaria, contabile e del bilancio, controllo di gestione, ecc); i dati relativi ai servizi erogati, su richiesta di AgID, dovranno poter essere enucleati e messi a disposizione del servizio di monitoraggio che l'AgID attiverà con una terza parte. I dati dovranno altresì essere messi a disposizione nei casi di violazione della sicurezza.

AgID considera i servizi descritti dal presente capitolato, in particolare quelli per lotto B, funzionali al raggiungimento di obiettivi istituzionali assegnati all'Agenzia per legge e in modo continuativo.

L'assetto di *governance* richiesto è quindi funzionale a mettere sotto stretto controllo gli aspetti da cui potrebbero scaturire criticità e conseguenti danni. AgID intende autorizzare preventivamente il personale impiegato sulla base dello *skill* professionale posseduto (dimostrato attraverso un curriculum redatto secondo lo standard europeo), in funzione delle mansioni svolte.

Al fine di ottenere l'autorizzazione richiesta, il Prestatore dovrà quindi specificare il personale impiegato in via esclusiva per l'erogazione dei servizi di cui al presente capitolato, inclusi coloro che svolgono funzioni di referenti o responsabili della fornitura, anche se non svolgono il loro ruolo in via esclusiva. Fra i servizi resi in via continuativa vanno inclusi quelli di *project management*, coordinamento e assicurazione della qualità e ogni altro processo trasversale necessario.

Il Prestatore infine, a fronte di una richiesta di attivazione di un servizio *on demand*, costituirà i gruppi di lavoro necessari a garantire l'esecuzione delle attività richieste.

La mancata approvazione di risorse da parte di AgID, ovvero la richiesta di sostituzione nominativa, per personale ritenuto inadeguato al ruolo ricoperto, comporta la presentazione di un Piano di Sostituzione Risorse contenente:

- Curricula delle risorse proposte in sostituzione;
- Data proposta di presa servizio;
- Durata del periodo di affiancamento e training.

Il Piano di Sostituzione Risorse dovrà essere attivato entro 5 gg lavorativi a valle della richiesta di sostituzione, periodo entro il quale il Prestatore dovrà ottenere l'approvazione del Piano da parte di AgID, fermo restando l'interruzione dei termini nelle more di tale approvazione.

A tale processo di sostituzione si applica il relativo Livello di Servizio di cui all'Allegato D al Contratto quadro.

2.5 Risorse tecnico-logistiche



Al Prestatore è richiesto di fornire le infrastrutture hardware e software necessarie a garantire l'erogazione dei servizi previsti dal presente capitolato sia presso le amministrazioni e sia presso il sistema centralizzato di gestione e monitoraggio.

Nell'Offerta Tecnica-Economica il Prestatore dovrà documentare l'architettura delle risorse infrastrutturali e applicative, utilizzate per l'erogazione del servizio, corredate delle informazioni necessarie a valutarne l'adequatezza.

2.5.1 Risorse lotto A

Nel caso delle risorse utilizzate per il lotto A, al Prestatore è richiesta anche la sistemazione logistica di tali infrastrutture.

Le infrastrutture hardware e software dovranno essere commisurate alle capacità massime e alle caratteristiche prestazionali richieste sia dei sistemi centralizzati sia dei sistemi dislocati presso le singole amministrazioni.

Il Prestatore dovrà garantire la dislocazione delle infrastrutture necessarie per i servizi di cui al lotto A, presso le amministrazioni secondo quanto previsto dalla classificazione di riferimento.

Ogni eventuale adeguamento di capacità e di configurazione hardware e software derivante dalla redistribuzione dei volumi presso le amministrazioni o da altri adeguamenti saranno in carico al Prestatore.

Il Prestatore si farà carico di ogni intervento di manutenzione hardware e software compresi gli interventi che dovessero rendere indispensabile l'intervento presso le sedi delle amministrazioni senza oneri aggiuntivi per le amministrazioni stesse.

Allo scopo di comprendere e valutare l'architettura proposta, il Prestatore rappresenterà l'architettura utilizzata presso le amministrazioni fornendo inoltre la tipologia e le caratteristiche dei prodotti hardware e software di mercato e le soluzioni software di propria esclusiva proprietà impiegati per la realizzazione ed erogazione dei servizi.

2.5.2 Risorse lotto B

Le infrastrutture hardware e il software di base, d'ambiente e di estensione necessario all'erogazione dei servizi sono messi a disposizione e/o gestiti dal Prestatore, in quantità e in modalità tali da garantire i livelli prestazionali previsti dal presente capitolato. Per gli aspetti logistici si rimanda alla sezione dedicata al lotto in parola.

Il software applicativo, compreso quello commissionato e sviluppato dal Prestatore durante l'esecuzione contrattuale, è di esclusiva proprietà di AgID.

Il regime giuridico di circolazione e le limitazioni nell'utilizzo e nella cessione dell'opera sono specificate dal contratto.

3. Procedure di gestione contrattuale lotto B

Nel presente capitolo sono introdotte e sinteticamente descritte le procedure di gestione contrattuale che regolano la definizione dei fabbisogni e le modalità di richiesta di adeguamento alle mutate condizioni di servizio, meglio specificate e descritte nell'allegato E-bis "Corrispettivi e canoni unitari per i servizi del Nodo dei Pagamenti-Spc".



3.1 Incremento dei volumi di traffico

Durante l'esecuzione contrattuale, AgID intende completare la platea degli aderenti al sistema pagoPA avendo come obiettivo il raggiungimento di un numero complessivo di pagamenti annui pari a un totale di 50 milioni per l'anno 2018 e 150 milioni per l'anno 2020. Inoltre, sulla base delle stime attuali, si prevede che, a regime, il numero annuo di pagamenti potrà arrivare a superare la cifra di 250 milioni per anno.

Quanto sopra rappresenta la necessità di predisporre adeguati strumenti contrattuali che consentano ad AgID di gestire con efficacia uno scenario in rapida evoluzione, in particolare per ciò che riguarda la curva reale degli incrementi del numero di operazioni. A tale proposito è richiesto al Prestatore, nella predisposizione dell'Offerta Tecnico-Economica, di gestire l'eventualità che AgID possa richiedere in corso d'opera l'adeguamento del sistema a mutati requisiti prestazionali.

Le procedure e gli strumenti contrattuali che consentono ad AgID di ordinare l'incremento delle capacità del sistema in funzione di maggiori volumi di traffico sono specificati nell'allegato E-bis "Corrispettivi e canoni unitari per i servizi del Nodo dei Pagamenti-Spc". I requisiti del servizio erogato dal Prestatore in conseguenza di tale ordinativo sono descritti al § 7.2.3.

3.2 Procedura di revisione dei prezzi

Secondo le modalità e cadenze meglio specificate dal Contratto quadro, Agid potrà attivare una procedura di revisione dei prezzi contrattuali, basata su un rapporto di *benchmarking* effettuato da Società terza, che sarà ingaggiata in conformità da quanto stabilito dal contratto.

La variazione dei prezzi, in aumento o diminuzione, che dovrà essere comunque concordata, potrà essere determinata da mutate condizioni di mercato o dalla necessità di potenziamento del sistema per mantenere le prestazioni richieste a fronte dell'incremento dei volumi di traffico.

La procedura di revisione si potrà basare sulle risultanze delle analisi condivise, contenute nel rapporto di *benchmarking*, quali ad esempio:

- Numerosità e tipologia di connessioni stabilite con soggetti aderenti (Enti Creditori o PSP),
- Analisi dell'evoluzione tecnologica,
- Analisi dei livelli dei prezzi di mercato per servizi analoghi.
- Variazione dei parametri dimensionali dei servizi a misura.

4. Offerta Tecnico-Economica

Al fine di acquisire una descrizione complessiva di quanto erogato nell'ambito delle attività richieste, il Prestatore dovrà presentare l'Offerta Tecnico-Economica.

In tale documento il Prestatore dovrà descrivere le infrastrutture, le risorse impiegate, le stime di impegno previste e altri aspetti di rilievo, con particolare riguardo alle tematiche della sicurezza.

Nel medesimo documento, il Prestatore dovrà inoltre esplicitamente indicare che si impegna a fornire i servizi indicati nelle Sezioni II e III secondo gli importi fissati nel documento "Offerta Tecnico-Economica".



In particolare il Prestatore dovrà indicare le componenti dell'infrastruttura utilizzata per il servizio di trasporto logico dei flussi per il SIPA e per il servizio di interconnessione per il Nodo dei Pagamenti-SPC, in termini di dettaglio:

- delle risorse hardware;
- del software di base;
- del software di supporto alle applicazioni di trasporto logico;
- del software per la cooperazione applicativa SPCoop;
- della soluzione architetturale per l'erogazione del servizio “Nodo dei Pagamenti-SPC”;
- dell'eventuale software specifico realizzato dal Prestatore stesso, necessario per attuare le funzioni di trasporto logico e per l'interfaccia applicativa.

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.

5. Livelli di Servizio

Il Prestatore si impegna ad assicurare, per l'intero periodo di durata del Contratto quadro, il mantenimento dei livelli di servizio non inferiori a quelli indicati nel documento “Requisiti di qualità e livelli di servizio” (che costituirà l'Allegato D al Contratto quadro).

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

5.1 Reportistica sui livelli di servizio

Il Prestatore si impegna altresì a produrre e consegnare, anche attraverso l'applicazione cruscotto, all'Agenzia per l'Italia Digitale e ad ogni soggetto aderente, *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 citato documento “Requisiti di qualità e livelli di servizio”.

Il Prestatore dovrà eseguire altresì misure, e fornire i relativi *report*, sui livelli di servizio raggiunti dai sistemi informativi dei soggetti aderenti al Nodo (EC, PSP, Partner tecnologici, ecc).

Tali dati devono essere mantenuti in formato esportabile per poter essere forniti a sistemi di *audit* gestiti da AgID.



SEZIONE II – LOTTO A - SERVIZIO DI INTERCONNESSIONE SIPA

Il “Servizio di Interconnessione tra Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e Rete Nazionale Interbancaria (RNI), nell'ambito del Sistema Informatizzato dei pagamenti della PA centrali - SIPA” (nel seguito “Servizio di interconnessione SIPA”) è attualmente erogato alle Amministrazioni aderenti nell'ambito della Proroga al Contratto Quadro n. 2/2014.

Il Sistema Informatizzato dei pagamenti della PA centrale - SIPA 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 aderenti stessi, la Ragioneria generale dello Stato e la Banca d'Italia.

Tale sistema è costituito dalle componenti di seguito indicate:

- il **SIPA**, basato sull'interconnessione tra il Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e la Rete Nazionale Interbancaria (RNI), infrastruttura trasmissiva cui è connesso il 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**, il 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 applicativi costituiti 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.

Nel seguito si fa riferimento alla descrizione della fornitura che attualmente garantisce il servizio con un livello massimo di affidabilità (da quando l'infrastruttura è operativa non ha mai avuto un fermo, né ha causato perdita di dati o problemi agli aderenti). Pertanto AgID valuta che non sia necessario introdurre un sistema di DR perché l'attuale sistema di sicurezza SIANet garantisce analoghi livelli di sicurezza.

L'attuale architettura del SIPA deve essere mantenuta fino a quando le istituzioni promotrici facenti parte del Comitato di Coordinamento SIPA (Ragioneria generale dello Stato, Corte dei Conti, Banca d'Italia e AgID) non ritengano necessario introdurre un cambiamento, fornendo i relativi requisiti.

In tale caso il Prestatore, a fronte di richiesta AgID, dovrà presentare una proposta di intervento con relativo preventivo economico per fornire uno studio di fattibilità della soluzione proposta, confrontandola eventualmente con una soluzione alternativa che tuttavia garantisca le stesse prestazioni a costi analoghi o inferiori.



L'AgID, sentito in via preventiva il Comitato di Coordinamento SIPA per un parere di congruità, si riserva di approvare il progetto di reingegnerizzazione proposto dal Prestatore e il relativo piano di migrazione.

Nel caso in cui il progetto non sia approvato si deve comunque garantire la continuità della soluzione esistente.

6. Servizi lotto A

Nella presente sezione sono descritte le voci di fornitura attualmente richieste per l'erogazione del Servizio di Interconnessione SIPA:

- Servizio di interconnessione SPC – RNI:
 - Connessione diretta alla rete SPC;
 - Gestione del *site* che ospita l'infrastruttura tecnologica;
 - Conduzione operativa;
 - Assistenza sistemistica per la gestione dei server GSR (Gateway SIPA/RNI);
 - Assistenza alle amministrazioni - *help desk* specialistico;
- Fornitura delle seguenti infrastrutture centrali e periferiche da utilizzare per il Servizio di Interconnessione SIPA:
 - Apparati hardware e software necessari per l'infrastruttura del centro di gestione SIPA presso la SIA;
 - Apparati hardware e software per amministrazioni con funzioni di interconnessione tra le reti SIPA e SIANet;
 - Apparati hardware e software per Amministrazioni con funzioni di centro applicativo;
 - Apparati hardware e software per le Amministrazioni centrali;
 - Gestione del *site* che ospita l'infrastruttura tecnologica centrale;
 - Conduzione operativa;
 - Assistenza sistemistica.

6.1 Servizio di interconnessione SPC - RNI

Riguarda la fornitura delle sotto riportate componenti infrastrutturali in termini di hardware, software e connessi servizi di logistica destinati alle infrastrutture centrali:

1. *Connessione diretta alla rete SPC*: prevede la fornitura del 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 messa a disposizione 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. *Conduzione 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 specialistico*, che comprende le seguenti attività:
 - a) gestione delle Amministrazioni e assistenza agli utenti nella gestione dei nodi FEMS e *T-Gate* su SIPA e loro eventuali evoluzioni;
 - b) generazione e diffusione di *report* statistici periodici.

6.2 Infrastrutture centrali e periferiche utilizzate per il SIPA

Si tratta della fornitura, della conduzione operativa, nonché dell'assistenza sistemistica delle componenti infrastrutturali in termini di hardware, software e connessi servizi di logistica destinati alle infrastrutture centrali già previste dalla "Convenzione tra la Banca d'Italia e la SIA-SSB (oggi SIA) per il servizio di trasporto logico dei flussi dei pagamenti nell'ambito del Sistema Informatizzato dei Pagamenti della Pubblica Amministrazione – SIPA", in particolare sarà richiesto:

- Apparecchi hardware e software necessari per l'infrastruttura del centro di gestione SIPA presso la SIA, comprendenti anche i sistemi di monitoraggio della rete logica su SIPA (nodi FEMS, *T-Gate* e successive evoluzioni) e i sistemi di registrazione e tracciatura delle chiamate ricevute dagli utenti e/o dal sistema di monitoraggio;
- 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.
- 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 nel documento di Offerta Tecnica-Economica del Prestatore.
- 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, come meglio specificati nel documento di Offerta Tecnica-Economica del Prestatore.
- 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;
- 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.
- Assistenza sistemistica, 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.

6.3 Livelli di servizio applicati

Il Prestatore deve garantire, durante tutta l'esecuzione contrattuale, i livelli di servizio indicati nel documento "Requisiti di qualità e livelli di servizio" (vedi Allegato D al Contratto quadro). Con riferimento al citato documento, si specifica che gli indicatori applicabili ai servizi di cui al presente paragrafo 6.1 "Servizio di interconnessione SPC - RNI" sono:

- 3.1 Disponibilità del Servizio;
- 3.3 Tempo di Intervento;
- 3.4 Durata del singolo fermo;
- 3.6 Fermi programmati ripristinati nei tempi stabiliti.

6.4 Dimensionamento

Sulla base delle statistiche di utilizzo del servizio nell'ambito dei citati contratti n. 2/2011 e relativo Atto aggiuntivo e n. 2/2014 e relativa Proroga, si ritiene utile dimensionare il traffico annuo dei flussi scambiati all'interno del SIPA, con un limite massimo garantito sufficiente alle esigenze delle Amministrazioni, senza ulteriore aggravio di costi.

6.4.1 Classificazione delle amministrazioni

In continuità con quanto previsto nel Contratto quadro n. 2/2014 e nella relativa Proroga, le amministrazioni attualmente aderenti al SIPA sono state classificate in tre categorie, secondo quanto di seguito indicato:

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

Si prevede, nel corso dell'esecuzione contrattuale, l'adesione di un'ulteriore Amministrazione di classe B.

6.5 Schema struttura Offerta Economica Lotto A

In Tabella 1 è riportato lo schema di Offerta Economica relativo al servizio di interconnessione SPC – RNI.

Tabella 1 – Canoni servizio di interconnessione SPC - RNI

Classe Amministrazioni aderenti a SIPA	Canone mensile (importo in €, IVA esclusa)
Classe A	
Classe B	
Classe C	



SEZIONE III - LOTTO B - SERVIZIO 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. 5, comma 2 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, sulla base della documentazione prodotta dal Gruppo di lavoro "Pagamenti e fatturazione elettronica" e dei concreti risultati ottenuti nel corso della sperimentazione sopra citata, 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 state pubblicate in Gazzetta Ufficiale il 7 febbraio 2014 a seguito del parere positivo della Banca d'Italia.

Tali linee guida, oltre a definire il modello di funzionamento del Sistema, definiscono nei relativi allegati ("Allegato A-Specifiche attuative dei codici identificativi di versamento, riversamento e rendicontazione", "Allegato B-Specifiche attuative del Nodo dei Pagamenti-SPC") le modalità e gli standard tecnici attraverso i quali operare.

Nell'ambito del Contratto quadro 2/2011 AgID ha realizzato la piattaforma tecnologica che eroga il Servizio di interconnessione per i pagamenti elettronici attraverso il Nodo dei Pagamenti-SPC (nel seguito "Nodo dei Pagamenti-SPC"); tale piattaforma è stata resa operativa e funzionante, in versione sperimentale, dal giugno 2012, per il Ministero della Giustizia con il processo civile telematico.

La pubblicazione delle Linee guida ha chiuso la fase di "sperimentazione" avviata negli anni precedenti; nell'ambito del Contratto quadro n. 2/2014, il sistema ha raggiunto la piena operatività arricchendosi di nuove importanti funzionalità (tra cui: pagamento con esecuzione immediata con carrello multi-beneficiario, pagamento attivato presso PSP, integrazione circuito MyBank, Marca da bollo digitale).

Nell'ambito della Proroga al Contratto quadro n. 2/2014, è stata ampliata la capacità elaborativa dell'infrastruttura che eroga il servizio di hosting (fino a 1.000.000 di operazioni di pagamento annue, con una capacità di trattare 4 transazioni al secondo).



Nell'ambito della proroga al Contratto quadro n. 2/2014, al fine di facilitare e accelerare l'interazione delle Pubbliche Amministrazioni con l'Agenzia per l'adesione al Sistema dei pagamenti elettronici e la successiva gestione delle attività operative, AgID ha realizzato l'applicazione web "Portale delle Adesioni". Al Portale accedono, con differenti profili sulla base dei compiti loro assegnati, i Referenti dei Pagamenti e i Referenti Tecnici degli Enti Creditori.

Alla data del 27 novembre 2016, i dati riferibili al Nodo dei Pagamenti –SPC sono i seguenti:

- a) Enti Creditori aderenti: **14.777**
- b) Enti Creditori attivi: **10.056**
- c) Prestatori di Servizi di Pagamento aderenti: **155**
- d) Prestatori di Servizi di Pagamento attivi: **93**
- e) Transazioni nel mese di novembre: **89.042**
- f) Transazioni 2016: **824.307**

7. Servizi lotto B

Nella presente sezione sono descritte le voci di fornitura richieste per l'erogazione del Servizio di interconnessione per i pagamenti elettronici attraverso il NodoSPC.

Per il conseguimento di tale obiettivo è richiesto al Prestatore l'erogazione di un insieme strutturato di servizi che comportano l'esecuzione di opportune attività ricorrenti e a carattere progettuale, nonché la fornitura di componenti infrastrutturali in termini di hardware e software. Nel seguito sono definiti i servizi richiesti.

I servizi in oggetto, che sono descritti con maggiore dettaglio nel seguito, sono raggruppabili logicamente secondo tre diverse direttrici:

- Servizi di Conduzione e Manutenzione dell'infrastruttura tecnologica;
- Servizi Accessori di Supporto;
- Servizi di Assistenza.

Nel seguito, in punti dedicati, ogni servizio oggetto nel capitolato verrà descritto specificando:

- Gli obiettivi del servizio e le attività che comporta
- Modalità di erogazione: come e con quali vincoli il servizio deve essere erogato
- Modalità di rendicontazione: le informazioni che devono essere rendicontate, attraverso l'applicazione cruscotto, in un periodo di riferimento che è fissato pari a 3 mesi di esecuzione contrattuale.
- Modalità di remunerazione: modalità di calcolo dei corrispettivi dovuti a fronte dei servizi erogati.

7.1 Servizi di Conduzione e Manutenzione dell'infrastruttura tecnologica

Tutti i servizi richiesti nel presente capitolo, dovranno essere erogati mettendo a disposizione una piattaforma tecnologica provvista della potenza di calcolo e di elaborazione sufficiente per fornire le funzionalità del Sistema Nodo dei Pagamenti-SPC, alla qualità fissata e con prestazioni costanti.

La piattaforma dovrà trovare sistemazione logistica in locali messi a disposizione dal Prestatore. Tale piattaforma deve essere articolata, dal punto di vista logico, in tre distinti ambienti applicativi:



uno destinato alla conduzione in esercizio, un altro alle attività di collaudo degli utenti, un ulteriore destinato allo sviluppo e collaudo di nuove funzionalità del software applicativo. I citati ambienti si intendono comprensivi del software applicativo e di tutte le componenti ad esso correlate, comprese le basi dati e il software di base.

Dal punto di vista applicativo il sistema comprende le seguenti componenti:

- esposizione dei *web services* (SOAP e REST) che danno accesso alle primitive del Nodo dei Pagamenti-SPC;
- esposizione della *web application* che consente all'utilizzatore finale la scelta del PSP (componente WISP);
- componente Wrapper MyBank per la gestione del colloquio con la componente *Initiating Party* messa a disposizione dalla Seller Bank in ambito MyBank;
- esposizione del servizio di *File Transfer* sicuro per lo scambio massivo di oggetti di elevate dimensioni (componente SFTP);
- esposizione dei *web services* (SOAP e REST) necessari per la gestione degli avvisi digitali, comprensivi della sola infrastruttura per l'invio via SMTP e per l'interfacciamento ad un sistema di invio SMS (componente Avvisatura digitale);
- applicazione web "Portale delle Adesioni".

7.1.1 Conduzione dei sistemi

Il servizio include tutte le attività necessarie per condurre e mantenere sempre aggiornato, disponibile e funzionante il sistema Nodo dei Pagamenti-SPC. Il servizio è comprensivo delle componenti specificate nel seguito.

Nell'Offerta Tecnica-Economica il Prestatore specificherà le modalità di erogazione del servizio sia nella condizione "a qualità garantita" sia in quella di "livello minimo essenziale".

1. Messa a disposizione dello spazio fisico attrezzato, presso locali resi disponibili dal Prestatore, adatti ad ospitare gli apparati del Sistema "Nodo dei Pagamenti-SPC";
2. Servizio di sicurezza fisica, ovvero l'insieme delle misure finalizzate alla prevenzione di accessi fisici non autorizzati, danni o interferenze alle informazioni critiche e allo svolgimento dei servizi e dei processi attraverso specifiche contromisure relative alla perimetrazione di sicurezza dei locali, ai controlli fisici degli accessi (realizzati mediante un complesso di controlli e barriere fisiche, all'interno e nei punti di accesso dei locali da proteggere);
3. Servizio di sicurezza della sala macchine rispetto a danneggiamenti accidentali o intenzionali, demandata a:
 - adeguato sistema di climatizzazione,
 - sistema per il rilevamento di allarmi ambientali (controllo della temperatura, sistema antincendio, sistema antiallagamento, ecc),
 - impianti di alimentazione elettrica in emergenza,
 - altri presidi che il Prestatore riterrà opportuni;
4. Servizio di sicurezza logica perimetrale attuato con specifici dispositivi (firewall), provvedendo anche alla loro gestione sistemistica, alla manutenzione alla configurazione di protocolli di accesso (VPN, RAS);
5. Servizio gestione IDS (*Intrusion Detection System*) che fornisce la valutazione di eventi, situazioni anomale od allarmi che possono rappresentare una minaccia per la sicurezza



dell'infrastruttura, attraverso opportuni strumenti di rilevazione, provvedendo anche alla loro gestione sistemistica e manutenzione;

6. Servizio *security host hardening* che provvede alla definizione, manutenzione e controllo delle politiche di configurazione e di aggiornamento dei sistemi server utilizzati, in termini di sistema operativo, applicazioni di base, personalizzazioni ed eventuale distribuzione presso sistemi periferici;
7. Servizio di gestione e conduzione operativa del Sistema "Nodo dei Pagamenti-SPC" (procedure di accensione e/o spegnimento sistemi, produzione di *report*, start-up e mantenimento dei collegamenti, ecc.), che comprenda:
 - amministrazione delle basi di dati del Sistema "Nodo dei Pagamenti-SPC",
 - gestione della configurazione del Sistema "Nodo dei Pagamenti-SPC",
 - gestione della documentazione del Sistema "Nodo dei Pagamenti-SPC";
8. Servizio di Monitoraggio IT del Sistema "Nodo dei Pagamenti-SPC" per la rilevazione, la prevenzione e la risoluzione di malfunzionamenti hardware e software. Il servizio deve altresì assicurare il mantenimento delle performance del sistema;
9. Servizio di conservazione delle tracce applicative delle transazioni, senza soluzione di continuità con le precedenti gestioni, per l'intero periodo di durata contrattuale;
10. Servizio di rilevazione e registrazione dei LdS soggetti aderenti;
11. Servizio di manutenzione del Sistema "Nodo dei Pagamenti-SPC", cioè le attività necessarie per mantenere la disponibilità, la continuità, la tolleranza ai guasti e le prestazioni entro i LdS concordati;
12. Servizio di *Disaster Recovery* per erogare il quale, il Prestatore dovrà garantire la piena operatività del sistema anche a fronte di eventi che possano pregiudicare l'erogazione del servizio stesso, realizzando a tale scopo una soluzione di continuità operativa che soddisfi i relativi livelli di servizio nel documento "Requisiti di qualità e livelli di servizio" (che costituirà l'Allegato D al Contratto quadro);
13. Servizio di rilevazione di eventi o situazioni rilevanti ai fini della sicurezza del sistema: durante la conduzione del servizio in parola, il Prestatore si impegna a rilevare tali eventi o situazioni e a darne immediata comunicazione alla struttura AgID Cert-PA, previa sottoscrizione di accordo di collaborazione tra le parti. Nell'ambito di tale servizio il Prestatore dovrà rilevare e segnalare ad AgID eventuali comportamenti anomali;
14. Servizio di ottimizzazione dell'infrastruttura, rivolto a gestire l'incremento dei volumi di traffico.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato in modo continuativo con disponibilità h24 7/7.

Modalità di rendicontazione

Il servizio è rendicontato attraverso i dati messi a disposizione tramite l'applicazione Cruscotto che consentono di documentare il corretto svolgimento delle attività nel periodo di riferimento, con particolare attinenza ai livelli di servizio attesi.

Modalità di remunerazione



Il servizio è remunerato a canone mensile posticipato in applicazione di quanto previsto nel documento “Corrispettivi e canoni unitari per i servizi del Nodo dei Pagamenti-Spc” (che costituirà l'Allegato E-bis al Contratto quadro).

L'AgID, previa verifica del rendiconto predisposto dal Prestatore, attestata la regolare esecuzione delle relative prestazioni, autorizzandolo all'emissione della relativa fattura.

7.1.2 Gestione infrastrutture di connessione dei soggetti aderenti

Il presente servizio, parte integrante del servizio di conduzione dei sistemi di cui al precedente paragrafo, viene descritto in maniera separata per la sua specificità.

Per il collegamento al NodoSPC dei soggetti aderenti sono previste quattro modalità di connessione, ciascuna caratterizzata da una specifica infrastruttura tecnologica, la cui gestione è a carico del Prestatore:

- Connessione via SPC
- Connessione via Linea dedicata
- Connessione via VPN
- Connessione fornita dal Prestatore

La gestione di ogni singolo collegamento è conseguente all'attivazione dello stesso.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato in modo continuativo con disponibilità h24 7/7.

Modalità di rendicontazione

Il servizio è rendicontato attraverso i dati messi a disposizione tramite l'applicazione Cruscotto che documentano il corretto svolgimento delle attività nel periodo di riferimento, con particolare attinenza alle attivazioni intercorse.

Modalità di remunerazione

Il servizio è remunerato a canone mensile posticipato. Per ogni nuova connessione attivata per un soggetto aderente, sarà corrisposto il canone unitario specificato nell'Allegato E-bis, in funzione della tecnologia utilizzata nella modalità di connessione, con decorrenza a partire dal primo mese successivo al completamento dell'attivazione della connessione.

L'AgID, previa verifica del rendiconto predisposto dal Prestatore, attestata la regolare esecuzione delle relative prestazioni, autorizzandolo all'emissione della relativa fattura.

7.1.3 Manutenzione del sistema applicativo

Attraverso tale servizio, il Prestatore 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 a modesti cambiamenti dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente), purché ciò richieda interventi di modesta entità, inferiori ad un impegno stimabile a priori in circa tre GP per ogni intervento, fino ad un massimo di 36 GP nel triennio.

È richiesta l'erogazione delle seguenti tipologie di manutenzione:

1. Manutenzione Preventiva: attività pianificata atta a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzioni e guasti, nonché il mantenimento delle prestazioni, erogata in maniera proattiva e ricorrente dal



Prestatore, anche in assenza di specifici input, sulla base di una pianificazione di durata triennale, aggiornata ogni trimestre e approvata da AgID;

2. Manutenzione Correttiva (attività di manutenzione a seguito di malfunzioni o guasti) erogata anche a valle della diagnosi di malfunzionamento segnalato con l'apertura di un ticket;

Il servizio è dimensionato sulla base della consistenza del software applicativo in esercizio, valutata in Punti Funzione. La baseline iniziale di tale patrimonio applicativo è specificata in sede di Offerta Tecnico-Economica nell'allegato "Inventario Patrimonio Applicativo pagoPA". Durante l'esecuzione contrattuale tale patrimonio applicativo oggetto del servizio in parola potrà incrementarsi di nuove componenti.

Il Prestatore è richiesto la gestione dell'inventario di detto patrimonio applicativo, gestendo l'evoluzione degli attributi di ogni applicazione fra cui almeno: stato, numero di versione, tecnologia software, dimensionamento in Punti Funzione, data di avvio in esercizio, data scadenza garanzia software.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato in modo continuativo con disponibilità h24 7/7.

Modalità di rendicontazione

Il servizio è rendicontato attraverso i dati messi a disposizione tramite l'applicazione Cruscotto che documentano il corretto svolgimento delle attività nel periodo di riferimento, con particolare attinenza ai livelli di servizio attesi.

Modalità di remunerazione

Il servizio è remunerato a canone mensile posticipato, sulla base del dimensionamento in FP di ogni applicazione in esercizio da mantenere, per la quale sia trascorso il termine di validità della garanzia annuale del software. Per ogni Punto Funzione, AgID corrisponderà il canone unitario specificato nell'Allegato E-bis.

L'Agenzia, previa verifica dei rendiconti trimestrali predisposti dal Prestatore, attestata altresì la regolare esecuzione delle relative prestazioni, autorizza il Prestatore all'emissione della relativa fattura.

7.2 Servizi accessori di supporto

Riguardano servizi per i quali è richiesto al Prestatore di supportare le attività svolte dall'Agenzia per l'Italia Digitale per la *governance* del sistema e per lo sviluppo del progetto.

7.2.1 Sviluppo e Manutenzione evolutiva del Sistema "Nodo dei Pagamenti-SPC"

Il servizio è opzionale e attivato da AgID per l'esecuzione di progetti di sviluppo di nuove componenti e/o funzionalità e comprende le attività di:

- a) realizzazione di studi di fattibilità remunerati a misura sulla base dei giorni/persona delle figure professionali impiegate, eccedenti quelle stabilmente impiegate;
- b) analisi, progettazione, disegno, realizzazione e collaudo, remunerate a corpo sulla base dei Punti Funzione sviluppati.



Nel caso della realizzazione di nuove componenti applicative che richiedano l'integrazione di ulteriori componenti infrastrutturali, il Prestatore potrà richiedere una revisione incrementale del canone di gestione.

Inoltre, in generale, la realizzazione di nuove componenti applicative potrebbe comportare l'introduzione di nuovi LdS o la modifica di quelli di cui all'Allegato D al presente Contratto quadro.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato in modalità progettuale. Gli interventi saranno richiesti da AgID al Prestatore tramite una formale richiesta di intervento che conterrà la descrizione sintetica delle attività da svolgere ed eventuali elementi di dettaglio, utili per completare la descrizione della richiesta, la definizione dell'impegno e l'indicazione di massima dei tempi entro i quali deve essere completato l'intervento.

Si descrive nel seguito la procedura per la realizzazione di uno studio di fattibilità di cui al punto a) che precede.

Il Prestatore, a fronte della richiesta relativa alla realizzazione di uno studio di fattibilità, invierà ad AgID, per l'approvazione, una proposta di intervento con relativo preventivo economico contenente:

- la definizione e la pianificazione delle attività da svolgere e le relative tempistiche;
- i *deliverable* che dovranno essere prodotti;
- l'*effort* espresso in giorni/persona.

A seguito dell'approvazione da parte di AgID della proposta di intervento, il Prestatore darà esecuzione alle attività, senza alcuna possibilità di richiedere ad AgID un prezzo superiore a quello indicato nel preventivo già approvato.

Completato l'intervento, il Prestatore invierà ad AgID lo Studio di fattibilità a cui farà seguito una attestazione da parte di AgID sulla regolarità dell'esecuzione.

Si descrive nel seguito la procedura per lo sviluppo applicativo di cui al punto b) che precede.

Il Prestatore, a fronte della richiesta per lo sviluppo applicativo, invierà ad AgID, per l'approvazione, una proposta di intervento con relativo preventivo economico contenente:

- un documento che definisca formalmente l'intervento da realizzare in termini di raccolta e definizione dei requisiti, distinti in funzionali, tecnici e di qualità;
- la predisposizione di un piano (di seguito, il "Piano") comprendente tutte le attività (WBS) necessarie al progetto;
- i *deliverable* che dovranno essere prodotti ed e le relative tempistiche di consegna. A tale proposito, si precisa che le componenti progettuali possono comprendere, se necessario, elementi diversificati dal mero sviluppo software come: incremento dell'infrastruttura tecnologica, integrazione di servizi ICT, acquisto di licenze d'uso e/o certificati necessari alle funzionalità richieste;
- l'analisi di impatto a carico di PSP e EC;
- tutti gli elementi che concorrono alla determinazione del prezzo a carico AgID come:
 - la stima del numero massimo di *Punti Funzione* da realizzare, conteggiati a preventivo utilizzando il metodo *Early & Quick Function Points*;



- il *setup* di componenti infrastrutturali e, in maniera distinta, la conseguente gestione fino alla scadenza contrattuale;
- l'integrazione di software sviluppato da terze parti comprensiva delle eventuali licenze d'uso e/o certificati digitali.

A seguito dell'approvazione da parte di AgID della proposta di intervento, il Prestatore eseguirà l'intervento richiesto entro i termini definiti nel Piano. Il Prestatore avrà cura di verificare che il prezzo a carico AgID non ecceda il 10% del valore indicato nel preventivo economico, senza previa autorizzazione di AgID.

Completato l'intervento, il Prestatore invierà ad AgID la comunicazione di chiusura dell'intervento, comunicando il "pronti al collaudo" ed allegando il piano dei test per la verifica delle funzionalità realizzate, nonché il conteggio a consuntivo dei punti funzioni sviluppati.

A seguito dell'esito positivo della verifica di conformità da parte di AgID, comprensiva del conteggio a consuntivo dei punti funzioni, le funzionalità realizzate nell'ambito dell'intervento evolutivo saranno rese disponibili nell'ambiente di esercizio.

Pertanto, l'AgID potrà accettare il conteggio a consuntivo presentato dal Prestatore ovvero provvedere ad effettuare un nuovo conteggio, in tutto od in parte (a campione), dei Punti Funzione consegnati.

Nell'Offerta Tecnico-Economica il Prestatore avrà cura di specificare le modalità di gestione di molteplici interventi in parallelo e le misure destinate a prevenire disservizi.

Come parametri per il dimensionato dell'importo massimale del servizio sono quantificati i Punti Funzione relativi al software da realizzare e i giorni/persona necessari per la realizzazione degli studi di fattibilità.

Nell'ambito dell'esecuzione contrattuale per lo sviluppo di software applicativo è indicato un numero pari a 1.000 Punti Funzione e l'impiego di un mix delle figure professionali per la realizzazione degli studi di fattibilità, fino a 100 GP.

Modalità di rendicontazione

Ciascun intervento di cui ai punti a) e b) che precedono sarà rendicontato dal Prestatore, a seguito dell'avvenuta esecuzione.

Il servizio è rendicontato attraverso i dati messi a disposizione tramite l'applicazione Cruscotto al fine di permettere ad AgID di verificare la conformità, e in caso di esito positivo della verifica di attestare la regolare esecuzione delle prestazioni, funzionale a consentire al Prestatore di mettere la relativa fatturazione.

Il Prestatore ha l'obbligo di fornire ad AgID un rendiconto che contenga: la data di avvio in esercizio dell'adeguamento del sistema, le modifiche effettuate sulla documentazione tecnica di corredo e gli aggiornamenti introdotti nella configurazione del software.

L'Agenzia, previa verifica dei rendiconti trimestrali predisposti dal Prestatore, attestata altresì la regolare esecuzione delle relative prestazioni, autorizza il Prestatore all'emissione della relativa fattura.

Modalità di remunerazione

La realizzazione di Studi di Fattibilità è remunerata a misura, in GP, sulla base dei rendiconti predisposti dal Prestatore.



La realizzazione di interventi di sviluppo applicativo è remunerato a misura, moltiplicando il numero dei GP e dei FP rilasciati per i relativi prezzi unitari proposti dal Prestatore nell'Offerta Tecnico-Economica.

Le tariffe unitarie dei GP, in base al profilo della figura professionale utilizzata, sono indicate in Offerta Economica così come le tariffe dello sviluppo del singolo FP.

Nell'eventualità in cui AgID, in pendenza della realizzazione dell'interventi di sviluppo applicativo di cui al punto b) che precede, richieda al Prestatore dei cambiamenti, alla remunerazione dovuta al Prestatore potrà aggiungersi un ulteriore importo da negoziare in via equitativa fra le parti a titolo di corrispettivo per le eventuali attività dissipate a causa dei cambiamenti richiesti.

7.2.2 Interventi predeterminati

In applicazione di quanto specificato per lo sviluppo applicativo di cui al punto b) del paragrafo precedente, AgID richiede la presentazione di una proposta di intervento con relativo preventivo economico per ognuno dei seguenti interventi:

1. Pagamento spontaneo presso i PSP (cosiddetto Modello 4 esteso con archivio servizi);
2. Gestione dei servizi di *File Transfer* sicuro (SFTP) per il trasferimento massivo di informazioni con gli EC e i PSP (rendicontazione PSP, Tabella delle Controparti estesa, Totali di traffico, ecc);
3. Invio *on-line* degli Avvisi Digitali da parte degli Enti Creditori;
4. Inquiry della posizione debitoria (Avvisatura Pull);
5. RT *push* (invio di RT sincrona per semplificare il modello di interazione);
6. Servizio di firma massiva delle Ricevute Telematiche generate dal NodoSPC (esempio pagamenti MyBank);
7. Attivazione, gestione, assistenza e manutenzione per il prodotto EnteWebSign;
8. Integrazione di SPID con il Portale delle Adesioni tramite sistema IAM di AgID.

Inoltre, sempre in applicazione di quanto specificato per lo sviluppo applicativo di cui al punto b) del paragrafo precedente, AgID richiede la presentazione di una proposta di intervento con relativo preventivo economico per la realizzazione di uno studio di fattibilità riguardante i seguenti argomenti:

- Evoluzione dell'architettura basata su PDD in ambito SPC-Coop, in relazione ai cambiamenti normativi;
- Migrazione tecnologia basata su web services SOAP verso web services REST.

Nella definizione di ogni intervento il Prestatore tenga conto, se del caso, di quanto novellato nell'art. 5 del nuovo CAD, in vigore dal 14 settembre 2016, in particolare per quanto riguarda i micro pagamenti, effettuabili anche con l'uso di dispositivi mobili.

Nel caso in cui AgID richieda, nell'ambito della realizzazione di nuove componenti applicative, lo sviluppo di ulteriori componenti infrastrutturali, il Prestatore potrà richiedere una revisione incrementale del canone di gestione.

7.2.3 Interventi di adeguamento del sistema

Il servizio è opzionale e attivato su richiesta di AgID secondo le procedure specificate nell'allegato E-bis "Corrispettivi e canoni unitari per i servizi del Nodo dei Pagamenti-Spc".



Scopo del servizio è quello di potenziare le prestazioni del sistema Nodo dei Pagamenti – SPC in modo da incrementare la capacità di gestire maggiori volumi di operazioni nell'unità di tempo. A tal fine nell'Offerta Prestatore dovrà trovare spazio la descrizione delle modalità e la tempistica con le quali dispiegherà ulteriori risorse umane e tecnologiche che, anche unitamente a una rivisitazione dell'architettura applicativa e infrastrutturale, rendano il sistema scalabile e atto a sopportare il maggior carico ordinato da AgID.

Nell'Offerta Tecnico-Economica il Prestatore deve prevedere anche l'eventualità che AgID possa richiedere un downgrade del sistema.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato in modalità progettuale. Il Prestatore descrive nell'Offerta Tecnico-Economica tutti gli elementi di dettaglio che AgID dovrà specificare nella formale richiesta di intervento al Prestatore, utili alla definizione dell'impegno e l'indicazione dei tempi entro i quali deve essere completato l'intervento, che, in ogni caso non dovranno eccedere i tre mesi solari.

Il Prestatore, a fronte della richiesta di AgID, predispone una proposta di intervento che, attualizzando quanto previsto in linea generale nell'Offerta Tecnica, contenga la definizione dell'evoluzione tecnologica e architetture, la pianificazione delle attività con le relative tempistiche, unitamente all'individuazione di eventuali vincoli che devono essere rispettati.

Salvo avviso contrario da parte di AgID, il Prestatore darà immediata esecuzione alle attività entro i termini indicati nella proposta dallo stesso predisposta.

Completato l'intervento con l'avvio in esercizio dell'adeguamento del sistema, il Prestatore invierà ad AgID la comunicazione di chiusura dell'intervento stesso, comunicando il “pronti al collaudo” ed allegando il piano dei test per la verifica della corretta esecuzione dello stesso. Seguirà la verifica di conformità da parte di AgID in contraddittorio con il Prestatore. In caso di esito negativo di detta verifica, il Prestatore esegue le attività necessarie per completare l'intervento, con le stesse modalità di erogazione descritte in precedenza.

Modalità di rendicontazione

Il Prestatore ha l'obbligo di fornire ad AgID un rendiconto che contenga: la data di avvio in esercizio dell'adeguamento del sistema, le modifiche effettuate sulla documentazione tecnica di corredo e gli aggiornamenti introdotti nella configurazione del software.

Sulla base del rendiconto, AgID redige l'attestazione di regolare esecuzione delle prestazioni.

Modalità di remunerazione

La remunerazione del servizio è inclusa nel canone del servizio di Conduzione dei Sistemi (vedi § 7.1.1) il cui importo è specificato nell'Offerta Tecnico-Economica per ogni fascia di volume di traffico.

7.2.4 Servizio WISP 2.0 con memorizzazione dei servizi di pagamento preferiti

Al Prestatore è richiesta la manutenzione evolutiva della componente WISP pagoPA che prevede l'aggiunta di un ulteriore servizio finalizzato a offrire ai cittadini una *user experience* di pagamento quanto più semplificata possibile e in linea con le *best practices* adottate in materia di pagamenti elettronici on line, in particolare per quanto riguarda i pagamenti effettuati tramite carte di credito.



Il servizio dovrà essere accessibile con interfaccia grafica responsive web design (RWD), in grado di adattarsi a diversi dispositivi: computer con diverse risoluzioni, tablet, smartphone, cellulari, web tv. Le specifiche dell'interfaccia grafica sono a carico di AgID.

La soluzione dovrà articolarsi nella fornitura di funzioni aggiuntive connesse alla componente WISP, delle quali nel seguito si definiscono i requisiti di massima:

A. Funzione di Autorizzazione utenti

- a. L'accesso a sistema WISP avviene in due modalità:
 - i. gli utenti registrati nel sistema Cittadinanza Digitale, identificati tramite il Sistema Pubblico di Identità Digitale SPID livello 2, potranno accedere alle funzionalità avanzate oggetto del presente paragrafo. In questo caso il sistema WISP ottiene da SPID, l'email box e il numero di telefonia mobile dell'utente.
 - ii. gli utenti anonimi, che non hanno provveduto a richiedere lo SPID e a registrarsi nel sistema Cittadinanza Digitale, accedono alle funzionalità base di WISP. In questo caso dovranno inserire manualmente il proprio indirizzo di e-mail.
- b. Nel caso che l'utente non si sia preventivamente registrato l'utente potrà scegliere di essere reindirizzato al sistema Cittadinanza Digitale per perfezionare la registrazione.

B. Funzioni di Gestione account

- a. Il sistema WISP espone le API (di seguito API-pagoPA) che consentono a Cittadinanza Digitale di realizzare le seguenti funzionalità WISP:
 - i. All'utente viene offerta la possibilità di registrarsi per migliorare la propria esperienza nei pagamenti online, memorizzando i servizi di pagamento utilizzati, così come è descritto nel seguito.
 - ii. Viene consentito l'accesso ai servizi di pagamento memorizzati esclusivamente agli utenti registrati, ognuno per i soli dati di propria competenza.
 - iii. Agli utenti registrati, accedendo al proprio account Cittadinanza Digitale, sono rese disponibili le seguenti funzioni:
 - Visualizzazione, Inserimento, Modifica e Cancellazione degli strumenti di pagamento memorizzati (come indicato nel seguente punto C);
 - Visualizzazione delle tracce delle transazioni effettuate utilizzando l'account pagoPA. Il sistema dovrà rendere disponibili le tracce delle transazioni effettuate nei sei mesi precedenti;
 - iv. Le stesse funzioni possono essere richiamate a completamento di un pagamento.



- b. Inoltre il sistema WISP mette a disposizione un SDK per chi intenda realizzare APP per dispositivo mobile finalizzata ai pagamenti su pagoPA.
- C. Funzione di **memorizzazione servizi di pagamento (solo per utenti registrati)**
 - a. sarà possibile scegliere di memorizzare il servizio e il PSP utilizzato per il pagamento secondo la seguente casistica:
 - i. servizi di pagamento erogati in modalità home banking (es addebito in conto, my bank);
 - ii. servizi di pagamento con carta di pagamento credito/debito (CDP). In questo caso è proposto prioritariamente, tramite una specifica funzione di ricerca, il PSP che fornisce simultaneamente funzioni di acquirer e di issuer. È questo il caso delle transazioni ON US (attualmente possibile solo per pagamenti con Banca Intesa, Unicredit, Bancoposta o Banca Popolare di Milano - CartaSI). Questa modalità di scelta è applicabile solo nell'ipotesi, che AgID dovrà accertare, che le transazioni ON US ottengano condizioni di maggior favore per il pagatore. Nel caso in cui tale funzione di ricerca non dia risultato (perché il PSP dell'utente non è fra quelli aderenti al Nodo, ovvero aderisce al Nodo ma non offre servizio di acquiring) oppure l'utente intenda comunque avvalersi di un diverso PSP, sarà comunque possibile selezionare un altro;
 - iii. servizi di pagamento con APP per dispositivo mobile;
 - iv. altri servizi che dovessero essere configurati sul nodo durante l'esecuzione contrattuale.
 - b. L'utente disporrà dell'opzione di selezionare un solo PSP per ogni servizio di pagamento ovvero di selezionarne ogni volta uno diverso. Nel caso che l'utente selezioni più PSP per lo stesso strumento di pagamento (es diverse CDP) potrà specificare l'opzione predefinita. L'utente potrà sempre modificare le proprie scelte mediante le funzioni di cui al punto B.c.
 - c. All'utente sarà consentito di associare una label mnemonica a ogni accoppiata PSP-servizio di pagamento, per facilitare il riconoscimento in fase di visualizzazione. Di default comunque i servizi di pagamento memorizzati sono visualizzati in modo tale da non mostrare informazioni critiche per la sicurezza.
 - d. Alla componente WISP dovrà essere aggiunta una funzione che richiama i servizi di pagamento memorizzati, affinché possano essere utilizzati per il pagamento.
 - e. Ad ogni servizio di pagamento memorizzato corrisponde una tupla del Catalogo dati informativi, con in aggiunta eventuali dati accessori prodotti dai PSP per facilitare il pagamento (es il token relativo ai dati della CDP).
 - f. Dovrà comunque essere consentito il pagamento in modalità anonima.
- D. funzione **POS virtuale multi PSP**

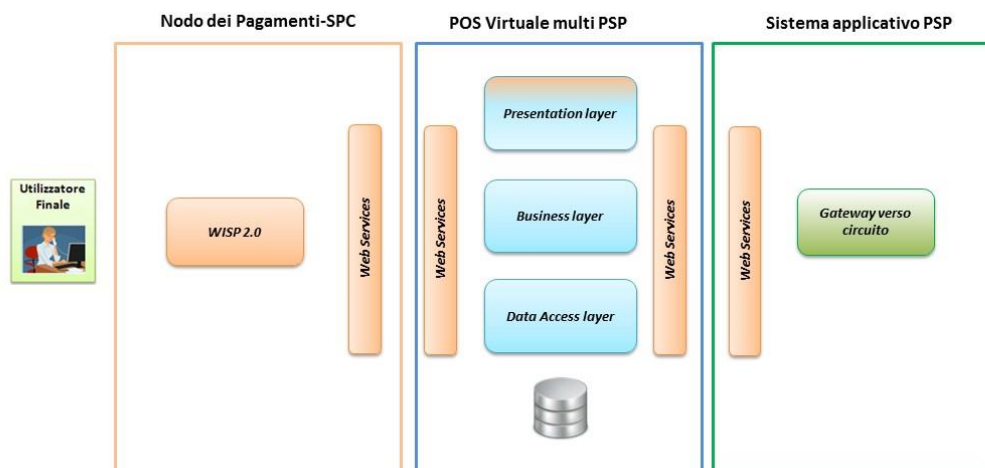


Capitolato Tecnico

- a. AGID renderà disponibile a tutti i PSP aderenti al Nodo in grado di offrire un servizio di acquiring per le CDP una funzione di POS virtuale, in un ambiente distinto dall'ambiente WISP, con proprie specifiche di interfaccia grafica progettate da Agid e in grado di processare dati provenienti dal sistema pagoPA.
- b. La funzione permetterà l'inserimento dei dati della CDP da parte dell'utente, in un ambiente che rispetti le caratteristiche di sicurezza PCI.
- c. Nella chiamata al POS virtuale, le componenti del Nodo dei Pagamenti-SPC trasmetteranno i dati riguardanti il pagamento (tra cui lo IUV e l'importo).
- d. Al momento dell'invio della RPT – Richiesta di Pagamento Telematico, il PSP rende disponibili i costi di commissione che l'utente dovrà sostenere per il servizio.
- e. L'utente viene re-diretto al POS virtuale dopo la risposta del PSP all'invio della RPT, di seguito si elencano alcuni casi d'uso di pagamento:
 - i. Alla prima occasione di utilizzo del POS virtuale (dopo la memorizzazione del PSP):
 - In questo caso il Nodo dei Pagamenti-SPC trasferisce al POS virtuale almeno i seguenti dati: i dati che identificano il PSP scelto dall'utente lo IUV, l'importo del pagamento e l'importo delle commissioni fornite dal PSP.
 - Il POS virtuale acquisisce le informazioni e presenta all'utente una pagina di check-out in cui sono mostrati tutti i dati utili per autorizzare il pagamento e gli viene richiesto di inserire i dati della CDP
 - Nella stessa pagina deve essere prevista la possibilità per l'utente di esprimere il consenso alla memorizzazione dei dati della CDP.
 - In questo caso, i dati vengono memorizzati in associazione al soggetto registrato e autenticato presso pagoPA, e il POS virtuale ritorna all'ambiente WISP un token associato a tali dati. Il token sarà criptato per garantirne la conservazione in condizioni di integrità. Il token viene memorizzato sulla componente che fornisce il servizio di memorizzazione delle preferenze dell'utente come dato accessorio associato al servizio di pagamento.
 - ii. Nelle successive occasioni di utilizzo dello stesso PSP:
 - Il POS virtuale conosce i dati della CDP recuperati tramite il token che viene restituito dal WISP, ma mostra solo la label mnemonica scelta dall'utente unitamente alle ultime 4 cifre del PAN.
 - iii. Negli altri casi l'utente inserisce manualmente i dati della CDP.

Il servizio dovrà essere progettato in modo da costituire, per quanto possibile, un fattore abilitante per i PSP aderenti al sistema pagoPA, nel caso che intendano realizzare e offrire alla propria clientela un servizio di “borsellino elettronico” specifico, al fine di introdurre una modalità semplificata e più economica per l'esecuzione di micro-pagamenti. Con il termine “borsellino elettronico” si intende rappresentare tutti i servizi che i PSP rendono disponibili alla loro clientela dove si prevede di usare uno strumento di pagamento basato su una somma precaricata e spendibile nel tempo fino ad esaurimento della somma stessa.

La figura seguente mostra l'architettura applicativa delle componenti in un approccio multilayer.



Al Prestatore è richiesto di fornire la soluzione di cui ai precedenti punti A, B e C, le API-pagoPA per integrare il sistema Cittadinanza Digitale e di effettuare gli interventi di manutenzione evolutiva del WISP, nonché di fornire la componente POS Virtuale multi PSP di cui al precedente punto D.

Ulteriori requisiti di massima riguardanti la predisposizione della interfaccia grafica e delle funzionalità della presentation layer di tutte le componenti sopra descritte sono fornite, a titolo indicativo, all'[Annesso 4](#) di cui al § 7.6.

Il presentation layer proposto all'[Annesso 4](#) di cui al 7.6 costituisce un requisito di massima e potrà essere modificato, in accordo fra le parti, nel caso in cui la modifica si renda necessaria a garantire il pieno rispetto dei requisiti di cui sopra e per migliorare, laddove possibile, l'esperienza di pagamento dell'utente.

La nuova componente WISP 2.0 risultato degli interventi di manutenzione evolutiva e le API-pagoPA rimangono totalmente di proprietà AgID e continuano ad essere parte integrante della piattaforma Nodo dei Pagamenti-SPC.



Rimane ad AgID la proprietà intellettuale della progettazione delle interfacce con i sistemi applicativi dei PSP, con la piattaforma Nodo dei Pagamenti-SPC, nonché dell'interfaccia grafica della componente WISP verso l'utilizzatore finale.

Le componenti POS Virtuale multi PSP, il Sistema di memorizzazione delle preferenze degli utenti e tutte le componenti erogate dal Prestatore in modalità SaaS rimangono di proprietà del Prestatore stesso.

Modalità di erogazione

Lo sviluppo e la messa in esercizio del servizio (fase di start up) è erogata in modalità progettuale. A tal fine, il prestatore dovrà sottoporre all'approvazione di AgID, una proposta di intervento contenente:

- La predisposizione di un piano di progetto comprensivo dell'individuazione tramite WBS di tutte le attività da eseguire e la predisposizione di una pianificazione rappresentata da un diagramma di Gantt. Il piano dovrà quindi comprendere almeno:
 - un documento che definisca l'intervento da realizzare in termini di raccolta e definizione dei requisiti, distinti in funzionali, tecnici e di qualità
 - i *deliverable* che dovranno essere prodotti ed e le relative tempistiche di consegna
 - l'analisi di impatto a carico di PSP e EC

A valle della messa in esercizio il servizio è erogato in modo continuativo con disponibilità h24 7/7, a partire dal momento del rilascio dell'attestazione di regolare esecuzione da parte di Agid.

Modalità di rendicontazione

Il servizio, a valle della messa in esercizio, è rendicontato trimestralmente attraverso i dati messi a disposizione tramite l'applicazione Cruscotto che consentono di documentare il corretto svolgimento delle attività nel periodo di riferimento, con particolare attinenza ai livelli di servizio attesi. A partire dal trimestre successivo al rilascio dell'attestazione di regolare esecuzione da parte di Agid, il Prestatore dovrà rendicontare trimestralmente almeno i seguenti dati utili ai fini contabili:

- A. N° di utenti registrati nei trimestri precedenti al trimestre di riferimento.
- B. N° di utenti registrati nella prima mensilità del trimestre di riferimento.
- C. N° di utenti registrati nella seconda mensilità del trimestre di riferimento.
- D. N° di utenti registrati nella terza mensilità del trimestre di riferimento.

Modalità di remunerazione

Il servizio è remunerato in applicazione di quanto previsto nel documento "Corrispettivi e canoni unitari per i servizi del Nodo dei Pagamenti-SPC" (che costituirà l'Allegato E-bis al Contratto quadro).

Sarà corrisposto l'importo una tantum indicato in Offerta Economica al termine della fase di start up del servizio, previo rilascio dell'attestazione di regolare esecuzione da parte di Agid.

Successivamente, per ogni utente registrato sarà riconosciuto al Prestatore un canone mensile unitario posticipato. Alla scadenza di ogni trimestre saranno corrisposti al Prestatore:

- Tre mensilità per ogni utente registrato di cui al punto A che precede.



- Due mensilità per ogni utente registrato di cui al punto B che precede.
- Una mensilità per ogni utente registrato di cui al punto C che precede.
- Tre mensilità per il servizio di POS virtuale in sussidiarietà erogato in modalità SaaS.

L'AgID, previa verifica del rendiconto predisposto dal Prestatore, attestata la regolare esecuzione delle relative prestazioni, autorizzandolo all'emissione della relativa fattura.

7.3 Servizi di assistenza agli aderenti

7.3.1 Help desk specialistico

Al Prestatore è richiesto di erogare un servizio di assistenza rivolto ai soggetti aderenti al Sistema Nodo dei Pagamenti-SPC (Enti creditori, Prestatori di Servizi di Pagamento, ecc). Nel seguito sono specificati gli ambiti di intervento richiesti al Prestatore.

7.3.1.1 Assistenza alla gestione degli incidenti

Il servizio dovrà essere in grado, accedendo ai dati del Giornale degli eventi (vedi Capitolo 7 delle SANP) mediante routine appositamente predisposte, di supportare i soggetti direttamente connessi nella diagnosi necessaria alla gestione degli incidenti.

Il servizio, attivo in concomitanza della disponibilità del sistema, dovrà prevedere la registrazione delle chiamate aperte (ticket), l'identificazione e la diagnosi del problema, la sua presa in carico (accettazione) nel caso in cui la natura dell'incidente comporti attività a carico del Prestatore.

In funzione di tale diagnosi, nel caso di eventi noti e ricorrenti, il Prestatore potrà proporre all'utente una soluzione del problema che, se accettata, chiuderà il ticket. In ogni altro caso la responsabilità di risoluzione verrà trasferita ad AgID secondo le modalità concordate.

Resta inteso che il Prestatore non sarà tenuto a fornire assistenza sulla semantica dei dati trasmessi, o che comunque esulino gli scopi del servizio reso.

Il servizio dovrà essere dimensionato per gestire, nel corso della durata contrattuale, un numero di telefonate che si stima compreso tra 20 e 30 richieste telefoniche giornaliere (complessivamente tra ambiente di test e di esercizio), aventi ciascuna una durata media di trenta minuti, indipendentemente dal numero di soggetti aderenti al Nodo, in quanto si stima che, al crescere dei soggetti aderenti, parallelamente decresca la probabilità di incidenti per la crescente maturità del sistema.

7.3.1.2 Assistenza alla qualificazione dei soggetti aderenti

Tale ambito riguarda le attività di assistenza erogate per il servizio di cui al § 7.3.2 che il Prestatore dovrà specificare nel dettaglio nell'Offerta Tecnico-Economica. Esse possono riguardare, ad esempio:

1. il supporto per la diagnostica di eventuali anomalie occorse;
2. il supporto per la verifica della configurazione degli apparati di rete;
3. il supporto per l'esecuzione di test.

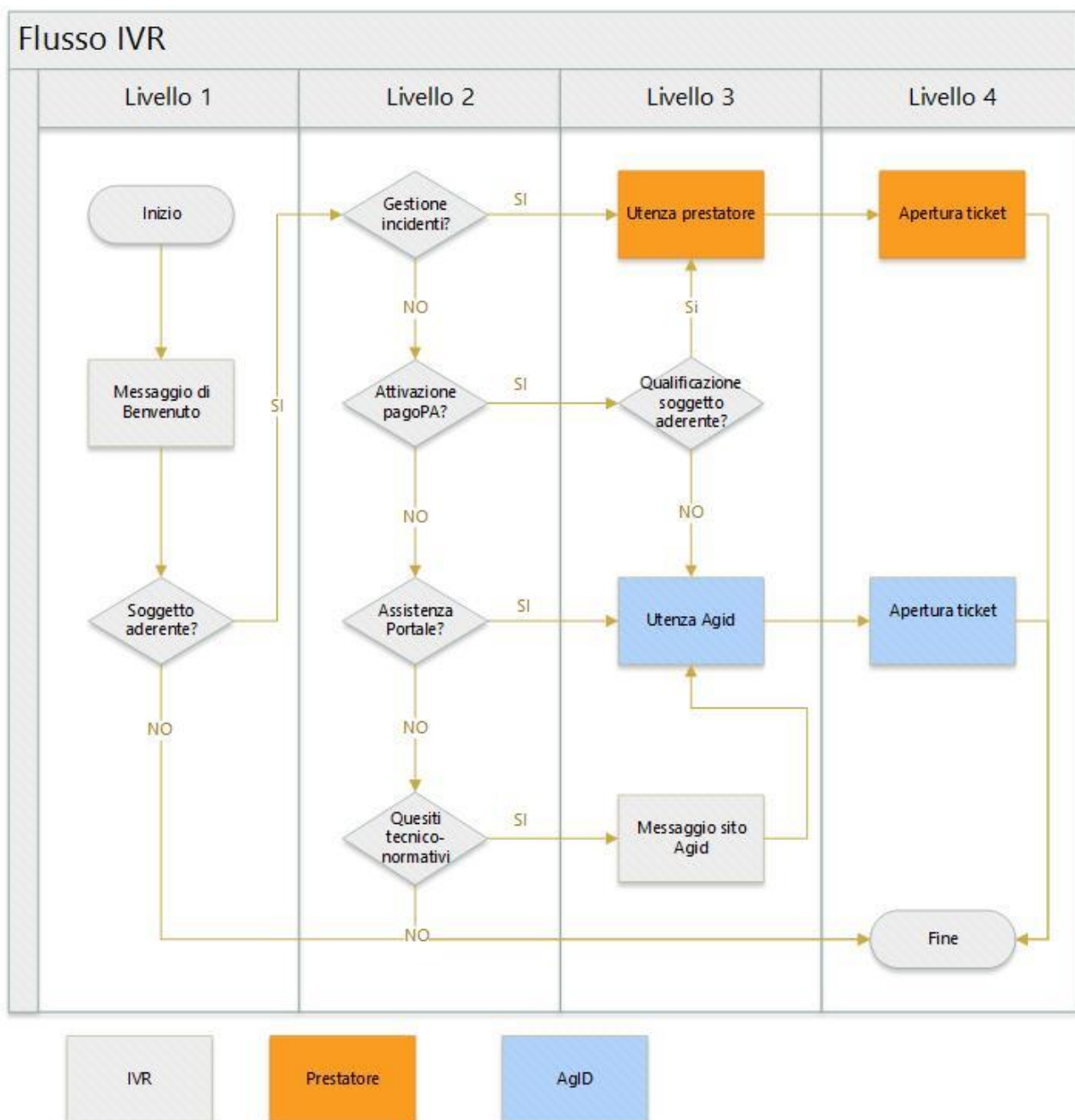
Il dimensionamento del servizio dovrà essere specificato dal Prestatore nell'Offerta Tecnico-Economica, tenendo conto che le attività dovrebbero progressivamente diventare marginali a partire dalla fine del 2017.



Modalità di erogazione

Il Prestatore deve garantire il servizio ai soggetti aderenti, mettendo a disposizione un'utenza telefonica e una mail box.

L'accesso telefonico è controllato da un sistema IVR messo a disposizione dal Prestatore, raggiungibile da "numero nero", divulgato tramite il Portale delle Adesioni, il cui flusso è riportato nello schema seguente:



L'accesso alla mail box potrà avvenire direttamente o anche attraverso la compilazione di un form strutturato da implementare sul Portale delle Adesioni.



Per la gestione del servizio il Prestatore si deve avvalere di un adeguato sistema CRM (Customer Relationship Management), condiviso con AgID, che metta a disposizione almeno le seguenti funzionalità:

- una banca dati contenente le risposte alle domande più frequentemente poste dagli utenti (FAQ);
- un indirizzo e-mail a cui rivolgersi;
- tracciamento interno di ogni comunicazione "da" e "per" ogni soggetto direttamente connesso;
- *Trouble ticketing*;
- integrazione con cruscotto.

Ogni chiamata al servizio di Help desk, con qualsiasi modalità di accesso, comporta l'apertura di un ticket che consenta un'ordinata gestione delle attività. Il sistema deve tracciare anche i ticket di competenza AgID. Le specifiche modalità, che dipendono dal sistema CRM offerto dal Prestatore, sono dettagliate nell'Offerta tecnico-economica.

La disponibilità del servizio è così articolata:

- assistenza alla gestione degli incidenti (vedi § 7.3.1.1): il servizio è erogato in modo continuativo con disponibilità h24 7/7;
- supporto alla qualificazione dei soggetti aderenti (vedi § 7.3.1.2): il servizio è erogato in modo continuativo nei giorni feriali con disponibilità nella fascia business hours 8:00-18:30.

Modalità di rendicontazione

Il servizio è rendicontato attraverso i dati messi a disposizione tramite l'applicazione Cruscotto che documentano il corretto svolgimento delle attività nel periodo di riferimento, con particolare attinenza ai livelli di servizio attesi.

Modalità di remunerazione

Il servizio è remunerato a canone mensile posticipato.

L'Agenzia, previa verifica dei rendiconti trimestrali predisposti dal Prestatore, attestata altresì la regolare esecuzione delle relative prestazioni, autorizza il Prestatore all'emissione della relativa fattura.

7.3.2 Qualificazione dei soggetti aderenti

Il servizio riguarda le attività tecniche e i test che devono essere eseguite per l'avvio in esercizio di un nuovo soggetto aderente, Ente Creditore (nel seguito anche "EC") o Prestatore di servizi di Pagamento (nel seguito anche "PSP") direttamente connesso al NodoSPC, nonché la configurazione dei soggetti eventualmente intermediati. Tali attività sono descritte nella documentazione "Procedura di abilitazione per l'avvio in esercizio di un soggetto aderente" (EC/PSP). In particolare è descritta la procedura di qualificazione che deve garantire l'esercizio di nuovi aderenti senza decremento dei livelli di servizio attesi.

È previsto che entro il 2018 si completino le adesioni, obbligatorie per legge, degli Enti Creditori. Tuttavia sarà sempre possibile l'adesione di soggetti su base volontaria e comunque il Prestatore dovrà erogare le attività di assistenza ai test, incluse nel servizio in parola, anche per soggetti già attivi, se richiesto.



Il servizio è rivolto a fornire assistenza, ai fini dell'avvio in esercizio, ad ogni singolo soggetto aderente direttamente connesso al NodoSPC. Si precisa che, per soggetti aderenti, direttamente connessi al NodoSPC, si intendono, a prescindere dalla numerosità dei soggetti da loro intermediati, quelli che dispongono di un'infrastruttura tecnologica direttamente connessa al Nodo dei Pagamenti-SPC e che deve essere quindi collaudata prima di essere resa operativa in ambiente di esercizio.

Di seguito è riportato un elenco esemplificativo, ma non esaustivo, di attività da svolgere nell'ambito di detto servizio:

- Attivazione della connettività fisica e configurazione sul NodoSPC dei soggetti aderenti;
- Gestione dei piani di attivazione dei soggetti direttamente connessi al NodoSPC per le attività di cui al punto precedente;
- Supporto allo svolgimento dei test propedeutici all'avvio in esercizio dei soggetti connessi direttamente al Nodo SPC;
- Esecuzione, nell'ambito dell'attività istruttoria AgID relativa ai Verbali di verifica per l'avvio in esercizio, delle verifiche inerenti le PDDE.

Modalità di erogazione

Per l'erogazione del servizio si faccia riferimento ai documenti “Procedura per la richiesta di attivazione di enti creditori intermediati” e “Procedura di attivazione di un ente creditore aderente con connessione diretta” allegati al presente Capitolato.

Gli interventi saranno richiesti da AgID al Prestatore tramite una formale richiesta di intervento e l'indicazione di massima dei tempi entro i quali deve essere completato.

Il Prestatore, a fronte della richiesta ricevuta, si atterrà a quanto previsto dall'Offerta Tecnico-Economica, erogando le attività pianificate.

Durante l'esecuzione dell'intervento il soggetto aderente potrà accedere allo specifico servizio di help desk specialistico descritto nel § 7.3.1.2.

Modalità di rendicontazione

Il servizio è rendicontato sulla base di rapporti predisposti dal Prestatore, che riportano le attivazioni completate nel periodo e messi a disposizione tramite l'applicazione Cruscotto e che documentano il corretto svolgimento delle attività, con particolare attinenza ai livelli di servizio attesi.

Modalità di remunerazione

Il servizio è remunerato a corpo.

L'Agenzia, previa verifica dei rendiconti trimestrali predisposti dal Prestatore, attestata altresì la regolare esecuzione delle relative prestazioni, autorizza il Prestatore all'emissione della relativa fattura.

7.3.3 Attivazione delle connessioni dei soggetti aderenti

Il servizio che, viene descritto in maniera separata per la sua specificità, è parte integrante del servizio di “Conduzione dei sistemi” di cui al § 7.1.1, nonché del servizio di “Qualificazione dei soggetti aderenti” di cui al precedente § 7.3.2.

Per il collegamento al NodoSPC dei soggetti aderenti sono previste quattro diverse modalità di connessione:



1. via SPC;
2. via linea dedicata;
3. via VPN;
4. fornita dal Prestatore.

7.3.3.3 Connessione via SPC

Per gli aderenti che ne hanno diritto, al Prestatore è richiesto di rendere disponibile una Porta di Dominio qualificata affinché sia possibile la connessione al NodoSPC tramite il Sistema Pubblico di Connettività.

7.3.3.4 Connessione via linea dedicata

Per quanto riguarda l'interconnessione al NodoSPC degli aderenti che richiedono di stabilire una connessione via linea dedicata (PSP, Partner tecnologici, ecc), il Prestatore deve fornire le risorse logistiche e strumentali affinché ogni aderente abbia possibilità di attestare presso le sedi del Prestatore apparati di rete omologati messi a disposizione dal proprio *provider*. Si fa presente che non potranno essere poste ingiustificate limitazioni alle scelte di mercato da parte di dei soggetti aderenti, purché sia garantito il rispetto dei livelli di servizio e degli standard richiesti.

In particolare il Prestatore dovrà assicurare all'aderente l'accesso al sistema, garantendo elevati standard di sicurezza fisica e logica e l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia, strutturate con un sistema impiantistico ridondato con le seguenti caratteristiche di full fault-tolerant conformi allo standard Tier IV ossia per:

- Alimentazione;
- Connessioni;
- Storage
- Sistemi di raffreddamento
- Server utilizzati
- Sistemi HVAC

Il servizio del Prestatore dovrà inoltre prevedere almeno le seguenti ulteriori componenti:

- c) alimentazione elettrica e continuità elettrica;
- d) alloggiamento in *Rack units* / *rack* dei dispositivi in *house*;
- e) *cabling* interno;
- f) condizionamento;
- g) misure di protezione fisiche e logiche;
- h) supporto tecnico di rete;
- i) configurazioni di rete;
- j) attività di *change* di rete.

La procedura di *setup* di un collegamento con linea dedicata deve essere perfezionato dall'esibizione ad AgID di un contratto che manleva AgID da ogni responsabilità durante l'esecuzione del servizio. Il Prestatore dovrà allegare all'Offerta Tecnico-Economica uno schema di tale contratto stipulato per la fornitura del servizio di rete, che costituirà l'Allegato G al Contratto Quadro, che stabilisca le reciproche obbligazioni tra il Prestatore e il soggetto aderente.



7.3.3.5 Connessione via Rete Privata Virtuale (VPN)

Il Prestatore deve dare la possibilità di interconnessione all'ambiente di test tramite un collegamento attivato su rete privata virtuale (VPN).

L'interconnessione tramite VPN all'ambiente di esercizio, che comporta un servizio di *setup* dovuto alla configurazione dei sistemi e un successivo servizio di gestione, potrà essere autorizzata da AgID, ma solo come deroga.

7.3.3.6 Connessione fornita dal Prestatore

È consentito al Prestatore fornire ai soggetti aderenti la connessione al *site* del NodoSPC a condizione che vengano rispettati le specifiche e i livelli di servizio indicati da AgID.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato in modalità diversificata in funzione della tecnologia utilizzata per la connessione, secondo modalità che il Prestatore indicherà nell'Offerta tecnico-economica.

Modalità di rendicontazione

Il servizio è rendicontato nell'ambito del servizio di qualificazione dei soggetti aderenti, specificando il numero di attivazioni eseguite.

Modalità di remunerazione

Il servizio è remunerato a corpo, in base alla tecnologia utilizzata per la connessione, previa verifica da parte di AgID del relativo rendiconto del Prestatore. Gli importi unitari di ogni attivazione sono indicati in Offerta Economica in funzione della tecnologia utilizzata.

7.4 Livelli di servizio applicati

Il Prestatore deve garantire, durante tutta l'esecuzione contrattuale i livelli di servizio specificate nel documento "Requisiti di qualità e livelli di servizio" (che costituirà l'Allegato D al Contratto quadro).

7.5 Offerta tecnico-economica

Sulla base delle indicazioni specificate nel presente capitolato, il Prestatore presenterà, come indicato nel capitolo 4, un documento contenente l'Offerta tecnico-economica che costituisce l'Allegato B al Contratto quadro.

7.5.1 Riepilogo parametri dimensionali

In questo paragrafo si riepilogano i parametri utilizzati per il dimensionamento dei servizi al fine della determinazione del prezzo unitario iniziale di ciascun servizio. Tutto ciò è finalizzato a determinare il prezzo dei servizi continuativi, erogati per la durata contrattuale nonché l'importo complessivo previsto per i servizi opzionali *on demand*.

I valori dei parametri dimensionali dei servizi continuativi necessari per la determinazione dei canoni iniziali, specificati nel presente Capitolato, sono riportati **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata..**



Capitolato Tecnico

Parametri dimensionali dei servizi continuativi

Servizio	Parametro dimensionale	Valore
7.1.1 Conduzione dei sistemi	N° transazioni per mese - Somma dei seguenti item: <ul style="list-style-type: none"> RT+ RT- RPT Rifiutate PSP RPT Rifiutate Nodo RPT Duplicate 	Valore rilevato a dicembre 2016
7.1.2 Gestione infrastrutture di connessione dei soggetti aderenti	N° connessioni SPC	20
	N° connessioni Linea dedicata	100
	N° connessioni VPN	5
7.1.3 Manutenzione del sistema applicativo	N° FP patrimonio applicativo	Vedi inventario
		Vedi inventario
7.3.1 Help desk specialistico	N° richieste di "Assistenza alla gestione degli incidenti" (vedi § 7.3.1.1).	20/30 giorno
	N° richieste di "Assistenza alla qualificazione soggetti aderenti" (vedi § 7.3.1.2).	Specificate dal Prestatore

Per i servizi opzionali corrisposti a corpo o a misura, i parametri dimensionali, riportati di seguito, sono necessari per determinare l'importo complessivo previsto per il servizio.

Parametri dimensionali dei servizi opzionali corrisposti a corpo o a misura

Servizio	Parametro dimensionale	Valore	Giustificazione
7.3.2 Qualificazione dei soggetti aderenti	N° procedure qualificazione previste durante l'esecuzione contrattuale	Totale durante l'esecuzione 125	Sulla base dei dati storici
		10 /mese di media	
		Max 20 singolo mese	
0 L'Agenzia, previa verifica dei rendiconti trimestrali predisposti dal Prestatore, attestata altresì la regolare esecuzione delle relative prestazioni, autorizza il	N° nuove attivazioni SPC previste durante l'esecuzione contrattuale	20	Numero stimato soggetti da connettere direttamente: <ul style="list-style-type: none"> PAC 60 PAL 10
	N° nuove attivazioni Linea dedicata previste durante l'esecuzione contrattuale	100	



Capitolato Tecnico

Servizio	Parametro dimensionale	Valore	Giustificazione
Prestatore all'emissione della relativa fattura. Attivazione delle connessioni dei soggetti aderenti	N° nuove attivazioni VPN previste durante l'esecuzione contrattuale	5	<ul style="list-style-type: none"> Partner tecnologici 50 PSP 20 Enti erogatori pubblici servizi 260 <p>Si ritiene, come stima prudenziale di fissare il numero totale a circa il 30% del fabbisogno stimato cioè circa 125 soggetti da connettere</p>
7.2.1 Sviluppo e Manutenzione evolutiva del Sistema "Nodo dei Pagamenti-SPC"	N° FP	1.000	<p>Il valore dei FP da sviluppare è stato determinato sulla base dell'esperienza dei precedenti contratti.</p> <p>I GP stimati per le attività di progettazione corrispondono a circa 100 giorni/persona, il cui costo corrisponde a circa il 20% del valore dello sviluppo.</p>
	GP	100	

7.5.2 Schema struttura

Si riporta nel seguito lo schema che il Prestatore può utilizzare come *template* per l'Offerta economica. Il dimensionamento degli importi deve essere coerente con i parametri dimensionali riepilogati al § precedente.

Tabella 2 – Canone per la Conduzione sistemi (servizio 7.1.1)

Fascia di traffico	Traffico mensile (MAXf)	Importo Canone mensile (in €, IVA esclusa)
F1	1.000.000	
F2	1.250.000	
F3	1.500.000	
F4	1.750.000	
F5	2.000.000	
F6	2.250.000	
F7	2.500.000	
F8	2.750.000	



Capitolato Tecnico

Fascia di traffico	Traffico mensile (MAXf)	Importo Canone mensile (in €, IVA esclusa)
F9	3.000.000	
F10	3.500.000	
F11	4.000.000	
F12	4.500.000	
F13	5.000.000	
F14	5.500.000	
F15	6.000.000	
F16	7.000.000	
F17	8.000.000	
F18	9.000.000	

Tabella 3 – Canone per il servizio di assistenza (servizio 7.3.1)

Servizio	Importo canone mensile (in €, IVA esclusa)
7.3.1 Help desk specialistico	

Tabella 4 – Interventi predeterminati (7.2.2)

Intervento	Importo complessivo (in €, IVA esclusa)
1. Pagamento spontaneo presso i PSP (cosiddetto Modello 4 esteso con archivio servizi);	
2. Gestione dei servizi di File Transfer sicuro (SFTP) per il trasferimento massivo di informazioni con gli EC e i PSP (rendicontazione PSP, Tabella delle Controparti estesa, Totali di traffico, ecc);	
3. Invio on-line degli Avvisi Digitali da parte degli Enti Creditori;	
4. Inquiry della posizione debitoria (Avvisatura Pull);	
5. RT push (invio di RT sincrona per semplificare il modello di interazione);	
6. Servizio di firma massiva delle Ricevute Telematiche generate dal NodoSPC (esempio pagamenti MyBank);	
7. Attivazione, gestione, assistenza e manutenzione per il prodotto EnteWebSign	
8. Integrazione di SPID con il Portale delle Adesioni tramite sistema IAM di AgID	



Capitolato Tecnico

Intervento	Importo complessivo (in €, IVA esclusa)
Studio di fattibilità riguardante i seguenti argomenti: <ul style="list-style-type: none">• Evoluzione dell'architettura basata su PDD in ambito SPC-Coop, in relazione ai cambiamenti normativi;• Migrazione tecnologia basata su web services SOAP verso web services REST	

Tabella 5 – Gestione infrastrutture di connessione (7.1.2)

Servizio	Tecnologia	Importo canone mensile (in €, IVA esclusa)
7.1.2 Gestione infrastrutture di connessione dei soggetti aderenti	SPC	
	Linea dedicata	
	VPN	

Tabella 6 –Qualificazione soggetti aderenti (servizi 7.3.2 e 7.3.3)

Servizio		Importo singola qualificazione (in €, IVA esclusa)
7.3.2 Qualificazione dei soggetti aderenti		
Servizio	Tecnologia	Importo singola attivazione (in €, IVA esclusa)
7.3.3 Attivazione delle connessioni dei soggetti aderenti	SPC	
	Linea dedicata	
	VPN	

Tabella 7 – Tariffe figure professionali (servizi 7.2.1 e 7.3.2)

Figura professionale	Tariffa unitaria (importo in €, IVA esclusa)
Capo progetto	
Analista di sistemi	
Architetto di sistemi	



Capitolato Tecnico

Figura professionale	Tariffa unitaria (importo in €, IVA esclusa)
Operatore di help-desk	

Tabella 8 – Prezzi unitari del Function Point (servizi 7.1.3 e 7.2.1)

Utilizzando lo schema seguente il Prestatore indica il prezzo per lo sviluppo di un singolo FP nonché il prezzo dell'erogazione del servizio di manutenzione correttiva per un mese per un singolo FP.

Tipo corrispettivo	Importo (IVA esclusa)
Tariffa unitaria sviluppo	
Canone mensile unitario manutenzione correttiva	

Tabella 9 – Setup Servizio WISP 2.0 (servizio 7.2.4)

Intervento	Importo complessivo (in €, IVA esclusa)
Set up del servizio	

Tabella 10 – Canoni Servizio WISP 2.0 (servizio 7.2.4)

Fascia di memorizzazioni	Utenti registrati (limite max)	Importo Canone unitario mensile (in €, IVA esclusa)
W1	400.000	
W2	800.000	
W3	1.500.000	
W4	Oltre 1.500.001	

7.6 Documentazione tecnica di riferimento

Le specifiche tecniche per la realizzazione e gestione del sistema pagoPA sono descritte nella Sezione III del documento “Specifiche attuative del Nodo dei Pagamenti-SPC”, nonché nel documento “Specifiche attuative dei codici identificativi di versamento, riversamento e rendicontazione” pubblicati dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

Tale documentazione tecnica si completa con i seguenti documenti monografici:

- “Wizard Interattivo di Scelta del PSP”;
- “Sistema centralizzato AgID per la connessione degli enti creditori”;
- “Utilizzo del codice IUV per enti pluri-intermediati”.





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 delle 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)



Annesso 2 - Impegni dei soggetti aderenti direttamente o indirettamente al Nodo dei Pagamenti-SPC

Al fine di una migliore conoscenza da parte del Prestatore, per avere contezza dei doveri dei soggetti aderenti al Nodo dei Pagamenti-SPC si rinvia integralmente al documento “Linee Guida per l’effettuazione dei pagamenti elettronici” e ad ogni altro documento pubblicato dall’AgID sulle funzionalità del Nodo dei Pagamenti-SPC.

Annesso 3 - Figure Professionali

Nelle tabelle sottostanti sono riportate le figure professionali che si ritengono necessarie per l’erogazione dei servizi ed il relativo profilo professionale, identificate secondo l’*European eCompetence Framework (e-CF)*, che costituisce il riferimento per la norma quadro UNI 11506 per le professioni ICT.

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

Tabella 11 – Profilo Capo Progetto

Titolo del profilo	PROJECT MANAGER (CAPO PROGETTO) (15)		
Descrizione sintetica	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali.		
Missione	Definisce, implementa e gestisce progetti dal concepimento iniziale alla consegna finale. Responsabile dell’ottenimento di risultati ottimali, conformi agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità nonché coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti.		
Risultati attesi	Responsabile finale	Esecutore	Contributore
	<ul style="list-style-type: none">• Piano di progetto• Soluzione validata	<ul style="list-style-type: none">• Documentazione della soluzione	<ul style="list-style-type: none">• Piano Qualità• Soluzione integrata



Capitolato Tecnico

Titolo del profilo	PROJECT MANAGER (15) (CAPO PROGETTO)	
Compiti principali	<ul style="list-style-type: none"> • Organizza, coordina e conduce il team di progetto • Supervisiona i progressi del progetto • Coordina, registra ed assicura la conformità alla qualità • Diffonde e distribuisce l'informazione che proviene dal committente • Implementa la nuova applicazione o servizio • Pianifica la manutenzione ed il supporto all'utente • Assicura la conformità alle specifiche • Si conforma al budget ed ai tempi di consegna • Aggiorna il progetto secondo i mutevoli accadimenti 	
e-competence <i>(da e-CF)</i>	A.4. Pianificazione di Prodotto o di Servizio	Livello 4
	E.2. Gestione del Progetto e del Portfolio	Livello 4
	E.3. Gestione del Rischio	Livello 3
	E.4. Gestione della Relazione	Livello 3
	E.7. Gestione del Cambiamento del Business	Livello 3
Area di applicazione dei KPI	Raggiungimento degli obiettivi di progetto	

Tabella 12 – Profilo Analista di sistemi

Titolo del profilo	SYSTEMS ANALYST (20) (ANALISTA DI SISTEMI)		
Descrizione sintetica	Analizza i requisiti e specifica software e sistemi.		
Missione	Assicura il disegno tecnico e contribuisce all'implementazione di nuovo software e/o di miglioramenti.		
Risultati attesi	Responsabile finale	Esecutore	Contributore
	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione requisiti software 	<ul style="list-style-type: none"> • Soluzione integrata • Proposta tecnica 	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione processo ICT • Modello ICT • Specifica della Soluzione
Compiti principali	<ul style="list-style-type: none"> • Consiglia interventi e miglioramenti • Fornisce soluzioni integrate • Fornisce solide soluzioni per componenti o processi 		



Capitolato Tecnico

Titolo del profilo	SYSTEMS ANALYST (20) (ANALISTA DI SISTEMI)	
e-competence <i>(da e-CF)</i>	A.5. Progettazione di Architetture	Livello 3
	E.5. Miglioramento del Processo	Livello 3-4
	B.6. Ingegneria dei Sistemi	Livello 3-4
Area di applicazione dei KPI	Applicazioni ICT completamente funzionanti	

Tabella 13 – Profilo Architetto di sistemi

Titolo del profilo	SYSTEMS ARCHITECT (21) (ARCHITETTO DI SISTEMI)		
Descrizione sintetica	Pianifica e garantisce l'implementazione e l'integrazione di software e/o di sistemi ICT.		
Missione	Disegna, integra e realizza soluzioni ICT complesse da un punto di vista tecnico. Assicura che le soluzioni tecniche, procedure e modelli di sviluppo siano aggiornati e conformi agli standard. E' al corrente degli sviluppi tecnologici e li integra nelle nuove soluzioni. Agisce da team leader per gli sviluppatori e gli esperti tecnici.		
Risultati attesi	Responsabile finale	Esecutore	Contributore
	<ul style="list-style-type: none"> • Specifica della Soluzione • Soluzione integrata 	<ul style="list-style-type: none"> • Proposta di integrazione nuova tecnologia 	<ul style="list-style-type: none"> • Processo di sviluppo
Compiti principali	<ul style="list-style-type: none"> • Analizza la tecnologia, i requisiti tecnici e di business • Specifica e realizza soluzioni ICT complesse • Conduce lo sviluppo e l'integrazione dei componenti • Guida e/o dirige l'integrazione di sistema 		
e-competence <i>(da e-CF)</i>	A.5 Progettazione di Architetture	Livello 4	
	A.7. Monitoraggio delle Tendenze Tecnologiche	Livello 4-5	
	B.6. Ingegneria dei Sistemi	Livello 4-5	
	B.2. Integrazione dei Componenti	Livello 4	
	A.9. Innovazione	Livello 4	



Capitolato Tecnico

Titolo del profilo	SYSTEMS ARCHITECT (21) (ARCHITETTO DI SISTEMI)
Area di applicazione dei KPI	Efficacia ed efficienza nell'implementazione della soluzione

Tabella 14 – Profilo Operatore di Help Desk

Titolo del profilo	SERVICE DESK AGENT (17) (OPERATORE DI HELP DESK)		
Descrizione sintetica	Fornisce la prima linea di supporto telefonico o via email per clienti interni o esterni per aspetti tecnici.		
Missione	Fornire supporto utente ed eliminare gli errori dovuti a problem od aspetti critici dell'ICT. L'obiettivo principale è di consentire all'utente di massimizzare la produttività attraverso un uso efficiente delle attrezzature ICT o delle applicazioni software.		
Risultati attesi	Responsabile finale	Esecutore	Contributore
		<ul style="list-style-type: none"> Supporto primo livello 	<ul style="list-style-type: none"> Incidente risolto
Compiti principali	<ul style="list-style-type: none"> Identificare e diagnosticare situazioni e problemi Classificare e registrare le domande e fornire soluzioni Supportare l'identificazione del problema Consigliare gli utenti su un appropriato insieme di azioni Monitorare gli eventi critici dall'inizio alla loro risoluzione Scalare i problemi non risolti ad un più alto livello di assistenza 		
e-competence (da e-CF)	C.1. Supporto dell'utente		Livello 2
	C.3. Erogazione del servizio		Livello 1
	C.4. Gestione del problema		Livello 2
Area di applicazione dei KPI	Rapidità e accuratezza nella fornitura di una soluzione specifica ad un problema		



Annesso 4 – Interfaccia grafica WISP 2.0

Nel seguito viene presentata l'Interfaccia grafica WISP 2.0, come requisito di massima della soluzione che dovrà essere progettata. Ulteriori aggiornamenti editi successivamente alla realizzazione del presente capitolato sono disponibili alla URL <https://projects.invisionapp.com/share/Y3A6QZQGP#/screens/220882679>.

La figura sottostante mostra il carrello del portale dell'Ente Creditore, all'interno del quale il cittadino ha selezionato la posizione debitoria che vuole saldare.



●●●● TH 9:41 AM



  Regione Umbria

Creditore	Tipo debito	Causale	Importo
Regione Umbria	Donazioni Terremoto Umbria Agosto 2016	terremoto	100,00 €
Totale pagamento			100,00 €

 **Paga con PagoPA**

Regione Umbria - Corso Vannucci, 96 - 06121 Perugia
- P.IVA 01212820540 - C.F. 80000130544

Questa schermata può essere sia fornita su WEB, sia su dispositivi mobili ed è realizzata dall'Ente Creditore attraverso il suo partner tecnologico.

Il tasto paga con pagoPA consente di procedere al pagamento all'interno dell'ambiente dal quale è partita la richiesta. La successiva esperienza utente è identica sia su WEB che su mobile.



Se siamo su WEB è possibile che l'utente possa esprimere la volontà di trasferire l'esperienza su dispositivo mobile. In questo caso, occorre prevedere una schermata intermedia opzionale che consenta all'utente l'inserimento del numero telefonico.

Selezionando paga con pagoPA, l'utente viene indirizzato dal portale dell'Ente Creditore all'interno del Nodo dei Pagamenti-SPC. Il NodoSPC riceve la Richiesta di Pagamento Telematica (RPT) contenente l'IUV (Identificativo Univoco Versamento) che identifica in modo certo la posizione debitoria e che ritroveremo anche nella quietanza liberatoria.

TH 9:41 AM

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

pagoumbria

Benvenuto nel sistema di pagamento della
Pubblica Amministrazione Italiana: PagoPA.

Inserisci il tuo

✉ inserisci il tuo indirizzo email

☐ accetto [condizioni d'uso](#) e [privacy policy](#)

Continua

oppure

Entra con SPID

[Cos'è e come si ottiene SPID?](#)

Questa schermata rappresenta la schermata di login all'interno di PagoPA. L'utente può proseguire anche non registrandosi.



TH 9:41 AM

pagoPA Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

Inserisci il tuo

mario.rossi@email.it |

indirizzo email

☒ accetto **condizioni d'uso** e **privacy policy**

Continua

oppure

Entra con SPID

q w e r t y u i o p
a s d f g h j k l
↑ z x c v b n m ↵
123 😊 space @ . **Go**

L'utente inserisce la propria mail e clicca su CONTINUA. Se non registrato proseguirà come OSPITE altrimenti visualizzerà le sue preferenze e i sistemi di pagamenti già inseriti nel suo profilo.



La schermata che segue consente all'utente ospite di scegliere lo strumento di pagamento che vuole utilizzare.

The screenshot shows a mobile application interface for payment selection. At the top, the status bar shows signal strength, 'TH', Wi-Fi, and the time '9:41 AM'. The app header includes a back arrow, the text 'Regione Umbria Donazioni Sisma Umbria 2016' with a total amount of '1299,00€' in blue, and a user icon labeled 'Ospite'. The main content area is titled 'Come vuoi pagare?' and lists four payment methods, each with an icon and commission details:

- Carta di credito** (Credit Card icon): Commissione max 1,50€
- Conto corrente** (Bank building icon): Commissione max 3€
- App su smartphone** (Smartphone icon): Commissione 1€
- Punto fisico: posta, ricevitoria, sportello, etc.** (QR code icon): Commissione 1€

At the bottom, there is a link labeled 'Perchè la commissione?' in blue.



Nell'esempio che segue, la scelta è ricaduta sulla carta di credito.

9:41 AM

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

Ospite

Inserisci i dati della tua carta

Mario Rossi |

Nome e cognome

0000 0000 0000 0000

MM / AA CVC

Continua

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	✕

9:41 AM

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

Ospite

Inserisci i dati della tua carta

Mario Rossi

Nome e cognome

1234 5678 9101 1121

numero della carta di credito

12 / 18 987 |

scadenza (mm / aa) codice di verifica (CVC)

Continua

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	✕



Selezionando “CONFERMA IL PAGAMENTO”, l'utente visualizzerà la schermata seguente con il riepilogo della carta di credito inserita e procederà al pagamento.

Selezionando CONFERMA IL PAGAMENTO l'utente visualizzerà la schermata seguente con il riepilogo della carta di credito inserita e procederà al pagamento.

L'acquirer utilizzato per eseguire il pagamento sarà individuato in base ai seguenti criteri:



Capitolato Tecnico

- Se l'utente non ha indicato un PSP di preferenza in base ai primi 6 caratteri della carta inserita in base ad una logica ON US, ovvero l'acquirer scelto sarà quello associato al PSP che ha emesso la carta ovvero il suo ISSUER, sempre che risulti aderente al nodo dei pagamenti.
- Se l'utente ha indicato un PSP di preferenza in fase di registrazione o successivamente, utilizzando l'acquirer associato a quel PSP

Tale automatismo è giustificato dal fatto che al pagatore è garantito in ogni caso il miglior costo commissionale.

Se invece il PSP (ISSUER) a cui è associata la carta inserita non risulta aderente al nodo dei pagamenti, verrà richiesto all'utente di scegliere a quale acquirer vorrà fare eseguire la propria transazione, in una logica di trasparenza di costi.

Nella realizzazione del servizio il prestatore dovrà gestire l'eventualità che durante il pagamento sia richiesto di inserire un codice "3dsecure".

●●●● TH 9:41 AM

<

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

Mario

●●●● ●●●● ●●●● 2345 Diners Club INTERNATIONAL
MARIO ROSSI scad. 11 / 18

A questa carta non è associato un acquirer (*) predefinito. **Scegli il soggetto** che dovrà gestire la tua transazione

Posteitaliane
Commissione max 1€

UniCredit
Commissione max 1.30€

CartaSi
Commissione max 1.50€

INTESA CREDITO

Perchè la commissione?

●●●● TH 9:41 AM

<

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

Mario

Paga con questa carta di credito

●●●● ●●●● ●●●● 2345 Diners Club INTERNATIONAL
MARIO ROSSI scad. 11 / 18

Posteitaliane

Costi di commissione 1,50€ [Perchè?](#)

Totale 1300,50€

Riceverai una ricevuta a
mario.rossi@email.it

ATTENZIONE: DOPO QUESTO PASSAGGIO
NON SARÀ PIÙ POSSIBILE ANNULLARE

Conferma il pagamento di 1300,50€



The screenshot shows a mobile app interface for pagoPA. At the top, the status bar indicates signal strength, TH, and 9:41 AM. The app header includes the pagoPA logo, the text 'Regione Umbria Donazioni Sisma Umbria 2016', the amount '1299,00€', and a user profile icon labeled 'Mario'. The main content area displays a confirmation message: 'Grazie Mario, il tuo pagamento è andato a buon fine.' followed by 'Abbiamo inviato una ricevuta a mario.rossi@email.it'. Below this, there is a prompt to save payment history by entering a phone number, with a field containing '+39' and a dropdown arrow. At the bottom, there are two buttons: a teal 'Salva i miei pagamenti in PagoPA' and a grey 'Chiudi senza salvare'.

La schermata con l'esito della transazione conferma all'utente che il pagamento è avvenuto con successo e che riceverà, via mail, la quietanza liberatoria contenente l'IUV della posizione debitoria. L'attestazione di pagamento inviata all'utente alla email box inserita deve contenere, oltre al logo pagoPA, anche le seguenti informazioni: Data dell'operazione, Codice fiscale dell'Ente Creditore, Codice identificativo del PSP, Numero univoco assegnato al pagamento dal PSP, Importo dell'operazione. Inoltre sarebbe preferibile che l'email desse all'utente istruzioni operativa nel caso abbia bisogno di assistenza.



[1] Qualora non fosse possibile utilizzare detto logotipo, inserire la dicitura "Pagato via sistema PagoPA"

The screenshot shows a mobile app interface for 'pagoPA'. At the top, the status bar shows 'TH' and '9:41 AM'. The app header includes the 'pagoPA' logo, the text 'Regione Umbria Donazioni Sisma Umbria 2016' with a value of '1299,00€', and a user profile icon labeled 'Mario'. The main content area contains the text: 'Puoi inserire il tuo numero di cellulare per salvare lo storico delle transazioni ed i tuoi metodi di pagamento preferiti.' Below this is a phone icon, a dropdown menu showing '+39', and the number '3450987632'. A label 'numero di cellulare' is positioned below the number. At the bottom, there are two buttons: 'Salva numero di cellulare' (teal) and 'Chiudi senza salvare' (grey). Below the buttons is a numeric keypad with digits 1-9, 0, and a backspace icon.

Nel caso in cui l'utente abbia deciso di registrarsi, l'esito del pagamento verrà memorizzato nello storico delle transazioni utente e sarà disponibile per interrogazioni future.



Se l'esito del pagamento è positivo, l'utente avrà di nuovo la possibilità di registrarsi memorizzando lo strumento di pagamento usato, per poter pagare con procedura semplificata nelle successive occasioni.

Per registrarsi dovrà inserire il proprio numero di cellulare e digitare la OTP che avrà ricevuto via SMS. L'utente verrà memorizzato con la mail inserita come username e verrà inviato un link di validazione all'indirizzo mail per confermare l'account.

TH 9:41 AM

MESSAGES 3s ago

Verifica PagoPA
Il codice di verifica è 375421

Abbiamo inviato un sms al 3450987632 con un codice di verifica: inserisci le 6 cifre qui.

3 7 5 4 |

hai ancora **55** secondi

[Modifica numero](#) [Invia nuovo codice](#)

Continua

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	⌫



Alla fine della registrazione, verrà rilasciato e inviato via mail un codice di sicurezza necessario per l'eventuale recupero delle credenziali.

Analogamente sarà possibile memorizzare i riferimenti di altri strumenti di pagamento utilizzati, in occasione di successivi pagamenti o accedendo all'account pagoPA.



Nelle figure successive è indicato l'utilizzo di un conto corrente. In questa esperienza, l'utente verrà sempre reindirizzato all'interno del sito del PSP per completare l'operazione con il proprio conto corrente. In questo caso il PSP potrebbe richiedere l'inserimento delle credenziali necessarie all'accesso all'home banking.

TH 9:41 AM

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

Mario

Paga con il tuo **conto corrente**

cerca la banca

INTESA SANPAOLO
Commissione max 0€

Raiffeisen
Commissione max 0€

UniCredit
Commissione max 1.50€

ICONTO

Non trovi la tua banca?

TH 9:41 AM

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

Ospite

Paga con il tuo **conto corrente** presso

INTESA SANPAOLO

Costi di commissione max **1,00€** **Perchè?**

Puoi inserire il tuo numero di cellulare per salvare lo storico delle transazioni ed i tuoi metodi di pagamento preferiti.

+39 ~ Numero di cellulare

Orari di servizio: 7/7-24H

Pago in Conto Gruppo Intesa Sanpaolo. Il servizio e' offerto ai cittadini ed imprese per facilitare la relazione con la Pubblica Amministrazione e contribuire alla diffusione di canali di pagamento innovativi. Il servizio e' disponibile per tutti i clienti

Continua



TH 9:41 AM

pagopa Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€ Ospite

INTESA SANPAOLO

Costi di commissione max **1,00€** Perché?

Puoi inserire il tuo numero di cellulare per salvare lo storico delle transazioni ed i tuoi metodi di pagamento preferiti.

+39 3450987632
numero di cellulare

Continua

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	⌫

TH 9:41 AM

MESSAGES 3s ago

Verifica PagoPA
Il codice di verifica è 375421

Abbiamo inviato un sms al 3450987632 con un codice di verifica: inserisci le 6 cifre qui.

3 7 5 4 | ●

Modifica numero Invia nuovo codice

Continua sul sito della banca

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	⌫

Nelle figure precedenti è ancora evidenziato l'utilizzo di un conto corrente.





The screenshot shows a mobile app interface for pagoPA. At the top, the status bar indicates signal strength, TH, and 9:41 AM. The app header includes the pagoPA logo, the text 'Regione Umbria', 'Donazioni Sisma Umbria 2016', and the amount '1299,00€'. A user profile icon labeled 'Mario' is in the top right. The main content area displays a confirmation message: 'Grazie Mario, il tuo pagamento è andato a buon fine.' Below this, it states 'Abbiamo inviato una ricevuta a mario.rossi@email.it'. There are two checkboxes: the first is checked and labeled 'ricorda questo metodo di pagamento', and the second is unchecked and labeled 'imposta questo metodo come preferito'. A paragraph explains that setting a preferred method will automatically select it for the next payment. At the bottom, there is a teal link 'Vai all'elenco delle transazioni' and a grey button labeled 'Chiudi'.

Per l'utente sarà sempre possibile inserire un nuovo strumento di pagamento e visualizzare il proprio storico delle transazioni. La schermata seguente mostra le funzioni disponibili all'utente che accede al proprio account pagoPA.



L'utente registrato con la propria e-mail, potrà sempre accedere alla lista degli strumenti memorizzati e avrà sempre la possibilità di aggiungerne di nuovi.

Mario Rossi 



PAGAMENTI

[Metodi di pagamento salvati](#)

[Storico delle transazioni](#)

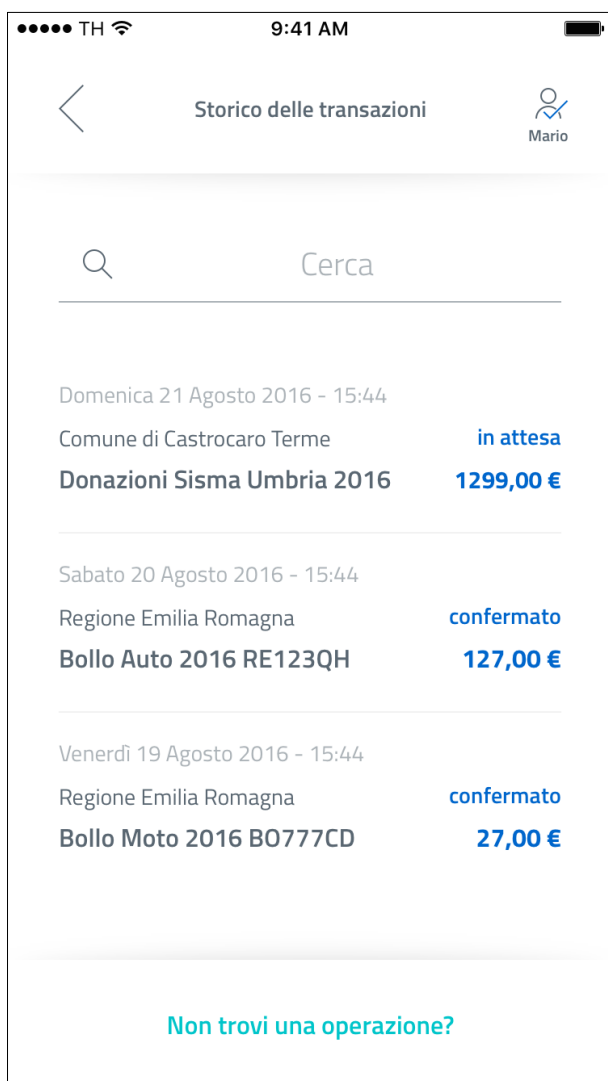
ACCESSO

[Modifica numero di telefono](#)

[Modifica email](#)

[Associa accesso SPID](#)

[Logout](#)





●●●● TH 9:41 AM

<

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

Mario

Usa uno dei metodi di pagamento salvati

●●●● ●●●● ●●●● 1121
MARIO ROSSI scad. 12 / 18

Ultimo utilizzo Lunedì 13 Maggio 2015

CC 10000009876
MARIO ROSSI
IT60 X054 2811 1010 1000 0009 876

Ultimo utilizzo Giovedì 11 Agosto 2016

●●●● ●●●● ●●●● 2345
MARIO ROSSI scad. 11 / 18

Ultimo utilizzo Domenica 21 Agosto 2016

Aggiungi un metodo di pagamento





9:41 AM


Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€


Mario

Come vuoi pagare?

 **Carta di credito**
Commissione max 1,50€

 **Conto corrente**
Commissione max 3€

 **App su smartphone**
Commissione 1€

 **Punto fisico: posta, ricevitoria, sportello, etc.**
Commissione 1€


[Perchè la commissione?](#)


9:41 AM



Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

Mario


Inserisci i dati della **nuova carta**

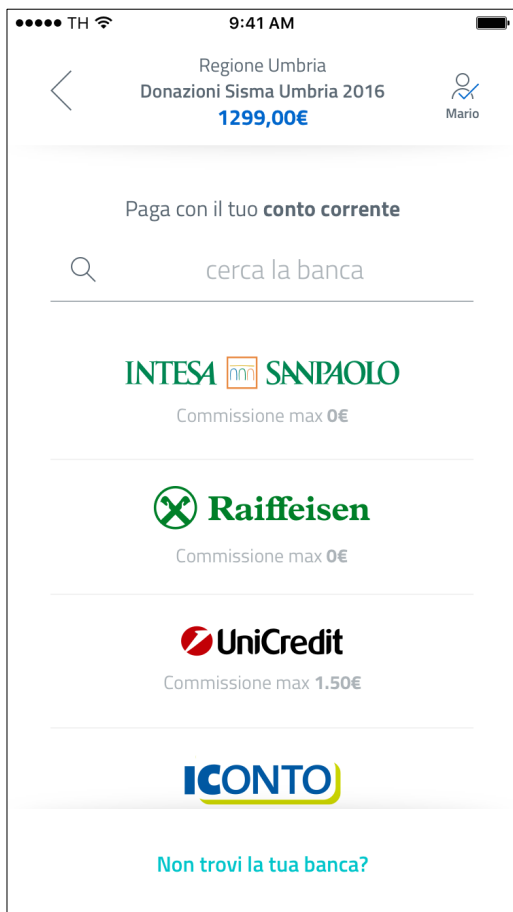
 **Mario Rossi**
Nome e cognome

 **1234 5678 9101 1121**
numero della carta di credito

 **12 / 18**  **987 |**
scadenza (mm / aa) codice di verifica (CVC)

Continua

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	





●●●● TH 9:41 AM

<

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

Mario

Paga con il tuo conto corrente presso

Commissione max 1.50€

☒ ricorda questo metodo di pagamento

☐ imposta questo metodo come preferito

Se imposti un metodo come preferito, questo verrà automaticamente selezionato al prossimo pagamento. Potrai comunque scegliere altri metodi prima di confermare.

Il Servizio è offerto da UniCredit ai propri clienti che lo hanno preventivamente attivato in filiale.

Continua sul sito della banca



L'utente può decidere di pagare codificando l'IUV che identifica la posizione debitoria. Verrà generato quindi un QRCode e un BARCODE utilizzabili in un punto fisico per il pagamento provvisto di lettore ottico (presso SISAL, ITB, sportelli bancari, etc..). La generazione dei codici di identificazione della posizione debitoria rimangono in carico all'Ente Creditore affinché possa indicare correttamente il codice di segregazione associato allo IUV.

●●●● TH

9:41 AM

<

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

Mario

Mostra questi codici

(01)95012345678903(3103)000123

presso uno dei seguenti punti fisici

PT

Uffici postali
Commissione 1€

Comodo pagare così

Ricevitorie
Sisalpay
Commissione 1€

Ricevitorie
Lottomatica



L'utente potrà registrarsi anche autenticandosi con le proprie credenziali SPID. Di seguito un flusso esemplificativo.

The image displays two sequential screenshots of a mobile application interface for SPID authentication.

Left Screenshot: The screen shows the 'Regione Umbria' header with a back arrow and a close icon. Below the header, the text 'Donazioni Sisma Umbria 2016' and '1299,00€' are visible. The main content area is blue with the 'spid' logo and the text 'Scegli il tuo provider SPID'. Below this, there are five white buttons, each with a logo and the name of a provider: 'Poste ID NUOVO ABILITATO Poste Italiane S.p.A.', 'InfoCert ID Infocert S.p.A.', 'SIELTE id Sielte S.p.A.', 'TIM id Telecom Italia S.p.A.', and 'aruba.it ID Aruba.it S.p.A.'. At the bottom, there is a link 'Maggiori informazioni' and a button 'Non hai SPID?'.

Right Screenshot: The screen shows the same header and content area as the left screenshot. Below the 'spid' logo, there is a login form. The form has a username field with the text 'mario.rossi' and a 'recupera nome utente' link. Below the username field is a password field with a masked password '.....' and a 'recupera password' link. At the bottom of the form is a button 'Entra con SPID'. A keyboard is visible at the bottom of the screen, showing the letters 'q w e r t y u i o p' on the first row, 'a s d f g h j k l' on the second row, and 'z x c v b n m' on the third row. The bottom row of the keyboard includes a '123' button, a smiley face button, a 'space' button, an '@' button, a '.' button, and a 'Go' button.



9:41 AM

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

spod² Poste ID NUOVO ABILITATO spod

Per accedere è necessario una ulteriore verifica (livello 2). Scegli come procedere

Inviarmi il codice via sms

oppure

Inviarmi una notifica sull'App PosteID

9:41 AM

MESSAGES 3s ago

PosteInfo
PosteID - Codice OTP: 427674. Per autoriz...

spod Poste ID NUOVO ABILITATO spod

Abbiamo inviato un sms al **3450987632** con il codice di verifica OTP: inserisci le 6 cifre qui.

4 2 7 6 |

Codice di verifica OTP

Continua

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	⌫



9:41 AM

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

spid² Poste ID NUOVO ABILITATO spid

I seguenti dati stanno per essere inviati a:
PagoPA

- Codice Identificativo
- Codice Fiscale
- Cognome
- Nome
- Sesso
- Data di nascita
- Provincia di nascita
- Luogo di nascita

Continua

9:41 AM

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

spid¹ InfoCert ID

mario.rossi
nome utente spid recupera utente

password spid recupera password

Entra con SPID

q w e r t y u i o p
a s d f g h j k l
z x c v b n m
123 space @ . Go



9:41 AM

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

spod[®] InfoCert ID

Per accedere è richiesta l'immissione del codice temporaneo generato via App.

● ● ● ● ● ● ● ●

Codice di verifica OTP restano 5 tentativi

Non hai installato l'App?

Continua

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	

9:41 AM

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

spod[®] InfoCert ID

I seguenti dati stanno per essere inviati a:
PagoPA

- Codice Identificativo
- Codice Fiscale
- Cognome
- Nome
- Sesso
- Data di nascita
- Provincia di nascita
- Luogo di nascita

Continua