



CAPITOLATO TECNICO

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE-BANCHE DATI-FINANZIARIA-SOCIETARIA WOLTERS KLUWER:

SERVIZIO DI ALERT AUTOMATICO, DOWNLOAD IN FORMATO SGML DEI DOCUMENTI BANCHE DATI DELLA WOLTERS KLUWER ITALIA SRL

PER LA RGS; NUM. 13 ACCESSI SIMULTANEI, CON UNICA LOGIN, AL SERVIZIO DI CONSULTAZIONE BANCHE DATI “LEGGI

D’ITALIA”DELLA WOLTERS KLUWER ITALIA SRL PER SOGEI; SERVIZIO DI “LINK FOR MICROSOFT” PER SOGEI



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	DEFINIZIONI.....	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	4
2.1	SOLUZIONE SW E/O HW	4
2.2	LICENZE SOFTWARE:	5
3	GESTIONE LOGIN/PASSWORD PERSONALIZZATA.....	5
4	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	6
4.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA	6
4.2	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	6
5	VERIFICA DI CONFORMITA'	6
6	LIVELLI DI SERVIZIO.....	7
7	MANUTENZIONE/ASSISTENZA	7
8	GESTIONE DEI FERMI DI MANUTENZIONE	9
9	REPORTISTICA	9
10	ASSISTENZA TELEFONICA AI SERVIZI	9
11	FORMAZIONE UTENTI.....	9
12	FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO	10
13	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	10
14	DIVIETO DI SUBAPPALTO	10
15	PENALI	10



1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche ed i requisiti del servizio di consultazione delle Banche dati Leggi d'Italia della Wolters Kluwer Italia S.r.l. e ulteriori servizi connessi, coperti da diritti di esclusiva.

Quanto descritto nel presente Capitolato Tecnico rappresenta le caratteristiche e i requisiti minimi per l'affidamento del servizio oggetto dell'appalto. Ogni variazione in senso peggiorativo delle Banche dati (e dei servizi connessi) oggetto di acquisizione che dovesse essere apportata dal Fornitore potrà essere causa di risoluzione del contratto.

Le Banche dati “Leggi d'Italia” della Wolters Kluwer S.r.l. contengono una raccolta di documentazione ufficiale (legislazione, giurisprudenza e prassi amministrativa), e di dottrina, nonché ulteriori contenuti diversificati in relazione alla specificità dell'area di appartenenza nonché della singola banca dati.

Le suddette Banche dati sono integrate tra loro e collegate tramite collegamenti ipertestuali.

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **CONSIP**: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **SOGEI**: la Società Generale di Informatica S.p.A., committente e beneficiaria della fornitura;
- **Ragioneria Generale dello Stato (RGS)**: beneficiaria della fornitura;
- **Capitolato tecnico**: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Contratto**: il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Fornitura**: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società**: la società aggiudicataria della fornitura;
- **Malfunzionamento**: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

I servizi oggetto del presente Capitolato, sono i seguenti.

- A. Soluzione SW e/o HW
- B. Licenze software

Si riporta nei paragrafi seguenti la descrizione dettagliata dei servizi.

La durata dell'acquisizione sarà pari a 19 mesi.

2.1 SOLUZIONE SW E/O HW

Di seguito si riporta la descrizione delle soluzioni sw che realizzano le tipologie di servizio richieste:

Servizi, riferiti alle Banche dati leggi d'Italia della Wolters Kluwer Italia S.r.l., di alert automatico e download in formato sgml dei documenti per la Ragioneria Generale dello Stato

Il Fornitore mette a disposizione della Ragioneria Generale dello Stato una banca dati, che raccoglie la normativa nazionale, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, e la normativa comunitaria, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale Europea, senza limiti di profondità storica, di argomento o tipologia di provvedimento. La banca dati contiene, per la normativa nazionale, i testi vigenti comprensivi delle modifiche apportate da successive leggi di conversione o di modifica, nonché gli originali se non hanno subito modifiche per vigenza.

Servizio di download in formato xml/sgml

Il prodotto deve consentire il trasferimento dei documenti elettronici dalla Banca Dati del Fornitore ai sistemi informativi della Ragioneria Generale dello Stato. Tale servizio deve essere erogato tramite web services opportunamente configurati.

Servizi automatici di segnalazione (alert)

L'attivazione del servizio di alert deve avvenire per mezzo di un messaggio di richiesta, la cui codifica viene riportata nei messaggi di risposta. Il messaggio di risposta sincrono conterrà la conferma dell'avvenuta ricezione e presa in carico dell'alert.

Di seguito l'elenco e la descrizione dei servizi di alert richiesti:

- Segnalazione di modifiche apportate ad un documento specificato in un unico messaggio di richiesta;
- Segnalazione di citazioni relative ad un documento specificato in un unico messaggio di richiesta;
- Segnalazione di documenti corrispondenti ad una classificazione redazionale specificata in un unico messaggio di richiesta;
- Segnalazione di documenti corrispondenti alla valorizzazione di stringhe di testo specificate nel messaggio di richiesta.

Servizio, riferito alle Banche dati leggi d'Italia della Wolters Kluwer Italia S.r.l., di “Link for Microsoft” per Sogei

Il Fornitore deve fornire a Sogei il servizio di Link for Microsoft.

Il suddetto servizio è uno strumento plug-in che integra gli strumenti di ricerca legislativa e giurisprudenziale (solo Banche dati normative e giurisprudenziali) con i programmi Microsoft Office quali



Word e Outlook. E' possibile verificare il contenuto della normativa nazionale e della giurisprudenza citate nei documenti, nelle mail e negli atti che vengono scritti o ricevuti.

Link for Microsoft individua i riferimenti normativi o di prassi e gli estremi di sentenze all'interno dei documenti che si stanno esaminando, oltre a permettere la consultazione del testo completo e aggiornato, senza la necessità di cambiare ambiente di lavoro o impostare altre ricerche.

2.2 LICENZE SOFTWARE:

Di seguito si riporta la descrizione delle tipologie di licenze e delle modalità di accesso relativamente alla richiesta di accessi simultanei (con unica login) al servizio di consultazione delle Banche dati leggi d'Italia della Wolters Kluwer Italia S.r.l. per Sogei.

Il Fornitore deve mettere a disposizione di Sogei la possibilità di permettere l'accesso simultaneo di 13 utenti (con unica login) al portale web dedicato alle Banche dati “Leggi d'Italia” della Wolters Kluwer S.r.l.

Deve essere garantito ai suddetti utenti l'accesso a tutte le sezioni e le funzionalità messe a disposizione sul portale (di proprietà del Fornitore).

La consultazione delle Banche dati deve essere garantita 24 ore su 24.

Il servizio di consultazione deve essere disponibile presso una Web Farm (sito principale) del Fornitore con banda internet adeguata alla fornitura del servizio (non inferiore a 200 Mbps) ed una disponibilità del servizio superiore al 99,5%: nel caso di un default del sito principale deve essere attivo un sito di “Disaster Recovery” che permette la fruizione del servizio di consultazione.

Si precisa che l'acquisto riguarda licenze SW già in possesso (rinnovo di licenze a tempo determinato).

3 GESTIONE LOGIN/PASSWORD PERSONALIZZATA

Il Fornitore deve distribuire ad ogni Amministrazione delle credenziali (login/password) personalizzate (uniche) per l'accesso alle Banche dati, con associato il relativo codice alfanumerico (sia per gli accessi Normali che Vip) previsto per ogni Amministrazione.

L'accesso alle Banche dati avviene secondo due modalità:

- Accesso Normale (N): accesso consentito unicamente dalla sottorete della singola Amministrazione (dipendente dall'indirizzo IP di accesso);
- Accesso Vip (V): accesso consentito da qualsiasi postazione internet (indipendente dall'indirizzo IP di accesso) con delle credenziali che permettono all'utente di accedere alle Banche dati in via prioritaria senza necessità di dover “transitare” per quelle Normali, garantendo perciò sempre l'accesso all'utente.

Le credenziali sono gestite dall'Amministrazione di rete e sono strettamente personali.

Gli Accessi sono concorrenti e/o contemporanei. L'accesso contemporaneo consente la consultazione contemporanea delle Banche dati da parte di più utenti, fino al numero massimo di Accessi previsto nel contratto per ciascuna Amministrazione e comunque fino al numero di accessi previsti per ciascun anno, durante il periodo di vigenza del contratto.

Gli accessi sono definiti concorrenti o contemporanei nell'arco temporale di 30 minuti.

Si precisa che trascorsi i 30 minuti avviene un log-out automatico del Sistema di accessi, in modo da liberare automaticamente un accesso alla rete. Tale sistema viene controllato da un cookie rilasciato sul pc dell'utente.



Gestione Indirizzi Ip (statico e dinamico)

Il Fornitore deve associare ad ogni login (credenziali) l'indirizzo IP della struttura dell'Amministrazione per evitare accessi non autorizzati.

Inoltre il Fornitore deve controllare e gestire eventuali cambiamenti di indirizzi IP che devono essere comunicati, esclusivamente all'indirizzo e-mail indicato dallo stesso al momento della stipula, entro 5 giorni lavorativi dalla data prevista del cambiamento.

Creazione e gestione accesso con autenticazione

Il Fornitore è tenuto a mettere a disposizione, su richiesta dell'Amministrazione, un sistema di autenticazione automatico senza obbligare l'utente a loggarsi ogni volta per l'accesso alle Banche dati.

Le modalità di accesso devono essere:

- Client/server: viene fornito un link di accesso ai prodotti
- Server/server: vengono fornite delle chiamate web services che consentono un'autenticazione OTP (One Time Password), ovvero una password che è valida una sola volta per ciascuna sessione di accesso.

4 GESTIONE DELLA FORNITURA

4.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare a Consip, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna delle nuove release, degli aggiornamenti dei prodotti software e della relativa documentazione.

4.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare a Consip, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 4.1 e 4.2 attraverso la compilazione del documento denominato “Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei”.

5 VERIFICA DI CONFORMITA'

La verifica di conformità verrà eseguita una volta che siano state ultimate le attività di attivazione oggetto del contratto.



La verifica di conformità verrà eseguita direttamente dal Responsabile della Fornitura Sogei in contraddittorio con il Fornitore.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte e secondo la documentazione tecnica e d'uso fornita dall'Impresa.

Per quanto riguarda la Banca dati con il servizio di alert automatico e download in formato SGML dei documenti per la Ragioneria Generale dello Stato, verrà effettuata un'apposita verifica di conformità mediante l'esecuzione di test (download del documento in formato “XML” o “SGML” dalla banca dati “Leggi D'Italia”, “Alert” e “ricerche”, il tutto attraverso: chiamate ai web services XMLRPC o REST configurati e predisposti anche mediante appositi tools di generazione automatica e configurati in base alle specifiche comunicate dall'Amministrazione; successiva verifica dei corrispondenti messaggi di ritorno).

Sogei si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni solari. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle relative penali.

A seconda della complessità dell'oggetto contrattuale e delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale. La data dell'esito positivo della verifica, attestata dal verbale, equivale alla “Data di accettazione dei servizi”.

Per i servizi, la verifica di conformità sarà effettuata alla consegna e con cadenza periodica

6 LIVELLI DI SERVIZIO

Per tutti i documenti, il ritardo massimo di aggiornamento della Banca Dati, dalla data di pubblicazione nelle rispettive GU, non deve superare le 72 ore.

I tempi di risposta alle ricerche della Banca Dati ed alle richieste di trasferimento di un documento devono essere i seguenti:

- nel caso di download manuale dal Portale “Leggi d'Italia” di un documento in formato SGML, il tempo di risposta deve essere compreso tra un minimo di 5 ed un massimo di 60 secondi. La variabilità della tempistica dipende esclusivamente dalla dimensione del documento;
- per i messaggi di Alert di cui al relativo servizio deve essere prevista una cadenza giornaliera con 1 aggiornamento al giorno in giorni feriali (dal lunedì al venerdì);
- nel caso di ricerca il tempo di risposta deve essere mediamente inferiore a 2 secondi;
- nel caso di comunicazione via e-mail il tempo di risposta deve essere al massimo di 24 ore dal lunedì al venerdì. Per le richieste inviate il venerdì, il sabato o la domenica, la risposta deve arrivare entro le ore 18.00 del lunedì successivo.

7 MANUTENZIONE/ASSISTENZA

A partire dalla “Data di accettazione dei servizi” e per tutta la durata del contratto, verrà erogato un servizio di manutenzione\assistenza, nei confronti degli utenti delle Banche dati.

Il servizio di manutenzione\assistenza comprende tutti gli oneri necessari per il perfetto e puntuale accesso alla banca dati, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare la stessa in stato di funzionamento coerente con la documentazione tecnica e manualistica d'uso, nonché le modifiche



tecniche atte ad elevare il grado di affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

Il servizio di manutenzione sarà prestato dal Fornitore dal lunedì al venerdì ed esclusi i festivi dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

La Sogei comunicherà i malfunzionamenti ed il relativo livello di severità (descritto di seguito), mediante strumento telematico esclusivamente all'indirizzo e-mail indicato dal fornitore.

Nella mail dovrà essere indicata la tipologia di errore riscontrata ed il livello di severità attribuito dal richiedente.

Ricevuta la comunicazione il Fornitore si obbliga a prendere in carico il problema mediante comunicazione del numero di ticket, via mail, alla Sogei e/o all'Amministrazione, entro i termini di seguito riportati:

- Per il livello di Severità 1, entro 6 (sei) ore lavorative dalla segnalazione;
- Per il livello di Severità 2, entro 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione;
- Per il livello di Severità 3, entro 16 (sedici) ore lavorative dalla segnalazione.

Ai fini della valutazione dei livelli di severità, di cui sopra, si intende:

- Livello di Severità 1, Critical Business Impact, cioè malfunzionamento che causa blocco totale della Banca Dati;
- Livello di Severità 2, Significant Business Impact, cioè malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di funzioni importanti;
- Livello di Severità 3, Minor Business Impact, cioè richieste relative a caratteristiche e funzionalità ovvero un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative, in assenza di workaround.

Al fine di ripristinare il corretto funzionamento del servizio, si stabiliscono i seguenti termini:

- Per il livello di Severità 1: risoluzione del 100% dei casi, consuntivati su base trimestrale, in 1 (uno) giorno lavorativo dalla presa in consegna del ticket;
- Per il livello di Severità 2: risoluzione del 100% dei casi, consuntivati su base trimestrale, in 3 (tre) giorni lavorativi dalla presa in consegna del ticket;
- Per il livello di Severità 3: risoluzione del 100% dei casi, consuntivati su base trimestrale, in 6 (sei) giorni lavorativi dalla presa in consegna del ticket.

Si precisa che per tempo di ripristino si intende l'intervallo di tempo tra la presa in consegna del ticket e la risoluzione, anche tramite workaround, fix temporanea, circumvention o bypass, purché seguiti dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

Le richieste di intervento verranno gestite da Wolters Kluwer Italia S.r.l. tramite tecnici specializzati.

Per ogni intervento di manutenzione verrà redatta dal Fornitore un'apposita nota di ripristino, nella quale dovranno essere registrati l'ora della comunicazione, l'ora della presa in carico, e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate. La suddetta nota verrà confermata dal personale Sogei.

Lo scambio di comunicazioni potrà avvenire per posta elettronica.



8 GESTIONE DEI FERMI DI MANUTENZIONE

I fermi di manutenzione programmata del servizio di accesso alle Banche dati saranno effettuati tre volte l'anno, per una durata massima di 48 ore solari ad intervento.

Laddove possibile, il fermo programmato verrà espletato in periodo prefestivo/festivo.

I fermi di manutenzione programmata devono essere comunicati alle singole Amministrazioni almeno 15 giorni prima della data stabilita per l'intervento.

9 REPORTISTICA

Il monitoraggio della fornitura avverrà per tramite di apposita reportistica sulle statistiche di utilizzo dei servizi e/o dei malfunzionamenti riscontrati, fornita periodicamente dal fornitore.

Il Fornitore, su base semestrale, ovvero entro 10 giorni dallo scadere del 6° mese a partire dalla data di attivazione del Contratto relativo al presente Capitolato Tecnico, deve inviare una reportistica ad ogni Amministrazione fruitrice dei servizi, contenente:

- Il riepilogo di tutti i malfunzionamenti nel semestre, con la data, l'ora (fino al dettaglio dei minuti) della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'amministrazione, il relativo Livello, la data e l'ora (fino al dettaglio dei minuti) di ripristino delle Banche dati;
- Statistiche di utilizzo delle coppie User ID e Password, includendo: numero di accessi giornalieri e/o settimanali e/o mensili sia per utenze Normali sia per utenze VIP, massimo numero di accessi contemporanei giornalieri;
- Reportistica personalizzata in base alle esigenze delle singole Amministrazioni.

10 ASSISTENZA TELEFONICA AI SERVIZI

La modalità di comunicazione del fornitore con l'Amministrazione che fruisce dei servizi, avverrà tramite la costituzione entro 5 giorni lavorativi dall'attivazione del contratto, di almeno un numero telefonico di rete fissa, attivo dalle ore 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, per l'assistenza sulle Banche dati.

Nel caso in cui l'addetto al servizio in oggetto non possa rispondere alla chiamata, dovrà essere attiva una segreteria telefonica dove l'utente potrà registrare i propri riferimenti ed essere ricontattato entro e non oltre il giorno lavorativo successivo alla richiesta di assistenza dall'addetto.

Si precisa inoltre che gli utenti chiamanti dovranno sostenere il costo della chiamata telefonica.

Sarà altresì attivato un riferimento email istituzionale da utilizzarsi per tutte le tipologie di segnalazione relative alla fruizione dei servizi.

11 FORMAZIONE UTENTI

Il Fornitore, durante il periodo di vigenza del contratto, è tenuto a mettere a disposizione di Sogei e della Ragioneria Generale dello Stato che fruiscono dei predetti servizi, almeno 1 giornata di formazione su base annua (della durata di almeno 3 ore cadauna), per ciascuna amministrazione, presso gli uffici dell'Amministrazione che fruisce dei servizi oggetto di appalto. L'Amministrazione provvederà a fornire l'organizzazione logistica per lo svolgimento della formazione (sala, strutte informatiche, ecc).

La formazione deve essere erogata da personale specializzato del Fornitore.



12 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla Sogei previa presentazione di apposita fattura, che dovrà essere emessa successivamente al verbale di positiva verifica di conformità in coerenza con quanto previsto nello Schema di contratto.

La consuntivazione sarà semestrale e a fine periodo.

13 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs.81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

14 DIVIETO DI SUBAPPALTO

La Società non potrà affidare ad altre imprese il Servizio, o parte delle sue attività, oggetto del presente Capitolato Tecnico.

15 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- Per ogni giorno di ritardo nella consegna della merce, rispetto a quanto indicato nell'ordine di acquisto, Sogei si riserva di applicare al Fornitore una penale pari 1 (uno) per mille dell'importo totale dell'ordine di acquisto stesso per ogni giorno di ritardo maturato;
- Per ogni giorno di ritardo dei termini espressi nel piano operativo approvato, Sogei si riserva di applicare al Fornitore una penale pari 1 (uno) per mille dell'importo totale dell'ordine di acquisto stesso per ogni giorno di ritardo maturato;
- In caso di esito negativo della verifica di conformità, per ogni giorno di ritardo dei termini previsti per l'eliminazione dei vizi, Sogei si riserva di applicare al Fornitore una penale pari 1 (uno) per mille dell'importo totale dell'ordine di acquisto stesso per ogni giorno di ritardo maturato;
- Per ogni giorno di ritardo nel ripristino della funzionalità della fornitura, oggetto del servizio di manutenzione ovvero per ogni punto percentuale peggiorativo del valore soglia del rispettivo livello di servizio della manutenzione, Sogei si riserva di applicare al Fornitore una penale pari 1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto stesso per ogni giorno di ritardo maturato.

Nell'ipotesi che l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, Sogei avrà il diritto di risolvere il contratto, totalmente o parzialmente, in danno alla Società aggiudicataria, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.