

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

## **ALLEGATO 2**

**CAPITOLATO TECNICO PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE  
E SUPPORTO SPECIALISTICO PER I PRODOTTI AXWAY SECURE TRANSPORT E  
SENTINEL PER IL DIPARTIMENTO DELLA RGS - ID 1890**

## INDICE

1	INTRODUZIONE .....	3
1.1	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI .....	3
1.2	INFORMAZIONI GENERALI.....	4
2	DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA.....	5
3	OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA DEL CONTRATTO .....	5
4	I PRODOTTI AXWAY SECURE TRANSPORT E SENTINEL .....	6
5	ATTUALE UTILIZZO NEL CONTESTO RGS .....	6
6	SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE SECURE TRANSPORT E SENTINEL .....	7
7	SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO .....	7
8	LUOGO E MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA .....	8
8.1	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E LIVELLI DI SERVIZIO .....	8
8.2	EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO .....	11
9	VERIFICA DI CONFORMITÀ .....	11
10	PENALI .....	12

## 1 INTRODUZIONE

Il presente Capitolato tecnico riguarda l'acquisizione dei servizi di manutenzione delle licenze software Secure Transport e Sentinel e del supporto specialistico sulla soluzione Axway, già in uso presso il Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato (RGS).

La presente iniziativa è finalizzata ad assicurare la continuità operativa delle licenze in uso e a rispondere in modo efficiente e flessibile alle esigenze attuali e future della RGS, sia da un punto di vista esecutivo che tecnologico.

**Tutte le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico costituiscono requisiti minimi della Fornitura.**

### 1.1 DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

Salva diversa esplicita indicazione, ai termini seguenti, riportati in ordine alfabetico, viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato di seguito indicato.

TERMINE	DEFINIZIONE
A2A	Application to Application
Amministrazione	Il complesso delle strutture organizzative del Ministero dell'economia e delle finanze interessate dalla fornitura
BDPA	Banca Dati delle Pubbliche Amministrazioni
Capitolato tecnico	E' il presente documento tecnico nel quale sono indicate le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la Fornitura
Committente	Sogei S.p.A., Società Generale d'Informatica S.p.A.
Consip	Consip S.p.A. ossia la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato
Contratto	L'atto che verrà stipulato tra Sogei e l'Impresa, nel quale sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la Fornitura
DWH	Data Warehouse
FEPA	Fattura Elettronica PA
Fornitura	Il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato tecnico, ovvero servizi di manutenzione e supporto specialistico per i prodotti Axway Secure Transport e Sentinel, come dettagliati al capitolo 3
FTP	File Transfer Protocol
FTPS	File Transfer Protocol Secure
gg/u	giorni/uomo
HA	High Availability
HTTPS	HyperText Transfer Protocol over Secure Socket Layer
Impresa	La società affidataria della Fornitura, nella specie Axway S.r.l., detentrici in via esclusiva sul mercato italiano della commercializzazione dei prodotti Axway Secure Transport e Sentinel e della prestazione sui suddetti prodotti

	dei servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva e assistenza specialistica per qualsivoglia soggetto pubblico o privato (cfr. dichiarazione di esclusiva rilasciata ai sensi e per gli effetti del DPR 445/2000 il 24.01.2017)
LEC	Large Enterprise Cluster
Malfunzionamento	Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso
MFT	Managed File Transfer
MOP	Sistema Monitoraggio Opere Pubbliche
PCC	Piattaforma Certificazione del Credito
Piattaforma SDI	Identifica un Sistema informatico Di Interscambio, gestito dall'Agenzia delle Entrate, in grado di: ricevere le fatture sotto forma di file con le caratteristiche della FatturaPA; effettuare controlli sui file ricevuti; inoltrare le fatture alle Amministrazioni destinatarie
Responsabile del Contratto	La persona individuata da Sogei come interlocutore dell'Impresa per l'esecuzione di tutte le attività contrattuali
Responsabile della Fornitura	La persona individuata dall'Impresa come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali
RGS	Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato
SC	Standard Cluster
SFTP	SSH File Transfer Protocol o SFTP
SIFE	Sistema Fatturazione Elettronica
SLA	Service Level Agreement
SSH	Secure Shell

## 1.2 INFORMAZIONI GENERALI

La RGS, nel 2014, con la sottoscrizione del contratto n. CRET 140199 con Axway S.r.l., ha acquisito, tramite Sogei S.p.A. (di seguito solo "Sogei"), le seguenti soluzioni prodotte dalla Axway: i) Secure Transport, come sistema per lo scambio dati; ii) Sentinel, per il monitoraggio e il reporting.

Nel medesimo contratto erano inclusi anche i servizi di manutenzione e supporto specialistico.

L'adozione della soluzione Secure Transport è stata determinata da esigenze di funzionalità di trasferimento evoluto e sicuro di file emerse nel contesto «Fatturazione Elettronica». In particolare, tale soluzione è stata utilizzata per il Sistema Fatturazione Elettronica (SIFE), per la Fattura Elettronica PA (FEPA) e per la Piattaforma di Certificazione del Credito (PCC), in ottemperanza all'obbligo di invio elettronico delle fatture nei confronti delle PP.AA. stabilito dall'art. 1 commi 209 a 214 della l. n. 244 del 24.12.2007 nonché delle specifiche tecniche di trasmissione delle stesse, previste nel D.M. n. 55 del 03.04.2013 .

Nel mese di Febbraio 2015, con apposita variante ex art. 311 del DPR 207/2010 al contratto sopra citato, Sogei ha acquisito un upgrade delle licenze software Axway Secure Transport e

relativi servizi di manutenzione e supporto specialistico (contratto n. CRET 140199/MI1), al fine di utilizzare la soluzione Axway senza limitazione dell'ambito applicativo/progettuale.

In particolare, alla data dell'acquisizione, la variante è stata utilizzata nel contesto progettuale Data Warehouse (DWH) della RGS con l'applicazione MOP (Monitoraggio Opere Pubbliche).

Con l'estensione dell'utilizzo delle soluzioni Axway acquistate, anche al di là dell'ambito della Fatturazione Elettronica, ed in ragione del maggior numero di utenti e transazioni attese, nel mese di Dicembre 2015, Sogei, per conto di RGS, ha stipulato un secondo contratto (n. CRET 150421) con Axway S.r.l., per il potenziamento della piattaforma esistente, con l'attivazione di una coppia aggiuntiva di nodi Secure Transport active-active in configurazione Standard Cluster (SC). Nello stesso contesto tutte le licenze in carico alla RGS, sono state rese "Unlimited Users" e sono stati inclusi anche i servizi di manutenzione e di supporto specialistico.

A Febbraio 2017, mediante variante applicata all'ultimo contratto (n. CRET 150421/MI1) stipulato con Axway S.r.l., è stata avviata una migrazione delle licenze Secure Transport, per il potenziamento della modularità/scalabilità della soluzione.

Al termine della migrazione, prevista per Marzo/Aprile 2017, **l'infrastruttura di produzione risulterà composta da un cluster applicativo Secure Transport Large Enterprise Cluster (LEC) di 3 nodi, su licenze di tipo "Unlimited users", senza clausole di "Limited Application"**.

Tale migrazione è stata effettuata in adeguamento alle disposizioni contenute nel decreto del 12 Maggio 2016 con il quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha disciplinato le «*Modalità di trasmissione dei bilanci e dei dati contabili degli enti territoriali e dei loro organismi ed enti strumentali alla banca dati delle pubbliche amministrazioni*» (cd. «BDPA»).

## 2 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA

Il 22 maggio 2017, scadranno i contratti che regolano l'attuale erogazione dei servizi di manutenzione, correttiva ed evolutiva, per le licenze software Axway Secure Transport e Sentinel e di supporto specialistico sulla tecnologia Axway.

Sussiste, pertanto, l'esigenza di garantire la continuità della manutenzione e dell'assistenza specialistica, per assicurare conseguentemente l'erogazione dei servizi (cfr. paragrafo 5) di scambio flusso dati attraverso la soluzione Axway.

## 3 OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA DEL CONTRATTO

I servizi oggetto della Fornitura sono i seguenti:

1. **Servizio di manutenzione** per licenze in carico, Axway Secure Transport LEC (ambiente di produzione e ambiente di collaudo) e Axway Sentinel (ambiente di produzione), come di seguito riportato:
  - a) Licenze Secure Transport "Unlimited users" e senza clausole di "Limited Application", in ambiente di produzione, su 3 nodi Large Enterprise Cluster (LEC);
  - b) n. 1 Licenza Secure Transport "1-25 utenti", in ambiente di collaudo Large Enterprise Cluster (LEC);

---

Classificazione del Documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 co. 2 lett. b) n. 3), per l'acquisizione dei servizi di manutenzione e supporto specialistico per i prodotti Axway Secure Transport e Sentinel per il Dipartimento della RGS – ID 1890 Allegato 2 – Capitolato Tecnico

c) n. 1 Licenza Sentinel, in ambiente di produzione;

2. **Servizi di supporto specialistico** (a consumo) per un totale di 150 gg/u di specialista di prodotto.

Per la durata dell'affidamento si rinvia a quanto disciplinato nell'art. 4 del Contratto.

#### 4 I PRODOTTI AXWAY SECURE TRANSPORT E SENTINEL

**Axway Secure Transport** è un prodotto di Managed File Transfer (MFT) multi protocol per la gestione dei flussi dati, scambiati in modalità Application To Application (A2A) e da singolo utente, in modalità controllata e sicura.

La soluzione Axway ad oggi supporta pienamente le tecnologie e le applicazioni presenti nel Sistema Informativo della RGS. In particolare sono risultati importanti per le esigenze dei progetti già in essere, quali Fatturazione Elettronica e DWH RGS, e dei progetti in fase di sviluppo, gli elementi di seguito elencati:

- la disponibilità nativa di API per l'integrazione con le applicazioni e le capacità di content-based routing;
- le funzionalità di sicurezza del trasporto, con il supporto di protocolli quali SFTP, FTPS, SSH, HTTPS, e l'auditing dettagliato;
- la gestione di ruoli utente differenziati tra IT e business e le funzionalità di auto-enrollment utenti da parte di "Amministratori Delegati" collegati a singoli ambiti applicativi;
- le caratteristiche di alta affidabilità, scalabilità e robustezza dei meccanismi di trasporto;
- la disponibilità di un supporto specialistico su territorio italiano con competenze qualificate sul prodotto e la disponibilità di diretto accesso ai laboratori francesi di sviluppo per interventi evolutivi significativi, oltre che di una linea di comunicazione diretta H24 7x7 per analisi e diagnosi di anomalie e problematiche intervenute sugli ambienti di esercizio.

**Axway Sentinel** è una piattaforma di monitoraggio e reporting che consente di evolvere le funzionalità di amministrazione centralizzata della soluzione Secure Transport, con la possibilità di avere viste anche real-time sui data-flow e gli eventi gestiti dal Secure Transport a supporto di analisi legate a singoli flussi e del controllo dell'andamento dell'utilizzo del sistema anche da parte di utenti non dell'IT.

Sul sistema Sentinel sono inoltre disponibili cruscotti di monitoraggio ed interrogazione a supporto delle strutture di assistenza applicative e della conduzione dei sistemi.

#### 5 ATTUALE UTILIZZO NEL CONTESTO RGS

I sistemi MOP (Monitoraggio Opere Pubbliche) e Fatturazione Elettronica (particolarmente la Piattaforma Certificazione del Credito) utilizzano correntemente la piattaforma Secure Transport per lo scambio dei flussi dei dati.

---

Classificazione del Documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 co. 2 lett. b) n. 3), per l'acquisizione dei servizi di manutenzione e supporto specialistico per i prodotti Axway Secure Transport e Sentinel per il Dipartimento della RGS – ID 1890 Allegato 2 – Capitolato Tecnico

In particolare per PCC sono ad oggi censiti circa 2.500 utenti. L'andamento dei flussi dati inviati da utenti PCC e dalla Piattaforma SDI è variabile nel corso dell'anno con periodi di picco. Le registrazioni di nuovi utenti hanno un andamento ormai consolidato su una media di 50/60 utenti mese. Gli utenti MOP sono ad oggi circa 2.300 con ipotesi di crescita fino a 4.000 entro il 2017.

Sono stati attivati nuovi servizi per la ricezione dati in Secure FTP (FTP over SSL/TLS), modalità richiesta ad oggi dall'applicazione Gestione degli Ordinativi di Contabilità Speciali (GEOCOS) per la quale si stima un bacino iniziale di 100 utenti.

A dicembre 2016 è stata rilasciata la nuova applicazione "Bilanci Armonizzati" che prevede un bacino di 10.000 potenziali utenti con più invii di file/anno, di dimensioni anche significative (fino a 500MB).

## **6 SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE SECURE TRANSPORT E SENTINEL**

Per le licenze software di cui al precedente capitolo 3, pto. 1), lett. a), b) e c), deve essere prevista l'erogazione di un servizio di manutenzione, correttiva ed evolutiva, che garantisca un accesso di comunicazione diretto H24, 7X7, per analisi e diagnosi di anomalie e problematiche intervenute sugli ambienti di esercizio, e che comprenda:

- a) la fornitura, entro 15 giorni (solari) dalla data della loro immissione sul mercato, delle nuove release e degli aggiornamenti relativi ai prodotti software;
- b) la correzione dei malfunzionamenti e/o delle anomalie riscontrate secondo i livelli di servizio stabiliti e riportati nel capitolo 8.1.

Più nel dettaglio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il servizio di manutenzione per le licenze oggetto della presente acquisizione, si intende comprensivo di:

- o invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione;
- o invio delle riparazioni e aggiornamenti resi disponibili dal produttore del software;
- o consegna di ogni nuovo update dei prodotti, fatta salva la facoltà di continuare ad usare le versioni precedenti in essere;
- o ricorso a specialisti di secondo livello per la gestione dell'escalation dei malfunzionamenti;
- o possibilità di accesso diretto alle banche dati del produttore del software per il download di upgrade, patch e documenti.

## **7 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO**

I servizi di supporto specialistico, a consumo, sono finalizzati ad assicurare consulenza altamente specialistica e certificata, considerati gli elevati contenuti strategici e di sicurezza in cui andranno ad operare, in ottica di evoluzione e sviluppo delle tecnologie Axway sopra descritte.

I servizi in oggetto consistono nella messa a disposizione di professionalità con competenza specialistica sulla tecnologia Axway, acquisita attraverso mirati percorsi di sviluppo ,per

l'analisi, l'installazione, la configurazione, la messa in opera, la gestione, il collaudo, il tuning, la stesura del manuale utente/manuale tecnico ed il supporto all'avviamento.

## 8 LUOGO E MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Le attività correlate alla Fornitura avranno luogo presso la sede della Ragioneria Generale dello Stato di via Atanasio Soldati 80, Roma, nonché presso il CED di Sogei di via Mario Carucci 99, Roma.

Resta inteso che potranno essere indicate, anche successivamente alla stipula del contratto, altre sedi dell'Amministrazione e/o di Sogei nella città di Roma. Tutti i servizi oggetto della Fornitura, dovranno essere erogati nei giorni feriali e nei normali orari lavorativi della Amministrazione/Sogei.

L'Impresa dovrà comunicare, contestualmente alla consegna dei documenti per la stipula il nominativo e i riferimenti (numero di recapito telefonico e l'indirizzo e-mail) attraverso i quali contattare il **Responsabile della Fornitura** dell'Impresa, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal Capitolato tecnico e dal Contratto medesimo, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della Fornitura affinché Sogei, nella persona del proprio **Responsabile del Contratto**, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi descritti al capitolo 3.

Sempre contestualmente alla presentazione dei documenti per la stipula, l'Impresa dovrà inoltre comunicare il portale web, l'indirizzo e-mail e/o numero verde, a cui far pervenire le comunicazioni ed inviare le richieste per la correzione dei malfunzionamenti e/o delle anomalie riscontrate sui prodotti.

### 8.1 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E LIVELLI DI SERVIZIO

Le comunicazioni e le richieste di manutenzione che Sogei vorrà inoltrare (tramite portale web, indirizzo e-mail e/o numero verde) dovranno essere confermate dall'Impresa via e-mail o via web con attestazione della "presa in carico" dell'intervento.

Più nello specifico, ad ogni segnalazione dovrà essere associato un numero identificativo da cui sia chiaramente evincibile l'orario di invio della segnalazione stessa, che l'Impresa comunicherà a Sogei. Si precisa che i termini per la risoluzione temporanea, così come per la risoluzione definitiva, dei malfunzionamenti e/o delle anomalie, decorrono tutti, dalla data/ora di ricezione della segnalazione (cd. "presa in carico" dell'intervento).

Ove, per la risoluzione dei malfunzionamenti, nonché per la fornitura di cui al capitolo 6 lett. a), fosse necessario l'intervento di risorse presso i locali dove sono installati i prodotti, tale accesso dovrà essere effettuato durante il normale orario di lavoro di riferimento per l'erogazione del servizio, a meno di diversa richiesta di Sogei e/o della RGS, previo accordo e nel totale rispetto delle norme di sicurezza ed operative.

L'Impresa dovrà mettere a disposizione personale specializzato sui prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale Sogei potrà rivolgersi, senza nessun limite sul numero delle chiamate, per la risoluzione dei malfunzionamenti e/o delle anomalie.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, l'Impresa è tenuta ad adoperarsi, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi



dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo le modalità e con le tempistiche descritte nella seguente tabella, pena l'applicazione delle penali stabilite.

**Tabella 1 - Livelli di servizio (SLA) per il servizio di manutenzione per le licenze in carico**

Gravità malfunzionamento	Tempo di presa in carico del malfunzionamento	Tempo di risoluzione temporanea (workaround)	Tempo di risoluzione definitiva
<b>Livello di gravità 1</b> (emergenza) <b>Alta</b>	4 ore lavorative a decorrere dalla data/ora di invio della segnalazione del malfunzionamento.	L'impresa si impegna ad attuare ogni misura necessaria e possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro 2 (due) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della segnalazione del malfunzionamento.	L'impresa si impegna ad attuare ogni misura necessaria e possibile per risolvere il problema entro 10 (dieci) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della segnalazione del malfunzionamento.
<b>Livello di gravità 2</b> (urgenza) <b>Media</b>	4 ore lavorative a decorrere dalla data/ora di invio della segnalazione del malfunzionamento.	L'impresa si impegna ad attuare ogni misura necessaria e possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro 3 (tre) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della segnalazione del malfunzionamento.	L'impresa si impegna ad attuare ogni misura necessaria e possibile per risolvere il problema entro 15 (quindici) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della segnalazione del malfunzionamento.
<b>Livello di gravità 3</b> (non urgenza) <b>Bassa</b>	4 ore lavorative a decorrere dalla data/ora di invio della segnalazione del malfunzionamento.	L'impresa si impegna ad attuare ogni misura necessaria e possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro 4 (quattro) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della segnalazione del malfunzionamento.	L'impresa si impegna ad attuare ogni misura necessaria e possibile per risolvere il problema entro 20 (venti) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della segnalazione del malfunzionamento.

L'Impresa prende atto che ai fini della individuazione della tipologia di gravità di malfunzionamento in essere, faranno fede le seguenti definizioni:

- **Alta:** la soluzione software adottata risulta bloccata o totalmente non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" e/o interessa un numero significativo di utenti;

- **Media: un prodotto della soluzione software adottata**, utilizzato per un'attività "business critical" non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata;
- **Bassa: un prodotto della soluzione software** non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che, per la risoluzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati, limitatamente alla sola ipotesi di Gravità malfunzionamento Alta, sia necessario un tempo superiore a quello indicato in **Tabella 1**, le Parti concorderanno per iscritto il nuovo termine per la risoluzione del malfunzionamento.

Ove la soluzione del malfunzionamento non intervenga entro i termini di cui sopra, e la fornitura di cui al capitolo 6 lett. a), non intervenga nel termine indicato nel medesimo capitolo, ovvero entro 15 giorni (solari) dalla data di immissione sul mercato, la Sogei applicherà le penali previste nel Contratto.

A seguito della segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, l'Impresa si impegna nella risoluzione definitiva attuando ogni misura necessaria e possibile per risolvere il problema al fine di garantire il completo e perfetto ripristino di tutte le funzionalità operative della soluzione Axway. Solo qualora contingenze tecniche lo impediscano, ai fini del rispetto dei precedenti termini, per la risoluzione temporanea è ammessa anche una fix momentanea, un bypass o una circumvention, purché seguita dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

Per ogni intervento di manutenzione, sia nel caso di risoluzione definitiva che temporanea, dovrà essere consegnata a Sogei una "Nota di risoluzione", redatta in formato cartaceo od elettronico da un incaricato dell'Impresa, nella quale indicare almeno: l'ora/data di avvenuta segnalazione, l'ora/data dell'intervento e quello della risoluzione, nonché il dettaglio delle prestazioni effettuate.

Come previsto nel capitolo 6, nell'ambito degli interventi di manutenzione è compresa la fornitura delle nuove release e degli aggiornamenti relativi ai prodotti software. Per ciascuna di queste attività dovrà essere consegnata a Sogei da un incaricato dell'Impresa, una apposita "Nota della attività", redatta in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati almeno il giorno e l'ora dell'attività effettuata, nonché il dettaglio delle nuove release e degli aggiornamenti relativi ai prodotti software forniti.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini sono da intendersi lavorative le ore dalle 09.00 alle 17.00, dei giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione del sabato, della domenica e delle altre festività nazionali.

Il Responsabile della Fornitura, inoltre, è tenuto a produrre, mensilmente, il documento chiamato "**Elenco degli interventi**", contenente tutti gli interventi eseguiti nel corso di tale periodo temporale, evidenziando chiaramente quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il suddetto documento dovrà indicare:

- il mese di riferimento, le date ed il luogo di svolgimento delle attività;
- la descrizione dei problemi riscontrati;

- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati;
- la titolarità delle licenze software rilasciate;
- il tipo e la versione dei prodotti software forniti;
- la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche indicate nel Capitolato tecnico e/o alle specifiche di funzionamento attese;
- le articolazioni delle prove proposte per la verifica di conformità;
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- la data/ora di apertura delle segnalazioni e le tempistiche di intervento conseguite per la risoluzione temporanea e la risoluzione definitiva della/e problematica/che, ed il rispetto o meno, di tutti gli SLA previsti;
- ogni altro utile significativo dettaglio degli interventi effettuati.

## 8.2 EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

I servizi di supporto specialistico dovranno essere erogati su richiesta scritta (anche tramite e-mail) del Responsabile del Contratto, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta della Committente, pena l'applicazione delle Penali.

A tal proposito le giornate di supporto saranno pianificate preventivamente, di concerto tra il Responsabile del Contratto ed il Responsabile della Fornitura, fatti salvi i casi di maggior urgenza legati ad esigenze di continuità dei servizi attivi.

In relazione al piano concordato l'Impresa si impegna a garantire, nei giorni e nei luoghi/ sedi previsti, la presenza delle risorse richieste.

Mensilmente il Responsabile della Fornitura predisporrà un “**consuntivo attività per servizi di supporto specialistico**” in apposita voce nell'ambito del documento “Elenco degli interventi” di cui al precedente par.8.1, dichiarando l'impegno, in termini di giorni persona, effettivamente erogato, nel periodo di riferimento, e la puntuale descrizione di quanto realmente svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto, ed allegato alla fatturazione.

Il servizio dovrà essere erogato tutti i giorni feriali, dalle 9.00 alle 17.00, esclusi il sabato, la domenica e le altre festività nazionali, fatto salvo casi di esigenza di continuità dei servizi, che verranno concordati tra il Responsabile del Contratto ed il Responsabile della Fornitura.

## 9 VERIFICA DI CONFORMITÀ

In corso di contratto, la Sogei effettuerà la verifica di conformità delle prestazioni relative ai servizi di manutenzione e di supporto specialistico, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Tali verifiche constateranno che i servizi siano resi nel rispetto delle prescrizioni previste in sede di Capitolato tecnico.

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

La verifica di conformità relativa ai servizi di manutenzione e supporto specialistico verrà avviata entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale **“Verifica di Conformità”**. La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d’arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato e/o alle specifiche di funzionamento attese.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del verbale verrà considerata quale **“Data di Accettazione del Servizio/Fornitura”** con riferimento ai servizi di manutenzione e di supporto specialistico, da parte di Sogei.

L’Impresa, in sede di verifica di conformità, si impegna, altresì, a fornire a Sogei tutte le informazioni di dettaglio sulle componenti software, necessarie per la presa in carico dei prodotti da parte dell’Amministrazione.

Sogei, nel caso di particolari caratteristiche dell’oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni contrattuali, si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell’esecuzione contrattuale.

Fatta salva l’applicazione di penali, nel caso in cui, durante la verifica di conformità, con riferimento ai servizi di manutenzione e di supporto specialistico, venissero rilevate anomalie che secondo Sogei, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà *ex novo* dal momento in cui Sogei riterrà ripristinate da parte del Fornitore, le sopracitate anomalie. L’Impresa dovrà eliminare, senza oneri aggiuntivi per la Sogei, le anomalie rilevate entro il termine massimo che sarà concesso da Sogei in sede di verbale **“Verifica di Conformità”**.

Nel caso di esito negativo della Verifica di Conformità, l’Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso da Sogei, in sede di **“Verbale Verifica di Conformità”**. In tale ipotesi la verifica di Conformità verrà ripetuta, ferma l’applicazione delle penali relative di cui al successivo art. **“Penali”**.

Nell’ipotesi in cui anche la seconda Verifica di Conformità dia esito negativo, la Sogei, ferma restando l’applicazione delle penali previste dal contratto, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell’art **“Risoluzione”** del Contratto, nonché dell’art. 1456 c.c. .

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell’Impresa.

Per tutto quanto non espressamente previsto si rinvia all’art. 7 dello Schema di Contratto.

## 10 PENALI

Sogei procederà all’applicazione delle penali, in tutti i casi e secondo le modalità previste all’art. 12 – PENALI dello Schema di Contratto.