

PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 63 COMMA 2 LETT. B)
N. 3 D.LGS. N. 50/2016, FINALIZZATA ALLA STIPULA DI UN
CONTRATTO PER LA MANUTENZIONE E L'UPGRADE DELLE LICENZE
COMPUWARE - ID 1986

1. OGGETTO

Sono oggetto della presente fornitura le prestazioni indicate nelle sottostanti tabelle A e B.

Tab. A – Manutenzione delle seguenti licenze software in esercizio per 36 mesi, di cui i 24 mesi successivi ai primi 12 in via meramente opzionale	
Nome del prodotto	Quantità MIPS in esercizio
Abend-AID	24.872
File-AID/Data Solutions	2.626
File-AID/DB2	1.400
File-Aid/MVS	4.512
File-Aid/RDX	1.400
Xpediter/CICS	1.400
Xpediter/Code Coverage	1.400
XpediterFTSO	1.400
Xpediter/Xchange	3.686

La durata della manutenzione di cui alla precedente tabella A sarà di 12 mesi a partire dalla data di sottoscrizione del contratto, cui potranno essere aggiunti, in via meramente opzionale, ulteriori 24 mesi.

Tab. B – Acquisizione, in via meramente opzionale, dell'upgrade e della relativa manutenzione fino alla scadenza del contratto, delle seguenti licenze software in esercizio	
Nome del prodotto	Quantità MIPS di upgrade opzionale
Abend-AID	1.000
File-AID/DB2	500
File-Aid/RDX	500
Xpediter/CICS	500
Xpediter/Code Coverage	500
XpediterFTSO	500

Il numero di MIPS di upgrade indicato alla precedente tabella B è quello massimo che potrà essere richiesto da Sogei nel corso della durata contrattuale. La durata della relativa manutenzione varierà a seconda della data di eventuale acquisto del corrispondente upgrade, ferma restando la data di scadenza del contratto che sarà pari a 36 mesi (di cui 24 opzionali) a partire dalla data di sottoscrizione del medesimo contratto.

Il Fornitore prende atto e accetta che la Committente non garantisce l'attivazione delle attività di cui alle precedenti tabelle A e B, di natura opzionale, ovvero si riserva di attivarle in misura ampiamente inferiore a quanto indicato nella documentazione relativa alla presente procedura, ovvero si riserva di affidarle totalmente o parzialmente a fornitori terzi. Tali attività potranno essere acquistate, ove necessario, fino alla concorrenza del relativo corrispettivo massimo così come indicato nel contratto e verranno erogate, di volta in volta, solo previa richiesta della Committente, nei limiti di quanto richiesto.

2. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA MANUTENZIONE

La manutenzione delle licenze di cui alle precedenti tabelle A e B, consiste nella fornitura, attraverso apposito numero dedicato e/o indirizzo di posta elettronica dedicato e/o piattaforma informatica dedicata di:

- a) correzioni degli eventuali malfunzionamenti riscontrati nei prodotti software oggetto della licenza;
- b) fornitura delle nuove release e degli aggiornamenti dei prodotti software oggetto della licenza completa di tutta la documentazione e manualistica, ove disponibile;

La manutenzione, che dovrà essere prestata con le modalità indicate nel presente Capitolato, comprende pertanto tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione della stessa, la fornitura delle nuove release, gli aggiornamenti dei prodotti software, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento e aumentarne la sicurezza. Il Fornitore prende atto che per l'esecuzione delle suddette attività dovrà provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti, rilasciati dal produttore nel corso di durata del contratto, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi, segnalati da Sogei o da persone o imprese da quest'ultima delegate.

La manutenzione di cui alla tabella A del precedente paragrafo dovrà essere erogata a partire dalla data di sottoscrizione del contratto e per 12 mesi, oppure, qualora lo richieda Sogei, per 24 o per 36 mesi.

La manutenzione di cui alla tabella B del precedente paragrafo dovrà essere erogata a partire dalla "Data di Accettazione della Fornitura" dell'upgrade cui al manutenzione si riferisce e fino alla conclusione del contratto che potrà essere di 12 mesi, oppure, qualora lo richieda Sogei, di 24 o di 36

mesi.

Alla scadenza di ogni anno (12 mesi) di esecuzione contrattuale, Sogei comunicherà in forma scritta al Fornitore l'eventuale intento di attivare l'opzione per i 12 mesi successivi, fino alla durata massima di 36 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. L'opzione potrà essere esercitata anche solo con riferimento alla manutenzione di alcune delle licenze in esercizio.

2.a. CORREZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Le attività di correzione dei malfunzionamenti comprendono l'invio di correzioni e riparazioni, nonché ogni prestazione atta alla soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei prodotti di cui alle precedenti tabelle A e B. Si precisa che, ai fini del presente affidamento, si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il Fornitore si adopererà per identificare e risolvere immediatamente tutti i malfunzionamenti che possano insorgere sia in fase di installazione, sia durante l'intero periodo di durata contrattuale. Ove ciò non risultasse praticabile, il Fornitore, a seconda della priorità del malfunzionamento come di seguito definita, lo inserirà nel piano di gestione, attribuendogli un numero di tracciamento e tenendo aggiornata Sogei, nel rispetto dei livelli di servizio sotto indicati, sul relativo stato di avanzamento.

In particolare ad ogni nuova richiesta di Sogei, pervenuta telefonicamente al numero dedicato o a mezzo e-mail all'indirizzo dedicato o tramite la piattaforma informatica del Fornitore dedicata, sarà associato un numero identificativo, che rimarrà assegnato a quella richiesta fino alla chiusura e risoluzione del problema. In caso di richieste collegate ad altre già esistenti, non sarà assegnato un nuovo identificativo, ma saranno aggiornati i dati. In entrambi i casi, una volta presa in carico la richiesta, ne sarà data comunicazione a Sogei a mezzo e-mail e contestualmente sarà fornita alla stessa indicazione del relativo numero identificativo.

Prima di richiedere la correzione del malfunzionamento al Fornitore, Sogei avrà cura di verificare che i prodotti software siano stati installati ed usati come indicato nei manuali e che l'ambiente operativo corrisponda a quello indicato in detta documentazione, nonché che siano state applicate le procedure di prima diagnostica indicate negli stessi manuali. Sogei comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti ed il livello di priorità il numero telefonico, l'indirizzo e-mail o la piattaforma del fornitore. Il Fornitore dovrà rispondere alla segnalazione con una presa in carico del problema entro i termini temporali sotto riportati, dal cui orario decorreranno i termini per la risoluzione del problema.

Le attività che comportano la correzione dei malfunzionamenti dovranno essere erogate, tutti i giorni dell'anno per l'intero arco orario (h24 per 7 giorni), senza alcun limite sul numero delle chiamate al

numero dedicato e/o delle e-mail all'indirizzo dedicato e/o degli accessi alla piattaforma telematica dedicata. In particolare, il numero telefonico dedicato, dovrà essere operativo, in lingua italiana, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00. Nei restanti orari dovrà comunque essere garantita la presa in carico delle richieste e l'invio delle correzioni/riparazioni mediante posta elettronica (in lingua italiana), oppure mediante apposita piattaforma informatica del fornitore, oppure attraverso apposito ulteriore numero dedicato anche non in lingua italiana.

La richiesta dovrà essere presa in carico, a seconda del livello di priorità del malfunzionamento, entro i seguenti termini:

- i. entro 1 ora lavorativa per Priorità 1
- ii. entro 4 ore lavorative per Priorità 2
- iii. entro 8 ore lavorative per Priorità 3
- iv. entro 2 giorni solari per Priorità 4

Il Fornitore si impegna a risolvere il malfunzionamento, a seconda del livello di priorità del malfunzionamento, entro i seguenti termini:

- i. Priorità 1: il Fornitore si impegna a risolvere il malfunzionamento, applicandosi allo stesso fino a che non venga individuata la fix o circumvention applicabile. Premesso che il Fornitore potrà avere necessità di ricreare l'ambiente di Sogei o di adottare altre misure eccezionali al fine di diagnosticare il malfunzionamento, il Fornitore si impegna a fornire a Sogei la fix o la circumvention relative al malfunzionamento entro 5 (cinque) giorni lavorativi ove al Fornitore sia consentito di accedere "da remoto" all'hardware ove è installato il prodotto software che ha generato il malfunzionamento; ove tale accesso non sia autorizzato si intende che il Fornitore farà quanto possibile per fornire a SOGEI la fix o la circumvention relative al malfunzionamento entro 10 (dieci) giorni lavorativi;
- ii. Priorità 2: il Fornitore si impegna a risolvere il malfunzionamento, applicandosi allo stesso fino a che non venga individuata la fix o circumvention applicabile. Premesso che il Fornitore potrà avere necessità di ricreare l'ambiente di Sogei o di adottare altre misure eccezionali al fine di diagnosticare il malfunzionamento, il Fornitore si impegna a fornire a SOGEI la fix o la circumvention relative al malfunzionamento entro 7 (sette) giorni lavorativi ove al Fornitore sia consentito di accedere "da remoto" all'hardware ove è installato il prodotto software che ha generato il malfunzionamento; ove tale accesso non sia autorizzato si intende che il Fornitore si impegna possibile per fornire a SOGEI la fix o la circumvention relative al malfunzionamento entro 15 (quindici) giorni lavorativi;

- iii. Priorità 3: il Fornitore farà quanto possibile per risolvere il problema e vi si dedicherà fornendo i propri livelli di servizio standard fino a che non verrà individuata una soluzione o si giungerà alla conclusione che tale soluzione non può ragionevolmente essere individuata;
- iv. Priorità 4: il Fornitore farà quanto possibile per fornire le informazioni o i chiarimenti richiesti.

Si precisa che il livello di priorità assegnato a ciascun problema segnalato corrisponderà al seguente livello di malfunzionamento:

- Priorità 1 – un prodotto software oggetto della licenza risulta bloccato o totalmente non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile;
- Priorità 2 – un prodotto software oggetto della licenza non funziona come previsto nella relativa documentazione e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile. Il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo;
- Priorità 3 – un prodotto software oggetto della licenza non funziona come previsto nella relativa documentazione; l'attività degli utenti non è esposta a rischio. Il sistema non è fermo e nessun dato è perso. Il problema è stato identificato e momentaneamente risolto con un workaround;
- Priorità 4 – richieste di informazioni generali (come ad esempio compatibilità o disponibilità), richieste di sviluppi futuri (enhancement), oppure funzionalità del prodotto, non corrispondenti a ciò che i manuali riportano.

Al fine di agevolare il Fornitore nel rispetto dei termini sopra indicati, Sogei consentirà allo stesso, tramite propri tecnici, l'accesso (anche "da remoto") all'ambiente ove sono situati i prodotti software, fornendo nel contempo tutta la documentazione e le informazioni utili alla risoluzione del malfunzionamento segnalato.

2.b. FORNITURA DI NUOVE RELEASE E AGGIORNAMENTI

Il Fornitore dovrà consegnare alla Committente tutti gli aggiornamenti, le nuove versioni e le migliorie messe a disposizione dal produttore.

Le migliorie, gli aggiornamenti e le nuove versioni dovranno essere consegnate unitamente alla documentazione e a tutto il materiale necessario a procedere alla sua installazione, configurazione e verifica da parte del Committente.

La fornitura delle nuove release, delle nuove versioni e degli aggiornamenti dei prodotti software, dovrà avvenire entro **15 (quindici) giorni solari** dalla data della loro immissione sul mercato italiano.

3. LUOGO DI SVOLGIMENTO E CONSEGNA DELLA FORNITURA

Le prestazioni richieste dovranno essere eseguite presso la sede Sogei di via Mario Carucci 99, Roma.

Il Fornitore si impegna ad eseguire le predette prestazioni, senza alcun onere aggiuntivo, salvaguardando le esigenze della Sogei, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto, e a procedere, eventualmente, alla riduzione in pristino dei locali.

L'eventuale consegna di prodotti software, che si rendesse necessaria nel corso dell'esecuzione delle attività dei cui al precedente paragrafo 2, dovrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- e-mail alla casella di posta asset_sw@sogei.it, in cui si indica il link da cui scaricare il prodotto software;
- e-mail alla casella di posta asset_sw@sogei.it, in cui si indica la chiave di accesso che consente di scaricare il prodotto software dal portale del fornitore;
- e-mail alla casella di posta asset_sw@sogei.it con allegato il prodotto software;
- consegna di un supporto ottico/magnetico al magazzino Sogei.

Con particolare riferimento alla fornitura opzionale degli upgrade, alla relativa "Data di Accettazione della Fornitura" Sogei comunicherà al Fornitore l'ampliamento delle licenze software in esercizio di cui alla tabella B del precedente paragrafo 2, conseguente ad un incremento di MIPS sui propri sistemi mainframe, verificato con esito positivo, consegnando al Fornitore apposita dichiarazione, debitamente sottoscritta da un funzionario Sogei.

Fermi restando i limiti previsti dall'art. 106, comma 12, del D.Lgs. 50/2016, Sogei potrà variare la consistenza delle licenze software oggetto di manutenzione, rimuovendone alcune, previa comunicazione formale, o riducendone i MIPS. La rimozione di una licenza software o la riduzione dei relativi MIPS comporterà il conseguente adeguamento dei canoni residui di manutenzione per l'importo corrispondente alla manutenzione della licenza software rimossa o dei MIPS ridotti.

4. RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti dalla documentazione di gara e dalla Sogei.

Sarà cura del Responsabile della Fornitura curare la gestione amministrativa del contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Il Responsabile della Fornitura sarà l'interlocutore di Sogei S.p.A. per qualsivoglia richiesta inerente alle prestazioni contrattuali, sarà garante della corretta organizzazione delle prestazioni medesime e responsabile del controllo sulla assoluta e continua indipendenza.

Il Responsabile della Fornitura dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della attività oggetto di affidamento.