



Consip S.p.A.

**Servizi di manutenzione e assistenza specialistica dei moduli applicativi Sebina per il Sistema Informativo
Bibliotecario Nazionale del polo MEF**

CAPITOLATO TECNICO

***SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SPECIALISTICA DEI MODULI APPLICATIVI SEBINA PER IL SISTEMA
INFORMATIVO BIBLIOTECARIO NAZIONALE DEL POLO MEF***



Consip S.p.A.

Servizi di manutenzione e assistenza specialistica dei moduli applicativi Sebina per il Sistema Informativo
Bibliotecario Nazionale del polo MEF

INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
2	OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO	3
3	SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA ORDINARIA	3
3.1	Servizio di manutenzione ordinaria	3
3.2	Servizio di assistenza e consulenza	4
3.3	Servizio di Help Desk	4
4	SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA E FUNZIONALE.....	5
5	ATTIVAZIONE NUOVA FRUIZIONE DEL CATALOGO (SEBINAYOU)	5
5.1	Installazione e configurazione.....	5
5.2	Formazione	5
5.3	Assistenza all'avviamento	5
6	RESPONSABILE DEL SERVIZIO	6
7	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE.....	6
8	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ CONNESSE AI SERVIZI	6
9	VERIFICA DI CONFORMITÀ	6
10	LIVELLI DI SERVIZIO	7
11	FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	7
12	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	8
13	DIVIETO DI SUBAPPALTO	8
14	PENALI	8



1 PREMESSA

Il Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), utilizzato dal DAG dal DT e dall'ex SSEF, opera sulla piattaforma Sebina, che è gestita, in modo esclusivo, tramite un software appositamente sviluppato dalla Società DM Cultura Srl (ex ramo d'azienda "Beni Culturali" di Data Management PA S.p.A.). L'amministrazione richiede la continuità di erogazione dei servizi per **36 mesi**.

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai seguenti termini 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., 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;
- MEF: Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- Servizi: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

2 OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO

Il presente capitolato tecnico disciplina i servizi di seguito riportati per 36 mesi:

- manutenzione e assistenza ordinaria triennale con cadenza trimestrale;
- assistenza sistemistica e applicativa per complessive 36-giornate;
- upgrade nuova fruizione del catalogo (SebinaYOU).

Le attività richieste hanno per oggetto i seguenti moduli:

- SebinaNEXT Back Office/SBN per 4 biblioteche fino a 100.000 documenti;
 - o Catalogo libro moderno + prestito + prestito ILL;
- Sebina Opac OpenLibrary con successivo adeguamento al nuovo SebinaYOU.

3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA ORDINARIA

3.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA

La Società nell'ambito del servizio di manutenzione ordinaria del software Sebina, deve rilasciare periodicamente nuove release che contengono:

- le correzioni dei malfunzionamenti rilevate dagli utilizzatori e dall'azienda stessa;
- eventuali migliorie ed implementazioni rese disponibili per i clienti da parte della proprietà del software.



Il rilascio di nuove versioni del prodotto che aggiungano o modifichino funzionalità rilevanti, compresa l'eventuale modifica della struttura della banca dati, esulano dalla manutenzione ordinaria.

La notifica dell'avvenuto rilascio di nuove release avverrà tramite apposite notifiche via mail ai referenti Sogei e tramite la pubblicazione del nuovo bollettino con le novità della nuova release nel manuale in linea dell'applicativo SebinaNEXT.

In considerazione della necessità di dover effettuare gli interventi di installazione direttamente presso il CED di Via Carucci, tale attività, rientrano nel servizio di assistenza sistemistica descritto di seguito al paragrafo 4.

3.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA E CONSULENZA

Il servizio comprende:

- il ricevimento delle richieste dal personale responsabile della Biblioteca, via telefono, fax, posta elettronica o tramite il Portale SEBINA.NET (www.sebina.it) e la loro tracciatura e classificazione a cura dell'addetto al servizio;
- la risoluzione delle richieste (di norma in tempi differiti). Il "solutore" riceve dall'addetto al servizio la richiesta, la esamina e si assume l'impegno, nei confronti del cliente, di fornire la soluzione richiesta nel tempo più rapido possibile;
- la gestione di eventuali solleciti e la chiusura delle richieste pervenute.

Le richieste di assistenza possono essere inoltrate al servizio anche dal referente Sogei.

Sogei attiverà un indirizzo corrispondente ad una mailing list (di cui faranno parte i referenti delle Biblioteche e di Sogei) da utilizzare per le comunicazioni relative a tutte le richieste e per mettere tutti a conoscenza, della presa in carico della segnalazione, della soluzione individuata e della chiusura della richiesta.

Tutte le richieste sono presenti nel portale. Le segnalazioni possono essere consultate in qualsiasi momento, e allo scadere di ogni trimestre, tramite il portale SebinaNet.

3.3 SERVIZIO DI HELP DESK

Il servizio offrirà il supporto tecnico e informativo, basato su un modello che prevede tempi di risposta minimi e massimi nel rispetto degli standard di qualità Aziendali.

Di seguito le principali attività previste:

- ricezione delle segnalazioni relative a malfunzionamenti software;
- richieste di chiarimenti sull'utilizzo delle applicazioni
- Segnalazione di squadrature/incoerenze della base dati

Si evidenzia che tramite SEBINA.NET, oltre a effettuare l'inserimento delle segnalazioni, gli utenti (dotati di password) potranno verificarne lo stato avanzamento, non che usufruire di altri servizi.

Il servizio telefonico di help-desk sarà attivo tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 con orario continuativo. Al di fuori degli orari indicati sarà disponibile una segreteria telefonica per l'accettazione di richieste che saranno prese in carico all'inizio del successivo periodo di presidio, oltre al servizio di ricezione delle chiamate via fax e via e-mail. Il servizio di ricezione delle segnalazioni tramite SEBINA.NET sarà attivo H24.

Le richieste di assistenza possono essere inoltrate al servizio anche dal referente Sogei.

Sogei attiverà un indirizzo corrispondente ad una mailing list (di cui faranno parte i referenti delle Biblioteche e di Sogei) da utilizzare per le comunicazioni relative a tutte le richieste e per mettere tutti a



conoscenza, della presa in carico della segnalazione, della soluzione individuata e della chiusura della richiesta.

Tutte le richieste sono presenti nel portale. Le segnalazioni possono essere consultate in qualsiasi momento, e allo scadere di ogni trimestre, tramite il portale SebinaNet.

4 SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA E FUNZIONALE

Il servizio verrà erogato prevedendo interventi on-site per affiancare il personale Sogei, nella gestione del Sistema Informativo, compresi eventuali interventi sul database (indicizzazioni, compattazioni, normalizzazioni) ed eventuali ulteriori installazioni di nuove release.

Il servizio sarà erogato dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 17:00 escluse le festività pubbliche e locali e presso le sedi del Ministero dell'Economia e delle Finanze a Roma in Via XX Settembre e/o Via A. Soldati, e/o presso le sedi di Sogei in Via Carucci, 99.

Il servizio sarà erogato entro i termini di volta in volta concordati tra le parti.

5 ATTIVAZIONE NUOVA FRUIZIONE DEL CATALOGO (SEBINAYOU)

L'attivazione di SebinaYOU, come upgrade dell'attuale SebinaOpac, da pianificare nel 2019, è necessaria per il rinnovamento del catalogo on-line del Sistema Bibliotecario del Polo TES.

Le attività di installazione, configurazione base ed attivazione del software verranno effettuate dai tecnici della Società aggiudicataria sui server messi a disposizione dal MEF.

5.1 INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE

Le attività a cura della Società aggiudicataria per l'attivazione del software saranno le seguenti:

- attività propedeutiche all'installazione:
 - verifica con il tecnico di riferimento del Polo della corretta rispondenza dei requisiti necessari;
 - definizione del piano di installazione comprensivo dei tempi e delle modalità dell'installazione.
- Installazione e configurazione base SebinaYOU:
 - aggiornamento/configurazione del database e del software di ambiente;
 - installazione e configurazione di SebinaYOU, comprensivo delle librerie e dei servizi necessari.

5.2 FORMAZIONE

L'installazione e configurazione dell'ambiente si completerà con 1 giornata di formazione, (erogabile in modalità intera o in due mezze giornate), dedicata ai referenti del Polo e al personale indicato dal Ministero, allo scopo di illustrare le nuove funzionalità e di rendere autonomi i referenti nella gestione delle stesse.

5.3 ASSISTENZA ALL'AVVIAMENTO

Sarà prevista un'attività di assistenza all'avviamento indirizzata ai Responsabili della Rete Bibliotecaria a supporto delle attività di avvio e del corretto utilizzo del software.

Il servizio sarà svolto tramite e-mail, fax, telefono, Portale SEBINA.NET (www.sebina.it) per una durata di



num. 3 mesi a partire dalla data di messa a disposizione del nuovo portale dei servizi delle biblioteche del Sistema Bibliotecario del MEF.

6 RESPONSABILE DEL SERVIZIO

La Società aggiudicataria dovrà comunicare a Consip congiuntamente alla documentazione contrattuale compilata, il nominativo e i riferimenti del proprio Responsabile dei servizi.

Il Responsabile della Società aggiudicataria sarà l'interlocutore unico di Sogei per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, sia in formato cartaceo che elettronico, tra il responsabile Sogei e quello della Società aggiudicataria.

7 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa al servizio, mentre SOGEI si impegna a comunicare, l'indirizzo e-mail corrispondente alla mailing list da utilizzare per ogni comunicazione.

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

8 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ CONNESSE AI SERVIZI

La pianificazione delle attività inerenti i servizi avverrà tramite un Piano operativo concordato tra Sogei e la Società.

Tale documento contiene il piano di dettaglio delle attività a cura della Società con indicazione di tempi e modalità.

Il Piano operativo predisposto dalla Società dovrà essere consegnato a Sogei per l'approvazione entro dieci (10) giorni dalla data di stipula.

A seguito della validazione del Piano operativo, la Società provvederà ad effettuare le attività a suo carico, nei tempi concordati nel Piano, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 14.

9 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro il termine previsto sul Piano operativo per i servizi da fornire, la Società dovrà presentare un piano per le verifiche di conformità, che sarà concordato con Sogei.

Con riferimento ai servizi, le verifiche di conformità avverranno entro il mese successivo decorrente dal termine del trimestre di riferimento.

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



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.

Solo a seguito della positiva verifica di conformità verrà emesso il relativo verbale, la cui data, in caso di esito positivo, verrà considerata come data di accettazione.

10 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società dovrà effettuare la presa in carico del malfunzionamento, comprensiva di un primo screening ed individuazione del problema evidenziato, entro il termine massimo di 1 (uno) giorno lavorativo, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 14.

Si precisa che i termini per la presa in carico decorrono dalla conferma automatica di ricezione dell'e-mail o dall'apertura del ticket telefonico. Il Fornitore dovrà in ogni caso comunicare alla Sogei l'avvenuta presa in carico e l'esito del primo screening a mezzo posta elettronica o tramite il portale di segnalazione che il fornitore mette a disposizione (Sebinanet). Il Fornitore si impegna altresì a mantenere in perfetta efficienza il numero di telefono e l'indirizzo e-mail o il portale di segnalazione (Sebinanet) per mezzo dei quali sono gestite le comunicazioni con Sogei.

La Società garantisce che effettuerà la risoluzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia entro il termine massimo di 3 (tre) giorni lavorativi per tutte le segnalazioni che rivestono **una priorità massima** (Problemi che impediscono lo svolgimento di una funzione, per la quale non esiste alcuna possibilità di workaround, nemmeno accettando degrado di prestazioni), pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 14.

La Società garantisce che effettuerà la risoluzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi per tutte le segnalazioni che rivestono **una priorità alta** (Problemi che impediscono lo svolgimento totale o parziale di una funzione, per la quale esiste una via alternativa per arrivare comunque al risultato desiderato, anche se con operatività degradata), pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 14.

Per le altre tipologie di segnalazioni, (**medie e basse**) in contraddittorio tra la Società aggiudicataria e Sogei, si analizzerà la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati e si concorderanno i tempi necessari per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota nel portale SebinaNET il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

La Società invierà comunicazione con indicazione del termine concordato all'indirizzo di mailing list creato da Sogei.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali quantificate nei termini descritti al paragrafo 14.

11 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato da Sogei previa presentazione di apposite fatture, che dovranno essere emesse successivamente ai verbali di positive verifiche di conformità, in coerenza con quanto previsto nello schema di contratto.

In particolare, per il servizio di manutenzione, si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a *canone*, prevista all'art. 15 comma 3 dello Schema di contratto e di seguito riportata:

Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, inerente l'erogazione di servizi a canone, il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, a meno di diversa indicazione riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.



Per il servizio di assistenza specialistica si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi *a consumo*, come disciplinata dall'art. 15 comma 2 dello Schema di contratto e di seguito riportata:

Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente alla approvazione da parte della Committente del "consuntivo attività", contenente il dettaglio delle prestazioni professionali erogate nel periodo di riferimento, nonché della verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.

Per le attività legate all'attivazione di SebinaYOU il fornitore potrà emettere fattura in un'unica soluzione successivamente alla verifica di conformità positiva.

12 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.

13 DIVIETO DI SUBAPPALTO

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

14 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno di ritardo nell'esecuzione delle prestazioni rispetto ai termini espressi nel Piano operativo, Sogei applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore complessivo della prestazione oggetto del ritardo;
- per ogni giorno di ritardo per la presa in carico del problema dalla segnalazione del malfunzionamento rispetto al termine previsto, Sogei applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore complessivo della prestazione oggetto del ritardo;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti, Sogei applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore complessivo della prestazione oggetto del ritardo.

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.