



Consip S.p.A.

"Servizio di manutenzione software "Primeur Data Secure Filesec" e relativo servizio di supporto specialistico"

CAPITOLATO TECNICO

***SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE "PRIMEUR DATA SECURE FILESEC" E RELATIVO SERVIZIO
DI SUPPORTO SPECIALISTICO***



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni	3
2	OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO	3
2.1	Servizi di manutenzione	4
2.2	Servizio di assistenza specialistica.....	4
3	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	5
3.1	Responsabile del Servizio	5
3.2	Modalità di comunicazione	5
3.3	Consegna, Installazione, Configurazione	5
3.4	Modalità di Fatturazione e Pagamento	6
3.5	Manutenzione.....	6
4	VERIFICA DI CONFORMITA’	9
5	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA.....	9
6	DIVIETO DI SUBAPPALTO.....	9
7	LIVELLI DI SERVIZIO	10
8	PENALI	11



1 PREMESSA

La U.O. DCO-ITO ha richiesto il rinnovo del servizio di manutenzione del prodotto software Primeur Data Secure Filesec per effettuare firma e cifratura dei flussi in ambiente mainframe zOS.

I suddetti prodotti sono installati presso il CED Sogei ed operano nel processo di interscambio dati tra società/enti/ditte individuali e l’Agenzia delle Entrate, in modalità interamente informatizzata.

Data la sensibilità dei dati scambiati, devono essere garantite la non alterazione, la verifica e la riservatezza dei contenuti.

1.1 DEFINIZIONI

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

- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente acquisizione, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l’impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Prodotto / Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio;
- 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 E DURATA DEL SERVIZIO

Il Servizio richiesto nel presente capitolato riguarda:

- **servizio di manutenzione di livello Standard** per le licenze già acquisite del prodotto Data Secure Filesec, secondo quanto dettagliato al successivo paragrafo 2.1.;



- **servizio di supporto specialistico** per un massimo di 50 (cinquanta) giornate da utilizzare a **consumo** sulla base delle necessità.

Il servizio avrà una **durata biennale**, a partire **dal 1/04/2021 al 31/03/2023**.

Nel successivo paragrafo vengono dettagliate le caratteristiche tecniche del servizio e tutti i requisiti che devono essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta.

2.1 SERVIZI DI MANUTENZIONE

La Società dovrà fornire, nell'ambito della presente procedura, i servizi di manutenzione di livello Standard per tutte le licenze a decorrere dal 1/04/2021 al 31/03/2023, per una durata di 24 (ventiquattro) mesi, comprensivi della fornitura delle migliorie (nuove release, correzioni e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione immessi sul mercato.

Il servizio di manutenzione standard deve consentire al cliente l'accesso al Product Support Services del Produttore attraverso il Customer Support Center, garantendo quindi l'accesso a:

- Correzioni dei bug relativi al software del Produttore;
- Nuove release dei prodotti di Primeur;
- Supporto necessario all'analisi e all'identificazione dei malfunzionamenti dei prodotti Primeur.

2.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA

La Società si obbliga a prestare il servizio di assistenza specialistica, oggetto del presente capitolato tecnico, previa richiesta della Sogei, che si riserva di consumare in tutto o in parte il predetto servizio sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

Sogei attiverà il servizio, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione alla Società via e-mail o a mezzo fax ai riferimenti della Società con un preavviso di 3 (tre) giorni rispetto alla data di inizio attività prevista nella comunicazione stessa, che conterrà il quantitativo in termini di giorni persona e la data di fine attività.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante la compilazione di report mensili su appositi moduli che verranno consegnati alla Sogei nel corso dell'esecuzione delle prestazioni e sottoposti all'approvazione di Sogei stessa, che verificherà la quantificazione nonché la corretta esecuzione dei servizi. Detti moduli, sottoscritti fra le parti, dovranno essere consegnati unitamente alle fatture.



3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione del servizio.

3.1 RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Il Responsabile del Servizio della Società aggiudicataria sarà l'interlocutore unico della SOGEI per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

La Società dovrà comunicare a SOGEI, **entro 5 (cinque) giorni** dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale Responsabile del Servizio.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed 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,
- verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi di attivazione del servizio di manutenzione.

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società aggiudicataria si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto, **un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono e/o un sito Web** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa al Servizio e per la segnalazione dei malfunzionamenti, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8.

L'organizzazione del suddetto servizio dovrà essere a carico della Società.

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.

3.3 CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE

La Società, al momento della sottoscrizione del contratto di manutenzione, dovrà effettuare la consegna del Codice Contratto da utilizzare per l'accesso al servizio di Help Desk, **entro e non oltre 10 (dieci) giorni** dalla data di stipula del Contratto.

All'indirizzo asset_sw@sogei.it la Società dovrà inviare ogni informazione necessaria per l'utilizzo del
Capitolato tecnico



prodotto; a mero titolo esemplificativo e non esaustivo il link da cui scaricare la licenza d’uso del prodotto, nonché la chiave di accesso che consenta l’utilizzo della licenza stessa e la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

3.4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E 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.

In particolare, per il servizio di manutenzione, si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a canone, come disciplinata dall’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 supporto specialistico 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.

3.5 MANUTENZIONE

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di manutenzione, al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti oggetto del Servizio, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l’espletamento dei servizi nei tempi previsti.

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, effettuata da SOGEI o da persone/imprese da essa delegate, la Società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l’individuazione, la diagnosi e la correzione dell’errore, effettuando l’intervento secondo i livelli di servizio dettagliati al paragrafo 7.



In particolare, il fornitore deve rendere disponibile un servizio di Help Desk, che traccerà ogni richiesta effettuata dal cliente durante tutto il suo ciclo di vita, organizzato sui seguenti 3 livelli:

- **I Livello (Ricezione Chiamata)** accetta le chiamate di segnalazione del malfunzionamento e monitora i livelli di servizio
- **II Livello (Supporto Tecnico)** esegue la diagnosi del problema proponendo workaround, inviando le fix necessarie e coinvolgendo eventualmente il III livello per la risoluzione del problema
- **III Livello (Laboratorio)** collabora con il II livello per la diagnosi e la risoluzione del problema.

Tramite l’Help Desk (Livello 1, che deve essere disponibile in **modalità 5x8, dalle 09:00 alle 17:00 CET**) deve essere garantito l’accesso al Product Support Services del fornitore tramite una delle seguenti modalità:

- a) **Inviando una mail** ad un indirizzo precedentemente comunicato al cliente
- b) **Telefonando** a numeri nazionali e/o internazionali

In caso di richieste di assistenza al di fuori dell’orario di attività dell’Help Desk, al fine di assicurare la ricezione delle richieste di assistenza in H24 per 365 giorni/anno, le stesse potranno essere inviate tramite mail o sito web agli indirizzi che la società si impegna a comunicare entro 5 giorni dalla data di stipula del contratto. La data e l’ora della suddetta segnalazione farà decorrere i tempi per i livelli di servizio.

Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione (**Trouble Ticketing**) di seguito indicato.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura ed a carico della Società, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

Il Primo Livello della struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e quindi **dovrà**:

- accogliere ed analizzare la segnalazione di disservizio relativa al malfunzionamento rilevato;
- notificare a SOGEI l’apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- inserire nel sistema di Trouble Ticketing le informazioni necessarie all’identificazione e qualificazione del malfunzionamento, quali: l’identificativo del ticket, la data e l’orario di



apertura del ticket, il nominativo della persona che effettua la segnalazione di disservizio e richiede l’apertura del ticket, la problematica riscontrata;

- notificare a SOGEI l’apertura del ticket, riportando data e orario di accoglimento della segnalazione di disservizio;
- assegnare un livello di severità al problema (in base ai canoni definiti al paragrafo 7);
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale:
 - può essere fornita, se disponibile, una soluzione temporanea (*workaround*);
 - deve essere comunicato a SOGEI l’esito della prima diagnosi, indicando una previsione dei tempi di ripristino ipotizzati;
- concordare con SOGEI le modalità ed i tempi di intervento, curandone il monitoraggio;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- sollecitare l’esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale SOGEI l’effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a SOGEI la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

La registrazione delle segnalazioni dovrà avvenire attraverso un sistema di Trouble Ticketing in grado di tracciare le informazioni seguenti:

- identificativo del ticket;
- data e orario di apertura ticket;
- nominativo della persona che effettua la chiamata e richiede l’apertura del ticket;
- problematica riscontrata;
- tipologia del guasto segnalato, degrado, disservizio, ecc;
- diagnosi del problema;
- data e orario di comunicazione della prima diagnosi riscontrata;
- descrizione della soluzione;



- data e orario di chiusura ticket.

Ove per la risoluzione del malfunzionamento fosse necessario l'intervento del personale della Società presso i locali ove sono installati i prodotti, tale accesso dovrà essere effettuato in accordo con il responsabile del servizio durante il normale orario di lavoro della SOGEI e nel totale rispetto delle norme di sicurezza ed operative.

4 VERIFICA DI CONFORMITA'

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

La conformità dei servizi richiesti sarà constatata con cadenza periodica mediante verifica della possibilità da parte del cliente di accedere al Product Support Services del Produttore attraverso il Customer Support Center e, conseguentemente, mediante verifica della consegna dell'output.

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.

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.

5 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.

6 DIVIETO DI SUBAPPALTO

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



7 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società si obbliga a fornire le nuove release e gli aggiornamenti di cui al precedente paragrafo 2 entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla relativa richiesta di Sogei.

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 successivo paragrafo 8. Si precisa che i termini per la presa in carico decorrono dalla conferma automatica di ricezione della 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. Il Fornitore si impegna altresì a mantenere in perfetta efficienza il numero di telefono e l'indirizzo e-mail per mezzo dei quali sono gestite le comunicazioni con Sogei.

La Società garantisce che effettuerà la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia entro il termine massimo di 3 (tre) giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 8.

I giorni lavorativi vengono definiti in base a fasce orarie che vanno dalle ore 09.00 alle ore 17.00, nei giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle sole festività nazionali infrasettimanali.

Qualora, in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati siano necessari tempi superiori a quelli indicati, le Parti concorderanno, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la correzione, provvedendo a riportare in un'apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile del Servizio di cui al paragrafo 3.1 e dal Responsabile SOGEI.

In caso di non risoluzione del malfunzionamento entro i termini sopra descritti, la Società dovrà notificare alla SOGEI, alle caselle di posta Servizicrittograficftp@sogei.it e gestionecontratti@sogei.it le informazioni sullo stato del malfunzionamento, ferma restando la facoltà della SOGEI di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali quantificate nei termini descritti al paragrafo 8.



8 PENALI

SOGEI applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine per la comunicazione del nominativo del Responsabile del Servizio indicato al paragrafo 3.1, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine per la comunicazione del numero telefonico attivo H24 indicato al paragrafo 3.5, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti rispetto ai livelli di servizio definiti al paragrafo 7 la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo.

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.