



Consip S.p.A.

**“Servizio di manutenzione di prodotti Innovery e supporto specialistico”**

***CAPITOLATO TECNICO***

***SERVIZIO DI MANUTENZIONE DI PRODOTTI INNOVERY E SUPPORTO SPECIALISTICO***



**INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni .....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL SERVIZIO .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DURATA .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>GESTIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>4</b>
4.1	Servizio di manutenzione.....	4
4.2	Servizio di supporto specialistico .....	4
4.3	Modalità di comunicazione .....	4
4.4	Verifica di conformità.....	5
<b>5</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>6</b>



## **1 PREMESSA**

### **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 fornitura, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l’impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio
- AAMS, Agenzia delle dogane e dei Monopoli, Agenzia del demanio, Agenzia delle Entrate; beneficiarie del servizio

## **2 OGGETTO DEL SERVIZIO**

Oggetto del presente Capitolato tecnico è l’erogazione dei seguenti servizi:

- manutenzione dei prodotti software Innovery: n. 1 Signing Engine Client e Signing Engine Back End;
- n. 40 giornate/persona di supporto specialistico di fascia “A” per lo sviluppo di ulteriori funzionalità del prodotto Signing Engine Back End.

Il servizio di manutenzione comprenderà la fornitura delle nuove release e degli aggiornamenti dei prodotti software completi di tutta la documentazione e manualistica, nonché la correzione degli eventuali malfunzionamenti riscontrati sui prodotti stessi.

## **3 DURATA**

La durata del contratto è di 36 mesi (dalla scadenza dell’attuale contratto)



## **4 GESTIONE DEL SERVIZIO**

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione dei servizi.

### **4.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Il servizio di manutenzione sui prodotti software dovrà essere erogato a perfetta regola d'arte con la necessaria diligenza e competenza professionale.

La fornitura delle nuove release e degli aggiornamenti di cui al paragrafo 2 dovrà avvenire entro 15 (quindici) giorni dall'immissione sul mercato italiano.

Le segnalazioni degli eventuali malfunzionamenti verranno inviate dalla SOGEI alla Società a mezzo fax o email oppure telefonicamente ai recapiti di cui al successivo paragrafo 3.3. Ogni malfunzionamento segnalato dovrà essere associato a un numero identificativo di log, che la Società dovrà comunicare alla SOGEI.

La Società a seguito della segnalazione del malfunzionamento da parte di SOGEI, è tenuta ad adoperarsi attivando tutte le strutture a sua disposizione per la diagnosi dell'errore e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati, rispettando i livelli di servizio di cui al successivo paragrafo 4.

### **4.2 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO**

Le giornate di supporto specialistico di fascia “A” saranno finalizzate allo sviluppo di ulteriori funzionalità del prodotto Signing Engine Back End e dovranno essere pianificate preventivamente con il responsabile del contratto della SOGEI.

Le risorse professionali impiegate per l'esecuzione del servizio dovranno essere qualificate per garantire l'esecuzione delle prestazioni a regola d'arte.

Le attività dovranno essere svolte nell'orario di lavoro del personale della SOGEI, salvo diversa indicazione, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00, con esclusione delle sole festività nazionali.

Al termine di ciascun mese di riferimento la Società dovrà predisporre una relazione in cui verranno riportate le giornate/persona effettivamente erogate. Tale relazione, a seguito dell'approvazione da parte del responsabile del contratto della SOGEI, dovrà essere allegata alla fattura.

### **4.3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo



e-mail e un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa alla fornitura e per la segnalazione dei malfunzionamenti. La Società dovrà garantire la disponibilità telefonica, dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì, di un esperto specializzato sui prodotti oggetto del servizio, con conoscenza della lingua italiana, per la soluzione di malfunzionamenti e/o di anomalie dei prodotti software.

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.

#### **4.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

SOGEI effettuerà con cadenza trimestrale tutte le verifiche ritenute necessarie per accertare la conformità del servizio a quanto specificato nel presente Capitolato.

A fronte di esito positivo di detta verifica, verrà prodotto apposito processo verbale da SOGEI. Tale verbale verrà inviato al fornitore che dovrà allegarlo alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi.

In caso di esito negativo della verifica, ferma restando l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 6, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà comunicato dalla SOGEI, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati. Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, SOGEI procederà ad una nuova verifica nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica, SOGEI avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

#### **5 LIVELLI DI SERVIZIO**

La Società dovrà rispettare i seguenti livelli di servizio, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 6:

- presa in carico del malfunzionamento entro e non oltre 4 (quattro) ore lavorative dalla segnalazione;
- correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia entro e non oltre 1 (uno) giorno lavorativo dalla presa in carico.



Le ore lavorative dovranno intendersi dalle 8:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì, escluse le festività nazionali. I giorni lavorativi dovranno intendersi dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 17:00, escluse le festività nazionali.

Nel caso in cui la Società, in accordo con la SOGEI, accerti un malfunzionamento e/o un'anomalia che richieda un periodo di ripristino superiore ai precedenti livelli di servizio, verrà concordato e riportato in apposita nota un termine per la correzione. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal responsabile del contratto della SOGEI e da un responsabile della Società. Inoltre, la società dovrà garantire una soluzione temporanea al malfunzionamento e/o anomalia, che assicuri in ogni caso prestazioni equivalenti e comunque conformi ai requisiti tecnici garantiti.

## **6 PENALI**

SOGEI applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine per la comunicazione dei riferimenti per le comunicazioni indicato al paragrafo 4.3, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno solare di ritardo nella consegna delle nuove release e degli aggiornamenti dei prodotti rispetto a quanto stabilito al paragrafo 4.1, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 4.4, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e la data di verifica positiva;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti rispetto ai livelli di servizio definiti al paragrafo 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 al termine stabilito nella nota di cui al paragrafo 5 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, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.