



**Consip S.p.A.**

*“MANUTENZIONE, ACQUISTO NUOVE LICENZE E SERVIZI ACRONIS PER LA RGS”*

***CAPITOLATO TECNICO  
SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL PRODOTTO SOFTWAREACRONIS,ACQUISIZIONE NUOVE  
LICENZE E SERVIZI PROFESSIONALI.***



**Consip S.p.A.**

*“MANUTENZIONE, ACQUISTO NUOVE LICENZE E SERVIZI ACRONIS PER LA RGS”*

## **INDICE**

1. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA .....	3
2. CONSEGNA .....	3
3. SUPPORTO ED AGGIORNAMENTO DEI PRODOTTI .....	4
4. SERVIZIO DI MANUTENZIONE .....	4
5. RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI .....	5
6. ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA .....	5
7. LIVELLI DI SERVIZIO .....	5
8. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE .....	6
9. RISERVATEZZA .....	6
10. VERIFICA DI CONFORMITÀ .....	6
11. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	7
12. PENALI .....	8



## 1. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

Per poter assicurare alla RGS la possibilità di estendere il servizio di backup/restore e di mantenere l'assistenza e di effettuare aggiornamenti e upgrade di versione dei prodotti di Backup Acronis si richiede:

- Acquisizione n. 440 nuove licenze Acronis Backup Advanced Workstation, comprensive del relativo supporto AAP per 36 mesi, come da tabella di seguito riportata:

Prodotto	Quantità	Durata
Acronis Backup Advanced Workstation License incl. AAP ESD + 2 YRS Maintenance & Support, alla scadenza dei 12 mesi in garanzia.	440	36 mesi dal 31/12/2019

- Servizio di supporto e manutenzione Acronis Advantage Premier (AAP) per 36 mesi, per i prodotti riportati in tabella, già presenti presso la RGS:

Prodotto	Quantità	Durata
Acronis Backup Advanced for Windows Server (v11.5)	5	Dal 31/12/2019 Al 31/12/2021
Acronis Backup Advanced for PC (v11.5)	560	Dal 31/12/2019 Al 31/12/2021

- Si richiedono inoltre n. 20 gg/pp di supporto specialistico Acronis con certificazione “Acronis Certified Engineer”, da considerarsi come attività a richiesta della RGS mirata alla risoluzione di eventuali problemi sul prodotto Acronis acquistato.

## 2. CONSEGNA

La Società dovrà effettuare la consegna completa di tutte le componenti oggetto della fornitura entro e non oltre **10 (dieci) giorni** dalla data di stipula del contratto. La consegna dovrà essere effettuata a mezzo e-mail verso indirizzo di posta elettronica che verrà indicato in sede contrattuale.



### 3. SUPPORTO ED AGGIORNAMENTO DEI PRODOTTI

A decorrere dalla data di consegna, la Società è responsabile dei servizi di supporto ed aggiornamento di tutti i prodotti software forniti, inclusi nuovi rilasci (major e minor release) per l'intero periodo contrattualmente previsto.

Resta inteso che, in tale periodo, fornitura e consegna di tutti i prodotti o elementi accessori, saranno a carico esclusivo della Società, che dovrà curare l'intermediazione col produttore originale per eventuali oneri di importazione e/o spedizione.

### 4. SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare il servizio di manutenzione al fine di garantire la piena funzionalità dei prodotti oggetto di supporto e del loro aggiornamento.

La Società si impegna, inoltre, a rispettare i tempi di presa in carico del problema a seconda della sua gravità e secondo le modalità e le tempistiche previste dal servizio di supporto specialistico Acronis Advantage Premier (AAP) (“<https://www.acronis.com/en-eu/support/advantage.html>”):

<b>Descrizione Supporto</b>	<b>AAP Acronis Advantage Premier</b>
<b>Servizi e supporto</b>	Supporto tramite: Chat, Telefono, E-mail
<b>Tempo di risposta per problemi critici</b>	1 ora, contatto immediato tramite chat o telefono
<b>Disponibilità assistenza</b>	24 ore al giorno / 7 giorni la settimana
<b>Supporto Lingua</b>	Italiano durante le ore lavorative, in inglese durante le ore non lavorative
<b>Update Software</b>	Per tutto il periodo della licenza
<b>Upgrade New Version</b>	Per tutto il periodo della licenza

Nota: Il supporto dal Lun. al Ven. è in italiano dalle ore 09.00 – 19.00 e in inglese dalle 19.00- 09.00. Il sabato e la domenica solo in lingua inglese.



## 5. RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare a Sogei, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale responsabile delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse.

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

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività del servizio di manutenzione, il responsabile contrattuale dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della attività connesse ai servizi richiesti.

## 6. ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a 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 e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

## 7. LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio richiesti per il ripristino delle normali funzionalità dei prodotti software verranno misurati in base alle fasce orarie riportate al paragrafo 4.

La presa in carico del malfunzionamento dovrà avvenire entro un'ora, contatto immediato tramite chat o telefono.

La risoluzione del problema/malfunzionamento e ripristino della completa funzionalità dovrà avvenire entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai tre giorni lavorativi, la Società dovrà entro la scadenza dei



termini, concordare con Sogei il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

## **8. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società comunicherà a Sogei, entro 5 (cinque) giorni solari dalla data di stipula del contratto, un numero di telefono, almeno un numero di fax e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione 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.

## **9. RISERVATEZZA**

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

## **10. VERIFICA DI CONFORMITÀ**

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 314 del DPR 207/2010 e verrà avviata, entro 10 (dieci) giorni dalla data di consegna per quanto riguarda la fornitura delle nuove licenze di cui al paragrafo 2 ed entro il mese successivo al trimestre di riferimento, per quanto riguarda i servizi di manutenzione.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e in conformità e nel



rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell'esecuzione di Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrate.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. 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.

Tali Verbali dovranno essere allegati alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

## 11. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla Sogei previa presentazione di apposita fattura.

In particolare:

- per la fornitura delle nuove licenze, da intendersi inclusivo del servizio di manutenzione in garanzia, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente al certificato di verifica di conformità positivo;
- per la fornitura dei servizi 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, ovvero 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 i servizi professionali si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a consumo, ovvero, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente all'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.



## **12. PENALI**

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 10, si applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo;
- per quanto riguarda la gestione dei malfunzionamenti, con riferimento ai livelli di servizio definiti nel paragrafo 7, per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (diecipercento) dell'importo massimo contrattuale, la Sogei avrà diritto il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.