



Consip S.p.A.

Servizio di manutenzione piattaforma VAMPLUS

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE PIATTAFORMA VAMPLUS



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	DEFINIZIONI.....	3
2	OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO	4
2.1	MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	4
3	FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	5
4	VERIFICA DI CONFORMITÀ E MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE.....	5
5	PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA	6
6	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	6
7	RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	6
8	LIVELLI DI SERVIZIO	7
9	PENALI	7



1 PREMESSA

Il controllo accessi pedonali e veicolari dell'intero complesso Sogei di Via Carucci 85 e 99 è realizzato con la soluzione tecnologica software VAMPLUS e VAMGAV, il quale si interfaccia con i terminali badge reader installati presso i tornelli presenti agli ingressi, presso i varchi di accesso alle aree sensibili e agli archivi nonché alle aree a transito controllato e ai parcheggi aziendali. La tecnologia impiegata per la comunicazione tra i badge e i dispositivi di lettura è di tipo MIFARE.

Tali sistemi consentono controlli in tempo reale basati su orari e calendari visualizzando inoltre informazioni statistiche e di dettaglio sugli eventi che vengono rilevati nell'impianto.

1.1 DEFINIZIONI

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

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente procedura, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., committente;
- 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;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Responsabile della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.



2 OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO

Si richiede:

- a) servizio di supporto telefonico e/o telematico e di assistenza mediante personale specializzato presso la sede di Sogei per la risoluzione di dubbi o problemi in merito all'uso della piattaforma.

Il servizio comprende: la manutenzione correttiva, adattativa, preventiva, migliorativa; la personalizzazione in base a specifiche esigenze espresse da Sogei; l'integrazione con il sistema informativo aziendale; update dei software degli apparati di campo; la gestione dell'estensioni degli impianti; la gestione degli imprevisti e degli incidenti.

- b) N° 2 (due) giorni al mese di presidio on site, indicati da SOGEI di volta in volta, orientativamente il primo e il terzo lunedì del mese, salvo diverse indicazioni comunicate con almeno 3 giorni di anticipo rispetto al giorno di presidio richiesto.
- c) n. 80 (ottanta) giornate a consumo distribuite durante l'intera durata del contratto per servizi informatici specialistici riguardanti i sistemi VAMPLUS e VAMGAV.

Il servizio avrà durata **36 (trentasei) mesi** dalla data di sottoscrizione del contratto da parte di Sogei.

2.1 MODALITÀ DI ESECUZIONE

Il servizio dovrà essere attivo con le seguenti specificità:

- inserimento della richiesta di assistenza parte di Sogei tramite un portale telematico messo a disposizione da parte della società;
- a seguito dell'inserimento della richiesta di assistenza, si riceverà conferma dell'avvenuta registrazione con l'identificativo del ticket assegnato e, contestualmente, dovrà essere inoltrata una conferma via email;
- la chiamata verrà automaticamente inoltrata al personale in reperibilità (su numero comunicato al momento della stipula del contratto)
- se non sarà possibile gestire la problematica attraverso la sola gestione telefonica, si dovrà procedere con l'intervento ON-SITE prevalentemente presso la sede di via M. Carucci 99.
- ogni azione svolta relativa alla chiamata dovrà essere registrata al fine di poter monitorare la gestione del ticket e poterne verificare la modalità con le quali la problematica è stata gestita.

Per la manutenzione software, in particolare per la messa a disposizione di patch, update e release software, documentazione del software ed eventuali workaround saranno concordati di volta in volta tempi e modi di intervento: resta inteso che, in caso di problemi sistemistici/applicativi di gravità più o meno alta, si rimanda ai livelli di servizio indicati nella tabella di cui al paragrafo 8.



Gli interventi on site dovranno essere effettuati dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00, con 1 ora di pausa. Le festività riconosciute sono quelle del calendario italiano. Eventuali altre date (ad es. festa del santo patrono, ecc.) devono essere opportunamente concordate.

La Società dovrà garantire inoltre la disponibilità delle sue risorse in giorni festivi o fuori dall'orario di servizio per la gestione dei picchi di lavoro con modalità concordate con la Sogei e con un preavviso di 5 giornate lavorative.

3 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo per i servizi di manutenzione verrà effettuato dalla SOGEI previa presentazione di apposita fattura in base alla disciplina prevista per i 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 (ove presente), successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.

Il pagamento del corrispettivo per le giornate di supporto specialistico verrà effettuato dalla SOGEI previa presentazione di apposita fattura in base alla disciplina prevista per i 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.

4 VERIFICA DI CONFORMITÀ E MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE

La verifica di conformità, da espletare una volta ultimate le prestazioni contrattuali con le modalità concordate tra il Direttore dell'esecuzione e il Responsabile della fornitura della Società, 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 di conformità che dovrà essere allegato alla fattura ai fini del pagamento dei corrispettivi al fornitore.

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 delle carenze riscontrate.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione 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 tutto



o in parte il servizio a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

Le attività di servizio specialistico devono essere consuntivate attraverso “rapporti” specifici redatti dal personale manutentrice e controfirmati dal responsabile di Sicurezza Fisica.

La consuntivazione del servizio a canone avverrà trimestralmente.

La fatturazione delle due tipologie di servizio dovrà avvenire allegando alla fattura la Nota di Verifica di conformità controfirmata da entrambe le parti.

5 PRESCRIZIONI IN MATERIA DI 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 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società aggiudicataria si impegna a comunicare a Consip, congiuntamente alla documentazione per la stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono e/o un sito Web al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa alla fornitura. Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società aggiudicataria dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a SOGEI eventuali modifiche.

7 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società aggiudicataria dovrà comunicare a Consip, congiuntamente alla documentazione per la stipula del contratto, il nominativo e i riferimenti del proprio Responsabile della Fornitura.

Il Responsabile della Società aggiudicataria sarà l'interlocutore unico della 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.



8 LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito sono specificati gli indicatori di qualità del servizio che rappresenteranno il parametro di riferimento per tutta la durata del contratto.

I tempi indicati sono da riferirsi all'orario lavorativo standard, il monitoraggio dei KPI (Key performance Indicators) avviene per ogni singola applicazione, non sono considerate situazioni cumulative di più sistemi.

SERVIZIO	KPI (Key performance Indicators)	X% Soglia desiderata	Criterio di classificazione
Help Desk 2° Livello Tempo di presa in carico	Criticità 1: entro 4 h	80%	L'assistenza richiesta è da ritenersi indispensabile per il normale proseguimento dell'operatività
	Criticità 2: entro 8 h	80%	L'assistenza richiesta è da ritenersi urgente ma non indispensabile per il normale proseguimento dell'operatività
	Criticità 3: entro 24 h	80%	L'assistenza richiesta non è urgente
	entro 48 h	100%	
Manutenzione Correttiva Tempo di ripristino del Servizio	Severità 1: 80% entro 4 h	80%	Il problema grave rende la funzione non usabile o non disponibile in un periodo critico
	Severità 2: 80% entro 8 h	80%	Il problema grave rende la funzione non usabile/non disponibile e non esiste soluzione alternativa, ma non cade in periodo critico
	Severità 3: 80% entro 24 h	80%	Il problema degrada, ma non compromette la funzione all'interno dell'applicazione
	100% entro 24 h	100%	
Disponibilità di applicazioni, dati e interfacce	<=in giornata lavorativa	95 %	
Manutenzione Implementativa Tempo di inoltro dell'offerta	Pianif.: <= 10 gg	95 %	
	Non Pianif.: <= 20 gg	95 %	
Rispetto dei tempi	<= Tempo prev. + 10 %	95 %	
Evoluzioni Significative Rispetto dei tempi pianificati	<= Tempo prev. + 15%	95 %	

9 PENALI

Al fine della determinazione di eventuali Penali per mancato rispetto dei livelli di servizio indicati al paragrafo 8, si farà riferimento ai seguenti parametri:

N = numero minimo di eventi significativi per ciascuna tipologia di servizio = $100\% / (100\% - X\%)$



Help Desk 2° Livello	N=5 per ciascuna piattaforma
Manutenzione Correttiva	N=5 per ciascuna piattaforma
Manutenzione Implementativa	N= 1 per ciascuna piattaforma
Evoluzioni significative	N= 1 per ciascuna piattaforma

Q: numero di eventi rilevati nell'intervallo di misurazione pari a 3 mesi

Qerr: numero di eventi "in errore" rilevati nell'intervallo di misurazione pari a 3 mesi

se $Q < N$, la formula di calcolo della performance rilevata Y% da confrontare con X% (soglia desiderata) è la seguente: $Y\% = (N - Qerr) / N$.

In caso di superamento della soglia verrà applicata una penale pari a 20,00 Euro per ogni punto percentuale.

La penale verrà quindi calcolata applicando la seguente formula: $Penale = € 20 * (X - Y) * 100$

Intervallo di misurazione: 3 mesi.

La Società dovrà fornire a Sogeicon cadenza trimestrale un report di calcolo dei livelli di servizio evidenziando gli eventi rilevanti per l'applicazione delle penali. Nel caso in cui la Società non predisponga il report Sogei applicherà una penale pari a 100 Euro.