



**Consip S.p.A.**

*"Servizio di manutenzione del prodotto software ICON e servizio di supporto specialistico"*

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### ***SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL PRODOTTO SOFTWARE ICON E SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO***



## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto di riferimento .....	4
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL SERVIZIO.....</b>	<b>5</b>
2.1	Servizio di manutenzione .....	5
2.2	Servizio di supporto specialistico .....	6
2.3	Consegna dei prodotti software.....	6
2.4	Verifica di conformità.....	7
<b>3</b>	<b>GESTIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>8</b>
3.1	Responsabile delle attività contrattuali .....	8
3.2	Modalità di comunicazione .....	8
3.3	Adempimenti per la Sicurezza .....	8
3.4	Lingua .....	8
3.5	Riservatezza.....	8
<b>4</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....</b>	<b>11</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:

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A. beneficiaria del Servizio;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il 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;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società affidataria 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;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Sistema Informativo: il sistema informativo gestito da Sogei con sede in Via Mario Carucci 99;
- Amministrazione: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l'organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara.



## **1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO**

ICON è un prodotto di Software Inventory e uno strumento integrato di analisi del software applicativo. La SOGEI nell'ambito della sua attività di esercizio e conduzione dei sistemi e delle applicazioni Mainframe, utilizza tale prodotto per aiutare gli sviluppatori nelle proprie attività in quanto colleziona informazioni sui legami degli oggetti software che costituiscono le applicazioni sviluppate in ambiente Mainframe, necessarie alle esigenze e alle richieste del cliente.

Per quanto sopra, l'Area SCD, sulla base delle esigenze della linea operativa SCD-IEN, ha richiesto il rinnovo della manutenzione delle licenze del prodotto software ICON ed il relativo servizio di supporto specialistico.



## **2 OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il presente Capitolato disciplina l'affidamento del servizio di manutenzione del prodotto software ICON per 36 (trentasei) mesi, da erogarsi in favore della Sogei, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dalle condizioni contrattuali e dalla Richiesta di offerta.

In particolare la Società dovrà garantire:

- a) l'erogazione del servizio di manutenzione per 36 mesi delle licenze del prodotto software ICON completo di tutta la manualistica e documentazione tecnica idonea per assicurare il pieno e corretto funzionamento e la continuità dei servizi interessati e la risoluzione degli eventuali malfunzionamenti;
- b) l'erogazione del servizio di supporto specialistico per un massimo di n. 24 (ventiquattro) giornate da utilizzare a consumo distribuite durante l'intera durata del contratto.

**In relazione al servizio di manutenzione, la Società si impegna a garantire la continuità del Servizio con decorrenza 01/01/2024.**

### **2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Il servizio di manutenzione comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare i beni in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La Società si obbliga a fornire le nuove release e gli aggiornamenti relativi ai prodotti oggetto del presente capitolato entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla data della loro immissione sul mercato italiano, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 5.

Il servizio comprende, altresì, ogni prestazione atta all'analisi, identificazione ed eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che, ai fini dell'affidamento, si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Ove non sia fornita una soluzione al malfunzionamento, la Società, previa comunicazione alla Sogei, dovrà provvedere, a completo suo carico, alla sostituzione dei beni stessi con altri aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali. Resta ferma l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 5.

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



La Società si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni, senza alcun onere aggiuntivo, salvaguardando le esigenze della Sogei, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto, e a procedere, eventualmente, alla riduzione in pristino dei locali.

In relazione alla continuità del servizio, di cui al precedente par. 2, si segnala che entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto la Società dovrà effettuare un'attività di ricognizione ed analisi (assessment) del prodotto per verificare lo stato di aggiornamento del software; l'output di tale assessment sarà, qualora necessaria, una checklist con l'elenco delle azioni eventualmente necessarie al ripristino da concordare con Sogei.

Successivamente, entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi, il fornitore dovrà attuare le azioni identificate nella checklist. In alternativa, qualora non siano necessari interventi di ripristino, dovrà produrre una attestazione di conformità.

## **2.2 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO**

La Società dovrà garantire l'erogazione del servizio di supporto specialistico, previa esplicita richiesta della Sogei, che si riserva di consumare in tutto o in parte il numero massimo di giornate identificato 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.

## **2.3 CONSEGNA DEI PRODOTTI SOFTWARE**

L'eventuale consegna dei prodotti dovrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- E-mail alla casella di posta [consegnaSW@sogei.it](mailto:consegnaSW@sogei.it) in cui si indica il link da cui scaricare la licenza d'uso;
- E-mail alla casella di posta [consegnaSW@sogei.it](mailto:consegnaSW@sogei.it) in cui si indica la chiave di accesso che consente di scaricare la licenza del portale del fornitore;
- E-mail alla casella di posta [consegnaSW@sogei.it](mailto:consegnaSW@sogei.it) con allegata la licenza software;
- Consegna di un supporto ottico/magnetico al magazzino Sogei, che dovrà, a sua volta, consegnarlo al gestore del Software Warehouse (SW), in questo caso la ricezione sul sistema OA verrà comunque fatta dal SWM e il bene entrerà direttamente nel SW (la consegna al magazzino Sogei resta fuori sistema).



La consegna deve essere accompagnata da apposita documentazione secondo quanto previsto sia dalla normativa vigente, in materia civile e fiscale, sia dalle disposizioni che regolamentano la fornitura di beni per appalti pubblici.

## **2.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

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

La verifica di conformità verrà eseguita direttamente dal referente Sogei in contraddittorio con il Fornitore e 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 S.p.A., all'eliminazione delle carenze riscontrate.

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

In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei S.p.A. 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.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto la “Nota di Verifica di conformità” che dovrà essere sottoscritta dal Responsabile del Servizio e dal referente Sogei.



### **3 GESTIONE DEL SERVIZIO**

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula e avrà una durata di 36 (trentasei) mesi, **in coerenza con le tempistiche indicate al precedente paragrafo 2 e**, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

#### **3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI**

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e 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 e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

#### **3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società si impegna a comunicare, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa al servizio. 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 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).

#### **3.4 LINGUA**

Tutte le attività e la documentazione sarà in lingua italiana e/o lingua inglese.

#### **3.5 RISERVATEZZA**

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra l'operatore economico 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. L'operatore economico non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato, nonché la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.





#### **4 LIVELLI DI SERVIZIO**

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione dell'eventuale malfunzionamento e / o anomalia, che verrà segnalata da Sogei ed annotata in apposito registro, 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 5.

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. La Società 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 risoluzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia entro il termine massimo di 3 (tre) giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento stesso, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 5.

I giorni lavorativi vengono definiti in base a fasce orarie che vanno dalle ore 09.00 alle ore 18.00, nei giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle sole festività nazionali infrasettimanali.

Qualora, in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per la risoluzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati siano necessari tempi superiori a quelli sopra indicati, le Parti concorderanno, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la risoluzione, provvedendo a riportare in un'apposita nota il nuovo termine concordato.

Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile delle attività contrattuali di cui al paragrafo 3.1 e dal referente Sogei.

La Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti e comunque conformi ai requisiti tecnici garantiti e mantenere costantemente informata Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la risoluzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali quantificate nei termini descritti al paragrafo 5.



## **5 PENALI**

Sogei applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo nella consegna delle nuove release e degli aggiornamenti dei prodotti rispetto a quanto stabilito al paragrafo 2.1, Sogei applicherà una penale pari all'1‰ (unpermille) dell'importo massimo contrattuale;
- per ogni ora di ritardo per la presa in carico del problema dalla segnalazione del malfunzionamento rispetto a quanto stabilito al paragrafo 4, Sogei applicherà una penale pari all'1‰ (unpermille) dell'importo massimo contrattuale;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti rispetto ai livelli di servizio definiti al paragrafo 4, Sogei applicherà una penale pari all'1‰ (unpermille) dell'importo massimo contrattuale.

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.



## **6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

In relazione al servizio di manutenzione la Società potrà emettere fattura con cadenza trimestrale posticipata.

La fatturazione relativa al periodo dal 01 gennaio 2024 alla data di stipula del contratto sarà effettuata, successivamente alla verifica di conformità positiva, unitamente alla prima fatturazione trimestrale.

In relazione alle giornate di supporto specialistico a consumo, la Società dovrà consuntivare le attività mediante "rapporti" specifici redatti trimestralmente dal responsabile delle attività contrattuali e controfirmati referente Sogei.

Ai fini del pagamento del corrispettivo relativo al servizio di supporto specialistico, la Società potrà emettere fattura successivamente alla approvazione da parte della Committente del "consuntivo attività trimestrale", 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.

La fattura dovrà riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto.