



Consip S.p.A.

***“FORNITURA DEL RINNOVO DELLA PIATTAFORMA MICRO FOCUS DI SOGEI E FORNITURA IN
OPZIONE DEI RELATIVI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER SOGEI - ID 1972”***

CAPITOLATO TECNICO

***APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER LA FORNITURA DEL RINNOVO DELLA PIATTAFORMA
MICRO FOCUS DI SOGEI E FORNITURA IN OPZIONE DEI RELATIVI SERVIZI DI SUPPORTO
SPECIALISTICO PER SOGEI – ID 1972***



INDICE

1. Premessa.....	3
1.1. Definizioni	3
1.2. Contesto	4
1.3. Descrizione della piattaforma microfocus in uso	4
2. Oggetto della fornitura.....	5
2.1. Supporto manutentivo.	6
2.1.1. Componenti in dotazione presso l'area Telematico/Precompilata	7
2.1.2. Componenti in dotazione presso l'area Catasto	8
2.1.3. Componenti in dotazione presso l'area NoiPA	9
2.1.4. Componenti in dotazione presso l'area Testing NoiPA	10
2.1.5. Componenti in dotazione presso l'area SPT	11
2.2. Servizi professionali “a consumo”	11
2.2.1. Requisiti della figura professionale richiesta	12
2.3. Luogo di svolgimento	13
2.4. Lingua	14
2.5. Prescrizioni in materia di sicurezza	14
3. Gestione della fornitura.....	16
3.1. Responsabile della fornitura	16
3.2. Modalità di comunicazione	16
3.3. Erogazione della manutenzione software	16
4. verifica di Conformità.....	18
4.1. Verifica di conformità su manutenzione	18
4.2. Verifica di conformità servizi specialistici	18
5. Livelli di servizio.....	19



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:

- **Amministrazione:** indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell’economia e delle finanze, ad Equitalia S.p.a. e a Sogei S.p.a. (in avanti anche solo Sogei);
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare l’appalto;
- **Consip S.p.a.:** la Società che, in qualità di stazione appaltante del presente appalto, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e l’operatore economico aggiudicatario dell’appalto (anche denominato “**Fornitore**”) che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare l’appalto;
- **Data accettazione della fornitura:** si intende la data in cui SOGEI accetta la fornitura in seguito alla verifica di conformità della stessa;
- **Equitalia S.p.a.:** la società, a totale controllo pubblico (51% Agenzia delle entrate e 49% Inps), incaricata dell’esercizio dell’attività di riscossione di tributi, contributi e sanzioni (ovvero, a partire dal 1 luglio 2017, denominata, in virtù del D.P.C.M. 5 giugno 2017, pubblicato in G.U. n. 150 del 29 giugno 2017: «Agenzia delle Entrate-Riscossione» così denominata nel corpo del presente documento);
- **Fornitore:** l’operatore economico aggiudicatario della fornitura;
- **Fornitura:** indica il complesso delle attività descritte nel presente documento;
- **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;
- **MEF:** il Ministero dell’economia e finanze;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Sistema informativo:** indica il “Sistema Informativo della Fiscalità” con sede in Roma, in Via Mario Carucci n. 99;
- **Sogei:** la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria della Fornitura;
- **Termine supporto:** si intende la data a partire dalla quale la singola componente della fornitura



risulta scoperta da manutenzione.

1.2. CONTESTO

Sogei per conto dei dipartimenti del MEF Economia e Finanze ha acquisito un parco applicativo costituito da prodotti software della piattaforma Microfocus.

In particolare, tali prodotti, risultano integrati all'interno di soluzioni per i servizi di competenze stipendiali, servizi per la gestione degli atti di aggiornamento del catasto, servizi per il mascheramento dei dati, servizi per l'accoglimento dei dati del servizio Telematico Entrate e per le volture automatiche catastali.

Le piattaforme che al momento ospitano i servizi precedentemente elencati sono in via di rifacimento secondo logiche moderne e «cloud aware».

Considerata quindi l'importanza di tali sistemi, che devono risultare altamente affidabili ed efficienti in qualsiasi momento, garantendo la continuità del servizio erogato, risulta necessario assicurare il continuo aggiornamento nonché una adeguata assistenza sistemistica di supporto in caso di malfunzionamenti ed a supporto del processo di migrazione alle nuove piattaforme .

1.3. DESCRIZIONE DELLA PIATTAFORMA MICROFOCUS IN USO

Gli ambienti attualmente in produzione riguardano i seguenti ambiti:

- Piattaforma Microfocus per applicativi Telematico/Precompilata Area Finanze;
- Piattaforma Microfocus per applicativi Catasto Area Finanze;
- Piattaforma Microfocus per applicativi NoiPA area Economia;
- Piattaforma Microfocus per applicativi di testing NoiPA area Economia;
- Piattaforma Microfocus per applicativi SPT area Economia;

Per quanto riguarda l'**area Finanza**, le licenze sono utilizzate nella gestione della normalizzazione e mascheramento dati per l'area Telematico/Precompilato, nella gestione della componente di controllo degli atti di aggiornamento catastali e nell'esecuzione delle volture catastali per l'area Catasto.

Per quanto riguarda l'**area Economia**, le licenze sono utilizzate principalmente in ambito di calcolo delle competenze stipendiali e testing delle applicazioni e delle performance.



2. OGGETTO DELLA FORNITURA

La presente iniziativa ha per oggetto l'acquisizione di:

- a) **Supporto manutentivo**, per un massimo di **36 mesi**, delle componenti software Microfocus già in dotazione dalla data di accettazione della fornitura, come dettagliato al paragrafo 2.1.1;
- b) **supporto manutentivo**, per un massimo di **24 mesi**, delle componenti software Microfocus già in dotazione dalla data di accettazione della fornitura, come dettagliato al paragrafo 2.1.2;
- c) **supporto manutentivo**, per un massimo di **36 mesi**, delle componenti software Microfocus già in dotazione dalla data di accettazione della fornitura, come dettagliato al paragrafo 2.1.3;
- d) **supporto manutentivo**, per un massimo di **36 mesi**, delle componenti software Microfocus già in dotazione dalla data di accettazione della fornitura, come dettagliato al paragrafo 2.1.4;
- e) **supporto manutentivo**, per un massimo di **36 mesi**, delle componenti software Microfocus già in dotazione dalla data di accettazione della fornitura, come dettagliato al paragrafo 2.1.5;
- f) **supporto specialistico "a consumo"** che l'Amministrazione si riserva di richiedere sulla scorta delle esigenze che emergeranno in corso di esecuzione contrattuale come previsto nel paragrafo 2.2.

Nei paragrafi seguenti vengono illustrate le caratteristiche tecniche della fornitura.

Tutti i requisiti di seguito indicati vanno intesi come minimi e devono quindi essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta, a pena di esclusione o di inammissibilità dell'offerta secondo quanto previsto nella documentazione di gara tutta,, o comunque avranno rilievo in sede di esecuzione del contratto.

Il contratto avrà termine allo spirare di **36 (trentasei) mesi**, decorrenti dalla "Data di Accettazione della fornitura".

La Committente si riserva la facoltà di prorogare ex art. 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016 la durata del contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.



2.1. SUPPORTO MANUTENTIVO.

Il Fornitore dovrà garantire il supporto manutentivo:

- per le componenti software della tecnologia Microfocus in dotazione ed utilizzata da Sogei, MEF ed Agenzia delle Entrate-Riscossione, di cui alla **Tabella 1**, secondo quanto specificato al paragrafo 0;
- per le componenti software della tecnologia Microfocus in dotazione ed utilizzata da Sogei, MEF ed Agenzia delle Entrate-Riscossione, di cui alla **Tabella 12**, secondo quanto specificato al paragrafo 02;
- per le componenti software della tecnologia Microfocus in dotazione ed utilizzata da Sogei, MEF ed Agenzia delle Entrate-Riscossione, di cui alla **Tabella 13**, secondo quanto specificato al paragrafo 03;
- per le componenti software della tecnologia Microfocus in dotazione ed utilizzata da Sogei, MEF ed Agenzia delle Entrate-Riscossione, di cui alla **Tabella 14**, secondo quanto specificato al paragrafo 04;
- per le componenti software della tecnologia Microfocus in dotazione ed utilizzata da Sogei, MEF ed Agenzia delle Entrate-Riscossione, di cui alla **Tabella 15**, secondo quanto specificato al paragrafo 05.

In tutti i sopra citati casi, il supporto manutentivo andrà garantito nei giorni feriali con orario di copertura compreso tra le **8:00 e le 18:00**.

Si precisa che, a partire dalla “Data di accettazione della fornitura”, SOGEI avrà la facoltà di ridefinire, su base annuale, la quantità dei singoli moduli in manutenzione in funzione delle proprie esigenze future e soprattutto in funzione della dismissione di parte della piattaforma oggetto del presente rinnovo.

L’attività di manutenzione software dovrà comprendere la fornitura degli aggiornamenti e delle nuove release dei prodotti software completi di tutta la documentazione e manualistica **entro 10 (dieci) giorni** dalla loro immissione sul mercato italiano. Si precisa, che per quanto riguarda le nuove release dei prodotti, Sogei avrà facoltà di utilizzare sia le nuove versioni che le versioni precedenti.

Il Fornitore dovrà provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti rilasciati dal produttore nel corso della durata contrattuale, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei



Consip S.p.A.

“FORNITURA DEL RINNOVO DELLA PIATTAFORMA MICRO FOCUS DI SOGEI E FORNITURA IN OPZIONE DEI RELATIVI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER SOGEI - ID 1972”

prodotti stessi segnalati da Sogei.

Il Fornitore dovrà garantire la manutenzione preventiva con la quale verranno proposti interventi di tuning finalizzati all’ottimizzazione dei prodotti oggetto del servizio di manutenzione.

Il Fornitore dovrà disporre di una **Struttura di assistenza tecnica** locale e/o internazionale per erogare l’attività di manutenzione software al fine di garantire la piena funzionalità del prodotto oggetto di supporto, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l’espletamento delle attività nei tempi previsti.

In particolare, l’attività di manutenzione software dovrà garantire il supporto telefonico da parte di tecnici specializzati (o via mail), sia sui prodotti oggetto di manutenzione che sugli aggiornamenti software del prodotto, senza alcun limite sul numero delle chiamate.

Per ogni malfunzionamento segnalato tramite richiesta mail o telefonica, il Fornitore dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

La presa in carico dei malfunzionamenti dovrà essere gestita **entro 2 ore** lavorative dalla ricezione della comunicazione.

2.1.1. Componenti in dotazione presso l’area Telematico/Precompilata

Le componenti software già in dotazione, per le quali il Fornitore dovrà prestare l’attività di manutenzione per l’area Telematico/Precompilata, sono elencate nella successiva Tabella 1:

Tabella 1 - Componenti in dotazione oggetto di manutenzione per l’area Telematico/Precompilata

Seriale	Metrica	Descrizione	Termine supporto	Q.tà
600000067178	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	Visual COBOL for Eclipse Distributed Edition	01/01/2018	1
600000067179	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	COBOL Server	01/01/2018	10
600000312618	1 licenza con	Data Express for z/OS	01/01/2018	1



Consip S.p.A.

“FORNITURA DEL RINNOVO DELLA PIATTAFORMA MICRO FOCUS DI SOGEI E FORNITURA IN OPZIONE DEI RELATIVI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER SOGEI - ID 1972”

Seriale	Metrica	Descrizione	Termine supporto	Q.tà
	30 Terabytes			
600000342605	1 CPU, 2 core - 2 core per CPU	Server Enterprise Edition	01/01/2018	2
600000388465, dal 600000570010 al 600000570012	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	COBOL Server	01/01/2018	4
600000602369	2 CPU, 2 core - 1 core per CPU	Net Express	01/04/2018	1
600000602370		Server for COBOL	01/04/2018	2
da 600000602371 a 600000602380	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	COBOL Server	01/04/2018	10
dal 600000636131 al 600000636134	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	COBOL Server	01/07/2018	4
600000645026	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	Visual COBOL for Eclipse Distributed Edition	01/01/2018	1

L'attività manutentiva dei prodotti di cui alla Tabella 1 dovrà essere garantita per un massimo di **36 mesi** (in ogni caso non oltre il 31/12/2020) a partire dalla “Data di accettazione della Fornitura”.

2.1.2. Componenti in dotazione presso l'area Catasto

Le componenti software già in dotazione, per le quali il Fornitore dovrà prestare l'attività di manutenzione per l'area Telematico/Precompilata, sono elencate nella successiva Tabella 1:



Consip S.p.A.

“FORNITURA DEL RINNOVO DELLA PIATTAFORMA MICRO FOCUS DI SOGEI E FORNITURA IN OPZIONE DEI RELATIVI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER SOGEI - ID 1972”

Tabella 2 – Componenti in dotazione oggetto di manutenzione per l’area Catasto

Seriale	Metrica	Descrizione	Termine supporto	Q.tà
600000694282	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	Visual COBOL for Eclipse Distributed Edition	01/01/2018	1
600000694283, 84	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	COBOL Server	01/01/2018	2

L’attività manutentiva dei prodotti di cui alla Tabella 1 dovrà essere garantita per un periodo di **12 mesi con possibilità di estensione fino a 24 mesi** (in ogni caso non oltre il 31/12/2019) a partire dalla “Data di accettazione della Fornitura”

2.1.3. Componenti in dotazione presso l’area NoiPA

Le componenti software già in dotazione, per le quali il Fornitore dovrà prestare l’attività di manutenzione per l’area NoiPA, sono elencate nella successiva Tabella 1:

Tabella 3 - Componenti in dotazione oggetto di manutenzione per l’area NoiPA

Seriale	Metrica	Descrizione	Termine supporto	Q.tà
2536706		ACUCOBOL-GT Dev Sys	01/01/2018	1
2536707	1 CPU, 2 core - 2 core per CPU	ACUCOBOL-GT Runtime	01/01/2018	2
2536708	1 CPU, 2 core - 2 core per CPU	ACUCOBOL-GT Runtime	01/01/2018	2
2536709, 10	10 utenti per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	01/01/2018	20
2536711, 12	10 utenti per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	01/01/2018	20
2536713	1 CPU, 1 core - 1 core	ACUCOBOL-GT Runtime	01/01/2018	1



Consip S.p.A.

“FORNITURA DEL RINNOVO DELLA PIATTAFORMA MICRO FOCUS DI SOGEI E FORNITURA IN OPZIONE DEI RELATIVI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER SOGEI - ID 1972”

Seriale	Metrica	Descrizione	Termine supporto	Q.tà
	per CPU			
2536715	10 utenti per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	01/01/2018	10
2559064	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU	ACUCOBOL-GT Runtime	01/01/2018	1
2559066	10 utenti per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	01/01/2018	10
2536716	10 utenti per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	01/01/2018	10
2536714	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU	ACUCOBOL-GT Runtime	01/01/2018	1
2621113, 14	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	ACUCOBOL-GT Runtime	01/01/2018	2
2621115, 16	10 per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	01/01/2018	20

L'attività manutentiva dei prodotti di cui alla Tabella 1 dovrà essere garantita per un massimo di **36 mesi** (in ogni caso non oltre il 31/12/2020) a partire dalla “Data di accettazione della Fornitura”.

2.1.4. Componenti in dotazione presso l'area Testing NoiPA

Le componenti software già in dotazione, per le quali il Fornitore dovrà prestare l'attività di manutenzione per l'area Testing NoiPA, sono elencate nella successiva Tabella 1:

Tabella 4 - Componenti in dotazione oggetto di manutenzione per l'area Testing NoiPA

Seriale	Metrica	Descrizione	Termine supporto	Q.tà
600000503149	4 CPU, 8	SilkPerformerMonitoring	01/01/2018	1



Consip S.p.A.

“FORNITURA DEL RINNOVO DELLA PIATTAFORMA MICRO FOCUS DI SOGEI E FORNITURA IN OPZIONE DEI RELATIVI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER SOGEI - ID 1972”

Seriale	Metrica	Descrizione	Termine supporto	Q.tà
	core - 2 core per CPU			
600000503150	4 CPU, 8 core - 2 core per CPU	SilkPerformerDotNetExplorer	01/01/2018	1
600000503151	4 CPU, 8 core - 2 core per CPU - 9800 Virtual Users	SilkPerformerPremiumVU	01/01/2018	9800

L'attività manutentiva dei prodotti di cui alla Tabella 1 dovrà essere garantita per un massimo di **36 mesi** (in ogni caso non oltre il 31/12/2020) a partire dalla “Data di accettazione della Fornitura”.

2.1.5. Componenti in dotazione presso l'area SPT

Le componenti software già in dotazione, per le quali il Fornitore dovrà prestare l'attività di manutenzione per l'area Testing NoiPA, sono elencate nella successiva Tabella 1:

Tabella 5 - Componenti in dotazione oggetto di manutenzione per l'area Testing NoiPA

Seriale	Metrica	Descrizione	Termine supporto	Q.tà
dal 600000213306 al 600000213308	1 utente per seriale	Server Express	01/01/2018	3
dal 600000213309 al 600000213312	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	Server for COBOL	01/01/2018	4
600000213313	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU	Server for COBOL	01/01/2018	1
600000213314	1 CPU, 4 core - 4 core per CPU	Server for COBOL	01/01/2018	1

L'attività manutentiva dei prodotti di cui alla Tabella 1 dovrà essere garantita per un massimo di **36 mesi** (in ogni caso non oltre il 31/12/2020) a partire dalla “Data di accettazione della Fornitura”
Servizi professionali “a consumo”



Su specifica richiesta di Sogei, il Fornitore dovrà erogare fino ad un massimo di **60 (sessanta) giornate/persona** di servizi di **supporto specialistico a consumo**, tutte previste per l'area Economia in particolare per supporto nelle attività di testing.

➤ **ATTIVITÀ DI SUPPORTO SPECIALISTICO MICRO FOCUS SILK PERFORMER.**

Le attività di **supporto specialistico generico** verranno esplicitamente richieste da Sogei attraverso comunicazioni via e-mail o fax inviate al *Responsabile della Fornitura*. Nelle comunicazioni verranno specificati gli obiettivi che si intendono raggiungere, ovvero una breve descrizione delle attività che dovranno essere effettuate.

La descrizione delle attività richieste mediante le suddette comunicazioni, e condivise tra la Committente e il Fornitore andrà a comporre il **Piano delle attività concordato**.

Il servizio dovrà essere erogato **entro 2 giorni lavorativi** o, eventualmente, in base a quanto stabilito nel citato **Piano delle attività concordato** dalla ricezione della comunicazione pena l'applicazione delle penali.

La documentazione prodotta come *output* delle attività, e concordata con Sogei, deve essere fornita in lingua italiana (l'utilizzo eventuale della lingua inglese deve essere concordato preventivamente con Sogei).

Le attività verranno svolte presso la sede di SOGEI in via Mario Carucci, n.99.

Le attività dovranno essere svolte nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle **ore 9.00 alle ore 18.00**.

Eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale impiegato in queste attività saranno a carico del Fornitore.

L'attività di supporto specialistico deve essere svolta da personale in grado di esprimersi in lingua italiana. L'eventuale utilizzo di personale non in grado di esprimersi in lingua italiana dovrà essere concordato di volta in volta con Sogei.

2.1.6. Requisiti della figura professionale richiesta

La/le risorsa/a scelta/e per le attività di supporto specialistico, dovrà/dovranno essere messa/e a disposizione dalla Società per tutto il periodo di validità contrattuale, e deve/devono possedere i seguenti requisiti minimi:



- Esperienza di almeno 7 anni di esperienza in ICT di cui minimo 4 nel ruolo di esperto suite Silk;
- Aver utilizzato la suite di test Microfocus, in particolare Silk Performer, in modo propriamente documentato sul CV, specificando in dettaglio la formazione fatta su questa suite di prodotti e i progetti su cui è maturata l'esperienza richiesta;
- Il possesso della certificazione Software Tester – Livello Foundation ITA-STQB;
- Il possesso della certificazione Software Tester - Livello Advanced Test Manager ITA-STQB;
- Il possesso della certificazione Microfocus Silk Performer.

Il Fornitore, dovrà presentare, il *Curriculum Vitae* della/e risorsa/e individuata/e, Sogei si riserva la facoltà di esaminare la/le risorsa/e utilizzata/e dal Fornitore attraverso un colloquio per verificarne sia i livelli di conoscenza sia la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste ed eventualmente chiederne la sostituzione.

Il Fornitore si impegna a sostituire la/le risorsa/se **entro 10 (dieci) giorni solari dalla richiesta di sostituzione** avanzata da Sogei, con altra/e risorsa/e avente/i i medesimi requisiti minimi.

Parimenti, il Fornitore si obbliga a comunicare a Sogei eventuali variazioni della/e risorsa/e utilizzata/e (ed eventualmente esaminata/e da Sogei), entro **5 (cinque) giorni lavorativi precedenti la sostituzione**, trasmettendone il *Curriculum Vitae*, che deve comunque rispettare le credenziali sopra riportate.

Sogei si riserva la facoltà di esaminare la/le risorsa/e indicata/e dal Fornitore attraverso un colloquio per verificarne sia i livelli di conoscenza sia la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste ed eventualmente chiederne la sostituzione.

Nel caso in cui dovesse persistere l'inadempienza dell'Impresa nel fornire la figura richiesta, la Sogei avrà la facoltà di risolvere il contratto secondo le disposizioni previste nel Contratto.

2.2. LUOGO DI SVOLGIMENTO

Il luogo di svolgimento della fornitura richiesta è sito in **Roma, Via Mario Carucci n. 99**.



2.3. LINGUA

Tutte le attività e la documentazione saranno in **lingua italiana** (l'utilizzo eventuale della lingua inglese deve essere concordato preventivamente con Sogei).

2.4. PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA

Tutte le apparecchiature eventualmente fornite devono essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione, così come attestato dall'apposita dichiarazione di conformità.

Inoltre devono rispettare, ciascuna per le singole specifiche caratteristiche, le prescrizioni in materia di sicurezza, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- **Legge 1 marzo 1968, n. 186** “Disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici ed elettronici”;
- **D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151**, “Attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell'uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti” e s.m.i.;
- **D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, smi**, “Norme in materia ambientale”;
- **D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, e smi**, “Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;
- **D. Lgs. 14 marzo 2014, n. 49**, “Attuazione della direttiva 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)”;
- **D. Lgs. 19 maggio 2016, n. 86**, “Attuazione della direttiva 2014/35/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato del materiale elettrico destinato ad essere adoperato entro taluni limiti di tensione”;
- **Norme UNI e CEI** di riferimento.

Le apparecchiature eventualmente fornite devono essere marcate CE, devono essere corredate da informazioni utili al loro smaltimento integrale o di parti di esse, in conformità con la vigente normativa in materia. Il Fornitore dovrà fornire idonea documentazione in merito alla sicurezza di quanto fornito.

In particolare, dovrà documentare l'eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene. Il Fornitore s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del **D. Lgs. n. 81/2008** “Testo Unico sulla sicurezza durante il



Consip S.p.A.

***“FORNITURA DEL RINNOVO DELLA PIATTAFORMA MICRO FOCUS DI SOGEI E FORNITURA IN
OPZIONE DEI RELATIVI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER SOGEI - ID 1972”***

lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell’Amministrazione 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 documento 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. GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1. RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Il Fornitore dovrà comunicare a Sogei il nominativo del proprio rappresentante, designato quale *"Responsabile della Fornitura"* e del coordinamento delle attività contrattuali.

Il Fornitore 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 della Fornitura* 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 di manutenzione, il *Responsabile della Fornitura* dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della attività connesse ai servizi richiesti.

3.2. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Il Fornitore comunicherà a Sogei un numero di telefono con accesso prioritario, almeno un numero di fax e un indirizzo e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

In particolare il Fornitore dovrà garantire la presenza di un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei prodotti.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico del Fornitore.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

3.3. EROGAZIONE DELLA MANUTENZIONE SOFTWARE

La Manutenzione (o Supporto manutentivo) del software dovrà prevedere una **Struttura di assistenza tecnica** per erogare le relative prestazioni, al fine di garantire la piena funzionalità dei prodotti software oggetto della manutenzione stessa, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.



Consip S.p.A.

“FORNITURA DEL RINNOVO DELLA PIATTAFORMA MICRO FOCUS DI SOGEI E FORNITURA IN OPZIONE DEI RELATIVI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER SOGEI - ID 1972”

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa nell’arco dell’anno solare, con esclusione delle festività nazionali, nei giorni feriali dal **lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 18:00**.

In particolare, il servizio dovrà garantire il supporto telefonico (o via e-mail) da parte di tecnici specializzati sui prodotti oggetto di manutenzione, senza alcun limite sul numero delle chiamate.

Per ogni *malfunzionamento* segnalato tramite richiesta e-mail o telefonica, il Fornitore dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

A fronte di una segnalazione di *malfunzionamento*, effettuata da Sogei o da persone o imprese da essa delegate, il Fornitore è tenuto ad annotare la stessa in apposito registro e 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 capitolo 5.

3.4. EROGAZIONE DEL SUPPORTO SPECIALISTICO

L’Impresa si obbliga a prestare il servizio di supporto specialistico “on-site” a consumo, per le attività di presidio, assistenza specialistica, personalizzazione, configurazione, tuning e ottimizzazione delle piattaforme SILK Performer, previa richiesta di Sogei.

Il servizio di supporto specialistico prevede la presenza in Sogei, di un tecnico specialista della tecnologia Silk, in affiancamento al personale tecnico di Sogei, fino ad un massimo di 60 giorni persona da erogarsi a consumo, su esplicita richiesta di Sogei, per tutto il periodo di vigenza contrattuale. Trimestralmente, verrà redatto dal Fornitore, e sottoscritto dalle parti, un Consuntivo delle Attività nel quale verranno trascritti il tipo, la durata e le attività eseguite durante l’intervento. Solo dopo l’approvazione da parte della Sogei, di tale documento, l’Impresa potrà procedere con la fatturazione dell’intervento erogato come previsto dal contratto.

Il servizio dovrà essere disponibile tutti i giorni feriali, dalle **9.00 alle 18.00**, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi a partire dalla data di attivazione del servizio, come previsto contrattualmente.



4. VERIFICA DI CONFORMITÀ

4.1. VERIFICA DI CONFORMITÀ SU MANUTENZIONE

L'attività di manutenzione, sarà sottoposta a verifica di **conformità trimestrale** a partire dalla data di inizio erogazione.

Le verifiche constateranno che le prestazioni siano rese nel rispetto delle prescrizioni previste nel presente capitolato.

L'Impresa dovrà produrre, su **base trimestrale**, reportistica sintetica relativa ai malfunzionamenti, per identificare i relativi livelli di servizio (meglio dettagliati nel capitolo 5) per la presa in carico, il ripristino e la correzione definitiva. I report dovranno riportare tutti i dati temporali necessari alla valutazione degli indicatori di qualità associati alla erogazione della manutenzione (es: data e ora di: apertura segnalazione, presa in carico, contatto con committente, messa a disposizione della soluzione, chiusura etc. etc.) in maniera da consentirne la verifica del rispetto dei valori di soglia previsti per gli SLA.

4.2. VERIFICA DI CONFORMITÀ SERVIZI SPECIALISTICI

Per quanto riguarda i **servizi specialistici**, a fronte della consegna del **Consuntivo delle attività**, l'Amministrazione procederà alla verifica del rispetto dei tempi e del conseguimento degli obiettivi corrispondenti alle milestone previste all'interno del **Piano di attività concordato**. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione del servizio da parte dell'Amministrazione e determinerà la **data di accettazione** del servizio per lo specifico periodo.



5. LIVELLI DI SERVIZIO

Il Fornitore, a seguito della segnalazione del *malfunzionamento*, effettuata da Sogei per mezzo dei canali di cui al paragrafo 3.2 ed annotata in apposito registro, è tenuto ad **attivarsi entro e non oltre due ore lavorative** dalla segnalazione stessa, attraverso tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore, l'individuazione e la correzione del *malfunzionamento* riscontrato, comunicando a Sogei la presa in carico del servizio.

Ricevuta la comunicazione di presa in carico, il malfunzionamento e/o anomalia dovrà essere risolto entro e non oltre i **5 (cinque) giorni** solari successivi.

Qualora si accerti che per la correzione del *malfunzionamento* segnalato sia necessario un tempo superiore a quello indicato precedentemente, il Fornitore, di comune accordo con la Sogei, concorderà un nuovo termine per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile delle attività contrattuali Sogei e dal Responsabile della Fornitura del Fornitore.

In tale ipotesi il Fornitore dovrà comunque fornire una soluzione temporanea al *malfunzionamento*, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti conformi ai requisiti tecnici garantiti, e mantenere costantemente informata la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del *malfunzionamento*.

La fornitura delle nuove release, degli aggiornamenti dei prodotti software di cui al precedente paragrafo 2.1, dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni dalla relativa richiesta di SOGEI. Si precisa che l'Amministrazione e/o la Sogei avranno facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti.