

CAPITOLATO TECNICO

Acquisizione di servizi e di prodotti BDNA, Digital Guardian, Nlyte, StarSupport per
Sogei e i dipartimenti RGS e DT del MEF - ID 2014

INDICE

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP CONFIDENTIAL..... Errore. Il segnalibro non è definito.

1.	Oggetto della fornitura	4
1.1.	Sede della fornitura	5
1.2.	Adempimenti per la sicurezza	5
1.3.	Responsabile della fornitura	5
1.4.	Responsabile tecnico dell'erogazione dei servizi	5
1.5.	Durata della fornitura	6
2.	Manutenzione software.....	6
3.	Consegna	7
4.	Servizi di supporto specialistico.....	8
4.1.	Solution Architect	8
4.1.1.	Solution Architect BDNA	8
4.1.2.	Solution Architect StarSupport	8
4.1.3.	Solution Architect Nlyte	9
5.	Modalità di esecuzione della fornitura	9
5.1.	Erogazione delle attività di manutenzione (assistenza tecnica e aggiornamento) prodotti BDNA, Digital Guardian, Nlyte e StarSupport	10
5.2.	Erogazione del servizio di supporto specialistico	11
6.	Modalità di comunicazione	12
7.	Verifiche di conformità	13
8.	Livelli di servizio	13

Premessa

Il presente Capitolato Tecnico disciplina l'erogazione dei servizi BDNA, Digital Guardian, Nlyte, StarSupport inclusivi del relativo servizio di supporto specialistico e l'acquisizione opzionale dei prodotti BDNA, Nlyte e StarSupport.

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati ed allegati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico con il termine:

- **Contratto**, si intende l'atto che sarà stipulato tra la SOGEI e la Società e che disciplina le obbligazioni contrattuali unitamente agli altri documenti;
- **Consip**: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Sogei**: la Società Generale di Informatica S.p.A.;
- **AdE**, si intende Agenzia delle Entrate;
- **Amministrazione**: si intendono la Sogei S.p.A., il MEF, il DT e la RGS;
- **Impresa**: la società affidataria della fornitura, nella specie il Gruppo Daman S.r.l.;
- **Capitolato tecnico**: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Fornitura**: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato tecnico;
- **Malfunzionamento**: qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Responsabile della Fornitura**: la persona individuata dall'Impresa come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Responsabile del Contratto**: la persona individuata da Sogei come interlocutore nei confronti dell'Impresa per l'esecuzione di tutte le attività contrattuali;
- **Responsabile Tecnico dell'erogazione dei servizi**: la persona individuata dall'Impresa affinché garantisca la gestione operativa per tutta la durata del contratto;
- **Servizio di assistenza tecnica e aggiornamento**: si intende il servizio di manutenzione.

1. Oggetto della fornitura

L'oggetto della fornitura è composto, per il 2018/2020, dalle seguenti componenti:

1. per il **Dipartimento del Tesoro (Ministero dell'Economia e delle Finanze)** è stata richiesta:
 - i) **la manutenzione** del prodotto **StarSupport-Bomgar** per il 2018-2020, per le seguenti componenti:
 - 1 appliance **B300**;
 - 1 appliance **SR300 Gold**;
 - 7 licenze **Concurrent User**;
 - 1 **Aggiornamento Bomgar Gold** comprendente, a richiesta della Amministrazione:
 - la sostituzione gratuita (una volta nell'arco dei tre anni) del server **SR300** con l'ultima configurazione HW commercializzata;
 - training di tipo on-the job avente per oggetto le nuove funzionalità previste dal sistema.
 - ii) L'acquisizione opzionale a discrezione del DT di:
 - 3 licenze utente del prodotto **StarSupport-Bomgar Concurrent User** inclusive della manutenzione triennale;
 - 1 **Aggiornamento Bomgar Gold** comprendente, a richiesta della Amministrazione:
 - la sostituzione gratuita (una volta nell'arco dei tre anni) del server **SR300** con l'ultima configurazione HW commercializzata;
 - training di tipo on-the job avente per oggetto le nuove funzionalità previste dal sistema.
2. Per la **RGS (MEF)** è stato richiesto:
 - iii) **la manutenzione** del prodotto **Digital Guardian** per il 2018-2020 per le seguenti componenti:
 - 185 licenze **Windows Security package**;
 - 250 dispositivi **Biometric Identity Management**;
 - 1 **Management Console Server**.
 - iv) **la manutenzione** del prodotto **Nlyte** per il 2018-2020 per le seguenti componenti:
 - 54 licenze.
 - v) **la manutenzione** del prodotto **BDNA Normalize** per il 2018-2020 per le seguenti componenti:
 - 3.200 licenze con i seguenti content pack:
 - Lifecycle and Support;
 - Hardware Specification;
 - Security.
 - vi) L'acquisizione opzionale a discrezione della Ragioneria Generale dello Stato di:
 - 7 licenze del prodotto **Nlyte** inclusive della manutenzione triennale.
3. Per **Sogei** è stata richiesta:
 - vii) **la manutenzione** del prodotto **BDNA** per il 2018-2020, per le seguenti componenti:
 - 4.800 licenze del prodotto **BDNA Thecnopedia Discover Inventory for Server** a Licenza IP;
 - 65.400 licenze del prodotto **BDNA Thecnopedia Discover Inventory for General Asset** a Licenza IP.
 - viii) **la manutenzione** del prodotto **StarSupport Bomgar** per il 2018-2020 per le seguenti componenti:
 - 4 appliance **B300**;
 - 2 appliance **SR300**;
 - 58 **Concurrent User** licenze utenti (di cui 11 quota Agenzia delle Entrate).
 - ix) L'acquisizione opzionale a discrezione di Sogei, inclusiva della manutenzione triennale, di:
 1. 1.300 Licenze IP del prodotto **BDNA Thecnopedia Discover Inventory for Server**;

2. 4.394 Licenze IP del prodotto **BDNA Thecnopedia Discover Inventory for General Asset**;
 3. 1 Funzionalità del prodotto **StarSupport Bomgar** per l'integrazione con la piattaforma di Contact Center;
 4. 4 licenze del prodotto **StarSupport Bomgar Concurrent User** licenze.
4. **supporto specialistico "a consumo" di "Solution Architect":**
- x) per **RGS (MEF)** sono stati richiesti:
 1. 30 GG/Persona per **BDNA Normalize**;
 2. 15 GG/Persona per **Nlyte**.
 - xi) per **Sogei** sono stati richiesti:
 1. 270 GG/Persona per **BDNA**;
 2. 60 GG/Persona per **StarSupport Bomgar**.

1.1. Sede della fornitura

Salvo diversa indicazione della Sogei, i servizi di cui al precedente paragrafo verranno erogati presso la sede della Sogei di Via M. Carucci n. 99 - 00143 Roma.

Salvo diversa indicazione della Sogei, l'orario per lo svolgimento dei servizi prevede 8 (otto) ore lavorative dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30 (ad esclusione delle festività nazionali), con flessibilità di entrata (8,30-9,30) e quindi uscita (17,30-18,30) da concordare congiuntamente.

Il suddetto orario di lavoro si riferisce solo al supporto specialistico e/o la sola componente della manutenzione che può comportare personale on site.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno delle risorse della Società che svolgono il servizio sono comunque a carico della Società stessa.

1.2. Adempimenti per la sicurezza

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione del servizio 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 Sogei 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 tecnico 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).

1.3. Responsabile della fornitura

Prima della stipula del contratto, la Società dovrà comunicare alla Sogei il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura**. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico della Sogei.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

1.4. Responsabile tecnico dell'erogazione dei servizi

La Società dovrà prendere in carico i servizi nominando un **Responsabile tecnico**, prima della stipula del contratto, che ne garantisca la gestione operativa per tutta la durata del contratto in collaborazione con il responsabile Sogei.

Tale responsabile svolgerà il ruolo di interfaccia tecnica verso il Responsabile Sogei del Contratto, sarà coinvolto nelle attività richieste ed avrà il compito di garantire:

1. il soddisfacimento delle attività svolte dalla Società;
2. il coordinamento delle attività svolte dalla Società;
3. il rispetto degli standard forniti dalla Sogei;
4. la produzione dei report di consuntivazione degli interventi effettuati.

1.5. Durata della fornitura

Nei paragrafi che seguono sono descritte in dettaglio le componenti della presente fornitura.

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine in data 31.05.2021.

Per quanto attiene ai servizi di supporto specialistico la Società dovrà provvedere alla relativa attivazione dopo aver ricevuto comunicazione formale da parte della Sogei nel rispetto di quanto previsto dal contratto.

2. Manutenzione software

Le attività di manutenzione per BDNA, Digital Guardian, Nlyte e StarSupport nasce dalla necessità di garantire al bacino di utenza Sogei, AdE e MEF (RGS + DT) la continuità di utilizzo di questi prodotti, secondo le attuali esigenze riscontrate.

In particolare, il prodotto StarSupport Bomgar, finalizzato alla gestione delle postazioni di lavoro da remoto, consta di due appliance, denominati B300 e SR300, che forniscono complessivamente una piattaforma di supporto remoto di classe enterprise. Questa configurazione garantisce, oltre alla centralizzazione delle impostazioni di sicurezza e di configurazione, che tutte le comunicazioni tra utenti del supporto tecnico e utenti assistiti avvenga attraverso un singolo punto di accesso.

Si sottolinea che per il DT per il prodotto StarSupport Bomgar deve essere previsto l'Aggiornamento Bomgar Gold, comprendente, a richiesta della Amministrazione:

- la sostituzione gratuita (una volta nell'arco dei tre anni) del server **SR300** con l'ultima configurazione HW commercializzata;
- training di tipo "on-the job" avente per oggetto le nuove funzionalità previste dal sistema.

I servizi sono di seguito specificati.

Il servizio di Assistenza Tecnica ed Aggiornamento SW per tutti i prodotti deve prevedere:

- accesso telefonico diretto al centro di assistenza al fine di sottoporre i problemi e ricevere le relative risposte, mediante il canale dedicato;
- accesso e-mail al centro di assistenza.

Riguardo gli aggiornamenti, intesi come gli "Update" dei moduli SW (nuove release) che si renderanno disponibili durante la vigenza del Servizio, devono essere assicurati gli "Update" alle nuove versioni dei prodotti, in particolare per:

1. 'Major Release': nuova versione che consiste in cambi di architettura, identificata da un cambiamento della prima cifra nella numerazione delle versioni (ad esempio da 2.x.y a 3.0.0);

2. 'Minor Release': che consiste in miglioramenti di funzionalità esistenti, identificata da un cambiamento della seconda cifra nella numerazione delle versioni (ad esempio da 3.3.y a 3.4.y).

Gli Update non comprendono nuovi prodotti o nuovi moduli.

Gli Aggiornamenti dovranno essere previsti e gestiti per tutti i moduli del prodotto che saranno acquistati in licenza d'uso e fino a quando il Servizio di Aggiornamento e Supporto Tecnico ad essi relativo sarà in vigore.

Tutti gli Aggiornamenti saranno soggetti alle Condizioni Generali di Utilizzo dei prodotti nella versione relativa all'acquisto più recente.

Il Fornitore dovrà inviare all'indirizzo email **asset_sw@sogei.it** ogni informazione necessaria per l'identificazione dei prodotti e la conseguente possibilità di utilizzarli. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo il fornitore si impegna a comunicare almeno i dati relativi a Produttore, Nome licenza, Unità di misura, Quantità, Prezzo unitario, Versione e Sistema Operativo, Part Number. Inoltre sempre a tale indirizzo dovranno essere inviati: il link da cui scaricare la licenza d'uso del prodotto, o, in alternativa la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza o la licenza stessa. La casella di posta **asset_sw@sogei.it** dovrà essere inoltre utilizzata per segnalare la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

3. Consegna

Il Fornitore a fronte di specifica richiesta della committente, dovrà effettuare la consegna delle licenze opzionali, in mancanza di indicazioni diverse, inviando alla casella di posta **asset_sw@sogei.it**, almeno 5 (cinque) giorni prima dell'inizio delle attività di consegna, un elenco contenente i dati identificativi dei prodotti software.

Il Fornitore dovrà inviare a tale indirizzo ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, il Fornitore si impegna a comunicare i dati relativi a:

- Produttore,
- Nome licenza,
- Unità di misura,
- Quantità,
- Prezzo unitario,
- Versione,
- se trattasi di licenza test o produzione,
- Sistema Operativo.

Sempre all'indirizzo **asset_sw@sogei.it**, ed eventuali ulteriori destinatari indicati dalla committente, dovranno essere inviati il link da cui scaricare la licenza d'uso o, in alternativa, la chiave di accesso che consente di scaricare la licenza dal portale del fornitore o la licenza stessa.

Il Fornitore potrà prevedere, inoltre, la consegna di un supporto ottico/magnetico al magazzino Sogei.

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. Tale documentazione deve riportare in maniera esplicita l'indicazione della titolarità delle licenze a Sogei o alle amministrazioni eventualmente indicate nello stesso capitolato.

La fornitura si intende comprensiva dei costi di consegna.

4. Servizi di supporto specialistico

I servizi professionali specifici, erogati da risorse specializzate (Solution Architect), sono richiesti su tutti i prodotti **StarSupport-BOMGAR, BDNA e Nlyte**.

Di seguito la specifica dei servizi richiesti.

Descrizione del servizio	sistema di riferimento	giorni/persona
Servizio di supporto specialistico a consumo	BDNA	300
	StarSupport Bomgar	60
	Nlyte	15

4.1. Solution Architect

E' richiesta l'adozione da parte del fornitore della figura del Solution Architect, profilo di riferimento per la progettazione di sistemi basati sulla tecnologia BDNA, StarSupport e Nlyte, con l'obiettivo di assistere i beneficiari della fornitura nell'integrazione dei prodotti in ambienti complessi.

Le risorse selezionate dal fornitore dovranno avere una competenza pluriennale in ambito BDNA, StarSupport e Nlyte e dovranno avere una esperienza adatta alla complessità delle attività da svolgere.

4.1.1. Solution Architect BDNA

È il profilo di riferimento per la progettazione di sistemi basati sulla tecnologia BDNA.

Data l'approfondita conoscenza delle architetture basate sulla soluzione in oggetto, ha l'obiettivo di assistere il cliente nell'integrazione dei prodotti in ambienti complessi.

In questo ambito si occupa di:

- Installare la soluzione
- Analizzare e predisporre le configurazioni più opportune
- Integrare la soluzione nell'ambiente del cliente
- Disegnare le Architetture
- Analizzare le informazioni per effettuare il Capacity Planning della soluzione
- Analizzare i dati raccolti tramite la soluzione e loro rappresentazione
- Gestire il ciclo di vita del software operante nel perimetro del progetto
- Assistere il cliente nell'utilizzo della tecnologia (Training on the job)

La figura proposta è uno specialista della soluzione e ha una comprovata competenza pluriennale in ambito BDNA e una esperienza adatta alla complessità delle attività da svolgere.

4.1.2. Solution Architect StarSupport

È il profilo di riferimento per la progettazione di sistemi basati sulla tecnologia StarSupport.

Data l'approfondita conoscenza delle architetture basate sulla soluzione in oggetto, ha l'obiettivo di assistere il cliente nell'integrazione dei prodotti in ambienti complessi.

In questo ambito si occupa di:

- Installare la soluzione
- Analizzare e predisporre le configurazioni più opportune
- Integrare la soluzione nell'ambiente del cliente
- Disegnare le Architetture
- Sviluppare le personalizzazioni tramite le API disponibili dalla tecnologia
- Analizzare le informazioni per effettuare il Capacity Planning della soluzione
- Analizzare i dati raccolti tramite la soluzione e loro rappresentazione
- Assistere il cliente nell'utilizzo della tecnologia (Training on the job)

La figura proposta ha una competenza pluriennale in ambito StarSupport, deve far parte o deve aver fatto o parte del team di sviluppo della soluzione ed ha una esperienza adatta alla complessità delle attività da svolgere.

4.1.3. Solution Architect Nlyte

È il profilo di riferimento per la progettazione di sistemi basati sulla tecnologia Nlyte.

Data l'approfondita conoscenza delle architetture basate sulla soluzione in oggetto, ha l'obiettivo di assistere il cliente nell'integrazione dei prodotti in ambienti complessi.

In questo ambito si occupa di:

- Installare la soluzione;
- Analizzare e predisporre le configurazioni più opportune;
- Integrare la soluzione nell'ambiente del cliente;
- Disegnare le Architetture;
- Analizzare le informazioni per effettuare il Capacity Planning della soluzione;
- Analizzare i dati raccolti tramite la soluzione e loro rappresentazione;
- Gestire il ciclo di vita del software operante nel perimetro del progetto;
- Assistere il cliente nell'utilizzo della tecnologia (Training on the job).

La figura proposta è uno specialista della soluzione e ha una comprovata competenza pluriennale in ambito Nlyte e una esperienza adatta alla complessità delle attività da svolgere.

5. Modalità di esecuzione della fornitura

L'Impresa comunicherà alla Sogei, prima dalla data di stipula del contratto, il nominativo del **Responsabile della Fornitura**, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché Sogei, nella persona del proprio **Responsabile del Contratto**, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

5.1. Erogazione delle attività di manutenzione (assistenza tecnica e aggiornamento) prodotti BDNA, Digital Guardian, Nlyte e StarSupport

Le modalità di erogazione dell'assistenza tecnica e dell'aggiornamento software saranno analoghe per le famiglie di prodotti StarSupport, BDNA, Digital Guardian e Nlyte.

La manutenzione (assistenza tecnica e aggiornamento) del software comprende:

1. la correzione dei malfunzionamenti e/o delle anomalie riscontrati sui prodotti software oggetto della fornitura secondo i livelli di servizio stabiliti;
2. la fornitura, **entro 15 giorni** dalla data della loro immissione sul mercato, delle nuove release e degli aggiornamenti relativi ai prodotti software sopra indicati.

Le attività di assistenza tecnica e di aggiornamento del software comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- l'invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei Prodotti e relativa documentazione;
- l'invio delle riparazioni e aggiornamenti che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti;
- la consegna di ogni nuovo update dei Prodotti; peraltro, la Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei Prodotti.
- Il ricorso a specialisti di secondo livello per la gestione dell'escalation dei malfunzionamenti;
- La possibilità di accesso diretto alle banche dati della Società fornitrice del software per il download di upgrade, patch e documenti.

Le richieste di manutenzione che Sogei vorrà inoltrare all'Impresa, potranno essere inviate tramite e-mail, numero verde o numero di telefono/fax italiano o anche attraverso un sito Web messo a disposizione dalla Società dotati di un sistema di tracciamento della segnalazione/richiesta di intervento.

Indirizzo e-mail, numero verde o numero di telefono/fax italiano e indirizzo del sito Web dovranno essere comunicati a Sogei all'atto della stipula del contratto.

La Società renderà disponibile un help desk telefonico con accesso diretto all'assistenza tecnica che congiuntamente con Sogei, si adopererà allo scopo di identificare, e ove possibile, gestire la richiesta.

Le attività di assistenza tecnica e di aggiornamento del software si intendono attive dalle ore 08.00 alle ore 18.00 dei giorni dal lunedì al venerdì e dalle ore 08.00 alle ore 14.00 del sabato, ad esclusione delle festività nazionali.

Per ogni segnalazione l'impresa dovrà associare un numero identificativo di log, da cui sia evincibile l'orario della segnalazione e comunicare tale log a Sogei.

Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla data di invio della richiesta di manutenzione.

L'Impresa dovrà mettere a disposizione risorse specializzate sui prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale Sogei potrà rivolgersi, senza nessun limite sul numero delle chiamate, per la risoluzione dei malfunzionamenti e/o delle anomalie.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, l'Impresa è tenuta ad effettuare la correzione secondo i livelli di servizio specificati nel paragrafo 8.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore, Sogei e l'Impresa concorderanno un diverso termine provvedendo a riportarlo in apposita nota.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

Ai fini della verifica del rispetto dei livelli di servizio concordati, per la valutazione dei tempi di risoluzione si fa riferimento agli orari sopra indicati.

Il Responsabile della fornitura è tenuto a produrre, alla fine di ogni mese, il documento chiamato **“Elenco degli interventi”**, contenente tutti gli interventi eseguiti nel corso di tale periodo secondo le modalità e con il contenuto indicati nel presente Documento, evidenziando quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti.

Ove, per la risoluzione dei malfunzionamenti, fosse necessario l'intervento delle risorse dell'Impresa presso i locali ove sono installati i prodotti, tale accesso dovrà essere effettuato durante il normale orario di lavoro di cui al Paragrafo 1.1 e nel totale rispetto delle norme di sicurezza ed operative.

In caso di problematiche di un certo rilievo (ad esempio aperture guasti con impatto elevato sui servizi erogati, malfunzionamenti hw e sw manifestatisi in prossimità di scadenze di adempimenti tributari, ecc) per ridurre i tempi di risoluzione potrà rendersi necessario attivare sessioni di assistenza remota con i Centri di Assistenza e Laboratori dei prodotti, dislocati anche all'estero.

In tal caso è possibile utilizzare l'ambiente web Sogei, disponibile su Internet all'indirizzo <https://supportofornitori.sogei.it>.

La sessione di Assistenza remota potrà essere attivata, in seguito all'apertura di un guasto hw o di una richiesta di assistenza sul sw, da parte del personale Sogei abilitato generando un ticket di sessione da fornire al consulente del fornitore con cui si vuole avviare una sessione di Assistenza remota.

Il consulente del fornitore dovrà accedere alla url del servizio, inserire il proprio nominativo, il nome della società ed il ticket di sessione ricevuto per avviare la sessione.

La sessione di assistenza remota è sottoposta a tracciamento mediante la produzione di:

- un file xml con tutte le informazioni relative all'apertura/chiusura della sessione e alle risorse condivise;
- un file video che riporta tutte le schermate visualizzate sul desktop condiviso durante la sessione.

I file di tracciamento prodotti vengono criptati e storicizzati restando a disposizione dei servizi aziendali preposti per eventuali verifiche dovessero rendersi necessarie.

5.2. Erogazione del servizio di supporto specialistico

I servizi di supporto specialistico consistono nella messa a disposizione di tecnici specializzati (Solution Architect) sulle tecnologie BDNA, StarSupport e Nlyte, fino ad un massimo di 300 (trecento) giorni persona per il profilo Solution Architect BDNA, 60 (sessanta) giorni persona per il profilo Solution Architect StarSupport e 15 (quindici) giorni persona per il profilo Solution Architect Nlyte da erogarsi a consumo, su esplicita richiesta di Sogei, dalla data di stipula del contratto e per tutta la sua vigenza. Tali figure professionali dovranno avere una esperienza lavorativa di almeno 10 anni di cui almeno 3 nella funzione richiesta.

Il servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprende:

1. l'installazione di soluzioni;
2. l'analisi e la predisposizione delle configurazioni più opportune;
3. l'integrazione delle soluzioni nell'ambiente dell'Amministrazione;
4. il test di funzionamento sistemistico ed applicativo delle soluzioni;

Procedura negoziata ai sensi dell'ex art. 63 comma 2 lett. b), n. 2 e 3) del D. Lgs 50/2016, per l'acquisizione di servizi e di prodotti BDNA, Digital Guardian, Nlyte, StarSupport per Sogei e i dipartimenti RGS e DT del MEF - ID 2014

Capitolato tecnico

Classificazione: Consip Public

5. il supporto all'evoluzione dei prodotti software installati e alle modalità di configurazione;
6. il tuning del software;
7. il disegno di architetture;
8. l'analisi di informazioni per effettuare il Capacity Planning delle soluzioni;
9. l'analisi di dati raccolti tramite la soluzione e loro rappresentazione;
10. l'assistenza all'Amministrazione nell'utilizzo della tecnologia (Training on the job).

Il servizio verrà svolto presso la sede e negli orari indicati al precedente paragrafo 1.1.

Le giornate di supporto saranno preventivamente pianificate di concerto tra il Responsabile del Contratto Sogei ed il Responsabile della fornitura. In relazione al piano concordato l'Impresa si impegna a garantire, nei giorni previsti, la presenza delle risorse richieste.

Comunque l'impresa si impegna a garantire, a fronte di una richiesta da parte di Sogei, la disponibilità delle proprie risorse specializzate entro 7 (sette) giorni lavorativi.

Il servizio potrà essere erogato tutti i giorni feriali, negli orari lavorativi specificati nel paragrafo 1.1.

Nel caso si renda necessario l'intervento di risorse della società produttrice, la Società è autorizzata all'utilizzo di tali risorse.

Le risorse professionali impiegate dall'Impresa per l'esecuzione del supporto potranno operare "in house", presso la sede dell'Impresa ovvero "on site", presso la sede di cui al Paragrafo 1.1, in accordo con il piano concordato.

Al termine di ciascun mese e comunque non oltre il terzo giorno lavorativo successivo al mese di riferimento, il Responsabile della fornitura predisporrà e firmerà il "**Consuntivo Attività**", dichiarando l'impegno, in termini di giorni persona, effettivamente erogato, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto di Sogei, ed allegato alla fatturazione.

Le risorse che si occuperanno delle attività di supporto specialistico, pur dovendo svolgere l'incarico in oggetto in sistematico contatto con Sogei, opereranno senza alcun vincolo di subordinazione ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Tali risorse svolgeranno le proprie prestazioni nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovrà operare.

La Società si impegna a presentare a Sogei, prima dalla data di stipula del contratto, un elenco contenente i nominativi ed i curricula delle risorse da utilizzare per lo svolgimento delle attività previste.

6. Modalità di comunicazione

Al fine di assicurarne il coordinamento, il Responsabile tecnico del servizio dovrà garantire la propria reperibilità negli orari di servizio indicati al precedente paragrafo 1.1.

A tal fine la Società comunicherà all'atto della stipula del contratto, un numero di telefono italiano o numero verde, almeno un numero di fax italiano e un indirizzo di e-mail (della società) ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi ed un sito web.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale e fino alla scadenza del contratto, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

Sogei nel corso di esecuzione del contratto potrà individuare altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento del servizio.

7. Verifiche di conformità

Nel corso delle attività contrattuali la committente effettuerà le verifiche di conformità volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

In particolare Sogei procederà secondo le modalità contrattualmente previste:

- alla verifica di conformità delle attività di manutenzione sulla base dei riscontri forniti nell'Elenco degli interventi;
- alla verifica di conformità delle licenze opzionali ove richieste;
- alla verifica di conformità dei servizi di supporto specialistico sulla base dei riscontri forniti nel Consuntivo Attività.

La Società è tenuta a prestare a Sogei a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione di Sogei le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica.

Ove, per cause ad essa non imputabili, Sogei non possa provvedere alla verifica di conformità nel termine stabilito, Sogei stessa fisserà altra data, restando inteso che tale rinvio non potrà in alcun caso costituire accettazione tacita dei prodotti e dei servizi.

8. Livelli di servizio

La Società dovrà rispettare i livelli di servizio di seguito specificati.

Gravità malfunzionamento	Tempo di presa in carico del malfunzionamento	Tempo di risoluzione
Critica	4 ore lavorative	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o applicare un workaround entro due (2) giorni lavorativi a partire al momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento. Trascorsi 2 giorni senza aver trovato un workaround, sarà necessario l'intervento diretto presso le sedi, di cui al paragrafo 1.1, di un tecnico esperto.
Alta	6 ore lavorative	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o applicare un workaround entro due (2) giorni lavorativi a partire al momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
Media	1 giorno lavorativo	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o applicare un workaround entro cinque (5) giorni lavorativi a partire al momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
Bassa	2 giorni lavorativi	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o applicare un workaround entro dieci (10) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.

Procedura negoziata ai sensi dell'ex art. 63 comma 2 lett. b), n. 2 e 3) del D. Lgs 50/2016, per l'acquisizione di servizi e di prodotti BDNA, Digital Guardian, Nlyte, StarSupport per Sogei e i dipartimenti RGS e DT del MEF - ID 2014

Capitolato tecnico

Classificazione: Consip Public

Ai fini della individuazione della tipologia di gravità di malfunzionamento in essere, faranno fede le seguenti definizioni:

- **Critica:** la soluzione software adottata risulta bloccata o totalmente non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" di Sogei;
- **Alta:** un prodotto della soluzione software adottata, utilizzato per un'attività "business critical" non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata;
- **Media:** un prodotto non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste;
- **Bassa:** alcune funzionalità secondarie della soluzione adottata risultano degradate o non corrispondenti agli standard richiesti.

La Società dovrà inoltre fornire:

- follow-up, a seconda del livello di gravità del malfunzionamento:
 - entro 4 ore lavorative, dalla presa in carico, per gravità critica;
 - entro 8 ore lavorative, dalla presa in carico, per gravità alta;
 - entro 16 ore lavorative, dalla presa in carico, per gravità media;
 - entro 24 ore lavorative, dalla presa in carico, per gravità bassa;

dove per "follow-up" deve intendersi, in caso di problemi non immediatamente risolvibili, il tempo intercorrente tra il primo e il secondo contatto telefonico tra Sogei e la Società.

A fronte del mancato rispetto delle soglie sopra indicate, Sogei procederà all'applicazione delle penali, secondo le modalità previste nel contratto.