



## ALLEGATO 2

### CAPITOLATO TECNICO

#### PRODOTTI E SERVIZI FINASTRA - ID 2210

#### INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>CONTESTO, OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA.....</b>	<b>3</b>
2.1	LICENZE ATTUALI.....	3
2.2	NUOVE LICENZE.....	4
2.3	SERVIZIO DI MANUTENZIONE .....	6
2.4	SERVIZIO FINASTRA CARE.....	6
2.5	FINASTRA UPGRADE PREMIUM.....	7
2.6	SUPPORTO SPECIALISTICO .....	8
2.7	DURATA E SEDE DELLA FORNITURA .....	8
<b>3</b>	<b>MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>9</b>
3.1	PIANO OPERATIVO, CONSEGNA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE.....	9
3.2	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	9
3.3	EROGAZIONE DEL SERVIZIO FINASTRA CARE E UPGRADE PREMIUM .....	11
3.4	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO .....	11
<b>4</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITA' .....</b>	<b>12</b>



# 1 PREMESSA

Il presente documento riguarda l'acquisizione di prodotti e servizi Finastra, per la manutenzione ed il potenziamento della Piattaforma di "Trade e Risk Management" del debito pubblico, nell'ambito del Dipartimento del Tesoro.

In particolare, la richiesta del dipartimento riguarda:

- fornitura del servizio di manutenzione sulle Licenze attuali;
- fornitura in noleggio ('subscription') di Nuove licenze - Primo Ordinativo;
- fornitura in noleggio ('subscription') di Nuove licenze - Ordinativi Successivi;
- fornitura del servizio 'Finastra Care';
- fornitura del Servizio di Upgrade Premium (opzionale);
- fornitura del Supporto specialistico (opzionale e a consumo).

Salvo diversa esplicita indicazione, ai termini riportati di seguito, viene attribuito, ai fini del presente Capitolato e del Contratto (di cui il presente documento costituisce parte integrante), il significato di seguito indicato:

- **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., beneficiaria della fornitura;
- **Amministrazione:** il Ministero dell'Economia e delle Finanze, in particolare il Dipartimento del tesoro;
- **Impresa/Fornitore:** la società Finastra Italy s.r.l., affidataria della fornitura;
- **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 l'Impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Fornitura:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato tecnico;
- **Noleggio (o 'subscription'):** indica la modalità di concessione delle Licenze in uso a tempo determinato, con le modalità indicate nel presente Capitolato;
- **Malfunctionamento:** 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.
- **Direttore dell'esecuzione:** la persona, individuata da Sogei come interlocutore tecnico dell'Impresa per tutte le attività contrattuali.
- **Piattaforma:** l'insieme delle componenti hardware e software che compongono l'applicativo Finastra per la gestione del "Trade and Risk Management" del debito pubblico, nell'ambito del Dipartimento del Tesoro.



## 2 CONTESTO, OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

### 2.1 Licenze attuali

Di seguito, l'elenco delle Licenze che attualmente compongono la Piattaforma di "Trade e Risk Management" del debito pubblico. Nella prima Tabella, sono elencate le Licenze già in possesso dell'Amministrazione, alla stipula dell'attuale contratto, per le quali è previsto un canone unitario:

Tabella 1 – LICENZE ATTUALI - installate alla stipula dell'attuale contratto		
Nome Prodotto	Ambiente	Quantità
Capital Kondor Administrator	PROD	2
Capital Kondor All Std Asset Classes	PROD	6
Capital Kondor Advanced Trading API	PROD	21
Capital Kondor Back Office User	PROD	6
Risk Administrator	PROD	2
Risk - Limits	PROD	6
Risk – Credit	PROD	4
Risk - Limits API	PROD	14
Capital Deal Flow Advanced Trading Module	PROD	1
Capital Inflation Module	PROD	7
Capital Kondor Off Trading Floor API	PROD	6
Capital Kondor Administrator	TEST	4
Capital Kondor All Std Asset Classes	TEST	8
Capital Kondor Advanced Trading API	TEST	36
Capital Kondor Off Trading Floor API	TEST	8
Capital Kondor Back Office User	TEST	12
Risk Administrator	TEST	4
Risk - Limits	TEST	6
Risk - Credit	TEST	4
Risk - Limits API	TEST	28
Capital Inflation Module	TEST	14
Capital Deal Flow Advanced Trading Module	TEST	2

nella seconda Tabella sono elencate le Licenze acquisite, in forza di successivi ordinativi, nel corso di vigenza dell'attuale contratto:

Tabella 2 – LICENZE ATTUALI - installate in corso di vigenza dell'attuale contratto		
Nome Prodotto	Ambiente	Quantità

Classificazione del documento: Consip confidential

Procedura negoziata per l'acquisizione di prodotti e servizi Finastra - ID 2210

Allegato 2 - Capitolato tecnico



Capital Kondor All Std Asset Classes	PROD	4
Capital Kondor Advanced Trading API	PROD	6
Capital Kondor Off Trading Floor API	PROD	5
Capital Kondor Back Office User	PROD	6
Capital Multicurve Module	PROD	9
Global Component DRT (Reuters-Bloomberg)	PROD	1
Capital XL trading Server	PROD	1
Capital XL trading Utenti	PROD	2
Capital Inflation Module	PROD	2
Capital Kondor Administrator	TEST	1
Capital Kondor All Std Asset Classes	TEST	4
Capital Kondor Advanced Trading API	TEST	4
Capital Kondor Off Trading Floor API	TEST	4
Capital Kondor Back Office User	TEST	4
Multicurve Module	TEST	4
Risk Administrator	TEST	1
Risk - Limits	TEST	4
Risk - Credit	TEST	4

## 2.2 Nuove Licenze

Sono state individuate una serie di Nuove Licenze, da acquisire in modalità 'subscription' nel corso di durata del contratto.

Di seguito, sono indicate le Licenze costituenti il Primo Ordinativo che verrà effettuato alla stipula del futuro contratto:

Tabella 3 - NUOVE LICENZE – Primo Ordinativo da acquisire alla stipula del contratto		
CARATTERISTICHE PRODOTTI		
Nome Prodotto	Ambiente	Quantità
Capital Kondor Insight (UX)	PROD	9

Nella Tabella successiva sono invece indicate le Licenze che potranno essere acquisite, secondo le necessità, mediante Ordinativi Successivi, nel corso di vigenza del futuro contratto.

Tabella 4 - NUOVE LICENZE - Ordinativi Successivi acquisibili in corso di vigenza del contratto		
CARATTERISTICHE PRODOTTI		
Nome Prodotto	Ambiente	Quantità

---

Classificazione del documento: Consip confidential

Procedura negoziata per l'acquisizione di prodotti e servizi Finastra - ID 2210

Allegato 2 - Capitolato tecnico



Capital Deal Flow Advanced Trading Module	PROD	1
Capital Inflation Module	PROD	2
Capital kondor Administrator	PROD	2
Capital kondor Adv. Trad. API	PROD	2
Capital kondor Off Trading Floor API	PROD	2
Capital kondor All Std Asset Classes	PROD	2
Capital kondor Back Office - User	PROD	1
Capital Multicurve Module	PROD	2
Capital XL Trading Utenti	PROD	1
Capital Yield Curve Interpolation module	PROD	1
Risk - Credit	PROD	2
Risk - Limit	PROD	2
Risk Market user	PROD	2
Risk Administrator	PROD	2
Capital Pricing	PROD	1
Global Component DRT	PROD	1
Global Collateral Base	PROD	1
Fabric Connect (Core)	PROD	1
Fabric Connect (External Connection)	PROD	1
Capital Kondor Financial Server (OpenKFS)	PROD	1
Capital Kondor Insight (UX)	PROD	1
Curves	PROD	1
Risk Insight (UX)	PROD	1
Risk Market Engine	PROD	1
Detect	PROD	1
Capital kondor Back Office - User	TEST	1
Risk Administrator	TEST	1
Capital kondor All Std Asset Classes	TEST	1
Capital kondor Administrator	TEST	1
Capital kondor Adv. Trad. API	TEST	1
Capital kondor Off Trading Floor API	TEST	1
Capital Multicurve Module	TEST	1
Risk - Credit	TEST	1
Risk - Limit	TEST	1



## 2.3 Servizio di Manutenzione

E' richiesta la manutenzione delle Licenze attuali (Tabella 1 e Tabella 2), per tutta la durata del nuovo contratto.

E' richiesta la concessione in uso, a tempo determinato ('subscription' / 'noleggio'), delle Nuove Licenze (Tabella 3 e Tabella 4), dal momento del relativo Ordinativo, per tutta la residua durata del contratto. La modalità 'subscription' prevederà l'erogazione di un servizio di manutenzione con modalità del tutto analoghe a quella delle Licenze già in uso.

Il Servizio di manutenzione è volto a rimuovere le cause e gli effetti di anomalie, difetti o impedimenti all'esecuzione delle applicazioni o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione.

Tutte le segnalazioni di malfunzionamento dovranno essere gestite dal servizio Technical Help Desk di Finastra, che verrà attivato a fronte di una segnalazione da parte di Sogei.

## 2.4 Servizio Finastra Care

E' richiesta l'erogazione, per tutta la durata del futuro contratto, del Servizio Finastra Care, una consulenza ed un supporto specializzato sulle tematiche, consistente nelle seguenti attività.

**AFFIANCAMENTO DI PRIMO LIVELLO:** è finalizzato all'analisi di problematiche nell'utilizzo della Suite Fusion. Il consulente Finastra colleziona tutte le informazioni necessarie, effettua test, compila opportunamente le informazioni richieste per l'apertura dei 'case' e fa da tramite con il Customer Support di Finastra (preposto al supporto) e con il centro di sviluppo Finastra. L'affiancamento di primo livello si applica alle funzionalità standard della suite Finastra. Sono escluse le integrazioni eseguite da terze parti. Durante l'espletamento del servizio tutte le richieste emerse saranno documentate da Finastra e verranno indirizzate secondo le priorità condivise con utente finale.

**SUPPORTO TECNICO-FUNZIONALE:** prevede la consulenza di esperti Finastra sulle funzionalità standard e custom di Fusion Kondor (Custom Window, Store Procedure, Open report) ed affiancherà Sogei per suggerire l'utilizzo migliore della suite Finastra nell'implementazione delle funzionalità richieste dagli utenti del sistema GEDI. Lo scopo di questo servizio è di supportare gli utenti durante le loro attività giornaliere per risolvere problemi funzionali e tecnici, e per sfruttare al meglio le funzionalità della Suite Fusion. Inoltre il consulente Finastra condividerà le best practice per soddisfare le esigenze dell'utente finale. Le attività che rientreranno nel presidio tecnico-funzionale possono essere di varia natura:

- **New Enhancement:** il supporto suggerisce nuove soluzioni che possono essere utilizzate con la versione corrente della Suite al MEF o disponibili con le nuove versioni di Fusion Kondor e Fusion Risk;
- **Gestione Dati Finanziari:** il supporto si preoccupa di rivedere e monitorare l'adeguatezza dei dati finanziari propedeutici alla Suite Finastra: strumenti finanziari, curve, contribuzioni realtime, tassi di interesse, ecc. Il supporto specialistico fornirà consulenza sulle best practice di mercato per minimizzare l'effort e avere una base dati consistente;
- **Amministrazione:** supporto definisce i batch e li ottimizza;
- **Standard e reports:** il supporto analizza problematiche su risultati/calcoli inaspettati della repostistica standard di Fusion Kondor e Fusion Risk, dare spiegazioni e correggere eventuali errori;
- **Formazione:** il supporto specialistico effettuerà delle giornate di formazione avanzata e di dettaglio su particolari report / modelli di pricing presenti in Fusion Kondor e Fusion Risk, ricalcolando con gli utenti tutti i valori finanziari. Questa formazione potrà essere richiesta dall'Amministrazione. Potrà altresì fornire dei



corsi di formazione base a chi non conosce la suite Finastra facendo una panoramica generale sulle funzionalità standard degli applicativi, in generale la durata dei corsi di formazione base è di 4 giorni;

- **Customizzazioni:** custom windows, stored procedures e open reports rappresentano le customizzazioni della Suite Finastra. In questo caso, il supporto assicura le seguenti attività:
  - o **proporre dei pacchetti di customizzazione** Finastra che possono sostituire eventuali customizzazioni del cliente per ottimizzare il sistema e rendere più veloci eventuali progetti di upgrade;
  - o **studiare e analizzare nuove customizzazioni** in accordo con le esigenze dell'utente finale;
  - o **controllare l'impatto delle customizzazioni** sulla performance del sistema.

**MANUTENZIONE PREVENTIVA:** per alcune fasi e funzionalità specifiche di Fusion Kondor e Fusion Risk è importante la corretta manutenzione di tutto il sistema. Finastra procederà ad effettuare i controlli necessari per prevenire ogni possibile errore al meglio delle proprie possibilità. Questo assicurerà che le azioni necessarie per mantenere le prestazioni del sistema secondo le aspettative del Dipartimento del Tesoro saranno prese in anticipo (ad esempio prima e durante il periodo di asta).

Finastra effettuerà le seguenti attività:

- o **controlli sulle attività di routine** necessarie al corretto funzionamento del sistema. Queste attività includeranno controlli come lo spazio su disco su hardware, l'osservazione fisica dei data center, l'utilizzo della banda e altri parametri vitali;

**DATA CLEAN UP:** Finastra fornisce la propria esperienza per tenere sotto controllo il volume dei deals e dei dati, stabilendo un check di dati da effettuare con una cadenza annuale. In questo caso il supporto Finastra fornirà una consulenza tecnica su come effettuare le seguenti attività:

- o **lanciare analisi** sul database per verificare la corretta cancellazione dei dati;
- o **analizzare con Sogei** la situazione corrente della base dati ed eventuale crescita dei volumi;
- o identificare eventuali punti di congestione nell'utilizzo del sistema;
- o **dettagliare le azioni da intraprendere sulla base dati** (salvare i dati da bonificare in apposite tabelle, lanciare i comandi di archiviazione dati e di pulizia dei dati statici, cancellare le custom window non utilizzate, e altri dati non più utilizzati dal sistema, rimuovere i codici di mercato non utilizzati, ecc.) e fornire una approfondita documentazione.

**PATCHING:** all'interno del servizio Finastra Care è incluso il servizio di installazione validazione delle patch di sistema. Tipicamente il servizio si intende dimensionato per una media di circa 3 attività annuali di patching sugli ambienti presenti al MEF.

## 2.5 Finastra Upgrade Premium

E' richiesta l'erogazione del servizio Upgrade Premium della suite Finastra, durante la vigenza del futuro contratto; questo servizio è opzionale e sarà attivato a richiesta dall'Amministrazione. La modalità di upgrade prevede i seguenti passaggi:

- o esecuzione dell'upgrade tecnologico sugli ambienti dell'Amministrazione implementando l'ultima versione della suite Finastra (in supporto al team di consulenti tecnici del Finastra Care dedicati a questo task durante upgrade);



- esecuzione dei test di non regressione per tutte le funzionalità standard e custom della suite Finastra utilizzate dal MEF (sono fuori dal perimetro dei test di non regressione le integrazioni di terze parti) sia on site che tramite collegamento da remoto;
- training agli utenti sulle nuove funzionalità;
- supporto UAT con gli utenti;
- go-live in produzione

## 2.6 Supporto specialistico

E' richiesta l'erogazione di servizi professionali di Supporto specialistico, da utilizzare a consumo durante l'intera durata contrattuale, facenti capo ai seguenti profili:

**Project Manager:** *può essere impegnato in attività di alto profilo, come interfaccia del committente, pianificazione della fornitura, gestione delle altre risorse. Ha conoscenza di tutti gli aspetti contrattuali e degli obblighi nei confronti di Sogei, assicurando professionalità ed efficienza;*

**Technical consultant:** *si occupa della delivery della fornitura, da un punto di vista tecnico, in particolare cura l'installazione dei software e la loro integrazione con l'ambiente del cliente.*

**Business Consultant:** *lavora in collaborazione con Sogei, in qualità di esperto funzionale, relativamente agli strumenti finanziari ed ai prodotti Finastra*

L'impegno massimo di queste figure professionali, sarà il seguente:

- a) n.75 giornate del profilo Project Manager;
- b) n.200 giornate del profilo Business Consultant;
- c) n.225 giornate del profilo Technical Consultant.

## 2.7 Durata e sede della fornitura

La durata della fornitura sarà di 60 (sessanta) mesi. La consegna di tutti i prodotti e l'erogazione di tutti i servizi previsti dal presente Capitolato dovrà avvenire presso la sede del Dipartimento del Tesoro, via XX Settembre, 97, Roma, o in altra sede della Sogei S.p.A.





### 3 MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

L'Impresa comunicherà alla Sogei, alla 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 la Sogei, nella persona del proprio Direttore dell'esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

#### 3.1 Piano operativo, Consegna, installazione e configurazione

Il Responsabile della fornitura, entro 5 (cinque) giorni solari dall'Ordinativo di fornitura, dovrà sottoporre al Direttore dell'esecuzione un **"Piano Operativo"** contenente le specifiche modalità di consegna, installazione e configurazione dei prodotti, di cui al precedente paragrafo 2.2, individuando, per ciascuna attività, personale, mezzi e tempi di esecuzione.

Al termine delle attività di installazione (ed eventuale configurazione) delle licenze, il Fornitore dovrà redigere un apposito **"Rapporto di fine installazione"**; tale documento dovrà riportare le seguenti informazioni:

- *la data ed il luogo di svolgimento delle attività;*
- *la titolarità delle licenze software rilasciate;*
- *la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;*
- *la descrizione degli eventuali problemi riscontrati;*
- *la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati;*
- *la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui alla documentazione tecnica e d'uso;*
- *l'eventuale configurazione effettuata;*
- *l'articolazione delle prove proposte per la verifica di conformità.*

Il software dovrà essere consegnato unitamente alla manualistica tecnica d'uso e su di esso sarà effettuata una verifica di funzionalità, secondo le modalità indicate nel presente Capitolato.

I servizi sopra indicati dovranno essere erogati dall'Impresa presso la sede di fornitura indicate al paragrafo 2.7.

Tutte le attività di consegna, installazione o configurazione dei prodotti dovranno essere eseguite con le modalità e nel rispetto dei termini previsti nel **"Piano Operativo"**, pena l'applicazione delle penali previste nel contratto.

#### 3.2 Erogazione del servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione comprende:

- a) ricezione delle segnalazioni di malfunzionamento attraverso servizio di helpdesk e registrazione elettronica di ciascuna segnalazione in modo da tracciarne elettronicamente il ciclo di vita fino alla sua chiusura;
- b) attività di verifica e diagnosi di primo e secondo livello e conseguente attivazione della manutenzione correttiva;
- c) predisposizione e consegna di nuove versioni di componenti software che risolvono i malfunzionamenti segnalati, con redazione delle relative note di rilascio;
- d) eventuale intervento di secondo livello on site effettuato da personale tecnico specializzato per attività di ripristino delle funzionalità del software nel caso in cui il problema lo richieda;
- e) 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 Sogei comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti aprendo un 'case' tramite il portale Finestra \_\_\_\_\_.

L'Impresa provvederà a comunicare, via mail, il numero del 'case' ed il livello di severità assegnato a ciascuna chiamata. La comunicazione del numero di ticket, da parte dell'Impresa, rappresenterà l'apertura della chiamata dalla quale decorreranno i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti segnalati.

mediante contatto telefonico al numero verde \_\_\_\_\_ messo a disposizione dall'Impresa la quale nel corso di detto contatto telefonico provvederà a comunicare alla Sogei il numero di ticket ed il livello di gravità assegnato a ciascuna chiamata. A seguito del suddetto contatto telefonico, la Sogei, in un lasso di tempo immediatamente successivo invierà all'indirizzo \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_ una e-mail di conferma con l'indicazione espressa del livello di gravità ed il numero di ticket assegnato dall'Impresa con eventuali ulteriori dettagli del malfunzionamento.

La comunicazione del numero di ticket da parte dell'Impresa rappresenterà **l'apertura della chiamata** dalla quale decorreranno i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti segnalati.

L'Impresa accetta la seguente classificazione dei Livelli di gravità e dei rispettivi termini perentori di ripristino:

- Livello di gravità 1: "indica una situazione di emergenza nella quale sia il Sistema di standby primario che quello secondario producano risultati non corretti ovvero risultino gravemente non funzionanti e nella quale una molteplicità di Utenti riscontri contemporaneamente i medesimi problemi."; in tal caso, il ripristino della piena operatività deve avvenire entro 8 ore lavorative per almeno il 95% dei casi, su base trimestrale; nel restante 5% dei casi il ripristino deve avvenire entro 2 giorni lavorativi;
- Livello di gravità 2: "indica una situazione nella quale una funzione essenziale del Software non sia operativa, produca una perdita di funzionalità o una prestazione non efficiente per uno o più Utenti, ma rispetto alla quale sia comunque disponibile un workaround temporaneo o un sistema di standby."; in tal caso, il ripristino della piena operatività deve avvenire entro 2 giorni lavorativi per almeno il 90% dei casi, su base trimestrale; nel restante 10% dei casi il ripristino deve avvenire entro 4 giorni lavorativi".
- Livello di gravità 3: "indica un problema minore del Software con un impatto di modesta rilevanza per gli utenti o sul sistema informatico interno del Contraente"; in tal caso, il ripristino della piena operatività deve avvenire entro 5 giorni lavorativi per almeno l'80% dei casi, su base trimestrale; nel restante 20% si richiede una condivisione tra le parti e una pianificazione dell'intervento di ripristino".
- Livello di gravità 4: "indica una situazione che non produce impatti operativi, ad esempio interrogazioni generiche sul funzionamento del Software".

Ai fini del rispetto dei suddetti termini di cui al precedente comma, è ammessa anche la realizzazione di un workaround (i.e. soluzione temporanea) o l'effettuazione di una riparazione di emergenza o l'implementazione di una procedura operativa alternativa che riduca l'impatto del guasto e/o malfunzionamento rilevante. In ogni caso, l'Impresa continuerà ad adottare ogni misura ragionevole al fine di correggere definitivamente il malfunzionamento. L'Impresa si impegna a dare pronta comunicazione alla Sogei dell'implementazione ed attivazione di una soluzione temporanea del malfunzionamento.

Entro un periodo di tempo ragionevole a partire dall'apertura della chiamata, l'Impresa comunicherà alla Sogei una stima ragionevole delle modalità e dei tempi necessari per la risoluzione in via definitiva del problema e/o malfunzionamento segnalato.

L'Impresa potrà apportare le modifiche ed i miglioramenti tecnici ritenuti opportuni, al fine di elevare il grado di affidabilità dei prodotti e/o di semplificare la manutenzione, provvedendo a proprie spese alle relative installazioni.

L'Impresa non avrà alcun obbligo di manutenzione, ai sensi del presente articolo, con riferimento a malfunzionamenti che: (i) non siano riproducibili o identificabili; e/o (ii) derivino da un uso dei Prodotti non conforme alle previsioni del presente contratto o nell'ambito di un sistema operativo diverso dal "Sistema"; e/o (iii) siano causati da negligenza di Consip/Amministrazione, da un uso non corretto o abusivo dei Prodotti, da caso fortuito e/o



forza maggiore, dall'effettuazione di modifiche ai Prodotti non autorizzate e che incidano sul corretto funzionamento e sulla performance dei Prodotti o causino delle incompatibilità con la versione corrente o con nuove versioni dei Prodotti e siano dovuti al fatto che Consip/Amministrazione ha compiuto delle modifiche alla configurazione dei Prodotti o altre modifiche senza il preventivo consenso dell'Impresa.

L'Impresa avrà il diritto di dichiarare obsoleti i propri Prodotti o specifiche versioni dei Prodotti, fornendo alla Sogei congruo preavviso scritto di almeno 12 (dodici) mesi nel caso di singoli Prodotti e di 6 (sei) mesi nel caso di specifiche versioni dei Prodotti. Le parti concordano, altresì, che dal momento di efficacia dell'obsolescenza, a seguito della predetta comunicazione, l'Impresa non avrà obblighi di manutenzione con riferimento a malfunzionamenti dei Prodotti dichiarati obsoleti (bug del sistema), ma rimarrà in vigore per l'Impresa l'obbligo di fornire i servizi di assistenza sui Prodotti secondo le modalità specificate nel presente contratto (quali implementazione di procedure operative alternative o di ogni misura ragionevole volta a correggere il malfunzionamento rilevante).

Il **Responsabile della fornitura** è tenuto a produrre, alla fine di ogni trimestre, un **"Elenco degli interventi e consuntivo attività"**, contenente, tra l'altro, tutti gli interventi di manutenzione, eseguiti, nel periodo di riferimento, secondo le modalità e con il contenuto indicati nel presente Capitolato, con evidenza di quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti. L' **"Elenco degli interventi e consuntivo attività"** dovrà essere firmato, per accettazione, dal **Direttore dell'esecuzione** e allegato alla fatturazione.

Ove, per la risoluzione dei malfunzionamenti, fosse necessario l'intervento del personale dell'Impresa 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.

L'orario del servizio di manutenzione sarà dalle 09.00 alle 18.00 da lunedì a venerdì, escluse le festività pubbliche locali, delle banche e del mercato.

### 3.3 Erogazione del servizio Finastra Care e Upgrade Premium

L'erogazione dei servizi Finastra Care e Upgrade Premium sarà preventivamente pianificata, di concerto tra il Direttore dell'esecuzione ed il Responsabile della fornitura e formalizzata nel **"Piano operativo dei Servizi"**.

Il Responsabile della fornitura, nel **"Elenco degli interventi e Consuntivo attività"** che produce trimestralmente, dichiara la corretta erogazione del Servizio Finastra Care e del Servizio Upgrade Premium, descrivendo quanto svolto nel periodo di riferimento ed indicando gli eventuali scostamenti rispetto al **"Piano operative dei servizi"**.

### 3.4 Erogazione del servizio di supporto specialistico

Il servizio di supporto specialistico consiste nella messa a disposizione di un tecnico specializzato, per le attività di configurazione, personalizzazione, tuning e ottimizzazione della piattaforma, nonché per tutte le attività di training on the job, da erogarsi **a consumo**, su esplicita richiesta di Sogei, dalla data di stipula del contratto e per tutta la sua vigenza.

Le giornate di supporto che l'Impresa dovrà mettere a disposizione saranno preventivamente pianificate, di concerto tra il **Direttore dell'esecuzione** ed il **Responsabile della fornitura**, e formalizzate in un apposito **"Piano operativo dei servizi di supporto"**. In relazione al piano concordato l'Impresa si impegna a garantire, nei giorni previsti, la presenza delle risorse richieste.

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 del dipartimento del tesoro o della Sogei, in accordo con il piano concordato.



Il Responsabile della fornitura, nel **“Elenco degli interventi e Consuntivo attività”**, che produce trimestralmente, dichiara l’impegno, in termini di giorni persona, effettivamente erogato, nel periodo di riferimento.

L’orario del servizio di supporto sarà dalle 09.00 alle 18.00 da lunedì a venerdì, escluse le festività pubbliche locali, delle banche e del mercato.

## 4 VERIFICA DI CONFORMITA’

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell’art. 314 del DPR 207/2010 e verrà effettuata:

- con riferimento alla fornitura, di cui al paragrafo 2.3, per la parte relativa alle manutenzioni delle Licenze Attuali, entro i 15 gg. successivi alla consegna del “Elenco degli interventi e consuntivo attività”;
- con riferimento alla fornitura, di cui al paragrafo 2.3, per la parte relativa al noleggio delle Nuove Licenze, entro 15 gg. lavorativi successivi dalla presentazione del “Rapporto di fine installazione” ovvero del “Elenco degli interventi e consuntivo attività”, del periodo di riferimento;
- con riferimento alla fornitura dei Servizi, di cui ai paragrafi 2.4 e 2.5 (Servizio Finastra Care e Finastra Upgrade Premium), entro 15 gg. dalla presentazione del “Elenco degli interventi e consuntivo attività”, del periodo di riferimento;
- con riferimento alla fornitura dei Servizi, di cui ai paragrafi 2.6 (Servizi di Supporto Specialistico), entro i 15 gg. successivi dalla presentazione del “Elenco degli interventi e consuntivo attività”, del periodo di riferimento.

L’Impresa prende atto ed accetta che la verifica di conformità possa comprendere anche prove diverse da quelle suggerite dall’Impresa all’interno del rapporto di installazione.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d’arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, ed in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Documento.

L’Impresa è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l’assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del relativo verbale verrà considerata quale “Data di accettazione della Fornitura” o “Data di accettazione del Servizio”, limitatamente alle prestazioni in esso comprese, ed in tal caso, l’Impresa potrà procedere alla relativa fatturazione, secondo le modalità indicate nel contratto.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, l’Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Sogei. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità desse esito negativo, la Sogei, ferma l’applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire in tutto o in parte le prestazioni a terzi in danno dell’Impresa.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell’Impresa.