



## **ALLEGATO 2**

### **CAPITOLATO TECNICO**

#### **PER L'ACQUISIZIONE DELLA SOLUZIONE SOFTWARE SERVER ENTERPRISE ZEND PER SOGEI (ID 2244)**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP INTERNAL**



## INDICE

<b>1</b>	<b>CONTESTO TECNICO ORGANIZZATIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>5</b>
2.1	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	5
2.2	DIMENSIONAMENTO.....	5
2.3	DURATA .....	6
<b>3</b>	<b>SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO .....</b>	<b>7</b>
3.1	RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA PER LE ATTIVITÀ CONTRATTUALI .....	7
3.2	RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA PER LA GESTIONE DEGLI AFFIDAMENTI.....	7
<b>4</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE .....</b>	<b>9</b>
4.1	ATTIVITÀ DI INIZIO FORNITURA.....	9
4.2	CONSEGNA E MODALITÀ DI VERIFICA DEL SOFTWARE .....	9
4.3	SERVIZI DI MANUTENZIONE .....	10
4.4	SERVIZI PROFESSIONALI .....	13
<b>5</b>	<b>FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE .....</b>	<b>14</b>
5.1	PROFILI PROFESSIONALI .....	14
5.1.1	<i>Specialistica di prodotto</i> .....	14
5.1.2	<i>Formatore</i> .....	15
<b>6</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ .....</b>	<b>17</b>
6.1	TPC - TEMPESTIVITÀ DELLA PRESA IN CARICO DELLA SEGNALAZIONE DEL MALFUNZIONAMENTO.....	18
6.2	TROI - TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ IN ESERCIZIO .....	19
6.3	RSSS - RILIEVI SUL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	20
6.4	RLFN - RILIEVI SULLA FORNITURA.....	20
6.5	RCPR - RITARDO NELLA CONSEGNA.....	21
<b>7</b>	<b>ACRONIMI E DEFINIZIONI .....</b>	<b>23</b>



## 1 CONTESTO TECNICO ORGANIZZATIVO

La soluzione software ZEND SERVER è stata, a suo tempo, individuata da Sogei, mediante una ricerca di mercato, come la più rispondente alle proprie esigenze, in quanto:

- dà la possibilità di installare il prodotto SW su server condivisi tra i vari sviluppatori, per garantire la conformità degli ambienti di sviluppo con quelli di validazione e produzione;
- consente l'interfacciamento con RDBMS Oracle (RDBMS standard Sogei per le applicazioni Web);
- dispone di funzionalità aggiuntive, rispetto a quelle presenti nel motore PHP, tra cui sottosistemi specializzati per la gestione delle sessioni, la gestione delle code di lavoro, la diagnosi dei problemi, la replica delle configurazioni in un cluster e il deployment delle applicazioni;
- mette a disposizione un supporto post-vendita basato su livelli di servizio.

Il prodotto si è, nel tempo, rivelato stabile e flessibile, consentendo di semplificare l'installazione e l'aggiornamento dei vari componenti ma anche lo sviluppo di applicazioni, grazie al debugger ed al profiler integrati, nonché all'innovativo Z-Ray che permette di ispezionare a posteriori i dettagli di una richiesta, anche in ambiente di produzione.

Le applicazioni PHP di Sogei stanno migrando dalla soluzione infrastrutturale adottata in passato, basata su compilazione personalizzata delle sorgenti open source di Apache e PHP, a quella che rappresenta il nuovo standard aziendale, fortemente voluto dal supporto sistemistico e basata appunto sul prodotto Zend Server della Rogue Wave.

Durante la fase di migrazione, che è tuttora in corso, l'esigenza principale è quella di mantenere sostanzialmente inalterate le applicazioni esistenti: con Zend Server è possibile soddisfare anche questo requisito, nonostante il prodotto promuova di default un layout diverso per il codice sviluppato, che gli permetterebbe di facilitarne il deploy. Per i progetti, l'adeguamento al nuovo layout ha un impatto sensibile, e questa attività verrà pianificata a valle del processo di migrazione.

Quando possibile, Sogei sta iniziando ad utilizzare dei sottosistemi avanzati offerti dal prodotto,



come la “work queue” che permette di schedare operazioni in momenti prestabiliti senza dover più ricorrere alla “crontab” di sistema.

Tutte le attività di configurazione e di gestione sono svolte attraverso una comoda interfaccia Web grafica, pensata per gestire centralmente cluster anche molto grandi, come se si trattasse di un solo server, attraverso la replicazione automatica delle configurazioni, del software applicativo e l’invio parallelo dei comandi su tutte le macchine di un cluster.



## 2 OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA

### 2.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

La soluzione SW, richiesta da SOGEI, dovrà prevedere l'uso illimitato delle licenze e la possibilità di acquisire anche i servizi accessori di formazione e supporto specialistico, in particolare:

#### 1. Licenze, in modalità Unlimited e relativa manutenzione:

- a) è richiesta la fornitura, a tempo determinato (noleggio), di Licenze Zend Server Unlimited Linux e Windows Enterprise Production;
- b) è richiesta la fornitura, a tempo determinate (noleggio), di Licenze Zend Server Enterprise Solution Development;

#### 2. Servizi di Supporto Specialistico:

- sono previste n.15 giornate della figura professionale "Specialista di prodotto" Zend, erogabili a consumo, nel corso della durata contrattuale;
- sono previste n. 15 giornate di una figura professionale "Formatore" su prodotti Zend, che erogabili a consumo, nel corso della durata contrattuale.

### 2.2 DIMENSIONAMENTO

Il dimensionamento iniziale della fornitura è rappresentato dalla tabella sottostante. Si sottolinea il fatto che le quantità ivi rappresentate tengono conto dello scenario di partenza del modello architetturale ipotizzato, e che nel corso della fornitura potranno essere effettuate ulteriori installazioni dei prodotti in elenco, essendo richiesta la **modalità "unlimited"**. Si precisa inoltre che per sistemi e server si intendono quelli gestiti da SOGEI S.p.A. indipendentemente dalle applicazioni che ospitano che possono essere, in virtù delle Convenzioni attive di Sogei, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le applicazioni del MEF, Corte dei conti, Finanze e Agenzie Fiscali, Min. Interni, Min Salute.

Licenze	Unità di Misura	QUANTITA'
Zend Server Enterprise Solution ambiente Produzione	N.ro di Server	270



Zend Server Enterprise Solution ambiente Staging/Test	N.ro di Server	120
Zend Server Enterprise Solution ambiente Sviluppo	N.ro di Server	120

### **2.3 DURATA**

Il contratto dispiega i suoi effetti dalla data della sottoscrizione ed avrà scadenza dopo 36 mesi, dall'avvenuta verifica di conformità.

Il noleggio delle Licenze ed il servizio di manutenzione, di cui al punto 1, dell'oggetto di fornitura (par. 2.1), avranno durata di 36 mesi.

I Servizi Professionali a consumo, di cui ai punti 2, 3 dell'oggetto di fornitura (par. 2.1), saranno attivabili per tutta la durata contrattuale: a tal fine, SOGEI comunicherà trimestralmente il fabbisogno di giornate persona corrispondenti ai suddetti servizi che l'Impresa dovrà mettere a disposizione.



### **3 SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

#### **3.1 RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA PER LE ATTIVITÀ CONTRATTUALI**

Prima della stipula del contratto, l'Impresa dovrà comunicare formalmente al responsabile SOGEI (nella persona del Direttore dell'Esecuzione) il nominativo e i recapiti del proprio rappresentante designato quale responsabile delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse (Responsabile della Fornitura).

In particolare, il Responsabile della Fornitura sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico di SOGEI per l'organizzazione ed il coordinamento della consegna delle licenze e delle risorse che saranno impegnate nelle attività contrattuali.

Sarà cura del Responsabile della Fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna delle licenze e della documentazione prevista.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, tramite PEC.

#### **3.2 RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA PER LA GESTIONE DEGLI AFFIDAMENTI**

Il Responsabile della Fornitura garantisce la gestione operativa del contratto dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile SOGEI. Tale risorsa svolgerà il ruolo di interfaccia unica verso il responsabile SOGEI, sarà coinvolta nelle attività richieste dall'affidamento ed avrà il compito di garantire:

- il coordinamento delle attività svolte dal personale dell'Impresa;
- il rispetto degli standard forniti da SOGEI;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti;
- il controllo di progetto con particolare riferimento alla rilevazione dei rischi, alla conseguente proposta di azioni di recovery, alla verifica dei risultati ed alla attività di reporting;
- il coordinamento delle attività nelle fasi di manutenzione.



Allo scopo, il Responsabile della Fornitura dell'Impresa dovrà assicurare le seguenti attività:

- verifica preventiva, da effettuarsi con il responsabile SOGEI, dell'aderenza agli standard forniti da SOGEI stessa;
- partecipazione a riunioni di check ed avanzamento per la valutazione dello stato delle attività del progetto, la valutazione dei potenziali rischi, la formulazione di proposte di soluzioni, l'esame dei risultati;
- verifica del rispetto delle modalità operative definite da SOGEI, per fornire assistenza e gestire i problemi anche nel periodo di garanzia.

L'Istituto si riserva il diritto di richiedere, secondo quando previsto contrattualmente, in caso di inadeguatezza e/o inadempimenti, la sostituzione del Responsabile della Fornitura nominato dall'Impresa. La sostituzione, richiesta per e-mail, dal responsabile dell'Istituto, delle attività deve avvenire entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi a quello della richiesta.





## 4 MODALITÀ DI ESECUZIONE

### 4.1 ATTIVITÀ DI INIZIO FORNITURA

Entro cinque (5) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, l'Impresa consegnerà a SOGEI, ai fini della sua approvazione, anche il **Piano Operativo** contenente i termini per la consegna, installazione, configurazione del software o per l'attivazione dei servizi e le relative verifiche di conformità. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato da SOGEI entro 15 (quindici) giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso e in dettaglio come previsto nel contratto.

L'Impresa dovrà impegnarsi a utilizzare gli strumenti adottati da SOGEI per effettuare la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte, ove applicabile, nonché adeguarsi alle modalità di gestione della fattura elettronica adottate dall'Istituto in recepimento delle vigenti normative.

### 4.2 CONSEGNA E MODALITÀ DI VERIFICA DEL SOFTWARE

Il Software oggetto di fornitura (di cui al punto 1. del paragrafo 2.1) dovrà essere disponibile, tramite link accessibile via Internet, secondo quanto proposto nello stesso Piano Operativo, e comunque entro il termine massimo di 20 giorni solari dalla data di stipula. Qualora – esclusivamente per motivi di forza maggiore – ci fossero condizioni ostative al rilascio del software tramite link, il medesimo software dovrà essere consegnato presso la sede di SOGEI su supporto magnetico DVD, nei medesimi termini di tempo e con relativa nota di accompagnamento, con relativa nota di accompagnamento al fine di mantenere traccia dell'avvenuta consegna.

L'Impresa dovrà rendere disponibile tramite link (o consegnare su supporto DVD) anche tutta la documentazione e manualistica che illustra le caratteristiche tecniche e di funzionalità del software, contestualmente al rilascio del software.

I prodotti informatici resi disponibili o consegnati (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, file, supporti magnetici etc.) devono essere esenti da vizi o difetti di funzionamento, nonché da virus; a tale proposito l'Impresa deve adottare tutte le opportune cautele.



L'installazione dei prodotti sarà effettuata dalla stessa SOGEI, nei propri ambienti di riferimento e secondo le regole di sicurezza dalla stessa stabiliti. Solo in caso di necessità SOGEI ricorrerà in tale fase ai servizi di supporto specialistico.

Entro 5 giorni lavorativi dalla data di accettazione del Piano Operativo, l'impresa si impegna a consegnare a SOGEI un Piano di Test e Collaudo, a campione sulle funzionalità del prodotto, per l'esecuzione della Verifica di Conformità.

Sogei effettuerà tale Verifica entro 15 giorni solari dalla consegna. L'Impresa accetta, ora per allora, che la Verifica di Conformità potrà contenere anche prove differenti da quelle proposte dall'impresa.

Solo in caso di esito positivo della Verifica di conformità, l'accettazione della consegna dei prodotti oggetto della fornitura sarà formalizzata con **Verbale di Accettazione** sottoscritto dalle parti.

Sogei effettuerà la verifica di conformità trimestralmente, a tal fine, nel corso di esecuzione contrattuale, l'Impresa trasmetterà al Direttore dell'esecuzione un report trimestrale che riporti gli eventuali ritardi nella risoluzione dei malfunzionamenti o la mancata trasmissione di nuove release disponibili o altri eventi rilevanti del trimestre; valutato tale report, il Direttore dell'esecuzione, avvierà la procedura delle penali - laddove ve ne siano i presupposti – e richiederà di procedere con l'emissione del verbale di conformità.

Nel corso dell'esecuzione contrattuale, potranno essere effettuate ulteriori verifiche di Conformità, periodiche e/o in corrispondenza dei rilasci delle patch di prodotto.

#### **4.3 SERVIZI DI MANUTENZIONE**

Per Manutenzione delle Licenze si intende il servizio, che l'Impresa deve garantire, di aggiornamento del software in caso di malfunzionamenti e di adeguamenti e comprende le seguenti tipologie di attività:

- correzione dei difetti del software (comprensivo delle eventuali personalizzazioni) rispetto alle caratteristiche tecnico funzionali riscontrabili dalla manualistica consegnata;



- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per miglorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti per aggiornamento del software applicativo, patch rilasciate dal produttore;
- adeguamenti in conseguenza di comportamenti non standard, o imprevisti, dei sistemi e realizzazione dei necessari interventi.

L'Impresa è tenuta inoltre a fornire nel servizio di Manutenzione delle Licenze anche le seguenti attività a contorno:

- analisi della base dati ed esecuzione degli eventuali interventi di manutenzione;
- valutazione delle nuove versioni di prodotto o di database, con analisi di impatto sul sistema e progettazione della eventuale migrazione.

Le attività dovranno essere svolte in collaborazione con il Responsabile di riferimento SOGEI.

Il servizio ha la finalità di garantire il perfetto e puntuale funzionamento del software, coerentemente con la documentazione tecnica e manualistica d'uso e coerentemente con le funzionalità operative delle procedure in uso presso SOGEI.

SOGEI comunicherà all'Impresa le segnalazioni oggetto di manutenzione, nonché il livello di severità, mediante email all'indirizzo che verrà comunicato all'atto della stipula:

- Severità 1 - Anomalia Bloccante: errore di programmazione, di schedulazione e di operatività che implichi l'impossibilità di utilizzare compiutamente un programma software impedendo le attività della gestione corrente;
- Severità 2 – Anomalia Grave: errore di programmazione che rende necessari interventi lavorativi onerosi di correzione e/o controllo;
- Severità 3 – Anomalia Lieve: imperfezione che non influisce sulla corretta operatività.

Ricevuta la comunicazione di cui sopra, l'Impresa si obbliga a prendere in carico il problema mediante comunicazione del numero di ticket, nei termini specificati dall'indicatore TCP – Tempestività della Presa in carico della segnalazione del malfunzionamento”.

I Tempi di presa in carico e risoluzione saranno i seguenti:

---

Classificazione del documento: Consip Internal

Procedura negoziata per l'acquisizione della soluzione Software Server Enterprise Zend per SOGEI - ID 2244

Allegato 2 - Capitolato tecnico



- Anomalia Bloccante: risoluzione **entro 8 ore lavorative** dalla segnalazione del Malfunzionamento; l'Impresa prenderà in carico l'intervento e comunicherà i tempi previsti per la soluzione entro 2 ore dalla segnalazione dell'anomalia;
- Anomalia Grave: risoluzione **entro 16 ore lavorative** dalla segnalazione del Malfunzionamento; l'Impresa prenderà in carico l'intervento e comunicherà i tempi previsti per la soluzione entro 4 ore dalla segnalazione dell'anomalia;
- Anomalia Lieve: i tempi di presa in carico e risoluzione del Malfunzionamento saranno concordati di volta in volta, con un target di risoluzione comunque **nelle 24 ore lavorative dalla segnalazione**.

Una volta preso in carico, il problema deve essere risolto attraverso tutte le tecniche possibili (patch, circumvention, etc.) nei termini previsti e riportati nel seguito. La consegna della soluzione può avvenire nell'ambiente di collaudo dell'Impresa, permane tuttavia la necessità, al prolungarsi del malfunzionamento, dell'intervento diretto "in presenza" presso le sedi SOGEI.

Al fine di ripristinare il corretto funzionamento della soluzione software il Fornitore deve rispettare i termini specificati dall'indicatore **TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in Esercizio**.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del Malfunzionamento sia necessario un tempo superiore a quello sopra indicato, le Parti concorderanno in buona fede il termine per la correzione del Malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine per la correzione stessa. Nell'ipotesi sopra formulata, e comunque nei casi di Malfunzionamento di severità 1 o 2 (anomalia bloccante o grave), l'Impresa dovrà, comunque, fornire una soluzione temporanea (workaround) al malfunzionamento e mantenere costantemente informata SOGEI circa l'avanzamento delle azioni intraprese e i risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del Malfunzionamento.

Per ogni intervento di manutenzione effettuato dovrà essere redatta da un incaricato dell'Impresa una apposita **nota di ripristino/intervento**.

La nota stessa verrà controfirmata dal personale della Committente.

Lo scambio di tali comunicazioni potrà avvenire anche via posta elettronica.



#### **4.4 SERVIZI PROFESSIONALI**

I Servizi Professionali richiesti saranno impiegati per le seguenti attività:

- supporto specialistico per l'installazione delle licenze e la migrazione delle applicazioni PHP già realizzate personalizzabili su esigenze Sogei;
- corsi di Formazione, della durata media di n.3 giornate ciascuno, in aula, presso la sede indicata da Sogei).

SOGEI comunicherà all'Impresa, con almeno 15 giorni di preavviso, il fabbisogno di giornate/persona e il periodo di calendario lavorativo documentato nel Verbale di Affidamento.

L'Impresa deve trasmettere mensilmente, entro il 5° giorno del mese successivo, il dettaglio delle informazioni inerenti i servizi erogati nel documento "Consuntivo Attività".

Per ciascun affidamento il numero di GG/PP per figura professionale non può essere superiore alla quantità indicata nei Verbali di Affidamento.

I servizi professionali saranno svolti prevalentemente presso la sede di SOGEI, salvo diversa indicazione, ovvero presso altre sedi, secondo quanto verrà indicato nei verbali di affidamento.

SOGEI provvederà, di volta in volta, ad indicare all'Impresa i contenuti del servizio da svolgere mediante Verbale di Affidamento.

I servizi specialistici potranno essere svolti dall'Impresa durante il seguente orario di lavoro:

- lunedì – venerdì 8:00/18:00;
- sabato 8:00/14:00.



## **5 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE**

Le risorse assegnate non possono essere sostituite dall'Impresa durante l'esecuzione delle attività; qualora intervenissero eventi non dipendenti dall'Impresa (per esempio dimissioni) che costringessero alla sostituzione di una risorsa, l'Impresa dovrà farsi carico del periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere la nuova risorsa autonoma sul progetto.

Ogni variazione (in ingresso o in uscita) alla composizione dell'elenco del personale impiegato dovrà essere comunicata preventivamente a SOGEI, onde consentirle di procedere alla valutazione delle nuove risorse rispetto alle caratteristiche richieste (professionali, contrattuali, ecc.). Eventuali omissioni o ritardi nella comunicazione di tali variazioni saranno soggetti a quanto previsto contrattualmente.

In considerazione della particolare natura dell'incarico affidato e dei vincoli gravanti sul personale addetto all'espletamento dell'incarico, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia, il personale dell'Impresa dovrà essere di gradimento a SOGEI. Pertanto l'Impresa si impegna fin d'ora a sostituire il personale che non abbia l'approvazione di SOGEI entro 5 (cinque) giorni dalla richiesta.

A seguito dell'immissione su mercato di nuove release dei prodotti sw, l'Impresa dovrà curare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse a riguardo, per garantire il pieno svolgimento delle attività di assistenza per l'evoluzione tecnologica e di attuazione dell'eventuale adeguamento delle applicazioni a tali versioni.

Le figure professionali previste per i servizi sono descritte di seguito.

### **5.1 PROFILI PROFESSIONALI**

Il supporto specialistico è finalizzato a fornire a SOGEI un supporto specialistico per l'installazione delle licenze e la migrazione delle applicazioni PHP già realizzate.

Di seguito viene indicato il Profilo Professionale delle figure che potranno essere messe a disposizione dall'Impresa.

#### **5.1.1 SPECIALISTICA DI PRODOTTO**

- Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente

---

Classificazione del documento: Consip Internal

Procedura negoziata per l'acquisizione della soluzione Software Server Enterprise Zend per SOGEI - ID 2244

Allegato 2 - Capitolato tecnico



- Minimo 8 anni di esperienza lavorativa, di cui almeno 3 sui prodotti ZEND;
- Certificazione specifica sui prodotti ZEND;
- Progettazione ed esecuzione Migrazione di applicazioni PHP su ZEND SERVER;
- Redazione di specifiche di progetto;
- Progettazione test integrati;
- Conoscenza specifica nella installazione, configurazione, personalizzazione dei prodotti ZEND Framework e ZEND Server;
- Gestione procedure startup e shutdown dei prodotti ZEND.

#### **5.1.2 FORMATORE**

- Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
- Minimo 8 anni di esperienza lavorativa, di cui almeno 3 di docenza sui prodotti ZEND;
- Certificazione specifica sui prodotti ZEND;
- Redazione di piani di formazione;
- Raccolta feedback e verifica apprendimento.

L'Impresa dovrà garantire che eseguirà i servizi previsti dal contratto con un team di lavoro che, per tutta la durata del contratto, sarà composto da figure professionali, di livello professionale omogeneo, in possesso dei requisiti minimi sopra indicati.

L'Impresa è tenuta a presentare entro 15 (quindici) giorni, dalla data di stipula del contratto, un primo elenco nominativo delle risorse che saranno impegnate nei servizi di Supporto specialistico, da rendere immediatamente operative che riporti per ogni componente:

- l'indicazione del tipo di rapporto di lavoro instaurato con la Società;
- la figura professionale a cui appartengono;
- il curriculum vitae.

Le stesse informazioni, senza il CV, dovranno essere fornite per tutte le altre risorse, impegnate nei servizi.



Tale elenco, utile ai fini dell'accreditamento ai sistemi della Committente, dovrà essere integrato, in corso di esecuzione della fornitura, per l'inserimento di ulteriori risorse o per variazioni nella composizione del team. La Committente si riserva la facoltà di richiedere, in qualsiasi momento la verifica dei requisiti tecnici delle risorse. Eventuali inadempimenti comporteranno l'applicazione delle sanzioni indicate nel contratto.

**Resta inteso che i profili professionali dovranno essere in linea con quanto prescritto dal presente capitolato e l'impegno stimato potrà essere erogato in funzione delle esigenze di SOGEI, nel rispetto del massimale specificato.**





## 6 INDICATORI DI QUALITÀ

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti di seguito.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici.

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore proporrà a SOGEI l'utilizzo di uno specifico strumento.

SOGEI si riserva la possibilità di valutare l'adeguatezza dello strumento proposto e, laddove non ritenuto adeguato, di richiedere le necessarie modifiche al Fornitore, che sarà tenuto a recepirle. Sino alla condivisione dello strumento di cui sopra tra SOGEI e il Fornitore, quest'ultimo si impegna ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Nei successivi paragrafi sono descritti gli indicatori di qualità della fornitura. Ogni indicatore di qualità è descritto, in modo privo di ambiguità, con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui procedere alle misurazioni,
- l'indicatore, i dati elementari da rilevare per la misura,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali conseguenti al non raggiungimento degli obiettivi (azioni correttive, procedure di escalation, penali, ecc.),
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un servizio).



Di seguito sono elencati gli indicatori di qualità scelti per la fornitura, evidenziando l'applicabilità ai servizi contrattuali.

#### 6.1 TPC -TEMPESTIVITÀ DELLA PRESA IN CARICO DELLA SEGNALAZIONE DEL MALFUNZIONAMENTO

Per “presa in carico” si intende il riscontro del Fornitore a fronte della segnalazione di un Malfunzionamento.

La misurazione decorre dalla data/ora della segnalazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale	
Aspetto da valutare	Segnalazioni di malfunzionamenti, dipendenti dalla severità attribuita alla segnalazione stessa, prese in carico dal Fornitore entro i tempi stabiliti			
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore	
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale	
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Data e Ora (hh/mm/ss) della effettuazione della segnalazione (Data_assegnaz)</li><li>Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della segnalazione (Data_presaincarico)</li></ul>			
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le segnalazioni effettuate dal Committente nel periodo di riferimento			
Formule	TPC_ Sev1= Data_presaincarico-Data_assegnaz TPC_ Sev2= Data_presaincarico-Data_assegnaz TPC_ Sev3= Data_presaincarico-Data_assegnaz			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia		Severità 1	Severità 2	Severità 3
	TPC	≤ 2 ore lavorative	≤ 4 ore lavorative	≤ 8 ore lavorative
Azioni contrattuali	Il non rispetto dei valori di soglia comporterà l’applicazione della <b>penale</b> <i>“Intempestività nella presa in carico del servizio di Manutenzione Correttiva”</i> .			
Eccezioni	Nessuna			



## 6.2 TROI - TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ IN ESERCIZIO

La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino della soluzione in esercizio eseguito durante l'erogazione della Fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del software in esercizio a seguito di un malfunzionamento		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>)</li><li>• Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>)</li><li>• Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>TRO</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TROI = termine - inizio - TRO \text{ (ore, minuti)}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia		Severità 1	Severità 2
	TROI	≤ 8 ore lavorative	≤ 16 ore lavorative
			Severità 3
			≤ 24 ore lavorative
Azioni contrattuali	Il non rispetto dei valori di soglia comporterà l'applicazione della <b>penale "Intempestività nel ripristino del servizio di Manutenzione Correttiva"</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



### 6.3 RSSS - RILIEVI SUL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Ai fini della rilevazione del presente indicatore saranno conteggiati:

- Il mancato rispetto della data di consegna di un prodotto del servizio di Supporto Specialistico;
- la mancata approvazione di un prodotto del servizio di Supporto Specialistico.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul Servizio di Supporto Specialistico ( <i>Nrilievi_Cons</i> )		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul Servizio di Supporto Specialistico e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSSS = Nrilievi\_SuppSpec$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSSS \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale <b>"Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Specialistico"</b> .		
Eccezioni	Nessuna		

### 6.4 RLFN - RILIEVI SULLA FORNITURA

L'indicatore di qualità conteggia i seguenti tipi di rilievi, che devono essere notificati al Fornitore tramite nota/e:

- rilievi di carattere generale (quali ad esempio: sulla qualità, sulla documentazione prodotta, ecc.);
- rilievi afferenti i servizi oggetto della Fornitura (quali ad esempio: installazione di nuove release, patch, supporto open source, formazione, etc.);
- rilievi per inadempimenti afferenti alle obbligazioni contrattuali non eseguiti nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o definiti nel Piano Operativo;
- rilievi per mancata o inadeguata sostituzione di specialisti addetti alla esecuzione del servizio.

---

Classificazione del documento: Consip Internal

Procedura negoziata per l'acquisizione della soluzione Software Server Enterprise Zend per SOGEI - ID 2244

Allegato 2 - Capitolato tecnico



Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per inadempimenti sulla fornitura		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo sulla fornitura	<b>Fonte dati</b>	Nota/e di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero Rilievi emessi sulla fornitura ( <i>Nrilievi_forn</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$RLFN = Nrilievi\_forn$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RLFN \leq 3$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione della <b>penale “Eccesso di rilievi sulla fornitura”</b> nel caso di non rispetto del valore di soglia		
<b>Eccezioni</b>	In questo indicatore non sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione dell’indicatore RSSS		

## 6.5 RCPR - RITARDO NELLA CONSEGNA

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Slittamento della consegna finale del prodotto/servizio affidato rispetto a quella concordata nell’ultima pianificazione approvata		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Piano Operativo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell’affidamento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Alla consegna finale
<b>Dati da rilevare</b>	Data di consegna prevista Data di consegna effettiva		
<b>Regole di campionamento</b>	nessuna		
<b>Formula</b>	$RCPR = Data\_cons\_eff - Data\_cons\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RCPR = 0$		

Classificazione del documento: Consip Internal

Procedura negoziata per l’acquisizione della soluzione Software Server Enterprise Zend per SOGEI - ID 2244

Allegato 2 - Capitolato tecnico



<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della <b>penale</b> <b><i>"Mancato rispetto dei termini di consegna/installazione"</i></b> .
<b>Eccezioni</b>	Nessuna



## 7 ACRONIMI E DEFINIZIONI

Di seguito un glossario dei termini più significativi presenti nel capitolato.

<b>Accreditamento</b>	Accreditamento di personale che opera sul contratto; avviene con la consegna dell'elenco nominativo del personale con il Codice Fiscale ed i documenti attestanti il tipo di contratto di lavoro.
<b>Capitolato/ Capitolato tecnico</b>	Il presente documento che indica l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovrà essere conforme il servizio.
<b>Contratto</b>	L'atto, conforme allo schema di contratto, che verrà stipulato tra SOGEI e l'Impresa per l'esecuzione del servizio.
<b>GG/PP</b>	Giorni Persona equivalenti, è l'unità di misura utilizzata per indicare l'effort erogato o pianificato per svolgere un servizio o un progetto; il numero delle ore lavorabili giornaliere è posto convenzionalmente pari a 8.
<b>Servizio/i</b>	Prestazione/i dovute in esecuzione del contratto.
<b>Società/Impresa</b>	La Società/Impresa (o raggruppamento) aggiudicataria del servizio.
<b>Verbale di Affidamento</b>	Comunicazione con cui SOGEI affiderà alla Società il servizio richiesto ed in cui sono riportati il numero di <b>GG/PP</b> , il periodo di riferimento, nonché altre informazioni utili al servizio
<b>Consuntivo attività</b>	Documento che formalizza la consegna finale a SOGEI dei prodotti realizzati dall'Impresa, a fronte di uno specifico affidamento.