



ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

Acquisizione di prodotti e servizi SAS per Sogei - ID 2479



INDICE

1	PREMESSA	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	4
2.1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE PERSONALIZZATA.....	4
2.2	UPGRADE DI LICENZE	10
2.3	SERVIZI PROFESSIONALI	10
2.4	RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	11
3	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	12
3.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITA' DI COMUNICAZIONE.....	12
3.2	SEDE DELLA FORNITURA	12
3.3	MODALITA' DI CONSEGNA DELLE LICENZE SOFTWARE.....	12
3.4	MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PROFESSIONALI	14
3.5	MODALITA' DI CONSUNTIVAZIONE	14
3.6	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	14
3.7	MODALITA' DELLA MANUTENZIONE E DEL SUPPORTO	14
3.8	MANUTENZIONE PERSONALIZZATA SULLE LICENZE	16
4	VERIFICA DI CONFORMITA'	18
5	CRONOPROGRAMMA	19



1 PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di descrivere gli oggetti della presente fornitura, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Il perimetro della fornitura è il seguente:

- 1) SERVIZIO DI MANUTENZIONE PERSONALIZZATA sulle licenze già in uso e per le nuove licenze.
- 2) UPGRADE DI LICENZE: acquisizione licenze per upgrade della capacità elaborativa, fino a 25000 MIPS.
- 3) SERVIZI PROFESSIONALI.
- 4) RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE.

Il presente contratto ha durata di 30 mesi e comunque non oltre il 31.12.2024.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE PERSONALIZZATA

Di seguito vengono indicate le licenze già in uso, per le quali dovrà essere fornito il servizio di manutenzione “personalizzata”; le specifiche modalità della manutenzione personalizzata sono meglio dettagliate al paragrafo 3.8.

TABELLA 1 - MANUTENZIONE PERSONALIZZATA PER LICENZE GIA' IN USO			
NOME PRODOTTO	CODICE PRODOTTO	64 BIT	32 BIT
SAS ACCESS ODBC	ACCODBCWNDW	1	-
SAS ACCESS TO PCFF	ACCPFFWNDW	8	1
SAS AF	AFWNDW	2	-
SAS ASSIST	ASSISTWNDW	0	1
SAS BASE	SASWNDW	8	13
SAS ETS	ETSWNDW	6	-
SAS FSP	FSPWNDW	8	1
SAS GRAPH	GRAPHWNDW	3	-
SAS IML	IMLWNDW	8	1
SAS INSIGHT	INSIGHTWNDW	2	-
SAS STAT	STATWNDW	8	1
SAS/ACCESS TO ORACLE	ACCORCWNDW	5	-
SAS ACCESS ODBC	ACCODBCWNDW	5	-
SAS ACCESS TO PCFF	ACCPFFWNDW	5	-
SAS AF	AFWNDW	5	-
SAS ASSIST	ASSISTWNDW	5	-
SAS BASE	SASWNDW	5	-
SAS ETS	ETSWNDW	5	-
SAS FSP	FSPWNDW	5	-
SAS GRAPH	GRAPHWNDW	5	-
SAS IML	IMLWNDW	5	-
SAS INSIGHT	INSIGHTWNDW	5	-
SAS STAT	STATWNDW	5	-



TABELLA 2 - MANUTENZIONE PERSONALIZZATA PER LICENZE GIA' IN USO		
NOME PRODOTTO	CODICE PRODOTTO	QUANTITA'
Base SAS	SASOS	1
SAS/ACCESS to DB2	ACCDB2OS	1
SAS/AF	AFOS	1
SAS/CONNECT	CONNECTOS	1
SAS/ETS	ETSOS	1
SAS/FSP	FSPOS	1
SAS/GRAPH	GRAPHOS	1
SAS/IML	IMLOS	1
SAS/STAT	STATOS	1
SAS Integration Technologies	INTTECHOS	1
BASE SAS	SASWNDW	46
SAS ACCESS ODBC	ACCODBCWNDW	7
SAS ACCESS TO ORACLE	ACCORCWNDW	46
SAS ACCESS TO PCFF	ACCPCCFWNDW	46
SAS/AF	AFWNDW	46
SAS/ASSIST	ASSISTWNDW	7
SAS/CONNECT	CONNECTWNDW	50
SAS/EIS	EISWNDW	50
SAS/ETS	ETSWNDW	10
SAS/FSP	FSPWNDW	46
SAS/GIS	GISWNDW	3
SAS/GRAPH	GRAPHWNDW	46
SAS/IML	IMLWNDW	7
SAS/INSIGHT	INSIGHTWNDW	46
SAS/OR	ORWNDW	50

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2479 - Acquisizione di prodotti e servizi SAS per Sogei

5 di 19

Allegato 2 – Capitolato tecnico



TABELLA 2 - MANUTENZIONE PERSONALIZZATA PER LICENZE GIA' IN USO		
NOME PRODOTTO	CODICE PRODOTTO	QUANTITA'
SAS/STAT	STATWNDW	46
SAS ENTERPRISE GUIDE	EGUIDEWNDW	10
APPDEV STUDIO	APPDEVWNDW	3
SAS GRID MANAGER	SASWNTESERCIZIO, 48 core, max 1600 CPU alimentanti	1
SAS ITRM GRID BASATO SULLA VERSIONE 9.4 DI SAS	SASWNTESERCIZIO	1
SAS FORECAST SERVER GRID	SASWNTESERCIZIO	1
SAS ACCESS TO TERADATA GRID	SASWNTESERCIZIO	1
SAS IT RESOURCE MANAGEMENT – AMBIENTE DI SVILUPPO/TEST – MIXED NETWORK LICENSE COMPRENSIVO DI LICENZA MXG	ITSVSERVERWNTSVILUPPO	1
SAS FORECAST SERVER	FORECAST	1
Base SAS	SASWNTESERCIZIO	1
SAS/AF	AFWNTESERCIZIO	1



TABELLA 2 - MANUTENZIONE PERSONALIZZATA PER LICENZE GIA' IN USO		
NOME PRODOTTO	CODICE PRODOTTO	QUANTITA'
SAS/CONNECT	CONNECTWNTESERCIZIO	1
SAS/FSP	FSPWNTESERCIZIO	1
SAS/ACCESS to ORACLE	ACCORCWNTESERCIZIO	1
SAS/ACCESS to DB2	ACCDB2WNTESERCIZIO	1
SAS/ACCESS to ODBC	ACCODBCWNTESERCIZIO	1
SAS/GRAPH	GRAPHWNTESERCIZIO	1
SAS/INTRNET	INTRNETWNTESERCIZIO	1
SAS ENTERPRISE MONITOR 9.2	ENTMONITORWNT4	1
CONNECT	CONNECTWNT4	1
SAS STAT	STATWNT	1
ACCESS TO ORACLE	ACCORCWNT4	1
ACCESS TO DB2	ACCDB2WNT4	1
Base SAS	SASWNT	1
SAS/EIS	EISWNT	1
SAS/GRAPH	GRAPHWNT	1
SAS Integration Technologies	INTTECHWNT	1
SAS STAT	STATWNT	1
SAS ENTERPRISE GUIDE (2 licenze)	EGUIDEWNT	1



TABELLA 2 - MANUTENZIONE PERSONALIZZATA PER LICENZE GIA' IN USO		
NOME PRODOTTO	CODICE PRODOTTO	QUANTITA'
SAS Visual Data Discovery	JMP4VDDWNT8	1
SAS/ACCESS to Oracle	ACCORCWNT8	1
SAS/ACCESS to PC Files	ACCPFFWNT8	1
SAS/ACCESS to ODBC	ACCODBCWNT8	1
SAS/TERADATA (5 nodi)	ANLYTTERA	1
SAS/CONNECT	CONNECTWNT8	1
SAS Visual Data Discovery	JMP4VDDWNT8	1
SAS/ACCESS to Oracle	ACCORCWNT8	1
SAS/ACCESS to PC Files	ACCPFFWNT8	1
SAS/ACCESS to ODBC	ACCODBCWNT8	1
SAS/CONNECT	CONNECTWNT8	1
SAS for Open Data	OPENDATA_PRE	1 (20 core)
SAS for Open Data	OPENDATA_TST	1 (8 core)
SAS for Open Data	OPEND4_SVIL	4 core – 2 utenti
High Availability for Open Data	OPEND20_ESE_HA	20 core
SAS for FINANCIAL FORECASTING HA	FINFOR_ESE_HA	10 Financial Mgt - 2 utenti Forecast Server



TABELLA 2 - MANUTENZIONE PERSONALIZZATA PER LICENZE GIA' IN USO		
NOME PRODOTTO	CODICE PRODOTTO	QUANTITA'
SAS GRID MANAGER SAS ITRM GRID BASATO SULLA VERSIONE 9.4 DI SAS SAS FORECAST SERVER GRID SAS ACCESS TO TERADATA GRID	SASWNTESERCIZIO	Network unlimited - Server fino a 48 core
SAS FINANCIAL MANAGEMENT	FINMGMT_ESE – esercizio	1 Amministratore - 17 Power Users (utenti)
SAS FINANCIAL FORECASTING	FCSTSVR_ESE - esercizio	10 Financial Mgmt - 2 Forecast Server (utenti)
SAS FINANCIAL MANAGEMENT	FINMGMT_SVL - sviluppo	1 Amministratore - 2 Power Users (utenti)
SAS FINANCIAL FORECASTING	FCSTSVR_SVIL - sviluppo	1 Amministratore - 1 Power Financial Mgt - 1 Forecast Server (utenti)

Di seguito vengono indicate gli **upgrade di licenze**, per le quali dovrà essere fornito il servizio di manutenzione “personalizzata”; le specifiche modalità della manutenzione personalizzata sono meglio dettagliate al paragrafo 3.8.

TABELLA 3 – MANUTENZIONE PERSONALIZZATA PER GLI UPGRADE DI LICENZE FINO A 25000 MIPS		
NOME PRODOTTO	CODICE PRODOTTO	QUANTITA'
Base SAS	SASOS	1
SAS/ACCESS to DB2	ACCDDB2OS	1
SAS/AF	AFOS	1
SAS/CONNECT	CONNECTOS	1
SAS/ETS	ETSOS	1

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2479 - Acquisizione di prodotti e servizi SAS per Sogei

Allegato 2 – Capitolato tecnico



TABELLA 3 – MANUTENZIONE PERSONALIZZATA PER GLI UPGRADE DI LICENZE FINO A 25000 MIPS		
NOME PRODOTTO	CODICE PRODOTTO	QUANTITA'
SAS/FSP	FSPOS	1
SAS/GRAPH	GRAPHOS	1
SAS/IML	IMLOS	1
SAS/STAT	STATOS	1
SAS Integration Technologies	INTTECHOS	1

2.2 UPGRADE DI LICENZE

Nella seguente tabella viene riportato il fabbisogno relativo alle nuove licenze:

TABELLA 4 – UPGRADE DI LICENZE FINO A 25000 MIPS (inclusi 12 mesi di manutenzione personalizzata in garanzia)		
NOME PRODOTTO	CODICE PRODOTTO	QUANTITA'
Base SAS	SASOS	1
SAS/ACCESS to DB2	ACCDB2OS	1
SAS/AF	AFOS	1
SAS/CONNECT	CONNECTOS	1
SAS/ETS	ETSOS	1
SAS/FSP	FSPOS	1
SAS/GRAPH	GRAPHOS	1
SAS/IML	IMLOS	1
SAS/STAT	STATOS	1
SAS Integration Technologies	INTTECHOS	1

2.3 SERVIZI PROFESSIONALI

I servizi professionali di supporto richiesti, senza alcun obbligo di acquisizione, per la presente fornitura, avranno il compito di collaborare con il personale del cliente per delineare le best practices di integrazione con i sistemi in essere, ed ammontano ad un massimo di 600 gg/pp distribuiti nell'ambito delle seguenti figure professionali (entrambe facenti capo alla casa madre SAS):

1) SAS Senior system architect

- Progetta il disegno architetturale della piattaforma SAS;
- Si occupa di individuare personalizzazioni e modifiche all'installato standard;

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2479 - Acquisizione di prodotti e servizi SAS per Sogei

Allegato 2 – Capitolato tecnico



- Si occupa di impostare operazioni di tuning e fixing non standard (es. fix dedicate al cliente singolo) e di verificarne il buon esito;
- Guida il percorso di escalation verso i laboratori SAS in caso di criticità infrastrutturali.

2) SAS Senior specialist

- Progetta il disegno applicativo per il miglior utilizzo della piattaforma SAS;
- Si occupa di individuare personalizzazioni e modifiche ai prodotti standard;
- Fornisce best practices o esegue in prima persona attività complesse utilizzando il software SAS;
- Guida il percorso di escalation verso i laboratori SAS in caso di criticità applicative.

Si precisa che i servizi richiesti dovranno avere accesso diretto ed esclusivo alle ultime versioni del software SAS, alla knowledge base interna e all'interscambio con le strutture di prevendita e consulenza per una rapida identificazione delle metodologie più efficienti di sviluppo e risoluzione dei problemi grazie all'intervento dei nostri technical advisor di esperienza ventennale sui prodotti SAS, in modo da poter avviare direttamente il dialogo con il dipartimento globale di ricerca e sviluppo.

2.4 RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

E' prevista una fee per la riattivazione dei servizi di manutenzione che verrà erogata secondo le modalità previste dal contratto.



3 MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITA' DI COMUNICAZIONE

L'Impresa comunicherà a Sogei, entro 5 (cinque) giorni lavorativi 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.

Sarà inoltre cura del Responsabile della Fornitura garantire la gestione operativa del servizio per tutta la durata del contratto in collaborazione con il Responsabile del Contratto per Sogei.

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

- i. il coordinamento e la corretta esecuzione delle attività svolte dalla Società;
- ii. il rispetto degli standard forniti dalla Sogei;
- iii. la produzione dei report di consuntivazione degli interventi effettuati.

Al fine di assicurare il coordinamento di tutti i servizi previsti nella fornitura, il Responsabile della Fornitura dovrà garantire la sua reperibilità negli orari di esecuzione dei servizi; a tal fine comunicherà alla Sogei, prima della stipula del contratto:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.

Sogei provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla Sogei eventuali modifiche e/o anomalie.

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

3.2 SEDE DELLA FORNITURA

Salvo diversa indicazione della Sogei, i servizi previsti nella fornitura verranno erogati presso la sede della Sogei di Via M. Carucci n. 99 - 00143 Roma, fatta eccezione per i servizi relativi al TSAM che, saranno erogati prevalentemente da remoto.

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.

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

3.3 MODALITA' DI CONSEGNA DELLE LICENZE SOFTWARE

Per effettuare la consegna, il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei ed all'Amministrazione di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza, e consegnare via email, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula, la lista delle licenze e le relative quantità, il produttore, il nome commerciale, la versione, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche, le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

In particolare, il Fornitore si obbliga a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e delle sottoscrizioni tramite mail inviata ad **asset_sw@sogei.it**.



All'indirizzo asset_sw@sogei.it, il Fornitore dovrà inoltre inviare ogni informazione necessaria per l'utilizzo del prodotto; a mero titolo esemplificativo e non esaustivo il link da cui scaricare la licenza d'uso del prodotto, nonché la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa e la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Non sarà accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità sia antecedente alla data di invio della suddetta e-mail; saranno accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità sia successiva alla data di invio della suddetta email previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non sarà accettata, come oggetto di consegna, una email che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza.

Il Fornitore dovrà inviare ogni informazione necessaria per l'identificazione delle licenze e delle sottoscrizioni e la conseguente possibilità di utilizzarle e dare informativa circa la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- la descrizione dettagliata dei prodotti, con i relativi quantitativi e il tipo, modello e numero seriale delle versioni dei prodotti software.
- le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo
- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la consegna e l'invio dei dati alla casella asset_sw@sogei.it, :

Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Quantità	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part number	Tipo(subscription/perpetual)

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi o per ampliare il numero di sessioni concorrenti utilizzate, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

Nel caso che uno o più dei prodotti di cui al perimetro base venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.



3.4 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PROFESSIONALI

Il Fornitore si obbliga a prestare i servizi professionali secondo le modalità previste nel presente Capitolato e prende atto che la Committente e/o l'Amministrazione si riserva di consumare in tutto o in parte i predetti servizi, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale. Il servizio verrà svolto presso la sede e negli orari indicati al precedente paragrafo 3.2.

Le giornate di supporto saranno preventivamente pianificate, di concerto tra il Responsabile del Contratto per Sogei ed il Responsabile della Fornitura.

La Committente invierà al Fornitore una richiesta via email con l'indicazione delle attività da svolgere, a fronte di tale richiesta il Fornitore invierà alla Committente, entro il termine di 3 giorni, un Piano Operativo dettagliato, con l'indicazione delle modalità con cui andranno svolte le attività e le figure professionali che intende impiegare, con i relativi nominativi e Curriculum Vitae. Il Piano Operativo sarà sottoposto ad approvazione da parte della Committente. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà all'Impresa i motivi del dissenso che l'Impresa recepirà aggiornando il Piano e consegnandolo entro 2 giorni lavorativi.

Il Fornitore si impegna a garantire la presenza delle risorse richieste secondo le tempistiche previste nel Piano, pena l'applicazione delle relative penali.

Le risorse professionali potranno operare "in house" ovvero "on site", presso la sede indicata dalla Committente, in accordo con il piano concordato.

3.5 MODALITA' DI CONSUNTIVAZIONE

Al termine di ciascun mese, e comunque non oltre i cinque giorni lavorativi successivi al mese di riferimento, il Responsabile della Fornitura predisporrà e firmerà un "Consuntivo Attività", dichiarando l'impegno, in termini di giorni persona/numero di crediti, effettivamente erogato, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto per Sogei ai fini della verifica di conformità, ed allegato alla fatturazione, in caso di verifica di conformità positiva.

Le risorse che svolgeranno le attività opereranno senza alcun vincolo di subordinazione nei confronti della Committente ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Inoltre tali risorse svolgeranno le proprie prestazioni nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovranno operare.

La SOGEI si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

3.6 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.

3.7 MODALITA' DELLA MANUTENZIONE E DEL SUPPORTO

Sulle licenze e sulle sottoscrizioni è previsto un servizio di supporto (assistenza help desk), telefonico e via email, che verrà effettuato dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00, che sarà assicurato tramite esperti della Società, con conoscenza della lingua italiana, senza alcun limite sul numero delle chiamate per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei prodotti.

Verranno, inoltre, fornite le nuove release e gli aggiornamenti dei prodotti software oggetto della licenza, che comprendono:

- invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei Prodotti e relativa documentazione;
- invio delle riparazioni e aggiornamenti che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti;



- 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.

Si precisa che gli **aggiornamenti** dovranno essere forniti **entro 15 giorni dalla data di rilascio**; sarà cura di Sogei valutarne la applicabilità.

Le migliorie dovranno essere consegnate unitamente alla documentazione e a tutto il materiale necessario a procedere alla sua installazione, configurazione e verifica da parte del Committente.

Le comunicazioni e le richieste di Sogei alla Società potranno essere effettuate tramite mail, numero verde o tramite un sito Web messo a disposizione dalla Società. L'indirizzo di mail, numero verde o indirizzo del sito Web dovranno essere comunicati a Sogei entro 5 giorni dalla stipula del contratto.

Si precisa che si intende per **malfunzionamento** qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Per quanto riguarda l'**eliminazione dei malfunzionamenti** Sogei dovrà avere un unico "referente" del Fornitore (di norma il Responsabile del Servizio) per la comunicazione e per la gestione dei problemi riscontrati, indipendentemente dalla componente software nel quale si è verificato l'errore.

L'Impresa si obbliga a confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via mail o via fax a Sogei, entro i termini di seguito riportati:

- a) entro 30 minuti lavorativi per Severità 1,
- b) entro 2 ore lavorative per Severità 2,
- c) entro 16 ore lavorative per Severità 3,
- d) entro 24 ore lavorative per Severità 4,

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, il Fornitore è tenuto ad adoperarsi, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo le modalità e con la tempistica seguente:

- a) **Severità 1:** la Società si impegna a risolvere il malfunzionamento, applicandosi allo stesso fino a che non venga individuata la fix o circumvention applicabile. Premesso che la Società potrà avere necessità di ricreare l'ambiente di SOGEI o di adottare altre misure eccezionali al fine di diagnosticare il malfunzionamento, la Società si impegna a fornire a SOGEI la fix o la circumvention relative al malfunzionamento entro 5 (cinque) giorni lavorativi ove alla Società sia consentito di accedere "da remoto" all'hardware ove è installato il prodotto software che ha generato il malfunzionamento; ove tale accesso non sia autorizzato si intende che la Società farà quanto possibile per fornire a SOGEI la fix o la circumvention relative al malfunzionamento entro 10 (dieci) giorni lavorativi;
- b) **Severità 2:** la Società si impegna a risolvere il malfunzionamento, applicandosi allo stesso fino a che non venga individuata la fix o circumvention applicabile. Premesso che la Società potrà avere necessità di ricreare l'ambiente di SOGEI o di adottare altre misure eccezionali al fine di diagnosticare il malfunzionamento, la Società si impegna a fornire a SOGEI la fix o la circumvention relative al malfunzionamento entro 7 (sette) giorni lavorativi ove alla Società sia consentito di accedere "da remoto" all'hardware ove è installato il prodotto software che ha generato il malfunzionamento; ove tale accesso non sia autorizzato si intende che la Società si impegna possibile per fornire a SOGEI la fix o la circumvention relative al malfunzionamento entro 15 (quindici) giorni lavorativi.
- c) **Severità 3:** la Società farà quanto possibile per risolvere il problema e vi si dedicherà fornendo i propri livelli di servizio standard fino a che non verrà individuata una soluzione o si giungerà alla conclusione che tale soluzione non può ragionevolmente essere individuata.



d) **Severità 4:** richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione relativa ai prodotti software oggetto della licenza.

Per certificare il tempo di presa in carico del malfunzionamento, il Fornitore è tenuto ad inviare una comunicazione a Sogei (via e-mail) con l'indicazione del ticket creato. Tale riscontro farà fede per il calcolo di eventuali penali, secondo i termini riportati nella tabella precedente.

Le Parti si danno atto che ai fini della individuazione della tipologia di gravità di malfunzionamento in essere, faranno fede le seguenti definizioni:

- **Severità 1** – un prodotto software oggetto della licenza risulta bloccato o totalmente non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile. La situazione di blocco riguarda una attività “business critical” di SOGEI e interessa un numero significativo di utenti;
- **Severità 2** – un prodotto software oggetto della licenza utilizzato per una attività “business critical” non funziona come previsto nella relativa documentazione e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile. Il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo;
- **Severità 3** – un prodotto software oggetto della licenza non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario;
- **Severità 4** – richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione relativa ai prodotti software oggetto della licenza.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore a quello indicato nella tabella precedente e, comunque, in caso di malfunzionamento di Severità 1, le Parti concorderanno il termine per la correzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. A fronte di situazioni riconosciute da Sogei come aventi carattere eccezionale, le Parti attiveranno una procedura di escalation appositamente concordata.

Nell'ipotesi prevista, e comunque nei casi di malfunzionamento di Severità 1 o 2, il Fornitore dovrà, comunque, fornire una soluzione temporanea (workaround) al malfunzionamento e mantenere costantemente informata la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

Il Fornitore potrà apportare le modifiche ed i miglioramenti tecnici ritenuti opportuni al fine di semplificare il servizio di manutenzione dei prodotti Software.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato della Committente e/o dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore una apposita “Nota di ripristino”, in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

Su base trimestrale, il Fornitore dovrà far pervenire a Sogei l'“Elenco degli interventi”, ai fini della “Verifica di Conformità”.

3.8 MANUTENZIONE PERSONALIZZATA SULLE LICENZE

La manutenzione personalizzata è un servizio omnicomprendente che copre non solo l'aspetto implementativo, ma anche la gestione della problem determination, la soluzione di eventuali problematiche tecniche, l'applicazione delle best practice per l'ottimale configurazione ed utilizzo del software.

Il servizio di manutenzione personalizzata prevede, in particolare, le seguenti attività:

- 1) messa a disposizione di un **Referente Tecnico che lavora a stretto contatto con il Supporto Global (TSAM)** dedicato all'assistenza personalizzata, con competenze specialistiche avanzate sia nell'ambito della piattaforma che nell'ambito di prodotto, e che supporti il cliente per ogni problematica relativa all'utilizzo del software, come ad esempio:



- a. analizzare e documentare la configurazione ed il contesto di utilizzo degli ambienti SAS al fine di condividere tali informazioni con il centro di assistenza;
- b. sviluppare ed eseguire le strategie condivise per la risoluzione delle problematiche sul software SAS avendo esperienza e competenza specifica;
- c. individuare e proporre le best practice SAS in ambito di gestione operativa degli ambienti, per il migliore utilizzo delle risorse e delle applicazioni;
- d. suggerire proattivamente le hotfix e maintenance necessarie a prevenire malfunzionamenti e assistere il Cliente con la pianificazione di aggiornamenti del Software SAS;
- e. coordinare le riunioni di aggiornamento periodiche sul servizio di manutenzione personalizzata e fornire report periodici sullo stato delle problematiche.
- f. rappresentare le necessità e le urgenze del Cliente verso le organizzazioni internazionali del Supporto Tecnico e di Ricerca e Sviluppo, essendo il punto di contatto per eventuali escalation di tracce aperte;
- g. assegnare proattivamente la corretta priorità alle tracce aperte con SAS;
- h. coordinare le risorse del Supporto Tecnico, inclusa la facilitazione di sessioni di assistenza remota laddove possibile.



4 VERIFICA DI CONFORMITA'

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.

La modalità di esecuzione di tali verifiche è disciplinata dettagliatamente nel Contratto.

In particolare Sogei procederà secondo le modalità contrattualmente previste:

- alla verifica di conformità dei servizi di manutenzione sulla base dei riscontri forniti nell'Elenco degli interventi;
- alla verifica di conformità dei prodotti di nuova acquisizione, verificando la rispondenza del software scaricato e/o consegnato a quanto previsto nell'ordinativo;
- alla verifica di conformità dei servizi professionali 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 da lei convenuto, Sogei stessa fisserà altra data, restando inteso che tale rinvio non potrà in alcun caso costituire accettazione tacita dei prodotti e dei servizi.



5 CRONOPROGRAMMA

Ai sensi e agli effetti dell'art. 35, comma 18, del D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., il cronoprogramma della prestazione è il seguente:

I ANNO DI ESECUZIONE	
Scadenza I trimestre di contratto	1° svincolo garanzia su anticipazione
Scadenza II trimestre di contratto	2° svincolo garanzia su anticipazione