

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI BANCA DATI PER IL SUPPORTO STRATEGICO IN AMBITO ICT

INDICE

1	Definizioni	3
2	Oggetto e durata	3
3	Modalità di svolgimento del servizio	3
3.1	Generalità	3
3.2	Termini di consegna dei codici di accesso	3
3.3	Luogo di svolgimento del servizio	4
3.4	Responsabile della fornitura	4
3.5	Modalità di accesso al servizio	4
3.6	Monitoraggio del servizio	5
4	Adempimenti per la sicurezza	5
5	Obblighi di riservatezza	5
6	Modalità di fatturazione e pagamento	5
7	Livelli di servizio	5
7.1	RR1 – TEMPESTIVITA’ DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE	6
7.2	DIP – DISPONIBILITA’ DEL PORTALE	7
8	Penali	9

1 Definizioni

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;

2 Oggetto e durata

Oggetto del presente Capitolato è il servizio banche dati per il supporto strategico in ambito ICT ed in particolare

- a) n. 1 servizio **Executive Programs Member** (d'ora in poi ExP Member) che prevede una utenza di accesso al sito www.gartner.com.
- b) n. 1 servizio **Gartner for Technical Professionals Advisor Small Medium Business** (d'ora in poi GTP Advisor) che prevede l'accesso al servizio da parte di utenti illimitati inseriti nell'organigramma di Consip S.p.A.

Per tutte le Inquiry inviate da tutti gli utenti Consip, relativi sia al primo che al secondo servizio di cui sopra, La Società si impegna a rispondere a tali richieste entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta per il 100%, anche secondo quanto previsto nel paragrafo 7.1.

Il contratto acquista efficacia dalla data del 1 ottobre 2023 ed avrà una durata di 24 mesi.

3 Modalità di svolgimento del servizio

3.1 Generalità

La Società dovrà eseguire le prestazioni in oggetto a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato e nell'offerta della Società.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili della Committente, secondo modalità opportunamente concordate.

3.2 Termini di consegna dei codici di accesso

Relativamente al servizio GTP Advisor utenti illimitati di cui all'art. 2 lett. b) la Società, entro 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dal 01/10/2023, dovrà consegnare alla Consip i codici segreti per l'accesso online alla ricerca.

Limitatamente al servizio ExP Member di cui all'art. 2 lett. a) restano validi i codici segreti già forniti.

3.3 Luogo di svolgimento del servizio

L'erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto dovrà essere svolta on-line con accesso al portale www.gartner.com. È prevista la possibilità di concordare incontri presso la sede della Committente in Via Isonzo 19 E, Roma.

Resta inteso che eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività descritte nell'ambito del presente Capitolato sono a carico della Società.

3.4 Responsabile della fornitura

La Società dovrà comunicare alla stipula il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

Il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico della Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicandone tempestivamente alla Committente eventuali variazioni

3.5 Modalità di accesso al servizio

I Servizi saranno disponibili tramite l'accesso al sito web www.gartner.com da qualunque *device* utilizzato dall'utente, mediante codice segreto, fornito dalla Società agli utenti individuati dalla Committente e comunicati alla Società stessa.

L'accesso elettronico ai servizi è personale ed è indipendente dall'ubicazione fisica dalla quale viene effettuato. Il Committente si impegna affinché gli utilizzatori non condividano i codici segreti.

La Committente si impegna a comunicare alla Società ogniqualvolta l'utente non abbia più diritto all'utilizzo del codice segreto in modo tale che la Società possa cancellare il suddetto codice segreto ed emetterne uno nuovo in caso di subentro di un nuovo utilizzatore.

Il Committente potrà utilizzare tutta la ricerca per scopi informativi ad uso interno ma non può svelare, diffondere o distribuire i servizi di ricerca all'esterno senza l'autorizzazione della Società.

In caso di necessità di citazioni esterne di porzioni di ricerca o servizi, il Committente dovrà inviare una richiesta scritta di autorizzazione al seguente indirizzo: quote.requests@gartner.com.

In particolare, il Committente conferma che gli accessi individuali ai servizi saranno di esclusivo uso del Committente e che in caso di necessità di sporadica condivisione di particolari ricerche con altre Pubbliche Amministrazioni, tali estratti potranno essere con queste ultime condivisi senza incorrere in violazioni nell'uso di servizi.

Il Servizio sarà prestato dalla Società tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno. E' richiesta una disponibilità del portale sulla base del livello di servizio denominato "DIP" indicato nel paragrafo 7.27.2. Per la verifica del livello di servizio, la Società dovrà fornire nella prima settimana successiva alla scadenza della rilevazione trimestrale, un report con l'indicazione della disponibilità del Portale.

3.6 Monitoraggio del servizio

La Società s'impegna ad inviare entro 10 giorni lavorativi dalla fine di ogni trimestre, la documentazione (report) attestante gli accessi al Portale (log) per tutti i codici di accesso segreti inviati dalla Società stessa.

La Società s'impegna a non divulgare a terzi gli accessi effettuati dall'utente e le aree di ricerca visitate se non in forma anonima e numerica, secondo quanto previsto dai sistemi automatici di monitoraggio Gartner.

La Società s'impegna a non tracciare in chiaro i device con i quali l'utente accede al Portale www.gartner.com.

Nel caso in cui durante le verifiche di conformità venissero riscontrate delle anomalie, le stesse andranno risolte nei successivi 5 giorni lavorativi.

4 Adempimenti per la sicurezza

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 s.m.i., cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

5 Obblighi di riservatezza

La Società si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire la massima riservatezza delle informazioni raccolte durante le attività descritte nel presente Capitolato tecnico e a non divulgare, in nessun caso, a terzi i predetti dati, documenti, informazioni o parti di essi senza il preventivo ed esplicito accordo della Committente.

6 Modalità di fatturazione e pagamento

In relazione alle tipologie di fornitura di cui al paragrafo 2, le fatture dovranno essere prodotte secondo quanto disciplinato all'art. 14 delle Condizioni contrattuali.

Per il pagamento delle fatture emesse dovrà essere allegata a ciascuna, la verifica di conformità di cui all'art. 9 delle condizioni contrattuali.

7 Livelli di servizio

I livelli di servizio richiesti per l'espletamento dei servizi di cui al par. 2 del presente Capitolato, verranno misurati in base alla finestra temporale di erogazione dei servizi fissata per h24 x 7 giorni la settimana.

7.1 RR1 – TEMPESTIVITA' DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di risposta alle richieste di informazioni entro 5 giorni lavorativi a decorrere dalla richiesta al referente della Società da parte di Consip.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Mail di richiesta
Periodo di riferimento	Trimestrale precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data della singola richiesta di informazioni da parte della Consip (<i>Data_rich_inf</i>) Data della singola risposta alle informazioni (<i>Data_risp_inf</i>) Numero totale di richieste effettuate nel periodo di riferimento (<i>Ntotale_rich_inv</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste inviate nel periodo di riferimento a seguito della mail di Consip		
Formula	$RR1 = \frac{N_{rich_inv}(T_{risposta} \leq 5 \text{ giorni lavorativi})}{N_{totale_rich_inv}} \times 100$ <p>dove: $T_{risposta} = Data_risp_inf - Data_rich_inf$</p>		
Regole di arrotondamento	<p>Il valore RR1 va arrotondato al punto percentuale più vicino:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$; - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$. 		
Valore di soglia	= 100%		
Azioni contrattuali	Per $RR1 < \text{valore soglia}$, si applica una penale dell'un per mille per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dal valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

7.2 DIP – DISPONIBILITA' DEL PORTALE

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità del Portale – DIP		
Sistema di gestione delle misure	<p>La disponibilità viene misurata contando il numero dei fermi non programmati del Portale e la loro durata nell'arco della finestra di erogazione del servizio.</p> <p>L'indicatore relativo alla disponibilità dei sistemi riguarda la disponibilità del portale necessaria all'erogazione del servizio di ricerca online da parte dell'utente finale e non quindi la disponibilità di un singolo elemento del sistema.</p>		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Report fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero totale di fermi del Portale osservati nel periodo di riferimento (<i>NTfermi</i>) • Data e ora e minuti di inizio fermo - (<i>Data_fermo</i>) • Data e ora e minuti di riattivazione del sito - (<i>Data_riatt</i>) • Tempo totale di disponibilità prevista del sito nel periodo di riferimento che tiene conto dei fermi programmati (<i>Tempo_totale</i>) 		
Regole di campionamento	<p>Vanno considerati i fermi non programmati rilevabili dal log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fermi occorsi e risolti nel periodo di osservazione corrente • Fermi occorsi nel periodo di osservazione precedente e risolti in quello corrente. 		
Formula	$DIP = \frac{Tempo_totale - \sum Durata_fermo}{Tempo_totale} \times 100$ <p>dove: $Durata_fermo = Data_riatt - Data_fermo$</p>		
Regole di arrotondamento	<p>Il valore DIP va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,05$; - per eccesso se la parte decimale è $> 0,05$. 		
Valore di soglia	$> = 99,5\%$		

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai guasti
Azioni contrattuali	Per DIP1 <= valore soglia, si applica una penale dell'un per mille per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dal valore soglia.		
Eccezioni	Non vanno conteggiati i fermi programmati		

8 Penali

La Committente applicherà le penali secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alle richieste di cui al paragrafo 2, il Committente si riserva di applicare la penale prevista nel paragrafo 7.1 rispetto all'importo contrattuale
- per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'invio dei report sulla disponibilità del Portale di cui al paragrafo 3.56, il Committente si riserva di applicare la penale prevista nell'art. 12 del contratto
- per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'invio dei log di cui al paragrafo 3.2, il Committente si riserva di applicare una penale pari all'1 per mille del corrispettivo contrattuale
- in violazione anche ad un solo degli obblighi imposti nel paragrafo 3.5 il Committente si riserva di applicare una penale una tantum pari a 5.000 € (cinquemila/00 Euro)