



Consip S.p.A.

“Acquisizione licenze Erwin per la Ragioneria Generale dello Stato”

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE LICENZE ERWIN PER LA RAGIONERIA GENERALE DELLO STATO



INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Contesto di riferimento	3
1.3	Prescrizioni in materia di sicurezza	4
1.4	descrizione dell'esigenza	5
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	6
3	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	7
3.1	Responsabile della Fornitura.....	7
3.2	Modalità di comunicazione	7
3.3	Consegna.....	7
3.4	Verifica di conformità.....	8
3.5	Manutenzione e aggiornamento	9
3.6	Assistenza.....	9
3.7	Livelli di servizio	11
4	PENALI.....	13



1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

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

- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Prodotto / Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio
- RGS: Ragioneria Generale dello Stato

1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il prodotto software ERwin Data Modeler è stato da anni lo strumento con il quale sono state progettate le banche dati delle applicazioni del MEF, in generale, ed in particolare della Ragioneria Generale dello Stato (di seguito RGS).

RGS vuole rendere disponibili le licenze ERwin ai capi progetto Sogei che governano le forniture di sviluppi applicativi in ambito Business Intelligence. Inoltre, vuole dare la possibilità a tutti i referenti della RGS coinvolti nei suddetti sviluppi applicativi di consultare gli schemi dei dati previsti dal processo di sviluppo.

La scelta di continuare ad orientarsi verso il prodotto ERwin è avvalorata, oltre che dall'indubbia validità del prodotto nel mercato informatico mondiale relativamente ai prodotti di tale categoria, anche e soprattutto dalla loro attuale diffusione e dalla presenza di un notevole pregresso in termini di patrimonio documentativo. Questo patrimonio documentativo – costituito da schemi concettuali, schemi logici e fisici, delle varie aree di cui si compone il Data Warehouse e la Banca Dati delle Pubbliche Amministrazioni) – è archiviato e



consultabile esclusivamente secondo il formato del prodotto in questione.

Le componenti SW saranno ospitate su un server e utilizzate dai gruppi applicativi per il controllo del disegno delle basi dati definite dai fornitori nella fase di sviluppo oppure per la modifica degli schemi dati nel caso di manutenzione del sw. La componente Web Portal sarà utilizzata dagli utenti per le consultazioni che riterranno necessarie.

1.3 PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA

Ogni oggetto della fornitura deve essere conforme alla normativa vigente che ne regola la produzione, commercializzazione ed utilizzazione; devono essere inoltre rispettate, ove applicabili, le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

- **Legge 1 marzo 1968, n. 186**, “Disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, installazioni e impianti elettrici ed elettronici”;
- **Legge 18 ottobre 1977, n. 791**, così come modificata dal **D. Lgs. 25 novembre 1996 n. 626**, “Attuazione della direttiva 93/68/CEE in materia di marcatura CE del materiale elettrico destinato ad essere utilizzato entro alcuni limiti di tensione”;
- **D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151**, “Attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell’uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti”;
- **D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152**, “Norme in materia ambientale”;
- **D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81**, “Attuazione dell’art.1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;
- **Norme Tecniche** di riferimento.

Le apparecchiature eventualmente fornite devono essere marcate CE e devono essere corredate di informazioni utili al loro smaltimento integrale o parziale, in conformità con la vigente normativa in materia.

La Società dovrà fornire idonea documentazione in merito alla sicurezza di quanto fornito; in particolare, dovrà documentare l’eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

La Società s’impegna a porre in essere, prima dell’inizio delle attività contrattuali, quanto necessario a garantirne l’esecuzione in piena aderenza con le disposizioni del **D. Lgs.**



81/2008.

1.4 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA

Per rendere disponibili le licenze ERwin a tutti i capi progetto Sogei è necessario procedere con l'acquisizione delle licenze del seguente prodotto in sostituzione di una versione obsoleta dello stesso, ed in particolare:

- ERwin Data Modeler Standard Edition r9.6 - Premium Partner (Fixed license).

Per dare inoltre la possibilità a tutti i referenti della RGS coinvolti nei suddetti sviluppi applicativi di consultare gli schemi dei dati previsti dal processo di sviluppo è necessario procedere con l'acquisizione di una licenza ERwin r9.6 Web Portal Enterprise Edition - Concurrent License 4 User - Premium Partner.

Tutte le licenze dovranno essere comprensive di due anni di manutenzione in garanzia.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Al fine di assicurare il corretto funzionamento dei servizi interessati, viene richiesta la fornitura di quanto indicato nella seguente Tabella 1:

Tabella 1 - Nuove licenze software

Codice prodotto	Descrizione prodotto	Q.tà
ER96SENPDT000G5	ERwin Data Modeler Standard Edition r9.6 - Premium Partner - Product plus 2 Years Enterprise Maintenance	4
ER96EWBECLG04G5	ERwin r9.6 Web Portal Enterprise Edition - Concurrent License 4 User - Premium Partner - Product plus 2 Years Enterprise Maintenance	1

I servizi di manutenzione Enterprise connessi alle licenze di cui alla precedente Tabella 1 devono essere garantiti, per tutti i prodotti elencati, **a decorrere dalla data di positiva verifica di conformità della fornitura e per una durata di 24 (ventiquattro) mesi.**

Tutte le licenze di cui alla Tabella 1 sono da considerarsi all'ultima versione disponibile sul mercato.



3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione del servizio.

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare a SOGEI, **entro 5 (cinque) giorni** dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale Responsabile della Fornitura.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da SOGEI.

Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare, **contestualmente alla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail ed un numero di telefono** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura e per la segnalazione dei malfunzionamenti, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 4.

L'organizzazione del suddetto servizio dovrà essere a carico della Società.

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

3.3 CONSEGNA

La Società dovrà effettuare la consegna completa di tutte le componenti oggetto della fornitura **entro e non oltre 15 (quindici) giorni** dalla data di stipula del Contratto. La consegna dovrà essere concordata, con adeguato anticipo, con i responsabili della SOGEI.

Almeno **10 (dieci) giorni prima dell'avvio in consegna**, la Società dovrà comunicare alla Sogei gli elenchi dettagliati degli elementi in fornitura, al fine di poterne predisporre la ricezione, nonché di verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti.

In particolare dovranno essere forniti i dati di registrazione e scadenza di tutte le licenze software che dovranno essere inviate in formato elettronico (ad indirizzi e-mail comunicati successivamente) e dovranno contenere al minimo i dati indicati nella tabella che segue:



Repertorio/Contratto	Tipologia	Produttore	Prodotto/Versione	Scadenza Licenza/ Matricola

A seguito delle operazioni di consegna verrà effettuata una verifica della congruenza e consistenza della documentazione indicata, nonché della rispondenza di tutti i prodotti forniti.

A fronte di esito positivo di detta verifica, verrà prodotto il “**Verbale di consegna**”. Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

3.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro 30 (trenta) giorni a decorrere dalla comunicazione degli elenchi dettagliati della fornitura di cui al paragrafo 3.3, la SOGEI procederà ad effettuare ed a completare, con proprio personale ovvero terzi appositamente incaricati, la verifica di conformità dei prodotti software acquisiti con quanto richiesto nel presente capitolato tecnico.

Il Fornitore è tenuto a prestare alla SOGEI, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria ed a mettere a disposizione della SOGEI le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di Verifica di conformità.

Il Fornitore potrà intervenire alla Verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti di Verifica di conformità che verranno redatti.

Le operazioni verranno attestate dal **Verbale di Conformità**, sottoscritto dagli incaricati della SOGEI e, eventualmente, del Fornitore. Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture unitamente al Verbale di Consegna di cui al paragrafo 3.3 al fine del pagamento dei corrispettivi al Fornitore.

In caso di esito negativo della Verifica di conformità, ferma restando l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 4, il Fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà comunicato dalla SOGEI, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati. Dopo la comunicazione, da parte del Fornitore, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la SOGEI procederà ad una nuova verifica nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della Verifica di conformità, la SOGEI avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno del



Fornitore, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

3.5 MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO

A decorrere **dalla data di positiva verifica di conformità**, la Società è responsabile dei servizi di supporto e manutenzione previsti per tutti i prodotti forniti, per l'intero periodo contrattualmente previsto.

Il servizio di manutenzione erogato dal Fornitore dovrà comprendere il supporto telefonico (o via mail), l'apertura dei Ticket ai servizi di supporto del produttore della tecnologia e l'accesso agli aggiornamenti software e sui prodotti, rilasciati durante il suddetto periodo.

Resta inteso che, in tale periodo, l'eventuale fornitura e consegna di tutti i prodotti o elementi accessori saranno a carico esclusivo della Società, che dovrà curare l'intermediazione col produttore originale per eventuali oneri di importazione e/o spedizione.

3.6 ASSISTENZA

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di assistenza al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti oggetto di fornitura, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa nell'arco dell'anno solare, in orario di ufficio (giorni feriali: **lunedì – venerdì dalle 09.00 alle 17.00**).

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, effettuata da SOGEI o da persone o imprese da essa delegate, la Società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore, effettuando l'intervento secondo i livelli di servizio dettagliati al paragrafo 3.7.

Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione (***Trouble Ticketing***) in seguito indicato.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura ed a carico della Società, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

A fronte degli interventi di manutenzione, tutti i prodotti aggiornati e l'eventuale nuova documentazione a corredo dovranno essere consegnati presso la medesima sede di utilizzo



dei prodotti riparati e/o sostituiti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e quindi dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione di disservizio relativa al malfunzionamento rilevato;
- notificare a Sogei l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- inserire nel sistema di Trouble Ticketing le informazioni necessarie all'identificazione e qualificazione del malfunzionamento, quali: l'identificativo del ticket, la data e l'orario di apertura del ticket, il nominativo della persona che effettua la segnalazione di disservizio e richiede l'apertura del ticket, la problematica riscontrata;
- notificare a Sogei l'apertura del ticket, riportando data e orario di accoglimento della segnalazione di disservizio;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale:
 - può essere fornita, se disponibile, una soluzione temporanea (*workaround*);
 - deve essere comunicato a Sogei l'esito della prima diagnosi, indicando una previsione dei tempi di ripristino ipotizzati;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale Sogei l'effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a Sogei la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

La registrazione delle segnalazioni dovrà avvenire attraverso un sistema di Trouble Ticketing in grado di tracciare le informazioni seguenti:

- identificativo del ticket;
- data e orario di apertura ticket;



- nominativo della persona che effettua la chiamata e richiede l'apertura del ticket;
- problematica riscontrata;
- tipologia del guasto segnalato, degrado, disservizio, ecc.;
- diagnosi del problema;
- data e orario di comunicazione della prima diagnosi riscontrata;
- descrizione della soluzione;
- data e orario di chiusura ticket.

Ove per la risoluzione del malfunzionamento fosse necessario l'intervento del personale della Società 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.

3.7 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società, a seguito della segnalazione del malfunzionamento, effettuata da SOGEI per mezzo dei canali di cui al paragrafo 3.2 ed annotata in apposito registro, è tenuta ad attivarsi, attraverso 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.

I livelli di servizio per la presa in carico sono definiti come conseguenza della gravità degli stessi; la scala di misurazione adottata è la seguente:

- **Priorità 1:** indica una condizione di indisponibilità del sistema o di inoperatività del prodotto con impatto sull'ambiente di produzione in relazione alla quale non sia immediatamente disponibile alcun workaround, come nei seguenti casi: (i) inoperatività di server di produzione o altro sistema mission-critical; (ii) rischio significativo di perdita o corruzione di una parte sostanziale di dati mission-critical; (iii) verificarsi di una perdita sostanziale di servizio, (iv) interruzione importante delle operazioni di business; (v) incidente nel quale il software causa problemi catastrofici di rete o di sistema o che compromette l'integrità globale del sistema o dei dati quando il software viene installato o quando è operativo (ovvero blocco del sistema, perdita o danneggiamento di dati o compromissione della sicurezza del sistema), con notevole impatto sulle normali operazioni in un ambiente di produzione.



- **Priorità 2:** indica una condizione di business di impatto elevato sulle condizioni che potrebbe mettere a rischio un ambiente di produzione. È possibile che il software funzioni ma con limitazioni importanti.
- **Priorità 3:** indica una condizione di business di impatto limitato con la maggior parte delle funzioni di software comunque utilizzabili; potrebbe tuttavia essere necessario applicare un qualche tipo di misura per fornire il servizio.
- **Priorità 4:** indica (i) un problema o evento di natura problematica minore senza impatto sul funzionamento del software; (ii) un errore nella documentazione del prodotto software senza effetto significativo sulle operazioni; (iii) un suggerimento relativo a nuove funzionalità o miglioramenti del prodotto software.

I livelli di servizio definiti sono riassunti nella tabella che segue:

Tabella 2 - Livelli di servizio definiti

Indicatore	Priorità 1	Priorità 2	Priorità 3	Priorità 4
Tempo di risposta	1 ora lavorativa	2 ore lavorative	4 ore lavorative	1 giornata lavorativa
Risoluzione del malfunzionamento	Entro 2 giorni lavorativi	Entro 2 giorni lavorativi	Da concordare con SOGEI	Da concordare con SOGEI

Le ore lavorative sono da intendersi dalle ore 08.00 alle ore 17.00, dal lunedì al venerdì, escluse le sole festività nazionali.

I giorni lavorativi si intendono dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 17.00, con esclusione delle festività.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai due giorni lavorativi (normale periodo di ripristino), la Società dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con SOGEI il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

Nell'ipotesi di cui al punto precedente, la Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento che assicuri l'esecuzione di prestazioni equivalenti e mantenere costantemente informata la SOGEI circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento.



4 PENALI

SOGEI applicherà le penali secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di comunicazione indicato al paragrafo 3.1, si applicherà alla Società una penale pari a € 100,00 = (cento/00);
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di consegna come indicato al paragrafo 3.3, si applicherà alla Società una penale pari a € 100,00 = (cento/00);
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 3.4, la Sogei applicherà una penale pari a € 100,00 (cento/00), per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e la data di positiva verifica;
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione si verifichi un ritardo rispetto ai termini di risposta di cui alla Tabella 2 nel precedente paragrafo 3.7, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto per ogni ora lavorativo di ritardo;
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione si verifichi un ritardo rispetto ai termini di ripristino di cui alla Tabella 2 nel precedente paragrafo 3.7, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo.

Nell'ipotesi che l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (diecipercento) dell'importo contrattuale complessivo, Sogei avrà il diritto di risolvere il contratto, totalmente o parzialmente, in danno alla Società, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.