



**CAPITOLATO TECNICO**

**SERVIZIO BANCHE DATI PER IL SUPPORTO STRATEGICO IN AMBITO ICT**



**INDICE**

1	Definizioni .....	3
2	Oggetto e durata .....	3
3	Modalità di svolgimento del servizio .....	5
3.1	Generalità .....	5
3.2	Responsabile della fornitura.....	5
3.3	Modalità di comunicazione .....	5
3.4	Modalità di accesso al servizio .....	6
3.5	Monitoraggio del servizio .....	6
4	Adempimenti per la sicurezza .....	7
5	Modalità di fatturazione.....	7
6	Livelli di servizio.....	7
6.1	RR1 – TEMPESTIVITA’ DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE .....	7
6.2	DIP – DISPONIBILITA’ DEL PORTALE .....	9
7	Penali .....	10



## 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 n.1 accessi al servizio **Executive CIO Signature** che prevede due utenze di accesso al sito [www.gartner.com](http://www.gartner.com) di cui una per l'utente di riferimento (Member) e l'altra per un suo assistente (Delegate). Tale servizio permette inoltre l'accesso ai servizi di seguito descritti:

- Executive Programs Research: permette l'accesso a 12 documenti per anno aventi per oggetto argomenti selezionati da Gartner su temi quali IT Governance, Business Value of IT, Architecture ed altre aree dove business e IT sono correlate
- Executive Programs CIO Research Inquiries - accesso alla ricerca specifica prodotta dal "Gartner Executive Programs CIO" attraverso le "IT Executives CIO Analyst Inquiry". Le Inquiry sono legate ai reports pubblicati da Gartner Executive Programs.
- Access alle sezioni - Gartner for IT Leaders a contenuto tematico
- Professional Development Content: servizio per lo sviluppo professionale del Delegate; il servizio viene acceduto attraverso il Portale Gartner for Leadership Development
- Gartner for IT Leaders Research: accesso a tutti i portali Gartner for IT Executives
- Professional Development for the Delegate: a scelta del Membro, al Delegato saranno offerti: Individual Development Plan, Coaching Teleconferences
- Symposium/Itxpo: due (2) inviti annui gratuiti per la partecipazione al Gartner Symposium/ITxpo, comprensivo di diritti Symposium standard e di un accesso VIP a eventi Executive Programs

*Capitolato tecnico*



- Executive Programs Events: 1 (uno) invito gratuito, annuo, e non trasferibile per il solo Membro per la partecipazione agli eventi Gartner Executive Programs Events di contenuto avente rilevanza locale, compresi i CIO Leadership Forum regionali, laddove disponibili
- Networking: il Membro potrà entrare in contatto con altri membri riguardo ad argomenti specifici per scambiarsi informazioni circa le aree di competenza o le procedure migliori
- Teleconferences fino a 12 (dodici) per anno, prodotte dagli analisti di riferimento e che andranno ad approfondire tematiche inerenti le ricerche pubblicate.
- Talking Technologies Series: mensilmente vengono resi disponibili commenti ed approfondimenti audio resi da analisti Gartner sui più recenti temi IT. Questi possono essere ascoltati attraverso [www.gartner.com](http://www.gartner.com) o scaricati in formato MP3.

Il **Servizio Executive CIO Signature** sarà erogato con la collaborazione di un team di supporto denominato **Service Delivery**. Il team è composto da un Executive Partner e da un Executive Client Manager che saranno assegnati a ciascun utente e che fungeranno da punto di contratto primario per tutte le risorse Gartner disponibili per questo servizio. Il Delivery Team collaborerà nello sviluppo di un piano di lavoro definito “Member Value Plan”, dove verranno identificate le priorità sulle quali focalizzare la ricerca e il supporto di Gartner. Il Service Delivery provvederà a supportare il Member tramite:

- Strategy meeting: fino a quattro (4) meeting annuali con l’Executive Advisor che potranno essere utilizzati per verificare le iniziative del cliente e sviluppare, discutendone i progressi del piano di servizio.
- On-site Analyst Briefing – In alternativa agli Strategy meeting il Member può usufruire per ogni anno di durata del contratto di incontri della durata di mezza giornata con un Analista per affrontare uno specifico tema di interesse del cliente preventivamente comunicato al Team Gartner;
- Executive Program Workshop – In alternativa agli Strategy meeting il Member può usufruire per ogni anno di durata del contratto di un seminario presso la sede del Cliente da parte di esperti Gartner Executive Programs avente come oggetto un tema concordato tra il titolare del servizio ed il Delivery Team Gartner. La durata sarà di una mezza giornata e prevede la partecipazione massima di 25 (venticinque) partecipanti.
- Invio di specifiche ricerche Gartner - alla luce di particolari richieste l’Executive Client Manager potrà inviare tramite email le ricerche appropriate in riferimento alla richiesta effettuata.

Il **Servizio Executive CIO Signature** prevede inoltre l’**Advisory Service** cioè l’accesso da parte del cliente agli analisti Gartner. La sessione di Analyst Inquiry può essere utilizzata anche per revisionare documenti quali capitoli e offerte economiche. La partecipazione a tale colloquio è limitata all’analista, al Member e/o al

*Capitolato tecnico*



Delegate ed ai componenti del Member team. In ogni caso il titolare del servizio deve essere presente all'incontro. L'oggetto della conversazione sarà preventivamente anticipato via mail al Responsabile.

L'Advisory Service dovrà consentire la possibilità di interpellare gli analisti della Società per approfondire le tematiche ICT ritenute da Consip di suo interesse. Tali richieste potranno essere effettuate tramite telefono e confermate tramite email alla Committente. La Società si impegna a rispondere a tali richieste entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta per il 100%, anche secondo quanto previsto nel paragrafo 6.1.

Il contratto acquista efficacia dalla data di stipula ed avrà termine il 31/05/2019. L'importo contrattuale si intende inclusivo di tutti i contenuti compatibili con il servizio in oggetto eventualmente prodotti dal 1/6/2017 alla data di stipula.

### **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 del Committente, secondo modalità opportunamente concordate.

#### **3.2 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 del Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

#### **3.3 Modalità di comunicazione**

La Società si impegna a comunicare, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione 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 comunicandone tempestivamente al Committente le eventuali variazioni.

### **3.4 Modalità di accesso al servizio**

Il Servizio sarà disponibile tramite l'accesso al sito web [www.gartner.com](http://www.gartner.com) da qualunque *device* utilizzato dall'utente, mediante codice segreto, fornito dalla Società agli utenti individuati dal Committente e comunicati alla Società stessa.

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

Salvo diversa pattuizione tra le parti, sarà possibile assegnare una utenza attiva ad un altro utente identificato dal Committente, nel limite massimo di 1 (uno) cambio di assegnazione per anno.

Il 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'infuori del Committente 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 a: [quote.requests@gartner.com](mailto: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 ma non continua 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 dei livelli di servizio espressi nel paragrafo 6.2. Per la verifica del predetto 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.

### **3.5 Monitoraggio del servizio**

La Società s'impegna ad inviare entro 10 giorni lavorativi dalla fine di ogni trimestre, la documentazione attestante gli accessi al Portale (log) per ciascuno dei codici 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](http://www.gartner.com).

## **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 del Committente, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

## **5 Modalità di fatturazione**

Le fatture dovranno essere prodotte applicando quanto disciplinato all'art. 15 comma 4 dello Schema di contratto.

Si precisa che al termine del primo trimestre, con la prima fattura, potranno essere fatturati ed opportunamente distinti:

- i contenuti prodotti nel 2017
- i contenuti prodotti nel 2018 fino alla data di stipula
- i servizi erogati nel primo trimestre di vigenza del contratto

## **6 Livelli di servizio**

### **6.1 RR1 – TEMPESTIVITA' DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE**

<b>Caratteristica</b>	<b>Efficienza</b>	<b>Sottocaratteristica</b>	<b>Efficienza temporale</b>
<b>Aspetto da valutare</b>	Il tempo di risposta alle richieste di informazioni entro 5 giorni lavorativi a decorrere dalla richiesta al referente della Società da parte di Consip.		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Mail di richiesta



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Periodo di riferimento	Trimestrale precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data della singola richiesta di informazioni da parte della Consip (<i>Data_rich_inf</i>)</li><li>• Data della singola risposta alle informazioni (<i>Data_risp_inf</i>)</li><li>• Numero totale di richieste effettuate nel periodo di riferimento (<i>Ntotale_rich_inv</i>)</li></ul>		
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: <math>T_{risposta} = Data\_risp\_inf - Data\_rich\_inf</math></p>		
Regole di arrotondamento	Il valore RR1 va arrotondato al punto percentuale più vicino:  - 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		



## 6.2 DIP – DISPONIBILITA' DEL PORTALE

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità del Portale – DIP		
Sistema di gestione delle misure	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.  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.		
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"><li>• Numero totale di fermi del Portale osservati nel periodo di riferimento (<i>NTfermi</i>)</li><li>• Data e ora e minuti di inizio fermo - (<i>Data_fermo</i>)</li><li>• Data e ora e minuti di riattivazione del sito - (<i>Data_riatt</i>)</li><li>• Tempo totale di disponibilità prevista del sito nel periodo di riferimento che tiene conto dei fermi programmati (<i>Tempo_totale</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati i fermi non programmati rilevabili dal log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa. <ul style="list-style-type: none"><li>• Fermi occorsi e risolti nel periodo di osservazione corrente</li><li>• Fermi occorsi nel periodo di osservazione precedente e risolti in quello corrente.</li></ul>		
Formula	$DIP = \frac{Tempo\_totale - \sum Durata\_fermo}{Tempo\_totale} \times 100$ <p>dove: <math>Durata\_fermo = Data\_riatt - Data\_fermo</math></p>		
Regole di arrotondamento	Il valore DIP va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale: <ul style="list-style-type: none"><li>- per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,05</math>;</li><li>- per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,05</math>.</li></ul>		
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		

## 7 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 6.1 rispetto all'importo contrattuale
- per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'invio dei report sulla disponibilità del Portale di cui al paragrafo 3.4, il Committente si riserva di applicare la penale prevista nel paragrafo 6.2 rispetto all'importo contrattuale
- per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'invio dei log di cui al paragrafo 3.5, 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)