



Consip S.p.A.

“Servizio di riattivazione delle licenze software PDFlib e relativo servizio di manutenzione”

CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI RIATTIVAZIONE DELLE LICENZE SOFTWARE PDFLIB E RELATIVO
SERVIZIO DI MANUTENZIONE**



INDICE

| | | |
|-----------|--|----------|
| 1 | PREMESSA | 3 |
| 1.1 | DEFINIZIONI..... | 3 |
| 2 | OGGETTO DELLA FORNITURA..... | 4 |
| 2.1 | SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA ED EVOLUTIVA | 4 |
| 2.2 | LIVELLI DI SERVIZIO..... | 4 |
| 3 | RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO | 6 |
| 4 | MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO | 6 |
| 4.1 | LUOGO DI SVOLGIMENTO | 6 |
| 5 | GESTIONE DELLA FORNITURA..... | 7 |
| 5.1 | RESPONSABILE DELLA FORNITURA | 7 |
| 5.2 | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE | 7 |
| 6 | VERIFICA DI CONFORMITÀ | 7 |
| 7 | FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO | 8 |
| 8 | ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA | 8 |
| 9 | DIVIETO DI SUBAPPALTO | 8 |
| 10 | PENALI | 8 |



1 PREMESSA

La U.O. ITI-SOP ha richiesto la prosecuzione del supporto tecnico per la licenza software PDFlib.

Il prodotto è utilizzato per gestire, creare e modificare i documenti aziendali nel formato PDF.

1.1 DEFINIZIONI

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

- **CONSIP:** la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **SOGEI:** la Società Generale di Informatica S.p.A, beneficiaria della fornitura;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Fornitura:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria della fornitura;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Responsabile delle attività contrattuali:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

I servizi richiesti nel presente capitolato hanno per oggetto la manutenzione della licenza software PDFlib per le piattaforme AIX, Linux, Windows e Solaris.

Si riporta nella tabella seguente il fabbisogno puntuale:

- Supporto tecnico prioritario fino al 31/12/2020 per PDFlib Personalization – Server 9 unlimited per Windows Server;
- Supporto tecnico prioritario fino al 31/12/2020 per PDFlib Personalization – Server 9 unlimited per Linux;
- Supporto tecnico prioritario fino al 31/12/2020 per PDFlib + PDI – 9 unlimited per Windows Server;
- Supporto tecnico prioritario fino al 31/12/2020 per PDFlib Personalization – Server 9 unlimited per IBM AIX;
- Supporto tecnico prioritario fino al 31/12/2020 per PDFlib Personalization – Server 9 unlimited per Oracle Solaris.

La fornitura in oggetto dovrà includere la manutenzione correttiva ed evolutiva delle licenze, fino al 31/12/2020.

2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA ED EVOLUTIVA

Il servizio di manutenzione, correttiva ed evolutiva, comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare i beni in stato di funzionamento coerente con la documentazione, apportare le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

Il servizio di manutenzione dovrà garantire il passaggio alle versioni successive (release), oltre il mantenimento delle attuali funzionalità, anche in considerazione dei continui aggiornamenti che avvengono nel sistema operativo.

La Società si obbliga a fornire le nuove release e gli aggiornamenti relativi ai prodotti oggetto del presente Capitolato entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla data di immissione / rilascio sul mercato.

La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta ad eliminare i malfunzionamenti e a garantire il perfetto e puntuale funzionamento del software.

2.2 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio sono definiti come conseguenza della gravità degli eventuali malfunzionamenti; la scala di misurazione adottata è la seguente:



- **livello di Severità 1** – Critical Business Impact, cioè un malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione delle attività;
- **livello di Severità 2** – Significant Business Impact, cioè un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di features importanti;
- **livello di Severità 3** – Minor Business Impact, cioè richieste relative a caratteristiche e funzionalità ovvero un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative, in assenza di workaround.

L'Amministrazione comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti, nonché il livello di severità, mediante email all'indirizzo che verrà comunicato.

Ricevuta la comunicazione, di cui sopra, l'Impresa si obbliga a prendere in carico il problema mediante comunicazione del numero di ticket, via mail entro i termini di seguito riportati:

- per il **livello di Severità 1**, entro 4 (quattro) ore lavorative dalla segnalazione;
- per il **livello di Severità 2**, entro 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione;
- per il **livello di Severità 3**, entro 16 (sedici) 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'amministrazione in forma remota, attraverso il collegamento in VPN. Permane tuttavia la necessità, al prolungarsi del malfunzionamento, dell'intervento diretto “in presenza” presso le sedi dell'Amministrazione.

Al fine di ripristinare il corretto funzionamento della soluzione software si stabiliscono i seguenti termini perentori:

- **livello di Severità 1:** risoluzione nel 96% dei casi consuntivati su base trimestrale, entro 1 (uno) giorno solare dall'apertura della chiamata; nel restante 4% entro 2 (due) giorni solari;
- **livello di Severità 2:** risoluzione, nel 96% dei casi consuntivati su base trimestrale entro 4 (quattro) giorni solari dall'apertura della chiamata; nel restante 4% entro 5 (cinque) giorni solari;
- **livello di Severità 3:** risoluzione, nel 96% dei casi consuntivati su base trimestrale, entro 6 (sei) giorni solari dall'apertura della chiamata; nel restante 4% entro 7 (sette) giorni solari.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato dell'Impresa una apposita nota di ripristino, nella quale dovranno essere registrati l'ora della comunicazione, l'ora della presa in carico, l'ora della risposta al problema e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate; la nota stessa verrà controfirmata dal personale dell'Amministrazione. Lo scambio di tali comunicazioni potrà avvenire in posta elettronica.



3 RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Si segnala che il precedente contratto di manutenzione è scaduto in data 31/12/2016.

La fornitura prevede pertanto di attivare, contestualmente alla stipula del contratto:

- il ripristino della manutenzione di tali licenze, conseguente alla sospensione dei servizi di manutenzione nel periodo intercorrente dal 31/12/2016 al 31/12/2017;
- il servizio di manutenzione per tali licenze, che sarà avviato dal 01/01/2018 fino al 31/12/2020.

Entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto il fornitore effettuerà un'attività di ricognizione ed analisi (assessment) delle licenze sopra indicate per verificare lo stato di aggiornamento del servizio; l'output di tale assessment sarà, qualora necessaria, una checklist con l'elenco delle azioni eventualmente necessarie al ripristino da concordare con Sogei.

Successivamente, entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi il fornitore dovrà attuare le azioni identificate nella checklist.

In alternativa, qualora non siano necessari interventi di ripristino, dovrà produrre una attestazione di conformità.

4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

La Società si impegna ad effettuare, per tutta la durata del contratto, il servizio di supporto tecnico e manutenzione del software a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale secondo i termini e le modalità previste nel contratto stesso.

4.1 LUOGO DI SVOLGIMENTO

L'aggiudicatario dovrà eseguire le prestazioni contrattuali presso la sede di Sogei S.p.A, sita in via Mario Carucci N. 99, Roma.

Le attività dovranno essere svolte nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Inoltre, la Società prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici della Sogei continueranno ad essere utilizzati, per la loro destinazione istituzionale, dal personale della Sogei medesima, dell'Amministrazione e/o di terzi autorizzati.

La Società si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni, senza alcun onere aggiuntivo, salvaguardando le esigenze della Sogei, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività al di fuori delle sedi della Società aggiudicataria sono comunque a carico della Società stessa.



5 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

5.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e 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.

5.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

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.

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 5.1 e 5.2 attraverso la compilazione del documento denominato “Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei” e nelle modalità esplicitate al punto 5 lettera a) delle “Condizioni particolari di Rdo”.

6 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà eseguita una volta che siano state ultimate le attività di consegna, attivazione o configurazione del bene oggetto del contratto.

La verifica di conformità verrà eseguita direttamente dal Responsabile della Fornitura Sogei in contraddittorio con il Fornitore.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte e secondo la documentazione tecnica e d'uso fornita dall'Impresa.

Solo a seguito della positiva verifica di conformità verrà emesso il relativo verbale, la cui data, in caso di esito positivo, verrà considerata come data di accettazione.



7 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla Sogei previa presentazione di apposita fattura, che dovrà essere emessa successivamente al verbale di positiva verifica di conformità in coerenza con quanto previsto nello Schema di contratto.

In particolare, nel caso di specie, si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a canone, come disciplinata dall'art. 15 comma 3 dello Schema di contratto e di seguito riportata:

Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, inerente l'erogazione di servizi a canone, il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, a meno di diversa indicazione riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.

Per la fatturazione della riattivazione del servizio, il fornitore, a seguito della positiva verifica di conformità, potrà ricomprendere il relativo corrispettivo nella prima fattura trimestrale posticipata.

8 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 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

9 DIVIETO DI SUBAPPALTO

La Società non potrà affidare ad altre imprese il Servizio, o parte delle sue attività, oggetto del presente Capitolato Tecnico.

10 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo nella consegna delle nuove release e degli aggiornamenti dei prodotti rispetto a quanto stabilito al paragrafo 2.1, Sogei applicherà una penale pari a allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti rispetto ai livelli di servizio definiti al paragrafo 2.2 Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo.



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