



CAPITOLATO TECNICO

SOTTOSCRIZIONE LICENZA "ALFRESCO ONE ENTERPRISE" E RELATIVO SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE



INDICE

1	Definizioni	3
2	Oggetto e durata	3
3	Modalità di svolgimento del servizio	4
3.1	Generalità	4
3.2	Responsabile della fornitura.....	4
3.3	Modalità di comunicazione	4
4	Adempimenti per la sicurezza	5
5	Modalità di fatturazione.....	5
6	Livelli di servizio.....	5
7	Penali	6



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 la sottoscrizione della licenza d'uso Alfresco One Enterprise e del relativo servizio di manutenzione, come meglio specificato di seguito:

- a) Sottoscrizione licenza d'uso Alfresco One Enterprise, e relativo software, caratterizzata come segue:
 - n.2 Production CPU, n.2 Test CPU, development CPU multiple
 - Index Solr (1 CPU)
 - High Availability / High Scalability option
 - Alfresco Cloud Sync Connector
 - Ambiente cloud
 - Alfresco Standard Network Subscription (5 users)
 - Ulteriori 45 users per il cloud (Enterprise)
 - App per l'accesso da dispositivi mobili IOS e Android (tablet, smartphone ecc.)
- b) Servizio di manutenzione ed assistenza:
 - assistenza tecnica con apertura richieste via Web (accesso al Portale assistenza Alfresco), email o telefono
 - accesso tramite il Portale di assistenza Alfresco agli aggiornamenti alle versioni successive (diritto alla versione più recente) o alle versioni precedenti del software (qualora non sia possibile fare l'aggiornamento alla versione più recente), ai potenziamenti, alle correzioni e bug fixes
 - Quality Assurance per la validazione degli aggiornamenti prodotti prima che siano rilasciati ai clienti
 - accesso a documentazione sul prodotto sul Portale assistenza Alfresco
 - erogazione del servizio secondo i livelli di servizio di cui al paragrafo 6



Si precisa che la licenza attualmente in esercizio ha scadenza il 7/2/2018.

Il contratto acquista efficacia dalla stipula del contratto per una durata di 36 mesi a partire dalla scadenza dell'attuale licenza, garantendo la continuità di servizio.

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, contestualmente alla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono, un sito web 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.



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

In relazione a quanto riportato nella paragrafo 2, le fatture dovranno essere prodotte applicando quanto disciplinato nell'art. 15 comma 4 delle Condizioni contrattuali.

6 Livelli di servizio

In merito all'erogazione del servizio di assistenza e manutenzione di cui al paragrafo 2, il Committente potrà inviare le richieste di assistenze tramite le modalità di cui al paragrafo 3.3, che saranno codificate dalla Società secondo la classe di gravità di seguito riportata.

Gravità	Definizioni
1	Un Problema in ambiente di Produzione di Gravità 1 indica che (i) il sistema di produzione è seriamente compromesso o completamente fermo, o che (ii) le operazioni di sistema o le applicazioni chiave sono guaste. Un Problema in ambiente di Test/Sviluppo di Gravità 1 indica che (iii) una applicazione è nella fase di controllo finale, si trova in un momento critico di ingresso nella produzione ed è seriamente compromessa o che (iv) tutti gli sforzi di sviluppo sono bloccati.
2	Un Problema in ambiente di Produzione di Gravità 2 indica che (i) il sistema di produzione funziona ma con una capacità ridotta, oppure che (ii) è instabile con interruzioni periodiche, oppure che (iii) le applicazioni chiave, benché non compromesse, hanno subito significative interruzioni di sistema. Un Problema in ambiente di Test/ Sviluppo di Gravità 2 indica che (iv) esiste un problema capace di influenzare la tempistica che impatta la prestazione o i consegnabili, oppure che (v) un importante sottosistema in via di sviluppo è bloccato
3	Un Problema in ambiente di Produzione di Gravità 3 indica (i) l'esistenza di problemi in sistemi di produzione pienamente operativi, (ii) la necessità di chiarimenti in merito a procedure o ad informazioni contenute nella documentazione, oppure (iii) richieste di potenziamento di un prodotto. Un Problema in ambiente di Test/Sviluppo di Gravità 3 indica (iv) la presenza di errori nello sviluppo del sistema che potrebbero impattare la prestazione dei consegnabili, (v) la necessità di chiarimenti in merito a procedure o ad informazioni contenute nella documentazione, oppure (vi) richieste di potenziamento di un prodotto.
4	Domande di natura generale sull'utilizzo di Alfresco, richiesta informazioni, segnalazioni di eventuali errori di documentazione o raccomandazioni per migliorare il prodotto. In generale tutte le questioni con un impatto basso o nullo sul lavoro quotidiano o sul sistema.



Di seguito sono esplicitati i livelli di servizio minimi che la Società si impegna a rispettare nell'esecuzione dei servizi, pena l'applicazione delle relative penali di cui al paragrafo 7.

Gravità	Tempi di prima risposta dall'invio della segnalazione	Tempi per comunicazioni successive (ossia di risposta alle comunicazioni successive alla prima, fino alla risoluzione del problema)
1	2 ore	Disponibilità telefonica costante
2	4 ore lavorative	1 giorno lavorativo
3	1 giorno lavorativo	2 giorni lavorativi
4	2 giorni lavorativi	4 giorni lavorativi

La disponibilità del servizio sarà garantita nelle seguenti fasce orarie:

- 7 giorni su 7 H24 per richieste di gravità 1
- Dalle 08.00 alle 18.00 da Lunedì a Venerdì per tutte le altre richieste

7 Penali

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio di cui al paragrafo 6, il Committente si riserva di applicare le penali di seguito riepilogate:

Descrizione	Gravità	Valore Target	Penale
Tempi di prima risposta dall'invio della segnalazione	1	2 ore	0,3% del valore complessivo del Contratto per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto al valore target, in caso di un numero di eventi di ritardo consecutivi superiore a 3
	2	4 ore lavorative	
	3	1 giorno lavorativo	0,3% del valore complessivo del Contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore target, in caso di un numero di eventi di ritardo consecutivi superiore a 5
	4	2 giorni lavorativi	