



Consip S.p.A.

“Acquisizione servizio di manutenzione del software CORE IMPACT PROFESSIONAL”

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE CORE IMPACT PROFESSIONAL



INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	4
3	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	5
3.1	Responsabile delle attività contrattuali	5
3.2	Modalità di comunicazione	5
3.3	Adempimenti per la Sicurezza	5
3.4	Riservatezza	6
3.5	Verifica di conformità.....	6
3.6	Modalità di fatturazione	6
3.7	Manutenzione.....	7
3.8	Livelli di servizio	9
4	PENALI.....	10



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:

- **CONSIP:** la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- **SOGEI:** la Società Generale di Informatica S.p.A., Beneficiaria e Committente;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- **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;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio di manutenzione;
- **Responsabile della fornitura:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

La fornitura ha per oggetto l'acquisizione del servizio di **assistenza, manutenzione e aggiornamento illimitato di versioni (*major/minor release*), *signature* di scansione e supporto** del **prodotto software CORE IMPACT PROFESSIONAL**, licenza di tipo *perpetual* ed ***unlimited target IP***, registrata a nome di SOGEI S.p.A..

Nel dettaglio, dovranno essere forniti gli elementi riportati nella Tabella 1 che segue:

Tabella 1 – servizi oggetto dell'acquisizione

<i>Part Number</i>	<i>Nome e descrizione prodotto</i>	<i>Q.tà</i>
CIP-MAINT1	CORE IMPACT Professional Annual maintenance (perpetual license) Unlimited Target IP	4

I servizi “*CORE IMPACT Professional Perpetual license annual maintenance*” (CIPMAINT1) di cui alla precedente Tabella 1 devono essere garantiti per un periodo complessivo di **48 (quarantotto) mesi a decorrere dal 01/05/2019 e fino al 30/04/2023**.

Il prodotto dovrà essere intestato direttamente a SOGEI, senza intermediari, dando come riferimento una casella email (comunicata successivamente in fase di sottoscrizione del contratto) per tutti gli aggiornamenti diretti dal produttore all'utilizzatore finale.

Nel capitolo 3 vengono dettagliate le caratteristiche tecniche della fornitura. Tutti i requisiti vanno intesi come minimi e devono quindi essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta, a pena di esclusione dalla gara.



3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo alla Consip 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.

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare alla Consip, **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 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato “Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei” e nelle modalità esplicitate al punto 4 lettera a) delle “Condizioni particolari di Rdo”.

3.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a 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 e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.



3.4 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

3.5 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 314 del DPR 207/2010 e verrà avviata entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

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

In caso di esito negativo della verifica, ferma restando l'applicazione delle penali di cui al Capitolo 4, la Società 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 della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, 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, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

3.6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

In merito alla modalità di fatturazione, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all'art. 15 comma 3 - caso di servizi a canone:

“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
Capitolato tecnico



diversa indicazione riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico (ove presente), successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento”.

3.7 MANUTENZIONE

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di manutenzione, 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, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 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 a coordinare ed eventualmente ad effettuare un intervento per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore.

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.

3.8 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio richiesti per la manutenzione dovranno rispettare le seguenti fasce temporali: dalle ore 09:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì con esclusione delle festività nazionali.

La presa in carico del malfunzionamento dovrà avvenire entro e non oltre **1 (un) giorno lavorativo** dalla segnalazione.

La correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia ed il ripristino della completa funzionalità dovrà avvenire entro e non oltre **2 (due) giorni lavorativi** dalla presa in carico del malfunzionamento.

Qualora, in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati siano necessari tempi superiori a quelli sopra indicati, le Parti concorderanno, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della Fornitura di cui al paragrafo 3.1 e dal Responsabile Sogei.



4 PENALI

SOGEI applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- in caso di esito negativo della verifica di consegna di cui al paragrafo 3.5 , la Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e la data di positiva verifica;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla presa in carico della segnalazione di malfunzionamento, di cui al Capitolo 3.8, la Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla risoluzione del malfunzionamento, di cui al Capitolo 3.8, la Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto.