



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione della piattaforma software Idol”

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### ***SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLA PIATTAFORMA SOFTWARE IDOL***



**INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni .....	3
1.2	Descrizione dell’esigenza .....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>4</b>
2.1	Dettaglio licenza .....	4
2.2	Configurazione licenza .....	5
2.3	Servizio di manutenzione .....	6
2.4	Durata del servizio .....	7
2.5	Riservatezza .....	7
<b>3</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>8</b>
3.1	Responsabile della Fornitura .....	8
3.2	Modalità di comunicazione .....	8
3.3	Verifica di conformità .....	8
3.4	Modalità di fatturazione .....	8
3.5	Livelli di servizio per i malfunzionamenti .....	9
<b>4</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>10</b>



## 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., la 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.

### 1.2 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA

Il prodotto IDOL è stato acquistato e personalizzato per soddisfare un'esigenza dell'Agenzia delle entrate di avere a disposizione uno strumento evoluto di ricerca a supporto del proprio personale che svolge attività di assistenza nei confronti dell'utenza (cittadini, professionisti, CAF etc).

La richiesta di rinnovo del servizio di manutenzione per il prodotto software IDOL si inserisce in tale contesto, al fine di garantire all'Agenzia delle entrate la possibilità di disporre di un prodotto allineato alle ultime versioni del mercato e con il necessario supporto in caso di rilevazione di malfunzionamenti.

Nel corso del biennio 2020-2021 si prevede di procedere alla fase attuativa di un progetto di utilizzo da parte dell'Agenzia delle entrate di una soluzione di CRM all'interno della quale è presente un componente con funzionalità analoghe a quelle oggi utilizzate dall'Agenzia per IDOL.

Attualmente il servizio è erogato in base a quanto previsto dal contratto NRXM170210, con scadenza 23 settembre 2020.



## 2 OGGETTO DELLA FORNITURA

La società dovrà garantire il servizio di manutenzione correttiva ed evolutiva sulle licenze in uso del prodotto IDOL, come di seguito dettagliato, per il periodo dal 24 settembre 2020 al 31 dicembre 2021.

### 2.1 DETTAGLIO LICENZA

Ambiente di test SRVIDOL-S:

**License Details**

<b>Valid</b>	true
<b>License Type</b>	dish issued
<b>Licensed for IP addresses</b>	ANY
<b>Holder</b>	SOGEI S.p.A - 171014
<b>Location</b>	127.0.0.1:20000
<b>Product Type</b>	IDOLPROXY
<b>Expiry Date</b>	Unlimited
<b>Days until expiry</b>	Unlimited

Ambiente di produzione:

licenza su server connettori (SRV-IDOLCON-P)

**License Details**

<b>Valid</b>	true
<b>License Type</b>	dish issued
<b>Licensed for IP addresses</b>	ANY
<b>Holder</b>	SOGEI S.p.A - 270415



<b>Location</b>	SRV-IDOLCON-P:20000
<b>Product Type</b>	IDOLPROXY
<b>Expiry Date</b>	Unlimited
<b>Days until expiry</b>	Unlimited

licenza su server IDOL (SRV-IDOL-P2)

**License Details**

<b>Valid</b>	true
<b>License Type</b>	dish issued
<b>Licensed for IP addresses</b>	ANY
<b>Holder</b>	SOGEI S.p.A - Failover - 290415
<b>Location</b>	SRV-IDOL-P2:20000
<b>Product Type</b>	IDOLPROXY
<b>Expiry Date</b>	Unlimited
<b>Days until expiry</b>	Unlimited

## 2.2 CONFIGURAZIONE LICENZA

La licenza IDOL nella versione Knowledge Management è configurata come di seguito indicato:

IDOL Flex Knowledge Management Bunde for up to 2.5 million docs Automatic Query Guidance.

- Hyperlinking
- Summarization
- Dynamic Thesaurus



- Spelling Correction
- Retrieval-Concept
- Retrieval-Advanced, Retrieval-Lite
- Auto-Language Detection
- Highlighting
- Retrieval-Parametric
- Personalization Package (Alerting, Mailing, Agents)
- Expertise Package (Collaboration, Expertise-All, Profiling)
- Categorization and Channels
- Clustering
- Distribution Modules (DIH, DAH, DisH)
- Generic Mapped Security (IAS)
- IDOL Admin
- User Interfaces - Intelligent Universal Search
- 2,5 Milioni di Documenti
- Connettori:
  - ODBC
  - HTTP
  - FileSystem
  - Exchange
- Utenti illimitati
- 1 istanza di produzione + istanza di failover
- 1 Istanze di non-produzione
- Lingua: Italiano

### 2.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il presente Capitolato ha ad oggetto la disciplina del servizio di manutenzione evolutiva e correttiva della piattaforma software Idol.

La Società dovrà garantire il servizio di manutenzione delle licenze software di cui al precedente paragrafo nelle modalità di seguito riportate.

Il servizio di manutenzione dovrà essere comprensivo dell'aggiornamento all'ultima release software disponibile sul mercato.

In particolare il servizio di manutenzione dovrà garantire:

- Il supporto telefonico (o via mail), sia sui prodotti oggetto di manutenzione che sugli aggiornamenti software del prodotto;
- la risoluzione di malfunzionamento quali correzione di bug, patch e nuove Versioni principali o Versioni secondarie messe a disposizione dal produttore;
- la fornitura delle nuove release o “update” dei prodotti software **entro 15 (quindici) giorni** dalla loro immissione sul mercato italiano;
- l'accesso a note tecniche, articoli e documenti, del fornitore o produttore originale.



Per ogni malfunzionamento segnalato, la Società dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

Ogni eventuale documentazione correlata al servizio oggetto di fornitura dovrà essere redatta in lingua italiana. Il rilascio di nuove versioni e aggiornamenti relativi ai prodotti in manutenzione dovrà garantire il supporto della lingua italiana. L'eventuale documentazione tecnica dovrà essere redatta in lingua italiana o, se non disponibile, in lingua inglese.

Ogni nuova versione e aggiornamento di cui sopra, dovrà essere consegnata alla Sogei tramite e-mail alla casella di posta [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it) indicando il link o la chiave di accesso che permetta lo scaricamento tramite il sito del fornitore/produttore o qualsiasi altro mezzo che la renda disponibile alla Sogei.

#### 2.4 DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio di manutenzione dovrà essere garantito per un periodo di **15 (quindici) mesi** a decorrere dalla data di scadenza dell'attuale manutenzione prevista per il **23 settembre 2020 e fino al 31 dicembre 2021**.

#### 2.5 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.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



### 3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

#### 3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo a 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, **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”.

#### 3.3 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.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

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.

Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

#### 3.4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Relativamente al servizio di manutenzione 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 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”.

### 3.5 LIVELLI DI SERVIZIO PER I MALFUNZIONAMENTI

I livelli di servizio richiesti per il ripristino delle normali funzionalità dei prodotti software verranno misurati in base alle fasce orarie che sono da considerarci **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 (uno) giorno lavorativo** dalla segnalazione.

La risoluzione del malfunzionamento dovrà avvenire entro e non oltre **3 (tre) giorni lavorativi** dalla presa in carico del malfunzionamento.

Nel caso in cui la Committente riscontri un malfunzionamento, la Società dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Direttore dell'esecuzione Sogei e dal Responsabile della Fornitura.

In tal caso la Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento, che assicuri in ogni caso 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 e/o dell'anomalia.



#### 4 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine di aggiornamento delle licenze software di cui al paragrafo 2.3, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 3.3, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno lavorativo intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la presa in carico della segnalazione di malfunzionamento di cui al paragrafo 3.5, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la risoluzione del malfunzionamento di cui al paragrafo 3.5, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;