



Consip S.p.A.

“SUBSCRIPTION LICENZE OPENSPOCOOPENTERPRISE CONTROL E RELATIVI SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SPECIALISTICA, PER SOGEI (AREA FINANZE) E DIVISIONE ECONOMIA (MEF-DAG)”

CAPITOLATO TECNICO

SUBSCRIPTION LICENZE OPENSPOCOOPENTERPRISE CONTROL E RELATIVI SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SPECIALISTICA, PER SOGEI (AREA FINANZE) E DIVISIONE ECONOMIA (MEF-DAG)



INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	OGGETTO E DURATA.....	3
3	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLA FORNITURA	4
3.1	Luogo di svolgimento	4
3.2	Servizio di manutenzione.....	4
3.3	Servizi di supporto, assistenza evolutiva e personalizzazione	6
3.4	Pianificazione delle attività	7
4	LIVELLI DI SERVIZIO	8



1 PREMESSA

SOGEI gestisce, per le Agenzie Fiscali nell'ambito dei Sistemi per la Fiscalità e dei servizi per i dipartimenti del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), due Porte di Dominio tramite le quali vengono esposti i servizi delle Agenzie fiscali e dei Dipartimenti del MEF che aderiscono al SICA (Servizi Infrastrutturali di Interoperabilità, Cooperazione ed Accesso). L'infrastruttura software che garantisce l'erogazione di tali servizi e la possibilità di sostenere i test di qualificazione di ciascuna Agenzia, è stata realizzata con il prodotto software "Porta di Dominio OpenSPCoop Enterprise", di proprietà della società LINK.IT S.r.l.

2 OGGETTO E DURATA

Le prestazioni richieste nel presente capitolato riguardano la fornitura dei beni e i servizi di seguito indicati:

- a) **subscription n. 3 (tre) licenze OpenSPCoop Enterprise Control Station – MODULO DI MONITORAGGIO** così suddivise:
 - 1) n. 2 licenze per SOGEI – Area Finanze;
 - 2) n. 1 licenza per Divisione Economia (MEF-DAG);
- b) **subscription n. 1 (una) licenza OpenSPCoop Enterprise Control Station – MODULO DI DATA ANALYSIS** per Divisione Economia (MEF-DAG);
- c) **servizi professionali di supporto ON SITE, erogabili a consumo, per complessivi n. 29 giorni/persona**, così suddivisi:
 - 1) n. 24 giorni/persona per SOGEI – Area Finanze;
 - 2) n. 5 giorni/persona per Divisione Economia (MEF-DAG);
- d) **servizi professionali di supporto ON CENTER, erogabili a consumo, per complessivi n.191 giorni/persona**, così suddivisi:
 - 1) n. 174 giorni/persona per SOGEI – Area Finanze;
 - 2) n. 17 giorni/persona per Divisione Economia (MEF-DAG);
- e) **sviluppo, per il prodotto OpenSPCoop Enterprise Control Station, del modulo di integrazione per l'analisi dei log dell'apparato AppXML Radware (XS3-AppXML), a corpo, per Divisione Economia (MEF-DAG);**
- f) **servizio di supporto alla conduzione della Porta di Dominio, per Divisione Economia (MEF-DAG);**
- g) **servizio a consumo, con preavviso di tre giornate lavorative, per la Configurazione di Erogazione Servizi (n. 50 operazioni annue) e per la configurazione di Fruizione Servizi (n. 10 operazioni annue per 20 fruitori), per un totale di n. 250 operazioni annue, per Divisione Economia (MEF-DAG).**

Si precisa che i beni oggetto di fornitura vengono forniti unitamente al servizio di supporto e manutenzione. Nella fornitura deve essere compresa anche la consegna di tutti i manuali e di ogni altra documentazione



tecnica idonea per assicurare il pieno e corretto funzionamento dei beni.

Le prestazioni richieste inizieranno al momento della sottoscrizione del contratto e termineranno il 31/12/2016, termine dell'erogazione del servizio. Si evidenzia che per le licenze di cui lettera a), punto 1), le attività contrattuali comprendono la fornitura delle migliorie (nuove release, correzioni, aggiornamenti e modifiche) dei prodotti e la relativa documentazione, immessi sul mercato nel periodo compreso tra il 01/01/2016 e la data di sottoscrizione del contratto.

3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLA FORNITURA

3.1 LUOGO DI SVOLGIMENTO

L'aggiudicatario dovrà eseguire le prestazioni contrattuali presso la sede SOGEI sita in Roma via Mario Carucci 99 e/o dell'Amministrazione – o altra diversa sede di SOGEI e/o dell'Amministrazione.

A tal fine la Società incaricata dovrà comunicare alla SOGEI, prima della data di stipula del contratto, l'ubicazione delle proprie sedi.

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

Le attività dovranno essere svolte, salvo diversa indicazione, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

3.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato a propria cura e spese e senza alcun onere aggiuntivo per la SOGEI e/o l'Amministrazione, intendendosi ricompreso nel corrispettivo previsto per i beni oggetto di fornitura di cui al paragrafo 2.

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



La manutenzione comprenderà, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il servizio di manutenzione dovrà comprendere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a. invio, entro 15 giorni dalla data della loro immissione sul mercato, delle nuove release e degli aggiornamenti relativi ai prodotti software di cui al paragrafo 2 lett. a) e b) pena l'applicazione delle penali previste;
- b. correzione dei malfunzionamenti e/o delle anomalie riscontrate sui prodotti di cui al punto precedente.

Le comunicazioni, le richieste di manutenzione potranno essere effettuate tramite e-mail e dovranno essere confermate via fax. Per ogni segnalazione la Società dovrà associare un numero identificativo di log, da cui sia evincibile l'orario della segnalazione e comunicare tale log a SOGEI. I termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti e/o delle anomalie di cui al paragrafo 4 decorrono dalla data della conferma via fax. SOGEI si riserva, in ogni caso, il diritto di utilizzare sistemi più efficienti per la segnalazione dei malfunzionamenti.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, la Società è tenuta ad adoperarsi, per la diagnosi dell'errore e attivando tutte le strutture a sua disposizione, per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo le modalità e con la tempistica descritta al paragrafo 4.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, La Società è tenuta a effettuare la correzione entro i tempi di risoluzione previsti al paragrafo 4. Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore la SOGEI e la Società concorderanno un diverso termine provvedendo a riportarlo in apposita nota.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini sarà ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

Ove la soluzione del malfunzionamento non intervenga entro i termini/livelli di servizio previsti, La Società, previa comunicazione alla SOGEI, dovrà provvedere, a completo suo carico, alla sostituzione dei beni stessi con altri aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali. Resta ferma l'applicazione delle penali previste.



Il Responsabile della fornitura è tenuto a produrre, alla fine di ogni trimestre, un documento chiamato "Elenco degli interventi", contenente tutti gli interventi eseguiti nel corso di tale periodo, evidenziando quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti.

Ove, per la risoluzione dei malfunzionamenti, 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 e operative.

3.3 SERVIZI DI SUPPORTO, ASSISTENZA EVOLUTIVA E PERSONALIZZAZIONE

La Società si obbliga a prestare i servizi di assistenza evolutiva e personalizzazione dei prodotti di cui al paragrafo 2 lett. c), d), e g), previa richiesta della SOGEI, che si riserva di consumare in tutto o in parte i predetti servizio sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

Le giornate di assistenza evolutiva e personalizzazione saranno preventivamente pianificate di concerto tra il Direttore dell'esecuzione e il Responsabile della fornitura. In relazione al piano concordato La Società si impegna a garantire, nei giorni previsti, la presenza delle risorse richieste.

Le risorse professionali impiegate dalla Società per l'esecuzione del servizio di assistenza evolutiva e personalizzazione potranno operare "on center", presso la sede della Società ovvero "on site", presso la sede della SOGEI, in accordo con il piano concordato.

Al termine di ciascun mese, il Responsabile della fornitura predisporrà un "consuntivo attività", dichiarando l'impegno, in termini di giorni persona, effettivamente erogato, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Direttore dell'esecuzione, e allegato alla fatturazione.

Il servizio di supporto alla conduzione della Porta di Dominio di cui al paragrafo 2 lettera f), per l'analisi di condizioni di errore applicativo dei servizi o errori sistemistici dovrà essere erogato, nella fascia oraria dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì. La Società opererà con accesso remoto alla Porta di Dominio fornito dal MEF. La Società si obbliga a garantire i livelli di servizio previsti al paragrafo 4.

Il servizio a consumo per la Configurazione di Erogazione Servizi di cui al paragrafo lettera g) dovrà prevedere:

- Configurazione dell'Accordo di Servizio parte comune sulla Porta di Dominio del MEF, se non ancora presente;
- Configurazione dell'Accordo di Servizio parte specifica per il Soggetto MEF;
- Configurazione delle porte applicative per ogni operazione erogata dal servizio;



- Test di raggiungibilità tra la Porta di Dominio e tutti gli Application Server del cluster ospitante i servizi applicativi erogatori del servizio;
- Scambio e configurazione sulla porta applicativa delle credenziali necessarie per l'accesso ai servizi applicativi erogatori del servizio;
- Scambio e configurazione sulla Porta di Dominio dei certificati necessari per le comunicazioni https, ove richiesto;
- Test delle Configurazioni realizzate ed eventuale segnalazione dei problemi riscontrati ai vari soggetti coinvolti (gestione firewall, gestione servizi, responsabili applicativi) fino a superamento del test.

Il servizio a consumo per la Configurazione di Fruizione Servizi di cui al paragrafo 2 lettera g) dovrà prevedere:

- Configurazione dell'Accordo di Servizio parte comune sulla Porta di Dominio del MEF, se non ancora presente;
- Configurazione dell'Accordo di Servizio parte specifica per il Soggetto Erogatore esterno del servizio;
- Configurazione della porta delegata per ogni operazione erogata dal servizio;
- Test di raggiungibilità tra gli Application Server del cluster ospitante i servizi applicativi fruitori del servizio e la Porta di Dominio;
- Comunicazione ai responsabili della gestione delle applicazioni fruitrici delle credenziali necessarie per l'accesso ai servizi applicativi erogatori del servizio;
- Scambio e configurazione sulla Porta di Dominio dei certificati necessari per le comunicazioni https, ove richiesto;
- Test delle Configurazioni realizzate ed eventuale segnalazione dei problemi riscontrati ai vari soggetti coinvolti (gestione firewall, gestione servizi, responsabili applicativi) fino a superamento del test.

3.4 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Il servizio di sviluppo di cui al paragrafo 2 lett. e) sarà pianificato di concerto tra il Direttore dell'esecuzione e il Responsabile della fornitura attraverso un "Piano di Lavoro" che rappresenta lo strumento di riferimento per l'esecuzione ed il controllo del servizio, attraverso un'attività continua di pianificazione e monitoraggio. Il "Piano di Lavoro" dovrà indicare le attività previste, gli output che dovranno essere prodotti e le relative tempistiche di consegna. Entro le date di scadenza previste dal Piano di Lavoro, La Società dovrà provvedere alla consegna degli output delle attività secondo le modalità di comunicazione concordate, affinché SOGEI ne dia approvazione formale. Al termine del servizio di sviluppo tutti gli output previsti nel "Piano di lavoro" dovranno essere approvati in forma scritta da parte del Direttore dell'esecuzione. A seguito della consegna da



parte della Società degli output previsti, la SOGEI effettuerà il collaudo di quanto prodotto, valutandone la coerenza e la completezza rispetto a quanto pianificato/previsto.

4 LIVELLI DI SERVIZIO

Con riferimento al servizio di manutenzione di cui al paragrafo 3.2, La Società è tenuta a effettuare la correzione dei malfunzionamento e/o delle anomalie segnalate da SOGEI entro i seguenti tempi di risoluzione:

Gravità malfunzionamento	Tempo di presa in carico del malfunzionamento	Tempo di risoluzione temporanea (workaround)	Tempo di risoluzione definitiva
Livello di gravità 1 (emergenza) Alta	4 ore lavorative	La Società s'impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro 2 (due) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento	La Società s'impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema entro 10 (dieci) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento
Livello di gravità 2 (urgenza) Media	4 ore lavorative	La Società s'impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro 3 (tre) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento	La Società s'impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema entro 15 (quindici) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento
Livello di gravità 3 (non urgenza) Bassa	4 ore lavorative	La Società s'impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un	La Società s'impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema entro 20 (venti) giorni



		workaround entro 4 (quattro) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento	lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento
--	--	--	--

Ai fini dell'individuazione della tipologia di gravità di malfunzionamento in essere, faranno fede le seguenti definizioni:

- **Alta:** la soluzione software adottata risulta bloccata o totalmente non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" di SOGEI e interessa un numero significativo di utenti;
- **Media:** un prodotto della soluzione software adottata, utilizzato per un'attività "business critical" non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata;
- **Bassa:** un prodotto non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste.

Con riferimento al servizio di supporto alla conduzione della Porta di Dominio di cui al paragrafo 2 lettera f) la Società si obbliga a garantire i seguenti livelli di servizio:

- Presa in carico entro 4 ore lavorative;
- Soluzione o workaround con la produzione di un'analisi dell'anomalia segnalata entro 8 ore lavorative dalla presa in carico.