



Consip S.p.A.

"Servizio di manutenzione delle licenze software Eviews per il DT e RGS"

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE LICENZE SOFTWARE EIEWS PER IL DT E RGS



INDICE

1	DEFINIZIONI	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	4
2.1	Contesto di riferimento	4
2.2	Dettaglio della fornitura	4
2.3	Servizi complementari alla fornitura	4
2.4	Durata del servizio	5
3	EROGAZIONE DELLA FORNITURA.....	6
3.1	Responsabile delle attività contrattuali	6
3.2	Modalità di esecuzione del servizio/fornitura	6
3.3	Modalità di comunicazione	6
3.4	Supporto ed aggiornamento dei prodotti	7
4	LIVELLI DI SERVIZIO	8
5	PENALI	9



1 DEFINIZIONI

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

- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **CONSIP:** la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- **Prodotto/Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **SOGEI:** la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria della fornitura;
- **Società:** la società aggiudicataria della fornitura.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

2.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il Ministero del Tesoro, con specifico riferimento al Dipartimento del Tesoro (di seguito DT) e alla Ragioneria dello Stato (di seguito RGS), ha adottato, a supporto dell'operatività di tali uffici, uno specifico prodotto software di calcolo econometrico e statistico. In particolare, è stata creata un'organizzazione ed una struttura dedicata, con associati dei report personalizzati per la realizzazione dei quali si rende necessario il rinnovo del software in questione.

2.2 DETTAGLIO DELLA FORNITURA

La fornitura riguarda il servizio di manutenzione delle licenze concernenti il software Eviews 9,5 e il relativo supporto e manutenzione, inclusi gli aggiornamenti gratuiti, l'assistenza tecnica e in generale i servizi di supporto necessari ad assicurare la continuità del funzionamento del software.

Le licenze oggetto della fornitura sono in totale 55 così ripartite:

Utilizzatore	Descrizione	Attuale scadenza	Periodo manutenzione	Q.tà
Dipartimento del Tesoro (in uso a Sogei)	EViews 9,5 inclusi gli aggiornamenti gratuiti e l'assistenza tecnica	14/06/2016	Fino al 31/12/2018	5
Dipartimento del Tesoro		21/04/2016	Fino al 31/12/2018	40
Ragioneria Generale dello Stato (in uso a Sogei)		14/06/2016	Fino al 31/12/2018	10
	TOTALE			55

2.3 SERVIZI COMPLEMENTARI ALLA FORNITURA

In conformità con i servizi di supporto forniti ai sensi del documento Policy e termini del supporto forniti dal produttore, la Società dovrà fornire i seguenti servizi di supporto:

- Assistenza tecnica nell'installazione e utilizzo
- Supporto tecnico per telefono, email o corrispondenza
- Supporto dal Lunedì al Venerdì, dalle 09:00 alle 17:00



- fix, service pack e aggiornamenti della documentazione;
- aggiornamenti delle release;
- aggiornamenti delle versioni;
- notifiche proattive delle fix;
- numero illimitato di incidenti/problemi;

2.4 DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio di manutenzione software avrà validità a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto fino al 31/12/2018

Inoltre la società dovrà garantire nuove release, correzioni, aggiornamenti e miglioramenti dei prodotti e la relativa documentazione, immessi sul mercato nel periodo compreso fra il 21/04/2016 e la data di sottoscrizione del Contratto



3 EROGAZIONE DELLA FORNITURA

La Società dovrà garantire tutti i servizi descritti per l'intero periodo di durata contrattuale.

Di seguito sono specificate le modalità di erogazione del servizio.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare a SOGEI, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale Responsabile delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi eventualmente 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 ESECUZIONE DEL SERVIZIO/FORNITURA

Per l'erogazione del servizio di manutenzione non è previsto l'ingresso di personale esterno in sede.

L'attività di assistenza sarà richiesta principalmente con supporto telefonico o via mail da remoto, mentre gli aggiornamenti saranno resi disponibili tramite l'invio di patch e bugfix, via mail o via download da Internet.

Saranno resi disponibili dal fornitore i requisiti di accesso: i dati saranno accessibili via web tramite apposite credenziali

3.3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società s'impegna a comunicare, entro 5 (cinque) giorni dalla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail ed un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

Per mezzo del numero telefonico indicato dovrà essere possibile contattare, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, dal lunedì al venerdì, un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei prodotti.

L'organizzazione del suddetto servizio 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 comunicando tempestivamente a SOGEI eventuali modifiche.

3.4 SUPPORTO ED AGGIORNAMENTO DEI PRODOTTI

La fornitura delle nuove release e degli aggiornamenti dovrà avvenire entro 15 (quindici) giorni dalla data della loro immissione sul mercato italiano.



4 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società, a seguito della segnalazione del malfunzionamento, effettuata da SOGEI per mezzo dei canali di cui al paragrafo 3.3 ed annotata in apposito registro, è tenuta ad attivarsi, attraverso tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati.

I giorni lavorativi si intendono dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00, con esclusione delle festività.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai due giorni lavorativi (normale periodo di ripristino), la Società dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con SOGEI il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

Nell'ipotesi di cui al punto precedente, la Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento che assicuri 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.



5 PENALI

La Sogei, nel corso della esecuzione delle attività contrattuali, si riserva di applicare le penali nei seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine per la comunicazione di cui al precedente articolo 3.1, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla fornitura delle nuove release e degli aggiornamenti di cui al precedente paragrafo 3.4 la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,2% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione si verifichi un ritardo rispetto ai termini concordati per la risoluzione di malfunzionamenti, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo;

Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte alla Società raggiunga una somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale si ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il contratto oltre il risarcimento di tutti i danni.