



Consip S.p.A.

“Servizi di manutenzione Prodotto Primeur Data Secure Filesec”

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZI DI MANUTENZIONE PRODOTTO PRIMEUR DATA SECURE FILESEC



INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Contesto.....	3
2	OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO	4
2.1	Servizi di manutenzione.....	4
3	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	5
3.1	Responsabile del Servizio.....	5
3.2	Modalità di comunicazione	5
3.3	Consegna.....	5
3.4	Modalità di Fatturazione	6
3.5	Manutenzione.....	6
4	LIVELLI DI SERVIZIO	9
5	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:

- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente acquisizione, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Prodotto / Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio

1.2 CONTESTO

SOGEI ha acquisito i Prodotti Primeur Data Secure Filesec per effettuare firma e cifratura dei flussi in ambiente mainframe zOS.

I suddetti prodotti sono installati presso il CED Sogei ed operano nel processo di interscambio dati tra società/enti/ditte individuali e l'Agenzia delle Entrate, in modalità interamente informatizzata.

Data la sensibilità dei dati scambiati, devono essere garantite la non alterazione, la verifica e la riservatezza dei contenuti.



2 OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO

Il Servizio richiesto nel presente capitolato riguarda:

- **servizio di manutenzione di livello Standard** per le licenze già acquisite del prodotto Data Secure Filesec, secondo quanto dettagliato al successivo paragrafo 2.1.

Il servizio avrà una **durata biennale**, a partire **dal 01/01/2017 al 31/12/2018**.

Nel presente paragrafo vengono dettagliate le caratteristiche tecniche del servizio e tutti i requisiti devono essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta.

2.1 SERVIZI DI MANUTENZIONE

La Società dovrà fornire, nell'ambito della presente procedura, i servizi di manutenzione di livello Standard per tutte le licenze a decorrere dal 01/01/2017 al 31/12/2018, per una durata di 24 (ventiquattro) mesi, comprensivi della fornitura delle migliorie (nuove release, correzioni e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione immessi sul mercato.

Il servizio di manutenzione standard deve consentire al cliente l'accesso al Product Support Services del Produttore attraverso il Customer Support Center, garantendo quindi l'accesso a:

- Correzioni dei bug relativi al software del Produttore
- Nuove release dei prodotti di Primeur
- Supporto necessario all'analisi e all'identificazione dei malfunzionamenti dei prodotti Primeur



3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione del servizio.

3.1 RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Il Responsabile del Servizio della Società aggiudicataria sarà l'interlocutore unico della SOGEI per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

La Società dovrà comunicare a SOGEI, **entro 5 (cinque) giorni** dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale Responsabile del Servizio.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed 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
- verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi di attivazione del servizio di manutenzione

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società aggiudicataria si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto, **un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono e/o un sito Web** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa al Servizio e per la segnalazione dei malfunzionamenti, pena l'applicazione delle penali di cui al Capitolo 5.

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.

3.3 CONSEGNA

La Società, al momento della sottoscrizione del contratto di manutenzione, dovrà effettuare la consegna del Codice Contratto da utilizzare per l'accesso al servizio di Help Desk, **entro e non oltre 10 (dieci) giorni** dalla data di stipula del Contratto.



3.4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

La Società dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva.

3.5 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 del Servizio, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, effettuata da SOGEI o da persone/imprese da essa delegate, la Società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore, effettuando l'intervento secondo i livelli di servizio dettagliati al Capitolo 4.

In particolare, il fornitore deve rendere disponibile un servizio di Help Desk, che traccerà ogni richiesta effettuata dal cliente durante tutto il suo ciclo di vita, organizzato sui seguenti 3 livelli:

- **I Livello (Ricezione Chiamata)** accetta le chiamate di segnalazione del malfunzionamento e monitora i livelli di servizio
- **II Livello (Supporto Tecnico)** esegue la diagnosi del problema proponendo workaround, inviando le fix necessarie e coinvolgendo eventualmente il III livello per la risoluzione del problema
- **III Livello (Laboratorio)** collabora con il II livello per la diagnosi e la risoluzione del problema

Tramite l'Help Desk (Livello 1, che deve essere disponibile in **modalità 5x8, dalle 09:00 alle 17:00 CET**) deve essere garantito l'accesso al Product Support Services del fornitore tramite una delle seguenti modalità:

- a) **Inviando una mail** ad un indirizzo precedentemente comunicato al cliente
- b) **Telefonando** a numeri nazionali e/o internazionali

Al fine di assicurare la ricezione delle richieste di assistenza anche negli orari di non attività dell'Help Desk il fornitore comunicherà, entro 5 giorni dalla data di stipula, un numero telefonico che assicuri la ricezione delle richieste di assistenza H24 per 365 giorni/anno. Tale numero fornirà anche un numero identificativo del ticket con data e orario di apertura della richiesta di assistenza e farà decorrere i termini per i livelli di servizio.



Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione (**Trouble Ticketing**) di 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.

Il Primo Livello della 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;
- assegnare un livello di severità al problema (in base ai canoni definiti al Capitolo 4)
- 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, curandone 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 in accordo con il responsabile dei servizi durante il normale orario di lavoro della SOGEI e nel totale rispetto delle norme di sicurezza ed operative.



4 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società si obbliga a fornire le nuove release e gli aggiornamenti di cui al precedente capitolo 2 entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla relativa richiesta di Sogei.

La Società dovrà effettuare la presa in carico del malfunzionamento, comprensiva di un primo screening ed individuazione del problema evidenziato, entro il termine massimo di 1 (uno) giorno lavorativo, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo capitolo 5. Si precisa che i termini per la presa in carico decorrono dalla conferma automatica di ricezione della e-mail o dall'apertura del ticket telefonico. Il Fornitore dovrà in ogni caso comunicare alla Sogei l'avvenuta presa in carico, e l'esito del primo screening, a mezzo posta elettronica. Il Fornitore si impegna altresì a mantenere in perfetta efficienza il numero di telefono e l'indirizzo e-mail per mezzo dei quali sono gestite le comunicazioni con Sogei.

La Società garantisce che effettuerà la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia entro il termine massimo di 3 (tre) giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo capitolo 5.

I giorni lavorativi vengono definiti in base a fasce orarie che vanno dalle ore 09.00 alle ore 17.00, nei giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle sole festività nazionali infrasettimanali.

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 indicati, le Parti concorderanno, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la correzione, provvedendo a riportare in un'apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile del Servizio di cui al paragrafo 3.1 e dal Responsabile SOGEI.

In caso di non risoluzione del malfunzionamento entro i termini sopra descritti, la Società dovrà notificare alla SOGEI, nella casella di posta gestcontr@sogei.it le informazioni sullo stato del malfunzionamento, ferma restando la facoltà della SOGEI di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali quantificate nei termini descritti al Capitolo 5.



5 PENALI

SOGEI applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine per la comunicazione del nominativo del Responsabile del Servizio indicato al paragrafo 3.1, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell’importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine per la comunicazione del numero telefonico attivo H24 indicato al paragrafo 3.5, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell’importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti rispetto ai livelli di servizio definiti al paragrafo 4 la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell’importo contrattuale complessivo.

Nell’ipotesi che l’importo delle penali applicabili superi l’ammontare del 10% (dieci per cento) dell’importo contrattuale complessivo, SOGEI avrà il diritto di risolvere il contratto, totalmente o parzialmente, in danno alla Società aggiudicataria, salvo il diritto al risarcimento dell’eventuale maggior danno.