

CAPITOLATO TECNICO

FORNITURA DI: SERVIZIO DI ALERT AUTOMATICO E DOWNLOAD IN FORMATO SGML DEI DOCUMENTI CONTENUTI NELLE BANCHE DATI “LEGGI D’ITALIA” DELLA WOLTERS KLUVER ITALIA S.R.L., PER LA RGS; 13 ACCESSI SIMULTANEI AL SERVIZIO DI CONSULTAZIONE BANCHE DATI “LEGGI D’ITALIA” PER SOGEI; SERVIZIO LINK FOR MICROSOFT PER SOGEI



INDICE

1. PREMESSA	3
2. OGGETTO DELLA FORNITURA	3
3. GESTIONE LOGIN/PASSWORD PERSONALIZZATA	9
4. VERIFICA DI CONFORMITÀ DEI SERVIZI	10
5. MANUTENZIONE/ASSISTENZA	11
6. GESTIONE DEI FERMI DI MANUTENZIONE	13
7. REPORTISTICA	13
8. ASSISTENZA TELEFONICA AI SERVIZI	13
9. FORMAZIONE UTENTI	13



1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico è parte integrante della documentazione inerente la presente procedura negoziata e definisce le caratteristiche ed i requisiti del servizio di consultazione delle Banche dati Leggi d'Italia della Wolters Kluwer Italia S.R.L. (di seguito anche Fornitore) e ulteriori servizi connessi, coperti da diritti di esclusiva.

Quanto descritto nel presente Capitolato Tecnico rappresenta le caratteristiche e i requisiti minimi per l'affidamento del servizio oggetto dell'appalto. Ogni variazione in senso peggiorativo delle Banche dati (e dei servizi connessi) oggetto di acquisizione che dovesse essere apportata dal Fornitore potrà essere causa di risoluzione del contratto.

Le Banche dati "Leggi d'Italia" della Wolters Kluwer S.R.L. contengono una raccolta di documentazione ufficiale (legislazione, giurisprudenza e prassi amministrativa), e di dottrina, nonché ulteriori contenuti diversificati in relazione alla specificità dell'area di appartenenza nonché della singola banca dati (quali ad esempio: newsletter settimanali, formulari, tavole redazionali, linee guida, schede tecniche, tools, scadenziari, quesiti, ecc).

Le suddette Banche dati sono integrate tra loro e collegate tramite collegamenti ipertestuali.

2. OGGETTO DELLA FORNITURA

I servizi oggetto del presente Capitolato, sono i seguenti.

- a) **SERVIZI, RIFERITI ALLE BANCHE DATI LEGGI D'ITALIA DELLA WOLTERS KLUWER ITALIA S.R.L., DI ALERT AUTOMATICO E DOWNLOAD IN FORMATO SGML DEI DOCUMENTI, PER LA RAGIONERIA GENERALE DELLO STATO;**
- b) **13 ACCESSI SIMULTANEI (CON UNICA LOGIN) AL SERVIZIO DI CONSULTAZIONE DELLE BANCHE DATI LEGGI D'ITALIA DELLA WOLTERS KLUWER ITALIA S.R.L. PER SOGEI;**
- c) **SERVIZIO, RIFERITO ALLE BANCHE DATI LEGGI D'ITALIA DELLA WOLTERS KLUWER ITALIA S.R.L., DI "LINK FOR MICROSOFT" PER SOGEI;**

SERVIZI, RIFERITI ALLE BANCHE DATI LEGGI D'ITALIA DELLA WOLTERS KLUWER ITALIA S.R.L., DI ALERT AUTOMATICO E DOWNLOAD IN FORMATO SGML DEI DOCUMENTI, PER LA RAGIONERIA GENERALE DELLO STATO

Il Fornitore mette a disposizione della Ragioneria Generale dello Stato una banca dati, denominata "Banca dati normativa per RGS", che raccoglie la normativa nazionale, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, e la normativa comunitaria, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale Europea, senza limiti di profondità storica, di argomento o tipologia di provvedimento. La Banca dati contiene, per la normativa nazionale, i testi vigenti comprensivi delle modifiche apportate da successive leggi di conversione o di modifica, nonché gli originali se non hanno subito modifiche per vigenza.



L'utilizzo e la diffusione dei contenuti della Banca Dati è consentita per gli scopi e gli obiettivi legati alle funzioni istituzionali proprie della Ragioneria Generale dello Stato - Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Di seguito vengono descritti i servizi oggetto della fornitura per la parte relativa alla Ragioneria Generale dello Stato.

SERVIZIO DI DOWNLOAD IN FORMATO XML/SGML

Il prodotto deve consentire il trasferimento dei documenti elettronici dalla Banca Dati del Fornitore ai sistemi informativi della Ragioneria Generale dello Stato.

Tale servizio deve essere erogato tramite web services opportunamente configurati.

Il trasferimento avviene a fronte di una richiesta in cui sono specificati gli estremi identificativi del documento da trasferire.

SERVIZI AUTOMATICI DI SEGNALAZIONE (ALERT)

L'attivazione del servizio di Alert deve avvenire per mezzo di un messaggio di richiesta, la cui codifica viene riportata nei messaggi di risposta. Il messaggio di risposta sincrono conterrà la conferma dell'avvenuta ricezione e presa in carico dell'alert.

Il servizio di segnalazione è interrompibile con un nuovo messaggio di richiesta interruzione.

Di seguito l'elenco e la descrizione dei servizi di alert oggetto della fornitura:

- Segnalazione continuativa relativa alle operazioni di modifica ad un documento specificato in un unico messaggio di richiesta
- Segnalazione continuativa relativa alle citazioni relative ad un documento specificato in un unico messaggio di richiesta
- Segnalazione continuativa relativa a documenti corrispondenti ad una classificazione redazionale specificata in un unico messaggio di richiesta
- Segnalazione continuativa relativa a documenti corrispondenti alla valorizzazione, con stringhe di testo specificate nel messaggio di richiesta formate da opportune concatenazioni di metadati (ricerca avanzata)

Per tutti i servizi di alert ci si riferisce ai soli contenuti della norma, non a quanto riportato in modifiche redazionali apportate dal Fornitore a corredo della norma stessa. Di queste ultime è possibile, eventualmente, fornire separata evidenza.

ACCESSI SIMULTANEI (CON UNICA LOGIN) AL SERVIZIO DI CONSULTAZIONE DELLE BANCHE DATI LEGGI D'ITALIA DELLA WOLTERS KLUWER ITALIA S.R.L. PER SOGEI



Il Fornitore deve mettere a disposizione di Sogei la possibilità di permettere **l'accesso simultaneo di 13 utenti (con unica login) al portale web dedicato alle Banche Dati "Leggi d'Italia" della Wolters Kluver S.R.L.**

Deve essere garantito ai suddetti utenti l'accesso a tutte le sezioni e le funzionalità messe a disposizione sul portale (di proprietà del Fornitore).

La consultazione delle Banche Dati deve essere garantita 24 ore su 24.

Il servizio di consultazione deve essere disponibile presso una Web Farm (sito principale) del Fornitore con banda internet adeguata alla fornitura del servizio (non inferiore a 200 Mbps) ed una disponibilità del servizio superiore al 99,5%: nel caso di un default del sito principale deve essere attivo un sito di "*Disaster Recovery*" che permette la fruizione del servizio di consultazione.

TIPOLOGIE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI CONSULTAZIONE DELLE BANCHE DATI

Il Fornitore mette a disposizione di Sogei la consultazione delle seguenti Banche dati, così suddivise:

A. AREA LEGISLAZIONE E PRASSI

Leggi d'Italia

Codici

Diritto comunitario e dell'Unione Europea

Leggi regionali d'Italia

Prassi delle leggi d'Italia

I codici ipertestuali commentati (contengono: i Codici ipertestuali UTET Giuridica aggiornati quotidianamente sulle nuove normative che entrano in vigore, sulle novità giurisprudenziali e sulle novità bibliografiche).

B. AREA GIURISPRUDENZA E DOTTRINA

Repertorio di giurisprudenza

Corte costituzionale (contengono: sentenze integrali)

Cassazione penale (contengono: sentenze integrali)

Cassazione civile (contengono: sentenze integrali)

Consiglio di Stato e t.a.r. (contengono: sentenze integrali)

Corte dei Conti (contengono: sentenze integrali)

Corti di merito (contengono: sentenze integrali)

Dottrina d'Italia (generale), che contiene il commento alla normativa e alla giurisprudenza, tratto da 38 riviste giuridiche dei marchi: "Utet Giuridica", "Cedam", "Ipsoa", "Il fisco".

C. AREA TECNICA E PA

Pubblico impiego



IN PRATICA Ambiente

Igiene e sicurezza del lavoro

IN PRATICA Appalti pubblici e privati (comprensivo il calcolo dell'offerta più vantaggiosa)

IN PRATICA Edilizia e urbanistica

Enciclopedia degli enti locali

Formulari

D. ALTRE AREE

IN PRATICA Famiglia

Sfera lavoro

IN PRATICA Lavoro

IN PRATICA Società

IN PRATICA Fallimento

IN PRATICA Tributi e Contabilità

Fisconline – Banca dati

Fisconline – Guida operativa

Fisconline – Commissioni tributarie

Fisconline - Dottrina fiscale

Relativamente alle sopracitate banche dati si precisa che, rispetto all'abbonamento in corso, alcune hanno cambiato la denominazione e/o i contenuti. In particolare, nella Banca Dati *In Pratica Tributi e Contabilità* è stato assorbito l'archivio *Gestione dell'Ente Locale*, mentre *Finanziamenti Agevolati* è stata definitivamente soppressa.

Partendo da un database di fonti di rango primario, la **selezione** e la **classificazione** dei documenti di tutte le Banche Dati è a cura della redazione di "Leggi d'Italia" della Wolters Kluwer S.R.L.

La classificazione è prevista al singolo articolo nel caso di norme molto estese o provvedimenti omnibus, consentendo la consultazione mirata.

FORMATO DEL DOCUMENTO ELETTRONICO

Il formato elettronico dei documenti è compatibile con quanto espresso nella Circolare AIPA del 22 aprile 2002 n. 40 "Formato per la rappresentazione elettronica dei provvedimenti normativi tramite il linguaggio di marcatura XML" e successivi aggiornamenti e descritte nelle "linee guida per la marcatura dei documenti normativi secondo gli standard Normeinrete". Il formato consente, in ogni caso, l'univoca identificazione delle parti di una norma al fine di poterla sottoporre ad una elaborazione automatica dei contenuti.



Il formato del documento comprende tutti gli hyperlink a documenti citati e presenti in banca dati. **Tali hyperlink consentono l'accesso diretto alla banca dati on-line, per tramite di una connessione attivabile da login/password comunicate alla Sogei.**

Gli altri servizi disponibili per gli utenti di Sogei autorizzati all'accesso alle Banche Dati "Leggi d'Italia" sono i seguenti.

Interrogazioni dei contenuti delle Banche Dati

Il Portale web messo a disposizione dal Fornitore per Sogei deve consentire agli utenti autorizzati le seguenti tipologie di ricerca:

Ricerca legislativa per:

- tipo di provvedimento
- data e numero e per intervallo di date
- fonte di pubblicazione
- parole chiave, anche con l'utilizzo di operatori logici
- voci relative agli argomenti presenti nella banca dati
- articolo del provvedimento
- data e numero di Gazzetta Ufficiale (anche per periodo)
- full-text (nel testo e nell'epigrafe)

Tutte le modalità di ricerca indicate sono utilizzabili da sole o in combinazione tra loro.

Ricerca giurisprudenziale per:

- organo emanante e per sezione
- numero della sentenza
- data della sentenza
- data dell'udienza o data della Camera del Consiglio
- estremi di collocazione nel CED della Cassazione (numero di RV o PD)
- riferimento normativo
- full-text

Tutte le modalità di ricerca indicate sono utilizzabili da sole o in combinazione tra loro.

Ricerca della documentazione dottrinale per:

- titolo rivista
- numero e/o anno rivista
- autore



- riferimento normativo
- riferimento giurisprudenziale
- full-text

Tutte le modalità di ricerca indicate sono utilizzabili da sole o in combinazione tra loro.

Ricerca per nomi correnti

Questa funzionalità consente di effettuare la ricerca sui documenti attraverso la loro identificazione per nomi correnti, cioè quelli utilizzati normalmente nel linguaggio comune (es.: Legge Biagi, Legge Merloni, Legge Finanziaria, etc.);

Ricerche multiple e Maschera di ricerca su tutte le opere

Consente di effettuare una ricerca “full text” in modo trasversale su alcune o su tutte le banche dati. E’ possibile visualizzare le liste dei documenti presenti in tutte le banche dati selezionate.

Maschera di ricerca per voci di classificazione

La maschera consente di effettuare un’interrogazione trasversale, negli archivi di giurisprudenza e di dottrina, utilizzando le seguenti modalità, anche in combinazione tra loro:

- Voci di classificazione dell’indice unico di tutta la giurisprudenza e la dottrina;
- Ricerca “full-text”.

Ordinamento del risultato di ricerca per rilevanza lessicale

Questa funzionalità consente, una volta impostata una ricerca “full text”, di scegliere un ordinamento del risultato di ricerca diverso da quello standard, con il quale i documenti vengono visualizzati in modo “cronologico decrescente”, dal più recente al più remoto. L’ordinamento per “rilevanza lessicale” consente, infatti, di visualizzare in testa alla lista i documenti nei quali i termini ricercati ricorrono più volte. Questa modalità di ordinamento del risultato di ricerca risulta molto utile per visualizzare subito i documenti che affrontano l’argomento di interesse in modo più diffuso.

Lista dei risultati con “Word in context”

Agli utenti autorizzati all’accesso sarà garantita la funzionalità di “Word in Context”, con la quale potranno fruire di un enhancement relativo alla lista dei risultati di ricerca full-text che consentirà di selezionare molto più velocemente i documenti di interesse.

E’ possibile, infatti, visualizzare immediatamente e per ogni documento trovato, gli stralci delle frasi all’interno delle quali, evidenziate in rosso, sono presenti le parole ricercate.



Servizi Automatici di ricerca

Il prodotto consente la ricerca in banca dati dei documenti che corrispondono alla valorizzazione di opportuni metadati con stringhe di testo specificate nel messaggio di richiesta (ricerca avanzata). I metadati di riferimento sono quelli dello standard utilizzato per la ricerca tradizionale in banca dati.

Documentazione

La Banca dati è corredata di una manualistica sufficiente alla descrizione della modalità di accesso e delle caratteristiche di fruibilità delle informazioni; in particolare una specifica sezione della documentazione riguarda la descrizione dettagliata del formato elettronico utilizzato e di tutti i metadati componenti.

SERVIZIO, RIFERITO ALLE BANCHE DATI LEGGI D'ITALIA DELLA WOLTERS KLUWER ITALIA S.R.L., DI "LINK FOR MICROSOFT" PER SOGEI

Il Fornitore deve fornire a Sogei il servizio di *Link for Microsoft*.

Il suddetto servizio è uno strumento plug-in che integra gli strumenti di ricerca legislativa e giurisprudenziale (solo banche dati normative e giurisprudenziali) con i programmi Microsoft Office quali Word e Outlook. E' possibile verificare il contenuto della normativa nazionale e della giurisprudenza citate nei documenti, nelle mail e negli atti che vengono scritti o ricevuti.

Link for Microsoft individua i riferimenti normativi o di prassi e gli estremi di sentenze all'interno dei documenti che si stanno esaminando, oltre a permettere la consultazione del testo completo e aggiornato, senza la necessità di cambiare ambiente di lavoro o impostare altre ricerche.

Si precisa che Microsoft Office supporta il Link for Microsoft a partire dalla versione 2007.

3. GESTIONE LOGIN/PASSWORD PERSONALIZZATA

Il Fornitore deve distribuire ad ogni Amministrazione, delle credenziali (login/password) personalizzate (uniche) per l'accesso alle banche dati, con associato il relativo codice alfanumerico (sia per gli accessi *Normali* che *Vip*) previsto per ogni Amministrazione.

L'accesso alle banche dati avviene secondo due modalità:

- Accesso *Normale (N)*: accesso consentito unicamente dalla sottorete della singola Amministrazione (dipendente dall'indirizzo IP di accesso);
- Accesso *Vip (V)*: accesso consentito da qualsiasi postazione internet (indipendente dall'indirizzo IP di accesso) con delle credenziali che permettono all'utente di accedere alle banche dati in via prioritaria senza necessità di dover "transitare" per quelle *Normali*, garantendo perciò sempre l'accesso all'utente.



Le credenziali sono gestite dall'Amministrazione di rete e sono strettamente personali.

Gli Accessi sono concorrenti e/o contemporanei. L'accesso contemporaneo consente la consultazione contemporanea delle banche dati da parte di più utenti, fino al numero massimo di Accessi previsto nel contratto per ciascuna amministrazione e comunque fino al numero di accessi previsti per ciascun anno, durante il periodo di vigenza del Contratto.

Gli accessi sono definiti **concorrenti** o **contemporanei** nell'arco temporale di **30 minuti**.

Si precisa che trascorsi i 30 minuti avviene un **log-out automatico** del Sistema di accessi, in modo da liberare automaticamente un accesso alla rete. Tale sistema viene controllato da un cookie rilasciato sul pc dell'utente.

GESTIONE INDIRIZZI IP (STATICO E DINAMICO)

Il Fornitore deve associare ad ogni login (credenziali) l'indirizzo IP della struttura dell'Amministrazione per evitare accessi non autorizzati.

Inoltre il Fornitore deve controllare e gestire eventuali cambiamenti di indirizzi IP che devono essere comunicati, esclusivamente all'indirizzo e-mail indicato dallo stesso al momento della stipula, entro 5 giorni lavorativi dalla data prevista del cambiamento.

CREAZIONE E GESTIONE ACCESSO CON AUTENTICAZIONE

Il Fornitore è tenuto a mettere a disposizione, su richiesta dell'amministrazione, un sistema di autenticazione automatico senza obbligare l'utente a loggarsi ogni volta per l'accesso alle banche dati.

Le modalità di accesso devono essere:

- **Client/server:** viene fornito un link di accesso ai prodotti
- **Server/server:** vengono fornite delle chiamate *web services* che consentono un'autenticazione *OTP (One Time Password)*, ovvero una password che è valida una sola volta per ciascuna sessione di accesso.

4. VERIFICA DI CONFORMITÀ DEI SERVIZI

Entro 15 giorni dalla consegna delle credenziali necessarie per l'accesso alle Banche dati ed il "Link For Microsoft", di cui al precedente capitolo 2, Sogei effettuerà la verifica di conformità della fornitura, volta a certificare che la stessa sia eseguita a regola d'arte sia sotto il profilo tecnico-funzionale, sia nei contenuti.

In particolare, tale verifica potrà anche essere effettuata mediante l'esecuzione di appositi test (download del documento dalla banca dati "Leggi d'Italia" in formato SGML e messaggi e-mail inviati dall'utente alla casella di posta specificata e verificata dei corrispondenti messaggi di ritorno).

Per quanto riguarda la Banca dati con il servizio di Alert automatico e download in formato SGML dei documenti per la Ragioneria Generale dello Stato, verrà effettuata un'apposita verifica di conformità mediante l'esecuzione di appositi test (download del documento in formato "XML" o



“SGML” dalla banca dati “Leggi D’Italia”, “Alert” e “ricerche”, il tutto attraverso: chiamate ai web services XMLRPC o REST configurati e predisposti anche mediante appositi tools di generazione automatica e configurati in base alle specifiche comunicate dall’Amministrazione; successiva verifica dei corrispondenti messaggi di ritorno).

Sogei si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell’esecuzione contrattuale.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, l’Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni solari. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l’applicazione delle relative penali.

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell’art. 314 e seguenti del DPR 207/2010. A seconda della complessità dell’oggetto contrattuale e delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale. La data dell’esito positivo della verifica, attestata dal verbale, equivale alla “Data di accettazione dei servizi”.

SLA

Per tutti i documenti, il ritardo massimo di aggiornamento della Banca Dati, dalla data di pubblicazione nelle rispettive GU, non deve superare le 72 ore.

I tempi di risposta alle ricerche della Banca Dati ed alle richieste di trasferimento di un documento devono essere i seguenti:

- Nel caso di download manuale dal Portale “Leggi d’Italia” di un documento in formato SGML, il tempo di risposta deve essere compreso tra un minimo di 5 ed un massimo di 60 secondi. La variabilità della tempistica dipende esclusivamente dalla dimensione del documento;
- Per i messaggi di Alert di cui al relativo servizio deve essere prevista una cadenza giornaliera con 1 aggiornamento al giorno in giorni feriali (dal lunedì al venerdì);
- Nel caso di ricerca il tempo di risposta deve essere mediamente inferiore a 2 secondi;
- Nel caso di comunicazione via e-mail il tempo di risposta deve essere al massimo di 24 ore dal lunedì al venerdì. Per le richieste inviate il venerdì, il sabato o la domenica, la risposta deve arrivare entro le ore 18.00 del lunedì successivo.

5. MANUTENZIONE/ASSISTENZA

A partire dalla “Data di accettazione dei servizi” e per tutta la durata del contratto, verrà erogato un servizio di manutenzione\assistenza, nei confronti degli utenti delle Banche Dati.

Il servizio di manutenzione\assistenza comprende tutti gli oneri necessari per il perfetto e puntuale accesso alla banca dati, nonché ogni altro onere per mantenere e\o riportare la stessa in stato di funzionamento coerente con la documentazione tecnica e manualistica d’uso, nonché



le modifiche tecniche atte ad elevare il grado di affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

Il servizio di manutenzione sarà prestato dal Fornitore dal lunedì al venerdì ed esclusi i festivi dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

La Sogei comunicherà i malfunzionamenti ed il relativo livello di severità (descritto di seguito), mediante strumento telematico esclusivamente all'indirizzo e-mail indicato dal fornitore.

Nella mail dovrà essere indicata la tipologia di errore riscontrata ed il livello di severità attribuito dal richiedente.

Ricevuta la comunicazione il Fornitore si obbliga a prendere in carico il problema mediante comunicazione del numero di ticket, via mail, alla Sogei e/o all'Amministrazione, entro i termini di seguito riportati:

- Per il livello di Severità 1, entro 6 (sei) ore lavorative dalla segnalazione;
- Per il livello di Severità 2, entro 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione;
- Per il livello di Severità 3, entro 16 (sedici) ore lavorative dalla segnalazione.

Ai fini della valutazione dei livelli di severità, di cui sopra, si intende:

- Livello di Severità 1, Critical Business Impact, cioè malfunzionamento che causa blocco totale della Banca Dati;
- Livello di Severità 2, Significant Business Impact, cioè malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di funzioni importanti;
- Livello di Severità 3, Minor Business Impact, cioè richieste relative a caratteristiche e funzionalità ovvero un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative, in assenza di *workaround*.

Al fine di ripristinare il corretto funzionamento del servizio, si stabiliscono i seguenti termini:

- Per il livello di Severità 1: risoluzione del 100% dei casi, consuntivati su base trimestrale, in 1 (uno) giorno lavorativo dalla presa in consegna del ticket;
- Per il livello di Severità 2: risoluzione del 100% dei casi, consuntivati su base trimestrale, in 3 (tre) giorni lavorativi dalla presa in consegna del ticket;
- Per il livello di Severità 3: risoluzione del 100% dei casi, consuntivati su base trimestrale, in 6 (sei) giorni lavorativi dalla presa in consegna del ticket.

Si precisa che per tempo di ripristino si intende l'intervallo di tempo tra la presa in consegna del ticket e la risoluzione, anche tramite *workaround*, fix temporanea, *circumvention* o *bypass*, purché seguiti dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

Le richieste di intervento verranno gestite da Wolters Kluwer Italia S.r.l. tramite tecnici specializzati.

Per ogni intervento di manutenzione verrà redatta dal Fornitore un'apposita nota di ripristino, nella quale dovranno essere registrati l'ora della comunicazione, l'ora della presa in carico, e



quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate. La suddetta nota verrà confermata dal personale Sogei.

Lo scambio di comunicazioni potrà avvenire per posta elettronica.

6. GESTIONE DEI FERMI DI MANUTENZIONE

I fermi di manutenzione programmata del servizio di accesso alle banche dati saranno effettuati tre volte l'anno, per una durata massima di 48 ore solari ad intervento.

Laddove possibile, il fermo programmato verrà espletato in periodo prefestivo/festivo.

I fermi di manutenzione programmata devono essere comunicati alle singole Amministrazioni almeno 15 giorni prima della data stabilita per l'intervento.

7. REPORTISTICA

Il Fornitore, su base semestrale, ovvero entro 10 giorni dallo scadere del 6° mese a partire dalla data di attivazione del Contratto relativo al presente Capitolato Tecnico, deve inviare una reportistica ad ogni Amministrazione fruitrice dei servizi, contenente:

- Il riepilogo di tutti i malfunzionamenti nel semestre, con la data, l'ora (fino al dettaglio dei minuti) della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'amministrazione, il relativo Livello, la data e l'ora (fino al dettaglio dei minuti) di ripristino delle banche dati;
- Statistiche di utilizzo delle coppie User ID e Password, includendo: numero di accessi giornalieri e/o settimanali e/o mensili sia per utenze Normali sia per utenze VIP, massimo numero di accessi contemporanei giornalieri;
- Reportistica personalizzata in base alle esigenze delle singole Amministrazioni.

8. ASSISTENZA TELEFONICA AI SERVIZI

Il Fornitore si impegna a mettere a disposizione dell'Amministrazione che fruisce dei suddetti servizi, entro 5 giorni lavorativi dall'attivazione del contratto, almeno un numero telefonico di rete fissa, attivo dalle ore 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, per l'assistenza sulle Banche dati.

Nel caso in cui l'addetto al servizio in oggetto non possa rispondere alla chiamata, dovrà essere attiva una segreteria telefonica dove l'utente potrà registrare i propri riferimenti ed essere ricontattato entro e non oltre il giorno lavorativo successivo alla richiesta di assistenza dall'addetto.

Si precisa inoltre che gli utenti chiamanti dovranno sostenere il costo della chiamata telefonica.

9. FORMAZIONE UTENTI

Il Fornitore, durante il periodo di vigenza del contratto, è tenuto a mettere a disposizione di Sogei e della Ragioneria Generale dello Stato che fruiscono dei predetti servizi, almeno 1 giornata



di formazione su base annua (della durata di almeno 3 ore cadauna), per ciascuna amministrazione, presso gli uffici dell'Amministrazione che fruisce dei servizi oggetto di appalto. L'Amministrazione provvederà a fornire l'organizzazione logistica per lo svolgimento della formazione (sala, strutture informatiche, ecc).

La formazione deve essere erogata da personale specializzato del Fornitore.