



Consip S.p.A.

“Servizio di supporto BMC”

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI SUPPORTO BMC



INDICE

1	DEFINIZIONI	3
2	OGGETTO DEL SERVIZIO.....	4
2.1	Contesto di riferimento	4
2.2	Oggetto del servizio.....	4
2.3	Servizi professionali “a consumo”	4
3	EROGAZIONE DELLA FORNITURA	6
3.1	Responsabile delle attività contrattuali	6
3.2	Modalità di comunicazione	6
3.3	Affidamento ed effettuazione delle attività	6
3.4	Consuntivazione Delle Attività Svolte	7
4	REQUISITI DELLA FIGURA PROFESSIONALE RICHIESTA PER LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ.....	8
5	PENALI.....	10
	ALLEGATO 1 - FAC SIMILE SCHEDA CURRICULUM.....	11



1 DEFINIZIONI

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

- C.I.: Configuration Item: il singolo elemento di configurazione;
- CMDB: il database utilizzato per registrare le informazioni relative ai CI, in termini di attributi e relazioni che uniscono uno o più CI;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Catalogo Applicazioni: Portafoglio delle Applicazioni software in esercizio sul Sistema Informativo;
- 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 il servizio;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità, che ha sede in Roma, in via Mario Carucci 99;
- Società: la società aggiudicataria del servizio;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del servizio.



2 OGGETTO DEL SERVIZIO

2.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

SOGEI è la società di Information e Communication Technology del Ministero dell'Economia e delle Finanze. È partner tecnologico del MEF con il quale, fin dal 1976, coopera nel governo del Sistema Informativo della Fiscalità fornendo servizi online per cittadini, imprese, ordini e categorie professionali, Regioni ed Enti locali.

SOGEI presidia direttamente i processi produttivi realizzando soluzioni, servizi, software, banche dati e fornendo consulenza organizzativa e assistenza per la gestione del Sistema Informativo della Fiscalità.

SOGEI è a fianco della Pubblica Amministrazione in tutti gli ambiti dove l'utilizzo delle tecnologie favorisce la semplificazione delle procedure amministrative e rende possibile la realizzazione di servizi in rete; eroga servizi informativi multicanale a cittadini e imprese (Internet, Call Center), si occupa della conduzione di servizi di base e delle infrastrutture (hardware, postazioni di lavoro, reti, etc.) e fornisce supporto al funzionamento dell'intera organizzazione dell'Amministrazione finanziaria (processi gestionali, etc.).

Il servizio richiesto nel presente documento è relativo all'attività di supporto tecnico specialistico per la predisposizione, gestione, e personalizzazione dei *tool* a supporto dei processi aziendali di Configuration Management, Change Management e Release Management.

2.2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Oggetto del servizio è l'erogazione di 400 (quattrocento) giornate/persona, da erogare nell'arco di 24 mesi dalla stipula del contratto, per lo svolgimento delle attività relative alla predisposizione, gestione e personalizzazione dei tool a supporto dei processi aziendali di Configuration Management, Change Management e Release Management, attraverso la figura professionale di “Esperto in ambiente BMC Remedy e BMC Atrium CMDB”.

2.3 SERVIZI PROFESSIONALI “A CONSUMO”

Su specifica richiesta di Sogei, la Società dovrà erogare fino a 400 (quattrocento) giornate/persona di servizi di supporto specialistico.

Queste attività verranno esplicitamente richieste da Sogei attraverso comunicazioni via e-mail o fax inviate al Responsabile del Servizio, **con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni solari**. Nelle comunicazioni verranno specificati gli obiettivi che si intendono



raggiungere, ovvero una breve descrizione delle attività che dovranno essere effettuate ed il numero di giornate/persona di volta in volta richieste.

Per il servizio di supporto specialistico richiesto dovranno essere impiegate risorse con competenze certificate dal Produttore sull'ambiente oggetto d'intervento.

Successivamente alla richiesta da parte di Sogei, la Società dovrà comunicare, in forma scritta, il nominativo delle risorse che verranno impiegate, allegando l'attestazione dei requisiti.

Nell'ipotesi in cui - in corso di esecuzione – una risorsa si trovasse nell'impossibilità di prestare l'attività richiesta, la Società dovrà procedere alla sua sostituzione con altra risorsa dotata delle medesime competenze ed esperienze.

Il nominativo e l'attestazione dei requisiti della nuova risorsa dovranno essere comunicati a Sogei entro 1 (uno) giorno dall'evento e la sostituzione dovrà avvenire entro 2 (due) giorni dalla comunicazione del consenso da parte di Sogei.

Sogei si riserva altresì la facoltà di richiedere alla Società, mediante comunicazione scritta, la sostituzione di uno o più risorse professionali ove non queste rispettino i requisiti di competenza e/o le capacità dichiarate o nel caso in cui non siano funzionali alla corretta esecuzione del servizio.

La Società dovrà provvedere a proporre una o più nuove risorse, in possesso delle competenze e dei requisiti richiesti, entro il termine di 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta di sostituzione. La sostituzione dovrà avvenire entro 2 (due) giorni dalla comunicazione del consenso da parte di Sogei.

Tutti gli output prodotti nell'ambito degli interventi condotti dovranno essere consegnati secondo la tempistica definita e sottoposti all'approvazione del Responsabile Sogei.

La documentazione eventualmente prodotta come output delle attività e concordata con Sogei deve essere fornita in lingua italiana (l'utilizzo eventuale della lingua inglese deve essere concordato preventivamente con Sogei).

Eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale impiegato in queste attività saranno a carico della Società.



3 EROGAZIONE DELLA FORNITURA

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

Di seguito vengono 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 ed 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 COMUNICAZIONE

La Società si 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.

Il numero telefonico indicato dovrà essere reperibile dalle ore 9.00 alle ore 17.00, dal lunedì al venerdì.

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 AFFIDAMENTO ED EFFETTUAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La SOGEI provvederà, di volta in volta, a indicare alla Società le attività contrattuali da svolgere.

L'affidamento viene formalizzato nel documento “Verbale di Affidamento” contenente tra l'altro:

- elenco attività da svolgere con le relative scadenze (piano delle attività);
- il numero massimo di giorni-persona previsti per attività e figura professionale;



- l'indicazione dell'Unità Organizzativa della SOGEI responsabile dell'applicazione;
- il numero dell'ordine di lavoro prodotto da SOGEI, che la Società dovrà indicare nei prospetti di riepilogo delle attività svolte.

Ciascun Verbale di Affidamento dovrà essere controfirmato dalla Società per accettazione e restituito a SOGEI. Il Piano delle attività deve essere concordato tra la Società e la Sogei.

Il mancato rispetto delle scadenze previste comporterà l'applicazione delle penali previste.

3.4 CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE

La Società dovrà consuntivare mensilmente le attività svolte entro il quinto giorno lavorativo del mese successivo, riepilogando il numero di giorni persona effettivamente erogati, pena l'applicazione delle penali previste.

Per ciascuna attività il numero di giorni persona non può essere superiore al numero di giorni indicato nei Verbali di affidamento.

La Società inoltre deve trasmettere mensilmente alla SOGEI il dettaglio delle informazioni inerenti le attività erogate mediante la procedura presente su CD ROM consegnato all'atto della stipula del contratto.

La consuntivazione delle attività deve essere effettuata mediante la compilazione dei moduli di seguito indicati, che attesteranno le prestazioni professionali effettivamente prestate dalla Società per ciascuna tipologia di attività:

- “Rilevazione attività svolte presso la società”, per le attività svolte presso la sede della Società;
- “Rilevazione attività” per le attività svolte presso le sedi del Sistema Informativo;
- “Dichiarazione delle prestazioni rese”.

I moduli di cui sopra dovranno fare riferimento agli specifici “ordini di lavoro” emessi dalla SOGEI e dovranno essere sottoscritti dalla SOGEI e dalla Società.

La SOGEI si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni, ai quali la Società dovrà attenersi, al fine di rendere più efficiente il servizio.



4 REQUISITI DELLA FIGURA PROFESSIONALE RICHIESTA PER LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ

Per l'esecuzione del servizio oggetto dell'appalto sono richieste n.2 risorse “Esperti in ambiente BMC Remedy ITSM Suite” con particolare riferimento ai moduli BMC Remedy Change Management e BMC Atrium CMDB.

Tali risorse potranno anche dover lavorare contemporaneamente.

Per la figura professionale richiesta sono di seguito riportati i requisiti, il mancato possesso anche di uno solo di tali requisiti implica l'esclusione della risorsa:

- partecipazione, per almeno tre anni, a progetti in ambiente BMC Atrium CMDB e BMC Remedy ITSM Suite, con utilizzo di BMC Remedy Change Management.
- partecipazione, per almeno 3 anni, a progetti che abbiano riguardato attività di Configuration Management;
- certificazione ITIL Foundation v3;
- ciascuna delle risorse presentate deve aver almeno intrapreso il percorso di certificazione in ambito BMC Atrium CMDB e/o BMC Remedy ITSM fino al livello di Administering part 2;
- conoscenza di DB relazionali Oracle e linguaggio SQL;
- conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
- propensione al lavoro in team e alla collaborazione interpersonale.

SOGEI effettuerà la valutazione preventiva, anche tramite colloquio, delle risorse rispetto alle caratteristiche richieste per verificare i livelli di conoscenza e la generale idoneità allo svolgimento delle attività oggetto dell'affidamento.

In considerazione della particolare natura dell'incarico affidato alla SOGEI dall'Amministrazione finanziaria e dei vincoli gravanti, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia, sul personale addetto all'espletamento dell'incarico, il personale della Società dovrà essere di gradimento della SOGEI. Pertanto la Società si impegna fin d'ora a sostituire il personale che non abbia l'approvazione della SOGEI stessa, entro cinque giorni dalla richiesta della SOGEI.

Qualora la sostituzione fosse fatta in ritardo o la nuova risorsa fosse ancora inadeguata e si



dovesse ricorrere a un'ulteriore sostituzione, verranno applicate le penali previste.

Le risorse assegnate non possono essere sostituite dalla Società durante l'esecuzione delle attività; qualora intervenissero eventi non dipendenti dalla Società (per esempio dimissioni) che costringessero alla sostituzione di una risorsa, la Società dovrà darne comunicazione preventiva, farsi carico del periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere la nuova risorsa autonoma per il servizio ed inoltre fornire il curriculum vitae e tutta la documentazione prevista nel contratto, pena l'applicazione delle penali previste.

La Società dovrà presentare a Sogei entro 10 giorni dalla stipula del contratto i curriculum vitae che dovranno essere redatti sul modello “Scheda Curriculum Vitae” (allegato 1) onde consentire la verifica del possesso dei requisiti minimi delle risorse rispetto alle caratteristiche richieste, e la verifica dei livelli di conoscenza e della generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste.



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;
- nell'ipotesi in cui, in corso di esecuzione, si dovesse procedere alla sostituzione di una risorsa professionale, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di comunicazione del nominativo e di attestazione dei requisiti della nuova risorsa di cui al precedente paragrafo 2.3, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- nell'ipotesi in cui, in corso di esecuzione, si dovesse procedere alla sostituzione di una risorsa professionale, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine fissato per l'effettiva sostituzione al precedente paragrafo 2.3, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- nell'ipotesi in cui, in corso di esecuzione, si dovesse procedere, su richiesta di Sogei, alla sostituzione di una risorsa professionale, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine per la proposta di uno o più nuovi nominativi di cui al precedente paragrafo 2.3, Sogei applicherà una penale pari allo 0,2% (zerovirgoladuepercento) dell'importo totale del contratto;
- nell'ipotesi in cui, in corso di esecuzione, si dovesse procedere, su richiesta di Sogei, alla sostituzione di una risorsa professionale, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine fissato per l'effettiva sostituzione al precedente paragrafo 2.3, la Sogei applicherà una penale pari allo 0,2% (zerovirgoladuepercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine concordato per la consegna degli output, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,2% (zerovirgoladuepercento) dell'importo totale del contratto;

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.



Consip S.p.A.

“Servizio di supporto BMC”

ALLEGATO 1 - FAC SIMILE SCHEDA CURRICULUM

Cognome e Nome				
Data di nascita				
Conoscenza lingua italiana (parlata e scritta)	Madrelingua (SI / NO)		Se non madrelingua, indicare eventuali corsi sostenuti.	
Istruzione e Formazione	<i>Inserire:</i> <ul style="list-style-type: none">• Titoli di studio• Corsi di specializzazione collegati ad ambienti e ad attività richieste nel presente Capitolato Tecnico			
Certificazione ITIL Foundation v3	<i>Inserire data conseguimento ed ente certificatore per la certificazione richiesta ITIL Foundation v3. (allegare al presente CV la fotocopia del certificato)</i>			
Certificazioni BMC	<i>Elencare le certificazioni in possesso in ambito BMC Atrium CMDB e/o BMC Remedy ITSM (allegare al presente CV le fotocopie dei certificati). In caso di avvio del percorso di certificazione almeno fino al livello di Administering part 2, fornire data di avvio certificazione ed ente che eroga la formazione.</i>			
Competenze tecniche	<i>Descrizione delle principali competenze tecniche possedute, con evidenza delle competenze in ambito DB Oracle e linguaggio SQL.</i>			
Esperienze professionali	<i>Descrivere, seguendo il formato seguente, i principali progetti svolti nei seguenti ambiti:</i> <ul style="list-style-type: none">• Progetti su ambienti BMC Atrium CMDB e BMC Remedy ITSM Suite, con utilizzo di BMC Remedy Change Management, per un totale di almeno tre anni.• Progetti che abbiano riguardato attività di Configuration Management, in cui la risorsa ha partecipato per un totale di almeno tre anni.			
Progetto	<i>Indicare nome progetto</i>			
Committente	<i>Indicare riferimento committente del progetto</i>			
Durata attività svolte	<i>Inserire numero giorni erogati</i>	Dal:	gg/mm/aaaa	Al: gg/mm/aaaa
Attività svolte	<i>Inserire una descrizione sintetica delle attività svolte in relazione agli ambienti e alle attività richieste nel presente Capitolato Tecnico.</i>			



Consip S.p.A.

“Servizio di supporto BMC”

Nome e Cognome

Scheda numero

Informativa sui dati forniti alla SOGEI e consenso al trattamento

Ai sensi e per gli effetti della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, relativamente al trattamento dei suddetti dati e, in particolare, a quanto previsto dall'articolo 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali”, si informa che i dati e le informazioni contenuti nella presente scheda curriculum, nonché nel contratto e nella documentazione ad esso connessa, saranno utilizzati dalla SOGEI e/o dalla commissione di giudicazione ai fini dell'aggiudicazione stessa e, in caso di assegnazione del servizio, ai fini amministrativi e contabili.

Il trattamento dei dati e delle informazioni suddetti verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato anche mediante sistemi automatizzati idonei a memorizzare, gestire e trasmettere i suddetti dati e informazioni, che potranno essere anche abbinati a quelli di altri soggetti in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali definiti di volta in volta.

Il predetto trattamento potrà essere effettuato da terzi che forniscano alla nostra Società specifici servizi elaborativi, ovvero dagli istituti di credito cui la nostra Società conferisca il mandato di pagamento, nonché a soggetti per i quali si renda necessario o sia, comunque, funzionale allo svolgimento delle attività della SOGEI.

Vi informiamo, inoltre, che in relazione al trattamento dei dati e informazioni personali di cui sopra, Vi sono riconosciuti i diritti indicati all'articolo 7 del citato D.Lgs. n. 196/2003.

*Con la firma della “Scheda Curriculum Vitae” **il/la sottoscritto/a** autorizza, ai sensi dell'articolo 23 del suddetto D.Lgs. n. 196/003, la SOGEI e gli altri soggetti di cui sopra al trattamento dei propri dati personali.*

Data _____

Firma _____

Pag. 3