



Consip S.p.A.

" Servizio di manutenzione delle licenze software Imagicle Blues e supporto specialistico on site"

CAPITOLATO TECNICO

"Servizio di manutenzione delle licenze software Imagicle Blues e supporto specialistico on site"



Consip S.p.A.

" Servizio di manutenzione delle licenze software Imagicle Blues e supporto specialistico on site"

INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
2	OGGETTO	3
2.1	Dettagli del servizio di manutenzione per le attuali licenze	4
2.2	Dettagli del supporto specialistico opzionale.....	5
3	DURATA DEL SERVIZIO	5
4	RESPONSABILE DELLA ATTIVITÀ CONTRATTUALI	5
5	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE.....	5
6	LINGUA	6
7	MODALITÀ DI FATTURAZIONE	6
8	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	6
9	REQUISITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ	6
10	LIVELLI DI SERVIZIO	7
11	PENALI	8



1 PREMESSA

La U.O. ITI-SCC richiede la continuità del servizio di manutenzione relativa a licenze gestite sull'infrastruttura Blue's dell'Agenzia del Demanio, Dogane e Monopoli e Dipartimento Finanze.

1.1 DEFINIZIONI

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

- **CONSIP:** la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- **SOGEI:** la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria della Fornitura;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi la fornitura;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Fornitura:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria della fornitura;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Responsabile delle attività contrattuali:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali

2 OGGETTO

Si richiede il servizio di manutenzione di tipo "Imagicle care Gold" per le 30.000 (trentamila) licenze software IM010-30000E gestite sull'infrastruttura Blue's dell'Agenzia del Demanio, Dogane e Monopoli e Dipartimento Finanze, con contestuale disponibilità a fornire un servizio, da intendersi opzionale, di supporto specialistico per un massimo di 9 (nove) giorni/persona, indicativamente pari a 3 (tre) giorni/persona annui, allo scopo di realizzare personalizzazioni e tuning del prodotto, o quanto richiesto da Sogei secondo le proprie esigenze.



Consip S.p.A.

" Servizio di manutenzione delle licenze software Imagicle Blues e supporto specialistico on site"

Identificativo prodotto	Descrizione	Q.tà
IMCAREG-35	Imagicle Care Gold 3 years - (Biue's Ent. 30.000ut)	1
IMPRO-0-1S	Servizi Professionali on-site – 1 giorno	9

La durata complessiva dell'affidamento del servizio è di complessivi 36 (trentasei) mesi dalla data di stipula del contratto, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

2.1 DETTAGLI DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE PER LE ATTUALI LICENZE

Il servizio di manutenzione di tipo "Imagicle Care Gold di 3 anni" (codice prodotto IMCAREG-35), indicato nel punto a) dell'articolo 2, per le attuali licenze IM010-30000E dovrà garantire:

- supporto telefonico (o via mail), sia sui prodotti oggetto di manutenzione che sugli aggiornamenti software del prodotto;
- risoluzione di qualsiasi malfunzionamento;
- fornitura delle nuove release (anche major) o "update" dei prodotti software entro 15 (quindici) giorni dalla loro immissione sul mercato italiano;
- accesso a note tecniche, articoli e documenti, del fornitore o produttore originale;
- eventuali riconfigurazioni delle utenze telefoniche relative ai vari centri di responsabilità e siti gestiti;
- riconfigurazioni per adeguamento del prodotto alle nuove versioni delle piattaforme tecnologiche ed alle modifiche infrastrutturali;
- predisposizione di report personalizzati;
- riconfigurazioni delle tariffe in base agli aggiornamenti del gestore telefonico

Inoltre per ogni malfunzionamento segnalato, la Società dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

Tale servizio dovrà essere garantito a decorrere dal 1 Gennaio 2017, per un periodo di 36 (trentasei) mesi.



" Servizio di manutenzione delle licenze software Imagicle Blues e supporto specialistico on site"

2.2 DETTAGLI DEL SUPPORTO SPECIALISTICO OPZIONALE

La società dovrà garantire la disponibilità a fornire un servizio, da intendersi opzionale, di supporto specialistico per un massimo di 9 (nove) giorni/persona, indicativamente pari a 3 (tre) giorni/persona annui, allo scopo di realizzare personalizzazioni e tuning del prodotto, o quanto richiesto da Sogei secondo le proprie esigenze.

Tutte le attività inerenti i servizi professionali verranno esplicitamente richieste da Sogei con comunicazione via e-mail o fax con almeno 10 (dieci) giorni di anticipo sulla data di erogazione delle stesse. Le giornate saranno richieste nel periodo di validità del contratto.

3 DURATA DEL SERVIZIO

La durata complessiva dell'affidamento del servizio è di complessivi 36 mesi dalla data di stipula del contratto, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

4 RESPONSABILE DELLA ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società aggiudicataria dovrà comunicare alla SOGEI, entro 2 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il nominativo e i riferimenti del proprio Responsabile della Fornitura.

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

Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, sia in formato cartaceo che elettronico, tra il responsabile SOGEI e quello della Società aggiudicataria.

5 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, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società aggiudicataria dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a SOGEI eventuali modifiche.



6 LINGUA

Le figure professionali impiegate per tutti servizi richiesti dovranno essere in grado di esprimersi in lingua italiana.

La documentazione dei prodotti dovrà essere redatta in lingua italiana.

7 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale, da intendersi inclusivo del servizio di manutenzione in garanzia, il fornitore potrà emettere fattura successivamente alla verifica di conformità da parte di SOGEI.

8 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs.81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

9 REQUISITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ

Il personale tecnico che effettuerà il servizio di gestione e manutenzione dovrà aver seguito adeguati corsi di formazione presso il Produttore e aver già maturato precedenti esperienze nell'installazione/manutenzione e nel supporto del prodotto oggetto della fornitura.

L'esperienza deve essere stata maturata nel ruolo richiesto in ambiti paragonabili per complessità ed articolazione ad una società ICT quale SOGEI.

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, nei tempi e nei modi previsti nel presente capitolato.

Qualora la sostituzione fosse fatta in ritardo o la nuova risorsa fosse ancora inadeguata e si dovesse ricorrere ad una ulteriore sostituzione, verranno applicate le penali del caso, secondo le modalità previste dal contratto.



Consip S.p.A.

" Servizio di manutenzione delle licenze software Imagicle Blues e supporto specialistico on site"

10 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società, a seguito della segnalazione da parte della Sogei, dovrà garantire la presa in carico del ticket di supporto con i seguenti SLA a seconda della gravità del malfunzionamento:

Priorità	Impatto	Descrizione	Tempo massimo di risposta
Critica	Serio	Applicazione/Sistema compromesso – non funzionante	< 60 minuti
Significante	Significativo	Applicazione/Sistema discontinuo – riduzione dei servizi disponibili	< 2 ore lavorative
Media	Minore	Applicazione/Sistema funzionante ma con una perdita di alcune funzionalità	< 4 ore lavorative
Bassa	Minimo/nessuno	Applicazione funzionante senza perdite di funzionalità	< 8 ore lavorative

Il tempo massimo di risposta verrà misurato in base alle fasce orarie di seguito indicate:

- dalle ore 08:30 alle 18:00, dal lunedì al sabato con esclusione delle festività.

La Società dovrà garantire la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi dalla presa in carico della segnalazione da parte della Sogei.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore, la Società dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal direttore dell'esecuzione Sogei o dell'Amministrazione e dal Responsabile della Società di cui al precedente art. 4.



11 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei casi:

- per ogni giorno solare di ritardo nella consegna di una copia originale delle nuove release e versioni e degli aggiornamenti, di cui al precedente articolo 2.1 pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno lavorativo di mancata presenza del personale previsto per il servizio di supporto specialistico rispetto alla data di inizio attività prevista nella comunicazione, di cui al precedente articolo 2.2, pari ad € 100,00 (cento/00);
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione, si verifichi un ritardo rispetto al termine previsto per la presa in carico del ticket di supporto, a seconda della gravità del malfunzionamento, di cui al precedente articolo 10, pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia indicati al precedente articolo 10, pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto.