



Consip S.p.A.

“Servizio di aggiornamento, manutenzione, assistenza e supporto specialistico relativo alla piattaforma software CMS FlexCMP”

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO, MANUTENZIONE, ASSISTENZA E SUPPORTO SPECIALISTICO RELATIVO ALLA PIATTAFORMA SOFTWARE CMS FLEXCMP



Consip S.p.A.

“Servizio di aggiornamento, manutenzione, assistenza e supporto specialistico relativo alla piattaforma software CMS FlexCMP”

INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto di riferimento	3
2	OGGETTO DEL SERVIZIO.....	4
2.1	Decorrenza del servizio	4
2.2	Verifica di conformità.....	5
2.3	Manutenzione Software.....	6
2.3.1	SEGNALAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI SOFTWARE.....	6
2.4	Connessione al servizio di Assistenza remota da fornitori di Sogei	6
3	GESTIONE DEL SERVIZIO	8
3.1	Responsabile delle attività contrattuali	8
3.2	Modalità di comunicazione	8
3.3	Adempimenti per la Sicurezza	8
3.4	Luogo di svolgimento	8
3.5	Lingua	8
3.6	Riservatezza.....	9
4	PENALI	10
5	MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....	11



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:

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida la fornitura ed il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria della Fornitura e del Servizio;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovranno conformare la fornitura ed il servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura e del servizio;
- 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;
- Produttore: la società Dedagroup Wiz S.r.l.
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali
- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99.

1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

FlexCMP è un software di gestione contenuti (Content Management System – CMS - che consente di creare e gestire siti internet interamente via web e può essere utilizzato anche da personale privo di qualunque skill tecnico.

Attualmente il prodotto viene utilizzato da diverse Unità Organizzative che hanno necessità di effettuare pubblicazioni e aggiornamenti di informazioni in adempimento agli obblighi normativi sul sito istituzionale.

Per questo motivo si rende necessaria la manutenzione e l'aggiornamento delle funzionalità del Content Management Systems (CMS) utilizzato per la gestione e l'implementazione del sito istituzionale www.sogei.it e delle relative sezioni.



2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina il servizio di aggiornamento, manutenzione, assistenza e supporto specialistico relativo alla piattaforma software FlexCMP per 24 (ventiquattro) mesi, da erogarsi in favore della Sogei, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dallo Schema di contratto e dalle Condizioni Particolari di RdO.

La Società, in particolare, dovrà erogare i seguenti servizi:

- a. Aggiornamento e manutenzione di tipo ordinario della piattaforma software CMS FlexCMP
- b. Manutenzione remota delle applicazioni per un massimo di 5 (cinque) interventi
- c. Assistenza ordinaria sulla piattaforma erogata nella modalità helpdesk per un massimo di 3 (tre) ore mensili
- d. Supporto specialistico da erogarsi a seguito di esplicita richiesta da parte di Sogei, per un massimo di 20 (venti) giorni/persona

La Società dovrà inoltre garantire provvedere a:

- risoluzione di tutti i malfunzionamenti e alla correzione di bug;
- fornitura o possibilità di scaricare dal sito ufficiale del Produttore le patch del codice al fine di correggere i malfunzionamenti dei prodotti, rendendoli così conformi alle specifiche di funzionamento della versione più recente dei prodotti software stessi, nonché la fornitura di nuove Versioni principali o Versioni secondarie messe a disposizione dal Produttore;
- fornitura delle nuove release o “upgrade” dei prodotti software completi di tutta la documentazione e manualistica entro 15 (quindici) giorni dalla loro immissione sul mercato italiano;

La Società prende atto che per l’esecuzione delle attività sopra descritte dovrà provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti rilasciati dal Produttore nel corso di durata del presente contratto, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi segnalati da Sogei o da persone o imprese da essa delegate. Per ogni malfunzionamento segnalato, la Società dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

2.1 DECORRENZA DEL SERVIZIO

Il servizio decorre dal 01/01/2018 per una durata complessiva di 24 mesi.

Fatta salva diversa indicazione, almeno 5 (cinque) giorni prima dell’avvio del servizio, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Sogei un elenco contenente i dati identificativi dei prodotti software da consegnare che dovrà essere inviato alla casella di posta asset_sw@sogei.it.



Consip S.p.A.

“Servizio di aggiornamento, manutenzione, assistenza e supporto specialistico relativo alla piattaforma software CMS FlexCMP”

Il Fornitore dovrà inviare a tale indirizzo ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, il Fornitore si impegna a comunicare i dati relativi a:

- Produttore
- Nome licenza
- Unità di misura
- Quantità
- Prezzo unitario
- Versione
- se trattasi di licenza di staging, test o produzione
- Sistema Operativo.

La Società dovrà inviare il link da cui scaricare la licenza d'uso o, in alternativa, la chiave di accesso che consente di scaricare la licenza dal portale del fornitore o la licenza stessa. all'indirizzo asset_sw@sogei.it, e a eventuali ulteriori destinatari indicati dalla committente.

La casella di posta asset_sw@sogei.it dovrà essere inoltre utilizzata per segnalare la disponibilità delle nuove versioni e/o aggiornamenti del prodotto.

Il Fornitore potrà prevedere, inoltre, la consegna di un supporto ottico/magnetico al magazzino Sogei.

La consegna deve essere accompagnata da apposita documentazione secondo quanto previsto sia dalla normativa vigente, in materia civile e fiscale, sia dalle disposizioni che regolamentano la fornitura di beni per appalti pubblici. Tale documentazione deve riportare in maniera esplicita l'indicazione della titolarità delle licenze a Sogei o alle amministrazioni eventualmente indicate nello stesso capitolato.

La fornitura delle licenze software si intende comprensiva dei costi di consegna.

2.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro 15 (quindici) giorni a decorrere dalla conclusione delle operazioni descritte al precedente paragrafo, la consegna dei prodotti software sarà sottoposta a verifica di conformità, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La Società è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei quanto necessario alle operazioni di verifica di conformità.

La Società potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In

Capitolato tecnico



Consip S.p.A.

“Servizio di aggiornamento, manutenzione, assistenza e supporto specialistico relativo alla piattaforma software CMS FlexCMP”

tal caso detti rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno redatti da Sogei (verbali, certificato, ecc.)

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 4, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi, oppure di 3 giorni lavorativi se il malfunzionamento segnalato riguarda problemi di sicurezza del prodotto, ovvero una vulnerabilità tecnica che metta in pericolo l'integrità della piattaforma e dei contenuti esposti

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Sogei procederà a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica di conformità, la Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

2.3 MANUTENZIONE SOFTWARE

La Società dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura e l'assistenza all'installazione delle versioni successive (anche major) dei Software e dovrà segnalare tempestivamente eventuali bug rilevati sulle versioni in uso a SOGEI fornendo le fix con la relativa documentazione.

La Società dovrà monitorare costantemente il rilascio di aggiornamenti (o correzioni di eventuali bug) dei sistemi inseriti nel contratto di manutenzione e dovrà provvedere al deployment del nuovo software sui sistemi interessati nonché all'installazione di nuove release e patch (per malfunzionamenti o nuove feature).

Inoltre, al Direttore dell'esecuzione Sogei, dovrà essere garantita la possibilità di accedere a tutte le versioni del software messe a disposizione dal Produttore, nonché alla documentazione e ai servizi di supporto da esso erogati.

2.3.1 SEGNALAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI SOFTWARE

Nelle more della messa in servizio di un sistema Sogei per la gestione dei malfunzionamenti software, le segnalazioni degli stessi, verranno inoltrate dalla Sogei ai riferimenti (ad esempio, casella di posta, sistema gestione ticket) che la società metterà a disposizione al momento della stipula del contratto.

Per ogni malfunzionamento segnalato la Società dovrà associare un numero identificativo di log entro un'ora dalla ricezione e comunicarlo alla Sogei.

2.4 CONNESSIONE AL SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA DA FORNITORI DI SOGEI

In caso di problematiche di un certo rilievo (ad esempio aperture guasti con impatto elevato sui servizi erogati, malfunzionamenti sw manifestatisi in prossimità di scadenze di adempimenti tributari,



Consip S.p.A.

“Servizio di aggiornamento, manutenzione, assistenza e supporto specialistico relativo alla piattaforma software CMS FlexCMP”

ecc.) per ridurre i tempi di risoluzione potrà rendersi necessario attivare sessioni di assistenza remota con i Centri di Assistenza e Laboratori dei prodotti, dislocati anche all'estero.

In tal caso è possibile utilizzare l'ambiente web Sogei, disponibile su Internet all'indirizzo <https://supportofornitori.sogei.it>.

La sessione di Assistenza remota potrà essere attivata, in seguito all'apertura di una richiesta di assistenza sul software, da parte del personale Sogei abilitato generando un ticket di sessione da fornire al consulente del fornitore con cui si vuole avviare una sessione di Assistenza remota.

Il consulente del fornitore dovrà accedere alla *url* del servizio, inserire il proprio nominativo, il nome della società ed il ticket di sessione ricevuto per avviare la sessione.

La sessione di assistenza remota è sottoposta a tracciamento mediante la produzione di :

- un file xml con tutte le informazioni relative all'apertura/chiusura della sessione e alle risorse condivise;
- un file video che riporta tutte le schermate visualizzate sul desktop condiviso durante la sessione.

I file di tracciamento prodotti vengono criptati e storicizzati restando a disposizione dei servizi aziendali preposti per eventuali verifiche dovessero rendersi necessarie.



Consip S.p.A.

“Servizio di aggiornamento, manutenzione, assistenza e supporto specialistico relativo alla piattaforma software CMS FlexCMP”

3 GESTIONE DEL SERVIZIO

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula, fino 31/12/2019 e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del Servizio, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e 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 e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

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 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a 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 e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

3.4 LUOGO DI SVOLGIMENTO

La fornitura ed Il servizio di manutenzione dovranno essere svolti presso la sede Sogei di via Mario Carucci n. 99.

3.5 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione sarà il lingua italiana.



Consip S.p.A.

“Servizio di aggiornamento, manutenzione, assistenza e supporto specialistico relativo alla piattaforma software CMS FlexCMP”

3.6 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



Consip S.p.A.

"Servizio di aggiornamento, manutenzione, assistenza e supporto specialistico relativo alla piattaforma software CMS FlexCMP"

4 PENALI

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

- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 2.2, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.
- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna delle nuove release e versioni e degli aggiornamenti, di cui al precedente paragrafo 2, all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Sogei avrà diritto il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.



Consip S.p.A.

“Servizio di aggiornamento, manutenzione, assistenza e supporto specialistico relativo alla piattaforma software CMS FlexCMP”

5 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Relativamente al servizio di manutenzione per gli apparati di videoconferenza di cui al paragrafo 2 lettere a), b), e c), la Società potrà emettere fatture con modalità trimestrale posticipata, corredate dalla verifica di conformità positiva per il relativo trimestre di riferimento.

Relativamente al servizio di supporto specialistico da erogarsi a seguito di esplicita richiesta da parte di Sogei, per un massimo di 20 (venti) giorni/persona, la Società potrà emettere fatture con modalità mensile posticipata per il numero di giornate/persona utilizzate nel mese di riferimento.

Tutte le fatture dovranno riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto.