

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZI DI MANUTENZIONE E SUPPORTO SPECIALISTICO PER LICENZE Ctera



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto tecnologico.....	3
2	OGGETTO E DURATA.....	4
3	SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	5
4	SERVIZI PROFESSIONALI	6
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	7
5.1	Responsabile delle attività contrattuali	7
5.2	Modalità di comunicazione	7
5.3	Verifica di conformità.....	7
5.4	Riservatezza, trattamento e protezione di dati personali.....	7
6	PENALI	9
7	FATTURAZIONE E PAGAMENTO	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:

- 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. Committente;
- 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 dovrà conformare il servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali

1.2 CONTESTO TECNOLOGICO

All'interno del contratto "Appalto specifico per l'acquisizione di aggiornamenti e sottosistemi hardware e software con tecnologie emc2 e di servizi connessi", destinati al sistema informativo della fiscalità in favore di Sogei" è stato acquisito il prodotto Ctera per un quantitativo di 2500 licenze utente.

Con la scadenza del contratto, alla fine del 2018, è sorta l'esigenza di rinnovo della manutenzione evolutiva del prodotto che deve prevedere, oltre al supporto per i malfunzionamenti, il supporto per l'evoluzione tecnologica della piattaforma su cui il sw è installato, per tutte le componenti da cui è composto.



2 OGGETTO E DURATA

Il presente Capitolato disciplina la fornitura di servizi di manutenzione e supporto specialistico delle licenze Ctera per 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 dalla Richiesta di offerta.

Di seguito viene riportato il dettaglio:

SKU	Description	Qty
CTERA-FSS-2500PACK-3YR-CC	CTERA 3 year Cloud Care estension for File Sync & Share Ent. Licenses pack for 2500 users	1
CTERA-EPORTAL-1YR	1-Year CTERA Private Enterprise Portal per 50TB	1
	Gg supporto servizi professionali	15

Il servizio avrà durata 36 mesi a decorrere dal 1/7/2019.



3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il Fornitore al momento della sottoscrizione del contratto, dovrà fornire il 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.

Le informazioni relative ai codici prodotto e al rinnovo della manutenzione delle licenze dovrà essere inviato alla casella di posta asset_sw@sogei.it.

Il Fornitore dovrà inviare a tale indirizzo ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo.

In particolare, per quanto riguarda gli aggiornamenti software, il servizio dovrà assicurare su richiesta del Committente o a causa di un malfunzionamento, la consegna ed installazione di tutte le nuove versioni del microcode, firmware e/o delle patches resi disponibili durante l'efficacia del contratto entro 15 gg dalla data di immissione sul mercato.

La Sogei potrà utilizzare le nuove versioni o continuare ad usare le precedenti; ciascuna nuova versione comprenderà tutte le modifiche, i miglioramenti e la relativa documentazione tecnica.

Il fornitore dovrà inoltre assicurare:

- l'assistenza tecnica necessaria al buon funzionamento del software ed in particolare, in caso di cattivo funzionamento di uno o più componenti, la sostituzione della componente mal funzionante, intendendo come malfunzionamento ogni difformità del prodotto dalla relativa documentazione;
- la fornitura delle varie versioni (major e minor release) di tutto il software fornito in gara, resi disponibili durante l'efficacia del contratto e la cui installazione sia stata richiesta dal Committente, sarà a carico del Fornitore.

L'Impresa aggiudicataria si obbliga ad eseguire il ripristino dell'operatività entro e non oltre 4 (quattro) ore dal momento della segnalazione del guasto da parte della Sogei.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore, dovrà concordare con Sogei, entro la scadenza del termine, il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

In caso di inadempienza da parte dell'Aggiudicatario alle obbligazioni precedentemente descritte, la Sogei applicherà le penali disciplinate nel contratto.

Per ogni intervento di assistenza e manutenzione, la Società consegnerà in formato elettronico o cartaceo un report ufficiale, completo di dati e della descrizione delle attività svolte.



4 SERVIZI PROFESSIONALI

Si richiede l'erogazione a consumo di massimo n. 15 giornate/persona di supporto specialistico, per attività di:

- impostazione, configurazione e ottimizzazione della piattaforma;
- progettazione e gestione della piattaforma.

Il profilo professionale richiesto è caratterizzato da:

- almeno 6 anni di esperienza lavorativa in ambito;
- conoscenza approfondita della piattaforma software Ctera oggetto della fornitura di manutenzione.

Queste attività verranno esplicitamente richieste da Sogei con comunicazione via mail o a mezzo fax, con almeno 15 giorni lavorativi di anticipo sulla data di erogazione delle stesse. Nella comunicazione verranno specificati obiettivi e durata della prestazione.

Per la consuntivazione delle giornate effettivamente erogate, faranno fede le comunicazioni di richiesta, via mail o a mezzo fax, effettuate da Sogei e/o dall'Amministrazione ed i verbali di avvenuta esecuzione delle attività.



5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

5.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

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

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.

5.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Tutte le comunicazioni o richieste scambiate tra SOGEI e la Società dovranno essere effettuate utilizzando i canali di comunicazione descritti nel presente documento.

Al fine di assicurare il coordinamento del servizio, il Responsabile delle attività contrattuali della Società dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione del servizio. A tal fine la Società comunicherà alla SOGEI, contestualmente alla stipula del contratto, un numero di telefono, un indirizzo di e-mail ed un numero di fax ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

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

5.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà eseguita una volta che siano state ultimate le attività di attivazione oggetto del contratto e riguarderà:

- a) l'effettiva disponibilità del download del software Microsoft sul sito web indicato dal Fornitore
- b) la corrispondenza del software e delle singole quantità rispetto a quanto ordinato;
- c) la disponibilità on line per i prodotti che lo prevedono

L'avvio della verifica di conformità potrà avvenire solo dopo l'invio da parte del fornitore di un apposito report riepilogativo dei punti precedenti, in base a quanto concordato con la committente in relazione alla modalità di consuntivazione definita.

5.4 RISERVATEZZA, TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI

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.



6 PENALI

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

- per ogni giorno solare di ritardo nella consegna delle nuove release e degli aggiornamenti dei prodotti di cui al par. 3, è prevista una penale pari a allo 0,1% dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti di cui al par. 3, è prevista una penale pari allo 0,1% dell'importo contrattuale complessivo.

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.



7 FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Il pagamento del canone annuo di manutenzione verrà effettuato dalla Sogei previa presentazione di apposita fattura, che dovrà essere emessa successivamente al verbale di positiva verifica di conformità.

La fatturazione dei servizi professionali avverrà sulla base delle giornate consuntivate secondo le modalità di cui al par. 4.

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.