



Consip S.p.A.

**Servizi di manutenzione e assistenza specialistica dei moduli applicativi Sebina per il Sistema Informativo
Bibliotecario Nazionale del polo MEF**

CAPITOLATO TECNICO

***SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SPECIALISTICA DEI MODULI APPLICATIVI SEBINA PER IL SISTEMA
INFORMATIVO BIBLIOTECARIO NAZIONALE DEL POLO MEF***



1 PREMESSA

Il servizio bibliotecario nazionale (SBN), utilizzato dal DAG dal DT e dall'ex SSEF opera sulla piattaforma Sebina, che è gestita, in modo esclusivo, tramite un software appositamente realizzato dalla Società Data Management S.p.A.. L'amministrazione richiede la continuità di erogazione dei servizi per l'anno 2018.

1.1 DEFINIZIONI

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

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura 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 si dovrà conformare la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- Servizi: 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.

2 OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO

Il presente capitolato tecnico disciplina i seguenti servizi :

- manutenzione ordinaria dei moduli applicativi Sebina per l'anno 2018;
- assistenza sistemistica e applicativa per complessive 12 giornate.

3 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Le attività richieste hanno per oggetto i seguenti moduli:

- Sebina OpenLibrary Back Office /SBN per 4 biblioteche fino a 100.000 documenti (nel corso del 2017 è previsto il passaggio alla nuova versione SebinaNEXT, quindi il servizio di manutenzione riguarderà tale versione);
- Catalogo libro moderno + prestito + prestito ILL.



4 MANUTENZIONE ORDINARIA

La Società nell'ambito del servizio di manutenzione ordinaria del software Sebina, deve rilasciare periodicamente nuove release che contengono:

- le correzioni dei malfunzionamenti rilevate dagli utilizzatori e dall'azienda stessa;
- eventuali migliorie ed implementazioni rese disponibili per i clienti da parte della proprietà del software.

Il rilascio di nuove versioni del prodotto che aggiungano o modifichino funzionalità rilevanti, compresa l'eventuale modifica della struttura della banca dati, esulano dalla manutenzione ordinaria.

La notifica dell'avvenuto rilascio di nuove release avverrà tramite pubblicazione sul portale www.sebina.it, mediante l'invio di newsletter periodiche ai Clienti iscritti alle liste di distribuzione.

In considerazione della necessità di dover effettuare gli interventi di installazione direttamente presso il CED di Via Carucci, tale attività, rientrano nel servizio di assistenza sistemistica descritto di seguito al paragrafo 5.

Servizio di assistenza e consulenza

Il servizio comprende:

- il ricevimento delle richieste dal personale responsabile della Biblioteca, via telefono, fax , posta elettronica o tramite il Portale SEBINA.NET (www.sebina.it) e la loro tracciatura e classificazione a cura dell'addetto al servizio;
- la risoluzione delle richieste (di norma in tempi differiti). Il "solutore" riceve dall'addetto al servizio la richiesta, la esamina e si assume l'impegno, nei confronti del cliente, di fornire la soluzione richiesta nel tempo più rapido possibile;
- la gestione di eventuali solleciti e la chiusura delle richieste pervenute.

Servizio di Help Desk

Il servizio offrirà il supporto tecnico e informativo, basato su un modello che prevede tempi di risposta minimi e massimi nel rispetto degli standard di qualità Aziendali.

Di seguito le principali attività previste:

- ricezione delle segnalazioni relative al software;
- assistenza telefonica su funzionalità specifiche dell'applicativo, integrativa ai manuali esistenti e ai corsi;
- assistenza telefonica sulla configurazione base dell'applicativo, integrativa ai manuali esistenti e ai corsi;
- consulenza telefonica su problematiche organizzative relative all'utilizzo dell'applicativo;
- verifiche sui dati a seguito di segnalazioni specifiche;
- assistenza sistemistica su : avvio e arresto dei servizi applicativi; procedura di salvataggio; allineamento base dati.

Si evidenzia che tramite SEBINA.NET, oltre a effettuare l'inserimento delle segnalazioni, gli utenti (dotati di password) potranno verificarne lo stato avanzamento, non che usufruire di altri servizi.

Il servizio telefonico di help-desk sarà attivo tutti i giorni feriali dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00. Al di fuori degli orari indicati sarà disponibile una segreteria telefonica per l'accettazione di richieste che saranno prese in carico all'inizio del successivo periodo di presidio, oltre al servizio di



ricezione delle chiamate via fax e via e-mail. Il servizio di ricezione delle segnalazioni tramite SEBINA.NET sarà attivo H24.

5 ASSISTENZA SISTEMISTICA E APPLICATIVA

Il servizio verrà erogato prevedendo interventi on-site per affiancare il personale Sogei, nella gestione del Sistema Informativo, compresi eventuali interventi sul database (indicizzazioni, compattazioni, normalizzazioni) ed eventuali ulteriori installazioni di nuove release.

Il servizio sarà erogato dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 17:00 escluse le festività pubbliche e locali e presso le sedi del Ministero dell'Economia e delle Finanze a Roma in Via XX Settembre e/o Via A. Soldati, e/o presso le sedi di Sogei in Via Carucci, 99.

Il servizio sarà erogato entro i termini di volta in volta concordati tra le parti.

6 RESPONSABILE DEL SERVIZIO

La Società aggiudicataria dovrà comunicare a Consip congiuntamente alla documentazione contrattuale compilata, il nominativo e i riferimenti del proprio Responsabile dei servizi.

Il Responsabile della Società aggiudicataria sarà l'interlocutore unico di 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.

7 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa al servizio.

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

8 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ CONNESSE AI SERVIZI

La pianificazione delle attività inerenti i servizi avverrà tramite un Piano operativo concordato tra Sogei e la Società.

Tale documento contiene il piano di dettaglio delle attività a cura della Società con indicazione di tempi e modalità.

Il Piano operativo predisposto dalla Società dovrà essere consegnato a Sogei per l'approvazione entro cinque giorni dalla data di stipula.

A seguito della validazione del Piano operativo, la Società provvederà ad effettuare le attività a suo carico, nei tempi concordati nel Piano, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13.



9 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro il termine previsto sul Piano operativo per i servizi da fornire, la Società dovrà presentare il Piano per la verifica di conformità, che sarà concordato con Sogei.

Con riferimento ai servizi, le verifiche di conformità avverranno entro il mese successivo decorrente dal termine del trimestre di riferimento.

A seguito delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito "Verbale di verifica di conformità".

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, la Società dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 giorni solari e ripetere la verifica di conformità, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13.

Il "Verbale di verifica di conformità" dovrà essere reso in forma scritta e sottoscritto dalle parti contraenti per approvazione e accettazione. Tale verbale dovrà essere allegato alla fattura.

10 CURRICULA

Entro 2 (due) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, la Società dovrà inviare alla Sogei i CV del personale tecnico specialistico richiesto per le giornate a consumo.

Sarà cura della Sogei verificare la congruità dei CV con quanto richiesto al paragrafo 4 sopra indicato.

In caso di verifica negativa, la Sogei chiederà alla Società l'invio di nuovi CV.

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione della Sogei, la Società dovrà inviare i nuovi CV, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13.

11 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato da Sogei previa presentazione di apposite fatture, che dovranno essere emesse successivamente ai verbali di positive verifiche di conformità, in coerenza con quanto previsto nello schema di contratto.

In particolare, nel caso di specie dei servizi continuativi, si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a canone, prevista all'art. 15 comma 3 dello Schema di contratto e di seguito riportata:

Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, inerente l'erogazione di servizi a canone, il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, a meno di diversa indicazione riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento:

e per i giorni persona il comma 2 dell'art 15:

"Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente alla approvazione da parte della Committente del "consuntivo attività", contenente il dettaglio delle prestazioni professionali erogate nel periodo di riferimento, nonché della verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento".

12 PRESCRIZIONI DI 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.

13 PENALI

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

- ritardo nella comunicazione dei nominativi di cui al precedente paragrafo 4, penale di € 15,00 (quindici/00) per ogni giorno di ritardo.
- per ogni giorno di ritardo nella presentazione da parte della Società del Piano Operativo, come disciplinato al paragrafo 8 si applicherà alla Società una penale pari a € 100 (cento/00);
- per ogni giorno di ritardo nella presentazione da parte della Società del Piano per le verifiche di conformità, come disciplinato al paragrafo 9 si applicherà alla Società una penale pari a € 100 (cento/00);
- per ogni giorno di ritardo nell’invio da parte della Società dei CV del personale tecnico come disciplinato al paragrafo 10, si applicherà alla Società una penale pari a € 100 (cento/00);
- per ogni giorno di ritardo nell’invio da parte della Società dei nuovi CV del personale tecnico, successivamente alla verifica negativa effettuata da Sogei, come disciplinato al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, si applicherà alla Società una penale pari a € 100 (cento/00).