



Consip S.p.A.

*“Acquisizione del servizio di manutenzione prodotti Nexcopy”*

## **CAPITOLATO TECNICO**

### **ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE PRODOTTI NEXCOPY**



**INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni	3
1.2	Descrizione dell’esigenza	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL CAPITOLATO</b>	<b>4</b>
2.1	Durata e luogo di espletamento del servizio	4
2.2	Verifica di conformità	4
2.3	Servizio di manutenzione	5
2.4	Riservatezza	6
2.5	Adempimenti per la Sicurezza	6
<b>3</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>7</b>
3.1	Responsabile del servizio	7
3.2	Modalità di comunicazione	7
3.3	Modalità di fatturazione	7
<b>4</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>PENALI</b>	<b>9</b>



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

### **1.2 Descrizione dell'esigenza**

Il rinnovo della manutenzione hardware delle apparecchiature Nexcopy è necessario per garantire la continuità dell'attività di duplicazione dei supporti USB e per garantire l'attività di Certificazione Antivirus sui supporti prodotti.



## **2 OGGETTO DEL CAPITOLATO**

Il presente capitolato riguarda l’acquisizione del servizio di manutenzione dei prodotti indicati nella tabella sottostante:

Descrizione prodotto e modello	Codice prodotto	Q.tà
Duplicatore di Chiavette USB NexCopy USB200PRO	0309513	1
Duplicatore di Chiavette USB NexCopy USB200PRO	0309514	1

### **2.1 Durata e luogo di espletamento del servizio**

Si fa presente che l’attuale contratto di manutenzione risulta scaduto in data 22/10/2017.

La Società dovrà garantire aggiornamenti software, se previsti per i prodotti oggetto di manutenzione, rilasciati a partire dal 23/10/2017 e fino alla data di stipula del presente contratto.

La società dovrà garantire il servizio di manutenzione sui prodotti indicati nella tabella di cui al paragrafo 2, a partire dalla data di stipula del contratto e fino al 23 ottobre 2020.

Il servizio dovrà essere espletato presso la sede Sogei di Via Mario Carucci, n. 99 – 00143 Roma, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

### **2.2 Verifica di conformità**

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell’art. 314 del DPR 207/2010 e verrà avviata entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

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

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d’arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell’esecuzione di Sogei, all’eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.



Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

### **2.3 Servizio di manutenzione**

Il servizio di manutenzione, pianificato e coordinato dalla società, deve essere erogato direttamente dalle strutture di assistenza tecnica del distributore del hardware.

La manutenzione comprende:

La fornitura degli aggiornamenti dei prodotti, quali patch, hotfix e nuove release, completi di tutta la documentazione e manualistica. La società dovrà fornire tali aggiornamenti alla Sogei entro 30 giorni dalla data del corrispondente rilascio; sarà cura della Sogei valutarne l'applicabilità.

I servizi di assistenza tecnica dovranno essere erogati da personale tecnico qualificato sui prodotti forniti.

La Società è obbligata, in caso di malfunzionamento, a garantire il ripristino della piena funzionalità dei prodotti.

Per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio e, inoltre, ogni difformità dei prodotti dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo.

Le comunicazioni e le richieste della Sogei alla Società fornitrice, saranno effettuate mediante email, numero telefonico, fax e sito web di assistenza tecnica messo a disposizione dalla Società. La Società si impegna a comunicare a Consip, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono**

E' richiesto inoltre l'accesso web, da parte del personale della Sogei, alle informazioni di dettaglio rilasciate dai laboratori del produttore.

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento e/o anomalia, la Società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore. La Sogei avrà un unico referente all'interno della Società (d'ora in poi denominato Responsabile della fornitura) con il quale gestire i problemi riscontrati, indipendentemente dalla loro natura.

*Capitolato tecnico*



Relativamente all'organizzazione ed al coordinamento delle attività contrattuali, il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico per la Sogei. I giorni che il Responsabile impegnerà in tali attività non saranno oggetto di alcuna remunerazione.

## **2.4 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.

## **2.5 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.



### **3 GESTIONE DELLA FORNITURA**

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

#### **3.1 Responsabile del servizio**

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della 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 a Consip, **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.

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato **“Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei”** e nelle modalità esplicitate al **punto 5 lettera a) delle “Condizioni particolari di Rdo”**.

#### **3.3 Modalità di fatturazione**

Per quanto concerne la fornitura dei prodotti di cui al capitolo 2, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all’art. 15 comma 3 - caso di servizi a canone:

*“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 (ove presente), successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento”.*



#### **4 LIVELLI DI SERVIZIO**

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e / o dell'anomalia, che verrà segnalata da Sogei ed annotata in apposito registro, dovrà effettuare la presa in carico del malfunzionamento, comprensiva di un primo screening ed individuazione del problema evidenziato, **entro il termine massimo di 1 (uno) giorno lavorativo**, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 5.

Si precisa che i termini per la presa in carico decorrono dalla conferma automatica di ricezione della e-mail o dall'apertura del ticket telefonico. Il Fornitore dovrà in ogni caso comunicare alla Sogei l'avvenuta presa in carico, e l'esito del primo screening, a mezzo posta elettronica. Il Fornitore si impegna altresì a mantenere in perfetta efficienza il numero di telefono e l'indirizzo e-mail per mezzo dei quali sono gestite le comunicazioni con Sogei.

La Società garantisce che effettuerà la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia **entro il termine massimo di 3 (tre) giorni lavorativi** dalla segnalazione del malfunzionamento stesso, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 5.

I giorni lavorativi vengono definiti in base a fasce orarie che vanno **dalle ore 09.00 alle ore 18.00, nei giorni dal lunedì al venerdì**, ad esclusione delle sole festività nazionali infrasettimanali.

Qualora, in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati siano necessari tempi superiori a quelli sopra indicati, le Parti concorderanno, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la correzione, provvedendo a riportare in un'apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile del servizio di cui al paragrafo 3.1 e dal Responsabile Sogei.

La Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti e comunque conformi ai requisiti tecnici garantiti e mantenere costantemente informata Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali quantificate nei termini descritti al paragrafo 5.





## **5 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 precedente articolo 2.2, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto per ogni giorno solare intercorrente tra il termine comunicato per l'eliminazione dei difetti riscontrati e la data del verbale di positiva verifica funzionale;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine di presa in carico del malfunzionamento e/o dell'anomalia di cui al paragrafo 4, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti rispetto ai livelli di servizio definiti al paragrafo 4, la Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo.