



Consip S.p.A.

*"Servizio di manutenzione licenze software Oracle BPM Suite e Oracle GoldenGate per il DT e RGS"*

## **CAPITOLATO TECNICO**

### **SERVIZIO DI MANUTENZIONE LICENZE SOFTWARE ORACLE BPM SUITE E ORACLE GOLDENGATE PER IL DT E RGS**



Consip S.p.A.

*"Servizio di manutenzione licenze software Oracle BPM Suite e Oracle GoldenGate per il DT e RGS"*

## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni .....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL CAPITOLATO .....</b>	<b>4</b>
2.1	Livelli di servizio .....	4
<b>3</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>7</b>
	Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura. ....	7
3.1	Responsabile delle attività contrattuali .....	7
3.2	Modalità di comunicazione .....	7
3.3	Adempimenti per la Sicurezza .....	7
3.4	Riservatezza .....	7
3.5	Verifica di conformità .....	8
3.6	Modalità di fatturazione .....	8
<b>4</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., la 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;
- **DT :** Dipartimento Affari Generali del MEF, il beneficiario;
- **RGS:** Ragioneria Generale dello Stato, la beneficiaria;
- **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;
- **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.



Consip S.p.A.

*"Servizio di manutenzione licenze software Oracle BPM Suite e Oracle GoldenGate per il DT e RGS"*

## 2 OGGETTO DEL CAPITOLATO

Di seguito si riporta l'elenco dei prodotti Sw oggetto di manutenzione:

**Tabella A – Licenze Oracle**

N.	Beneficiario	Codice prodotto	Prodotto	Quantità
1	DT	ORA-WSO-05	Unified Business Process Management Suite	2
2	RGS	ORA-ASEM-04	Management Pack for Oracle GoldenGate	22
3	RGS	ORA-DIT-08	Oracle GoldenGate	7

La manutenzione delle licenze elencate nella tabella sopra riportata alla riga n. 1 risulta scaduta in data 04/01/2018 e alle righe n. 2 e n. 3 in data 23/05/2018.

Per i prodotti indicati nella seguente Tabella A, dovrà essere garantito il servizio di manutenzione, supporto e aggiornamento sw/fw, a partire dalla data di stipula del contratto relativo alla presente acquisizione e fino al 31/05/2019, data di scadenza del contratto *"ULA 'Unlimited License Agreement' in modalità Application Hosting per l'acquisizione di licenze d'uso di prodotti software Oracle, relativi servizi di manutenzione e servizi di supporto specialistico per il MEF"*.

Dovrà inoltre, essere garantire il rilascio di nuove release, correzioni, aggiornamenti e miglioramenti dei prodotti e la relativa documentazione, immessi sul mercato nel periodo compreso fra il 04/01/2018 e la data di stipula del contratto relativo alla presente acquisizione per quanto riguarda le licenze indicate nella Tabella A alla riga n. 1 e fra il 23/05/2018 e la data di stipula del contratto relativo alla presente acquisizione per quanto riguarda le licenze indicate nella Tabella A alle righe n. 2 e n. 3.

### 2.1 LIVELLI DI SERVIZIO

Il Servizio di manutenzione software della soluzione dovrà essere disponibile per tutto il periodo contrattuale in modalità h24x365 giorni.

Tale servizio dovrà comprendere tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione dei servizi stessi, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare la soluzione software in stato di funzionamento coerente con la documentazione tecnica della soluzione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il

*Capitolato tecnico*



funzionamento ed aumentarne la sicurezza. La manutenzione comprende inoltre ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti.

Il servizio di manutenzione software comprende, inoltre, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio delle migliorie della soluzione e relativa documentazione, nonché delle riparazioni e degli aggiornamenti o, in alternativa, segnalazione della banca dati dalla quale gli stessi possono essere prelevati e comunque possibilità di accesso a tale banca dati 24 ore al giorno per tutti i giorni della settimana inclusi i festivi;
- consegna di ogni nuovo update della soluzione **entro 30 (trenta) giorni** dalla loro immissione sul mercato italiano; peraltro, il Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia le nuove release sia le nuove versioni della soluzione;
- assistenza tecnica e funzionale per richieste sull'installazione e sull'utilizzo della soluzione;
- assistenza a distanza, a fronte di malfunzionamenti, per la determinazione del/i componente/i coinvolto/i, la causa del problema e l'eventuale soluzione.

Il Fornitore dovrà inoltre mettere a disposizione:

- accesso alla knowledge base tramite un portale web, disponibile su internet, accessibile tramite userid all'uopo assegnata;
- un numero verde gratuito attraverso il quale potranno essere inoltrate le richieste di servizio, indicando il malfunzionamento ed il livello di severità. Il servizio di manutenzione via telefono dovrà essere preferibilmente prestato in lingua italiana.

Di seguito, la classificazione delle severità assegnabile ai possibili malfunzionamenti della soluzione:

- Livello di Severità 1 - *Critical Business Impact* – malfunzionamento che causa il blocco della soluzione e l'interruzione dell'attività;
- Livello di Severità 2 - *Significant Business Impact* – malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di feature o funzionalità importanti;
- Livello di Severità 3 - *Minor Business Impact* - malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche che non rientrano nei livelli di severità precedenti.

Di seguito una tabella con l'indicazione dei tempi di presa in carico della segnalazione in base alla severità:

Sev1	<=4 ore solari
Sev2	<=8 ore solari



Consip S.p.A.

*"Servizio di manutenzione licenze software Oracle BPM Suite e Oracle GoldenGate per il DT e RGS"*

Sev3	<=24 ore solari
------	-----------------

Mentre per i tempi per la risoluzione del malfunzionamento in base alla severità sono indicati nella seguente tabella:

Sev1	= 1 giorno solare
Sev2	= 3 giorni solari
Sev3	= 15 giorni solari

Inoltre per la risoluzione dei malfunzionamenti di Severità 1 e 2, si richiede comunque la presenza di una persona di supporto in Italia che prenda in carico il problema e curi la soluzione dello stesso con il centro di supporto.



### 3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

#### 3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo alla Consip con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, 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 alla 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 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.

#### 3.4 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.

### **3.5 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 Responsabile 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.

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

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.

### **3.6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

Relativamente al servizio di manutenzione, 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 PENALI**

In caso di ritardi rispetto agli obiettivi di intervento o di ripristino verranno applicate le seguenti penali:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla consegna delle nuove release, versioni e aggiornamenti, di cui al paragrafo 2.1, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni ora di ritardo rispetto alla presa in carico della segnalazione di malfunzionamento di severità 1 o 2, di cui al paragrafo 2.1, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto alla presa in carico della segnalazione di malfunzionamento di severità 3, di cui al paragrafo 2.1, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla risoluzione del malfunzionamento di severità 1 o 2, di cui al paragrafo 2.1, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla risoluzione del malfunzionamento di severità 3, di cui al paragrafo 2.1, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 3.5, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno lavorativo intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.