



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione del prodotto Catalog Recovery Plus”

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL PRODOTTO CATALOG RECOVERY PLUS



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	DEFINIZIONI.....	3
2	OGGETTO E DURATA	4
3	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	4
3.1	MODALITÀ DI CONSEGNA DELLE LICENZE SOFTWARE	4
3.2	GARANZIE SULLE FUNZIONI DEL PRODOTTO	6
4	LIVELLI DI SERVIZIO	7
4.1	TEMPI DI SOLUZIONE SUPERIORI A QUELLI DI SERVIZIO	8
5	GESTIONE DELLA FORNITURA	9
5.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA	9
5.2	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	9
6	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	9
7	FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	10
8	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	10
9	PENALI	10



1 PREMESSA

La Sogei SpA ha richiesto il servizio di manutenzione del prodotto software “Catalog Recovery Plus”.

Tale prodotto, utilizzato in ambiente di esercizio per la gestione e la manutenzione dei cataloghi, permette di verificarne l'integrità e di gestire le eventuali azioni di recovery a fronte di eventuali situazioni anomale.

I cataloghi sono dei componenti fondamentali del sistema z/OS in quanto in essi risiedono le informazioni necessarie per la localizzazione e l'accesso alle basi dati di sistema e delle applicazioni mainframe; di conseguenza, il loro ottimale utilizzo è fondamentale per garantire i livelli di servizio previsti.

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 della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- *SOGEI*: la Società Generale di Informatica S.p.A, Committente e beneficiaria della fornitura;
- *Amministrazione*: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l'organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara;
- *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;
- *Fornitura*: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- *Società*: la società aggiudicataria della fornitura;



- **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.

2 OGGETTO E DURATA

Il servizio richiesto nel presente capitolato ha per oggetto la manutenzione del prodotto Catalog Recovery Plus ed in particolare:

- la fornitura delle nuove release e degli aggiornamenti dei prodotti software completi di tutta la documentazione e manualistica;
- la correzione degli eventuali malfunzionamenti riscontrati sui prodotti;
- l’opzione di richiedere chiavi temporanee per eventuali test di Disaster Recovery, per un utilizzo massimo di 30 giorni solari per anno (la richiesta sarà effettuata almeno 5 giorni prima dell’effettivo utilizzo con l’indicazione contestuale della data di inizio e fine dei test, A TITOLO GRATUITO).

Il prodotto Catalog Recovery Plus è licenziato in modalità SITE, indipendente dal numero degli elaboratori e dalla loro potenza.

Il servizio dovrà essere erogato per 36 mesi, fino al 31/12/2026.

3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

La Società si impegna ad effettuare, per tutta la durata del contratto, il servizio di manutenzione sul prodotto, a perfetta regola d’arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale, secondo i termini e le modalità previste nel contratto stesso.

Il contratto di manutenzione, garantendo il passaggio alle versioni successive, permetterà il mantenimento delle attuali funzionalità, anche in considerazione dei continui aggiornamenti che avvengono nel sistema operativo z/OS.

La fornitura delle nuove release e degli aggiornamenti di cui al precedente paragrafo 2 dovrà avvenire entro 15 (quindici) giorni dalla data della loro immissione sul mercato italiano.

3.1 MODALITÀ DI CONSEGNA DELLE LICENZE SOFTWARE

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza, e consegnare via email, ad asset_sw@sogei.it, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, la lista delle licenze così dettagliata ossia contenente le relative quantità, il produttore, il nome commerciale, la versione, la tipologia etc., nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle



specifiche, oltre che le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

Il Fornitore inoltre si obbliga a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni tramite la medesima email inviata ad asset_sw@sogei.it.

Il Fornitore dovrà inviare alla email asset_sw@sogei.it e contestualmente ogni informazione necessaria per l'identificazione delle licenze e/o delle sottoscrizioni e la conseguente possibilità di utilizzarle; a mero titolo esemplificativo e non esaustivo il link da cui scaricare la licenza d'uso del prodotto, i certificati di proprietà delle licenze nonché la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa e, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail, sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta email previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una email che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- la descrizione dettagliata dei prodotti, con i relativi quantitativi e il tipo (subscription/perpetual), SKU e versioni dei prodotti software;
- le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo;
- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW;

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la consegna e l'invio dei dati alla casella asset_sw@sogei.it:

Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Quantità	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part Number / SKU	Tipo (subscription/perpetual)	Mercato



Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi o per ampliare il numero di sessioni concorrenti utilizzate, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare, se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software opzionali, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della email da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Nel caso che uno o più dei prodotti di cui al perimetro base ed opzionale venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

3.2 GARANZIE SULLE FUNZIONI DEL PRODOTTO

La Società deve garantire che le funzioni svolte dalle nuove versioni dei prodotti siano:

- conformi a quanto descritto nella documentazione fornita congiuntamente ai prodotti medesimi e comunque non inferiori a quelli iniziali;
- esenti da vizi o difetti di funzionamento conosciuti dalla Società e da virus, essendo state adottate, a tal fine, tutte le opportune misure.

La Società garantisce espressamente che i supporti sui quali sono caricate le nuove versioni dei prodotti siano esenti da vizi dovuti a progettazione o errata esecuzione o a deficienze dei materiali impiegati, che ne diminuiscano il valore e/o li rendano inidonei, anche solo parzialmente, all'uso cui sono destinati.



4 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società dovrà rendere disponibile - dandone comunicazione scritta alla Sogei entro 5 (cinque) giorni dalla sottoscrizione del contratto - un indirizzo e-mail diretto e un numero telefonico con accesso prioritario tramite i quali contattare, dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì, un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei prodotti.

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, che verrà segnalata dalla Sogei ed annotata in apposito registro, è tenuta ad adoperarsi, attivando, entro il primo giorno lavorativo dalla segnalazione, tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati.

La Società garantisce che prenderà in carico la richiesta di assistenza secondo quanto previsto di seguito. In particolare, il tempo massimo per la presa in carico della segnalazione ricevuta sarà di 4 (quattro) ore lavorative, in base al livello di priorità e della gravità del malfunzionamento

I livelli di servizio sono definiti come conseguenza della gravità degli eventuali malfunzionamenti; la scala di misurazione adottata è la seguente:

- **Livello 1 Alta (emergenza):** problema grave che impedisce al cliente o ad un gruppo di lavoro di eseguire funzioni “business critical”;
- **Livello 2 Media (urgenza):** il cliente o il gruppo di lavoro sono in grado di eseguire le funzioni previste ma le prestazioni o le funzioni risultano degradate o gravemente limitate;
- **Livello 3 Bassa (non urgenza):** le performance o le funzioni utilizzate dal cliente o dal gruppo di lavoro risultano sostanzialmente non influenzate dal problema.

I livelli di servizio definiti sono riassunti nella tabella che segue:

Indicatore	Livello 1	Livello 2	Livello 3
Tempo di risposta	4 ore lavorative	4 ore lavorative	4 ore lavorative
Tempo di soluzione Temporanea	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un <i>workaround</i> entro due (2) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un <i>workaround</i> entro tre (3) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un <i>workaround</i> entro quattro (4) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il



Indicatore	Livello 1	Livello 2	Livello 3
	malfunzionamento.	malfunzionamento.	malfunzionamento.
Tempo di soluzione definitiva	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema entro dieci (10) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema entro quindici (15) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema entro venti (20) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.

A tal fine le Parti danno atto che per giorno lavorativo si intende l'intervallo orario compreso fra il lunedì ed il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, con esclusione delle festività nazionali infrasettimanali.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali, quantificate nei termini descritti al paragrafo 9.

4.1 TEMPI DI SOLUZIONE SUPERIORI A QUELLI DI SERVIZIO

Qualora, in contraddittorio tra la Società aggiudicataria e Sogei, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati siano necessari tempi superiori a quelli indicati nella tabella precedente, verrà concordato, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della Fornitura di cui al paragrafo 5.1 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 la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

Le Parti si impegnano a comunicare reciprocamente, in tempo utile allo svolgimento delle attività contrattuali, i nominativi dei propri responsabili operativi preposti alla gestione ed esecuzione del contratto.

Ove, per la risoluzione del malfunzionamento fosse necessario l'intervento del personale della Società presso i locali ove sono installati i prodotti, tale accesso dovrà essere effettuato durante il normale orario di lavoro della Sogei e nel totale rispetto delle rispettive norme di sicurezza ed operative.



5 GESTIONE DELLA FORNITURA

5.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare a Consip, trasmettendolo 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, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna delle nuove release, degli aggiornamenti dei prodotti software e della relativa documentazione.

5.2 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 5.1 e 5.2 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”.

6 VERIFICA DI CONFORMITÀ

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

La verifica di conformità verrà eseguita direttamente dal Responsabile della Fornitura Sogei in contraddittorio con il Responsabile della Fornitura.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte e secondo la documentazione tecnica e d'uso fornita dall'Impresa.

Solo a seguito della positiva verifica di conformità verrà emesso il relativo verbale, la cui data, in caso di esito positivo, verrà considerata come data di accettazione.



7 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla Sogei previa presentazione di apposita fattura, che dovrà essere emessa successivamente al verbale di positiva verifica di conformità in coerenza con quanto previsto nello Schema di contratto.

In particolare, nel caso di specie, si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a canone, come disciplinata dall'art. 20 comma 3 delle Condizioni contrattuali 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.

8 ADEMPIMENTI PER LA 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.

9 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo nella consegna delle nuove release e degli aggiornamenti dei prodotti rispetto a quanto stabilito al paragrafo 3, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo.

Nell'ipotesi in cui si verifichi un ritardo rispetto ai termini di presa in carico del malfunzionamento previsti nella tabella di cui al precedente paragrafo 4, Sogei applicherà le seguenti penali in funzione del livello di gravità del malfunzionamento stesso:

- una penale pari a € 25,00 (venticinque/00) per ciascuna ora lavorativa di ritardo nella presa in carico del malfunzionamento in caso di livello di gravità Alta (Livello di Gravità 1);
- una penale pari a € 20,00 (venti/00), per ciascuna ora lavorativa di ritardo nella presa in carico del malfunzionamento in caso di livello di gravità Media (Livello di Gravità 2) e Bassa (Livello di Gravità 3).

Nell'ipotesi in cui si verifichi un ritardo rispetto ai termini per la fornitura del workaround, previsti nella tabella di cui al precedente paragrafo 4, Sogei applicherà le seguenti penali distinte in funzione del livello di criticità del malfunzionamento:

- una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) del corrispettivo globale per ciascun giorno lavorativo di ritardo nella individuazione del workaround, o della soluzione definitiva, nel caso di malfunzionamento con livello di gravità Alta (Livello di Gravità 1);



- una penale pari allo 0,05% (zerovirgolazero cinque per cento), per ciascun giorno lavorativo di ritardo nella individuazione del workaround, o della soluzione definitiva, nel caso di malfunzionamento con livello di gravità Media (Livello di Gravità 2) o Bassa (Livello di Gravità 3).

Nell'ipotesi in cui si verifichi un ritardo rispetto al termine di risoluzione del malfunzionamento indicato nella nota, di cui al precedente paragrafo 4, la Sogei applicherà una penale di € 500,00 (cinquecento/00) per ogni decade, o frazione di decade, di ritardo.

Qualora il valore complessivo delle penali inflitte all'Impresa raggiunga il 10% dell'importo contrattuale complessivo, la Committente ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto contratto con le modalità nello stesso espresse, oltre il risarcimento di tutti i danni.