

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE SOTTOSCRIZIONI SW BEYONDTRUST E SUPPORTO SPECIALISTICO

INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Contesto tecnico-organizzativo	4
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	5
2.1	Dettaglio della fornitura.....	5
2.2	Caratteristiche tecniche	5
2.3	Profili professionali	6
2.4	Consegna e adempimenti	6
2.5	Durata.....	9
2.6	Servizio di manutenzione	9
2.7	Erogazione del servizio di supporto specialistico	10
2.8	Riservatezza.....	11
3	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	13
3.1	Responsabile della Fornitura	13
3.2	Modalità di comunicazione	13
3.3	Verifica di conformità.....	13
3.4	Livelli di servizio	14
3.5	Modalità di fatturazione.....	15
4	PENALI	16
5	PORTALE FORNITORI.....	17

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:

- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- 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 o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente e beneficiaria;
- Agenzia delle Entrate, Agenzia del Demanio, Dipartimento delle Finanze, Ragioneria Generale dello Stato, Dipartimento del Tesoro: beneficiarie;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Responsabile della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Amministrazione: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinate ai 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.

1.2 CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO

Sogei utilizza da diversi anni una serie di prodotti per l'assistenza remota alle postazioni client (BeyondTrust), di seguito si dettaglia il contesto di utilizzo e gli elementi salienti della soluzione.

Sogei eroga il servizio di Assistenza alle postazioni del personale delle Amministrazioni e del proprio personale su richiesta degli specifici utenti che riscontrano problemi nell'utilizzo di tali postazioni.

In presenza di problematiche che richiedano per essere risolte mediante l'esame diretto della postazione, da parte dell'erogatore dell'assistenza, la soluzione BeyondTrust consente all'operatore di connettersi alla postazione dell'utente, di prenderne il controllo se necessario ed operare per la risoluzione della problematica:

- utilizzando un ambiente Centralizzato su appositi appliance dedicati a tale attività;
- autenticandosi a tale ambiente con le credenziali individuali gestite dai domini aziendali Sogei;
- richiedendo un ticket di sessione che verrà a lui assegnato e valido per una sola sessione;
- ottenendo l'accesso alla postazione dell'utente solo dopo che questi ha inserito il ticket di sessione sulla sua postazione.

A tutela dei dati dell'utente e dell'operatore che fornisce assistenza nel pieno rispetto del codice della privacy e delle indicazioni del Garante della Privacy, tutte le operazioni svolte durante la sessione sono sottoposte a tracciamento.

Per l'uso interno Sogei ha, dal 2015, configurato l'ambiente anche per ricevere assistenza dai propri fornitori in caso di problematiche di alta criticità che richiedano l'esame delle configurazioni in esercizio da parte dei servizi di assistenza dei fornitori riducendo drasticamente i tempi di intervento.

L'Agenzia delle Entrate, inoltre, utilizza la soluzione, predisposta sulla stessa infrastruttura utilizzata da Sogei, per erogare assistenza sull'utilizzo delle soluzioni offerte ai cittadini ed ai professionisti sui portali esposti su Internet.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

2.1 DETTAGLIO DELLA FORNITURA

Il presente Capitolato disciplina la fornitura di quanto indicato di seguito:

- A. **Sottoscrizioni software BeyondTrust;**
- B. **19 giornate di supporto specialistico a consumo.**

2.2 CARATTERISTICHE TECNICHE

BeyondTrust è la soluzione attualmente utilizzata per fornire assistenza remota alle postazioni di lavoro del personale Sogei e delle Amministrazioni.

La suddetta soluzione consente all'operatore di connettersi alla postazione dell'utente, di prenderne il controllo se necessario ed operare per la risoluzione della problematica:

- utilizzando un ambiente Centralizzato su appositi appliance dedicati a tale attività;
- autenticandosi a tale ambiente con le credenziali individuali gestite dai domini aziendali Sogei;
- richiedendo un ticket di sessione che verrà a lui assegnato e valido per una sola sessione;
- ottenendo l'accesso alla postazione dell'utente solo dopo che questi ha inserito il ticket di sessione sulla sua postazione.

A tutela dei dati dell'utente e dell'operatore che fornisce assistenza nel pieno rispetto del codice della privacy e delle indicazioni del Garante della Privacy, tutte le operazioni svolte durante la sessione sono sottoposte a tracciamento.

L'attuale esigenza è relativa all'acquisto delle sottoscrizioni software con le quantità di seguito riportate in tabella:

Codice	Beneficiario	Descrizione	Q.tà
BT-APP-B-VM-SUB	DT	BeyondTrust Appliance B Series-VM-Subscription	1
BT-APP-B-VM-SUB	SOGEI	BeyondTrust Appliance B Series-VM-Subscription	6
RSU-SUB	SOGEI	Remote Support Concurrent User Subscription	52
RSU-SUB	DEMANIO	Remote Support Concurrent User Subscription	2
RSU-SUB	RGS	Remote Support Concurrent User Subscription	4
RSU-SUB	ENTRATE	Remote Support Concurrent User Subscription	11
RSU-SUB	DF	Remote Support Concurrent User Subscription	2
RSU-SUB	DT	Remote Support Concurrent User Subscription	10
—	SOGEI	Specialista BeyondTrust - Solution Architect	19

2.3 PROFILI PROFESSIONALI

È richiesta l'adozione da parte del fornitore della figura del **Solution Architect**, profilo di riferimento per la progettazione di sistemi basati sulla tecnologia BeyondTrust, con l'obiettivo di assistere i beneficiari della fornitura nell'integrazione dei prodotti in ambienti complessi.

Le risorse selezionate dal fornitore dovranno avere una competenza pluriennale in ambito BeyondTrust e dovranno avere una esperienza adatta alla complessità delle attività da svolgere. Data l'approfondita conoscenza delle architetture basate sulla soluzione in oggetto, ha l'obiettivo di assistere SOGEI nell'integrazione dei prodotti in ambienti complessi.

In questo ambito si occupa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di:

- Installare la soluzione;
- analizzare e predisporre le configurazioni più opportune;
- integrare la soluzione nell'ambiente del cliente;
- disegnare le architetture;
- sviluppare le personalizzazioni tramite le API disponibili dalla tecnologia;
- analizzare le informazioni per effettuare il Capacity Planning della soluzione;
- analizzare i dati raccolti tramite la soluzione e loro rappresentazione;
- assistere il cliente nell'utilizzo della tecnologia (training on the job).

La figura proposta ha una competenza pluriennale in ambito BeyondTrust, deve far parte o deve aver fatto o parte del team di sviluppo della soluzione ed ha una esperienza adatta alla complessità delle attività da svolgere.

2.4 CONSEGNA E ADEMPIMENTI

Il Fornitore si obbliga, **entro 10 (dieci) giorni lavorativi** dalla stipula, ad effettuare la consegna formale del SW, sia nel caso di nuovi acquisti di licenze/sottoscrizioni che in caso di rinnovi manutenzione.

Nel caso si tratti di un nuovo acquisto di Licenze (Perpetue o Sottoscrizioni) il fornitore è obbligato a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta ConsegnaSW@sogei.it.

Nel caso si tratti di un rinnovo manutenzione e/o non sia prevista la fornitura di nuove chiavi di attivazione, la consegna deve essere effettuata comunicando alla medesima casella di posta l'avvio del Servizio di manutenzione.

Quanto di seguito indicato si applica quindi per qualunque tipologia di acquisto SW.

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, il fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (Tabella File BOM_LicenzeSW_AssetHW) che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite sia di quelle previste come opzionali, sia delle manutenzioni accessorie; il dettaglio richiesto riguarda il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità acquistate ed effettive, la versione, la tipologia, la metrica, gli importi economici di ognuna (costo e manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

il Fornitore dovrà inoltre attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza e fornire le informazioni utili per accedere al sito del download e/o di license manager (indirizzo web del sito, utenza e password).

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare espressamente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a Sogei) sia i certificati di proprietà delle licenze (Enrollment, POE, etc.) ove previsti sia i certificati che attestino la fornitura di manutenzione se prevista.

Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni dei prodotti SW.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità), sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail 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 disponibilità, la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla mail dovranno quindi risultare le seguenti informazioni:

- a) la ragione sociale del Fornitore;
- b) il numero di repertorio del Contratto;
- c) le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo
- d) le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter
 - scaricare il SW
 - verificare la disponibilità di quanto acquisito.

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template (File BOM_LicenzeSW_AssetHW) verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

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 nel corso della durata contrattuale, 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 architetture 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 e-mail 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 architettoniche significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

Il tracciato record a cui attenersi è indicato di seguito.

Tabella - File BOM LicenzeSW AssetHW

[illegible]

2.5 DURATA

Il presente contratto avrà una validità di 12 mesi a partire dalla data di stipula.

2.6 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione (assistenza tecnica e aggiornamento) del software comprende:

- la correzione dei malfunzionamenti e/o delle anomalie riscontrati sui prodotti software oggetto della fornitura secondo i livelli di servizio stabiliti;
- la fornitura, entro 15 giorni dalla data della loro immissione sul mercato, delle nuove release e degli aggiornamenti relativi ai prodotti software sopra indicati.

Il servizio di assistenza tecnica e aggiornamento del software comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei Prodotti e relativa documentazione;
- invio delle riparazioni e aggiornamenti che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti;
- consegna di ogni nuovo update dei Prodotti; peraltro, la Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei Prodotti;
- ricorso a specialisti di secondo livello per la gestione dell'escalation dei malfunzionamenti;
- possibilità di accesso diretto alle banche dati della Società fornitrice del software per il download di upgrade, patch e documenti.

Le richieste di manutenzione che Sogei vorrà inoltrare all'Impresa, potranno essere inviate tramite e-mail, numero verde o numero di telefono/fax italiano o anche attraverso un sito Web messo a disposizione dalla Società dotati di un sistema di tracciamento della segnalazione/richiesta di intervento.

Indirizzo e-mail, numero verde o numero di telefono/fax italiano e indirizzo del sito Web dovranno essere comunicati a Sogei all'atto della stipula del contratto.

La Società renderà disponibile un help desk telefonico con accesso diretto all'assistenza tecnica che congiuntamente con Sogei, si adopererà allo scopo di identificare, e ove possibile, gestire la richiesta.

Il servizio di assistenza tecnica e aggiornamento del software si intende attivo dalle ore 08.00 alle ore 18.00 dei giorni dal lunedì al venerdì e dalle ore 08.00 alle ore 14.00 del sabato, ad esclusione delle festività nazionali.

Per ogni segnalazione l'impresa dovrà associare un numero identificativo di log, da cui sia evincibile l'orario della segnalazione e comunicare tale log a Sogei.

Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla data di invio della richiesta di manutenzione.

L'Impresa dovrà mettere a disposizione risorse specializzate sui prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale Sogei potrà rivolgersi, senza nessun limite sul numero delle chiamate, per la risoluzione dei malfunzionamenti e/o delle anomalie.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, l'Impresa è tenuta ad effettuare la correzione secondo i livelli di servizio specificati nel capitolato tecnico.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore, Sogei e l'Impresa concorderanno un diverso termine provvedendo a riportarlo in apposita nota.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

Ai fini della verifica del rispetto dei livelli di servizio concordati, per la valutazione dei tempi di risoluzione si fa riferimento agli orari precedentemente indicati.

Il Responsabile della fornitura è tenuto a produrre, alla fine di ogni mese, il documento chiamato “Elenco degli interventi”, contenente tutti gli interventi eseguiti nel corso di tale periodo secondo le modalità e con il contenuto indicati nel presente Documento, evidenziando quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti.

Ove, per la risoluzione dei malfunzionamenti, fosse necessario l'intervento delle risorse dell'Impresa presso i locali ove sono installati i prodotti, tale accesso dovrà essere effettuato durante il normale orario di lavoro previsti nel capitolato tecnico e nel totale rispetto delle norme di sicurezza ed operative.

2.7 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

I servizi di supporto specialistico consistono nella messa a disposizione di tecnici specializzati (Solution Architect) sulle tecnologie oggetto di affidamento, fino ad un massimo di 19 (diciannove) giorni persona per il profilo **Solution Architect** da erogarsi a consumo, su esplicita richiesta di Sogei, dalla data di stipula del contratto e per tutta la sua vigenza.

La Sogei, sulla base delle proprie esigenze, avrà la facoltà di richiedere tutte o parte delle giornate totali massime previste sopra indicate. Saranno quindi dovuti al fornitore, i corrispettivi solo delle giornate effettivamente richieste da Sogei ed erogate dalla società.

Il servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprende:

- l'integrazione delle soluzioni nell'ambiente dell'Amministrazione;
- il test di funzionamento sistemistico ed applicativo delle soluzioni;

- il supporto all'evoluzione dei prodotti software installati e alle modalità di configurazione;
- il tuning del software;
- il disegno di architetture;
- l'analisi di informazioni per effettuare il Capacity Planning delle soluzioni;
- l'analisi di dati raccolti tramite la soluzione e loro rappresentazione;
- l'assistenza all'Amministrazione nell'utilizzo della tecnologia (Training on the job).

Il servizio verrà svolto presso la sede e negli orari indicati nel capitolato tecnico.

Le giornate di supporto saranno preventivamente pianificate di concerto tra il Responsabile del Contratto Sogei ed il Responsabile della fornitura. In relazione al piano concordato l'Impresa si impegna a garantire, nei giorni previsti, la presenza delle risorse richieste.

Comunque, l'impresa si impegna a garantire, a fronte di una richiesta da parte di Sogei, la disponibilità delle proprie risorse specializzate entro 7 (sette) giorni lavorativi.

Il servizio potrà essere erogato tutti i giorni feriali, negli orari lavorativi specificati nel capitolato tecnico.

Nel caso si renda necessario l'intervento di risorse della società produttrice, la Società è autorizzata all'utilizzo di tali risorse.

Le risorse professionali impiegate dall'Impresa per l'esecuzione del supporto potranno operare “in house”, presso la sede dell'Impresa ovvero “on site”, presso la sede di cui al capitolato tecnico, in accordo con il piano concordato.

Al termine di ciascun mese e comunque non oltre i cinque giorni lavorativi successivi al mese di riferimento, il Responsabile della fornitura predisporrà e firmerà il “Consuntivo Attività”, dichiarando l'impegno, in termini di giorni persona, effettivamente erogato, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto di Sogei, ed allegato alla fatturazione.

Le risorse che si occuperanno delle attività di supporto specialistico, pur dovendo svolgere l'incarico in oggetto in sistematico contatto con Sogei, opereranno senza alcun vincolo di subordinazione ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Tali risorse svolgeranno le proprie prestazioni nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovrà operare.

2.8 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 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società comunicherà alla Sogei, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal Capitolato tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché Sogei, nella persona del proprio Responsabile del Contratto, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

Sarà compito del Responsabile curare anche 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

Al fine di assicurarne il coordinamento, il Responsabile tecnico del servizio dovrà garantire la propria reperibilità negli orari di servizio indicati nel capitolato tecnico.

A tal fine la Società comunicherà all'atto della stipula del contratto, un numero di telefono italiano o numero verde, un indirizzo di e-mail (della società) ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi ed un sito web.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale e fino alla scadenza del contratto, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

Sogei nel corso di esecuzione del contratto potrà individuare altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento del servizio.

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**”.

3.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Nel corso delle attività contrattuali la committente effettuerà le verifiche di conformità volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

In particolare, Sogei procederà secondo le modalità contrattualmente previste:

- alla verifica di conformità della fornitura delle sottoscrizioni software consegnate;
- alla verifica di conformità dei servizi di supporto specialistico sulla base dei riscontri forniti nel Consuntivo Attività.

Le verifiche di conformità saranno effettuate:

- entro 30 (trenta) giorni a partire dalla consegna, per quanto riguarda la **fornitura delle sottoscrizioni**;
- entro 5 (cinque) giorni del mese successivo per quanto riguarda le **giornate di supporto specialistico** mensilmente erogate.

A seguito di tali operazioni verrà redatto apposito "Verbale di verifica di conformità". Tale verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui i prodotti forniti siano corrispondenti con quanto richiesto, 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 alla fattura di riferimento al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

3.4 LIVELLI DI SERVIZIO

Gravità malfunzionamento	Tempo presa in carico	Tempo di risoluzione
Critica (la soluzione software adottata risulta bloccata o totalmente non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" di Sogei).	4 ore lavorative	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o applicare un workaround entro due (2) giorni lavorativi a partire al momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento. Trascorsi 2 giorni senza aver trovato un workaround, sarà necessario l'intervento diretto presso le sedi, di cui al capitolato tecnico, di un tecnico esperto.

<u>Alta</u> (un prodotto della soluzione software adottata, utilizzato per un'attività “business critical” non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata).	6 ore lavorative	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o applicare un workaround entro due (2) giorni lavorativi a partire al momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
<u>Media</u> (un prodotto non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste).	1 giorno lavorativo	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o applicare un workaround entro cinque (5) giorni lavorativi a partire al momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
<u>Bassa</u> (alcune funzionalità secondarie della soluzione adottata risultano degradate o non corrispondenti agli standard richiesti).	2 giorni lavorativi	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o applicare un workaround entro dieci (10) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.

3.5 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

La Società potrà emettere fattura in merito alla fornitura dei prodotti sw e all'erogazione delle giornate di supporto specialistico, di cui alla tabella del paragrafo 2.2, successivamente all'esito positivo delle relative verifiche di conformità di cui al paragrafo 3.3.

4 PENALI

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

- Qualora la singola Verifica di conformità non si concluda positivamente entro il termine prescritto dal paragrafo 3.3 “Verifica di conformità”, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1 % (zero virgola uno) per cento dell’importo totale del contratto, per ogni giorno di ritardo fino alla conclusione positiva.
- Nell’ipotesi in cui, nell’ambito dei servizi di manutenzione, si verifichi un ritardo rispetto ai termini per la presa in carico, di cui al paragrafo 3.4, la Sogei applicherà una penale pari a: - per Livello di severità 1 e 2: 0,3 (zero virgola tre) per mille dell’importo totale del contratto per ogni ora lavorativa di ritardo; - per Livello di severità 3 e 4: 0,3 (zero virgola tre) per mille dell’importo totale del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo.
- Nell’ipotesi in cui, nell’ambito dei servizi di manutenzione, si verifichi un ritardo rispetto ai termini di ripristino, di cui al paragrafo 3.4, la Sogei applicherà una penale pari a: - per Livello di severità 1 e 2: 0,5 (zero virgola cinque) per mille dell’importo totale del contratto, per ogni giorno lavorativo di ritardo; - per Livello di severità 3 e 4: 0,3 (zero virgola tre) per mille dell’importo totale del contratto, per ogni giorno lavorativo di ritardo.

5 PORTALE FORNITORI

Sogei nel rapporto con i fornitori promuove sempre nuove sinergie allo scopo di ottimizzare i risultati attraverso una gestione dei contratti tracciata e strutturata. A tal fine mette a disposizione il Portale dei fornitori, strumento informatico che permette di gestire e razionalizzare i processi. Il portale fornitori è raggiungibile tramite internet e stabilisce un punto di colloquio per lo scambio della documentazione in fase di esecuzione contrattuale, con particolare riferimento ai contratti di esternalizzazione di sviluppo software. Facilita l'interazione e la collaborazione fra le parti, velocizzando i tempi di gestione amministrativa degli adempimenti, permette di monitorare lo stato di avanzamento delle attività, di dematerializzare la documentazione e ottimizzare le attività di consuntivazione.

Il portale gestisce, in particolare, le seguenti fasi contrattuali:

- Accreditamento del personale – Attività necessaria affinché il personale coinvolto possa accedere ai sistemi Sogei o presso le sedi Sogei.
- Ciclo di vita degli affidamenti di sviluppo software (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità);
- Rilevazione attività e produzione dei dati utili alla Fatturazione elettronica (dati FEP);
- Gestione Subappalto in fase di esecuzione (trasmissione fatture quietanzate).

La Sogei si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

Per ulteriori informazioni relativamente alle modalità di abilitazione e di accesso al portale si rimanda alla [pagina dedicata presente sul sito Sogei nell'area fornitori](#)

Accreditamento del personale

Tutte le risorse coinvolte nell'esecuzione contrattuale, siano esse dipendenti o collaboratori o liberi professionisti della società aggiudicatrice o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell'eventuale ausiliaria o dell'eventuale subappaltatore, ai fini della loro abilitazione all'accesso sui sistemi Sogei o per l'ingresso nelle sedi Sogei dovranno essere accreditate attraverso la sezione “Accreditamenti” presente sul **Portale fornitori**, strumento informatico messo a disposizione da Sogei.