

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISTO DELLA SOLUZIONE PEO JAMIO OPENWORK

INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Contesto di riferimento.....	4
2	OGGETTO DEL SERVIZIO	4
2.1	Requisiti tecnico qualitativi	5
2.2	Caratteristiche tecniche	5
2.3	Consegna, installazione e configurazione	6
2.4	Verifica di conformità.....	8
3	GESTIONE DEL CONTRATTO	9
3.1	Durata.....	9
3.2	Responsabile della fornitura e modalità di comunicazione	9
3.3	Adempimenti per la Sicurezza.....	10
3.4	Lingua.....	10
3.5	Riservatezza.....	10
4	LIVELLI DI SERVIZIO	10
5	PENALI	10
6	MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....	11
7	PORTALE FORNITORI.....	11

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 la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente della fornitura;
- RAGIONERIA GENERALE DELLO STATO: 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 dovrà conformarsi la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Fornitura: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Fornitore: 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;
- Produttore: la società Openwork S.r.l.;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Sistema Informativo: il sistema informativo gestito da Sogei con sede in Roma, Via Mario Carucci 99.

1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il progetto Fabbisogni Standard nasce con la Legge n.42 del 2009 in materia di federalismo fiscale e le successive disposizioni attuative emanate, in particolare, con il Decreto Legislativo 26 novembre 2010, n. 216. Tali disposizioni hanno segnato l'avvio di un processo di riforma che prevede la determinazione dei fabbisogni standard per gli enti locali italiani affidando a SOSE, e ora a Sogei, la predisposizione delle metodologie e il calcolo.

Norma di Riferimento per il Fabbisogno Università. La legge di Bilancio 2019 articolo 78 disciplina il concorso alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica da parte delle università statali; in analogia a quanto avvenuto nei precedenti esercizi, il concorso è definito attraverso una limitazione al fabbisogno finanziario del comparto in parola, ponendo al contempo particolare attenzione al rilancio degli investimenti e delle attività di ricerca e innovazione sul territorio nazionale.

2 OGGETTO DEL SERVIZIO

La Ragioneria Generale dello Stato, nell'ambito delle attività di assistenza agli enti territoriali e alle amministrazioni centrali, ha l'esigenza di utilizzare un software necessario a fornire supporto nella gestione delle comunicazioni e nello specifico dei flussi e-mail in entrata e uscita di posta elettronica ordinaria.

PEO Jamio openwork è un applicativo web che permette di gestire e automatizzare, in maniera semplice e intuitiva, il processo di invio e di verifica della corretta ricezione delle comunicazioni e-mail da parte dei singoli destinatari.

L'applicativo garantisce il supporto alla gestione delle comunicazioni e nello specifico dei flussi e-mail in uscita di posta elettronica ordinaria (PEO).

In particolare, la soluzione permette un invio massivo evoluto e personalizzabile (soprattutto nel caso si rendesse necessario accludere un allegato), la gestione automatica dei flussi e-mail, fondamentale per la classificazione delle comunicazioni tra SOGEI e gli Enti esterni, la produzione di report dettagliati per ogni singola campagna in modo da individuare con ragionevole certezza l'esito di ogni singolo invio.

2.1 REQUISITI TECNICO QUALITATIVI

I principali requisiti tecnici richiesti sono il possesso di certificazioni ISO e la crittazione e ripristino dei dati:

- possesso di certificazioni ISO 9001 e ISO 27001
- Password Encryption,
- Backup Encryption,
- Trasparent Data-Encryption
- Ripristino dati

2.2 CARATTERISTICHE TECNICHE

a) Soluzione Software as a service - servizio cloud PEO Jamio openwork

Le caratteristiche tecniche necessarie riguardano in particolare:

- centralizzazione dei messaggi
- accesso multiutente con credenziali individuali
- accesso utenti secondo una profilazione organizzativa che consenta la visibilità e la gestione delle informazioni in base al proprio ruolo
- supervisione e gestione tramite amministratore
- possibilità di effettuare invii massivi
- cruscotto ad icone per la verifica immediata del buon esito degli invii
- monitoraggio della presa in carico e del completamento della gestione
- tracciamento delle attività
- facile ricerca dei messaggi

b) Licenze software: rinnovo biennale del servizio Cloud PEO Jamio Openwork

c) Servizi di esternalizzazione e Servizi specialistici: la configurazione è stata eseguita in fase di primo acquisto

d) Servizi applicativi: L'applicativo:

- Supporta esclusivamente l'invio (non la ricezione)
- Garantisce un volume massimo di 500.000 e-mail inviate all'anno
- Esclude il link di disiscrizione, in quanto i destinatari devono ricevere sempre le comunicazioni
- Include un campo "cc", come già implementato nella soluzione PEC Soluzione di Gestione caselle e messaggi PEC.

2.3 CONSEGNA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE

Il servizio fornito in cloud non necessita di installazione e la configurazione è stata eseguita in fase di primo acquisto. La continuità di servizio è garantita ad ogni rinnovo.

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 3) 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:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- 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
 - 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 (**DettaglioLicenzeSW_BOM.xlsx**) che 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 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 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 architetturelliche 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 3

DettaglioLicenzeSW BOM

[illegible]

2.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica delle funzionalità, le compatibilità e i test funzionali sono stati effettuati in sede di User Acceptance Test.

La Verifica di Conformità sarà svolta alla data del rinnovo (3/12/2026) e sarà volta a certificare che, per tutti gli utenti profilati e già utilizzatori del sistema, l'accesso alla piattaforma Jamio sia possibile e si possa usufruire della soluzione in continuità.

Il Fornitore è tenuto a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei quanto necessario alle operazioni di verifica di conformità.

Il Fornitore potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno redatti da Sogei (verbali, certificato, ecc.)

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 5, il Fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi, oppure di 3 giorni lavorativi se il malfunzionamento segnalato riguarda problemi di sicurezza della Piattaforma ovvero una vulnerabilità tecnica che metta in pericolo l'integrità della piattaforma e dei contenuti esposti. Dopo la comunicazione, da parte del Fornitore, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze,

la Sogei procederà a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica di conformità, la Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno del Fornitore e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti. A completamento della verifica positiva sarà prodotta la “Nota di Verifica di conformità” che dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

3 GESTIONE DEL CONTRATTO

3.1 DURATA

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula e avrà una durata di 24 (ventiquattro) mesi.

Il servizio dovrà essere erogato dal 03/12/2026 al 02/12/2028 e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

3.2 RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

L'Impresa aggiudicataria dovrà comunicare a Consip, mediante compilazione del facsimile “Scheda anagrafica e tracciabilità dei flussi” contestualmente alla presentazione dell’offerta o comunque prima della stipula del contratto, il nominativo e i riferimenti del proprio Responsabile della Fornitura/Servizi, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato Tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della Fornitura/Servizi affinché la Sogei, nella persona del proprio Direttore dell’esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante le attività contrattuali.

L'Impresa deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all’organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

L'Impresa si impegna a comunicare, ai fini della stipula del contratto, un indirizzo e-mail, un indirizzo PEC, un numero di telefono e/o un sito Web al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa alla Fornitura/Servizi.

Il Responsabile della Fornitura/Servizi dell'Impresa sarà l'interlocutore unico della 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, la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione.

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 dell'Impresa.

Per tutta la durata contrattuale, l'Impresa dovrà garantire la piena funzionalità dei mezzi di comunicazione sopraindicati comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche..

Per le richieste di supporto è previsto sulla piattaforma Jamio-Openwork la possibilità della creazione di un ticket che verrà preso in carico e gestito dal servizio Help Desk.

3.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

Il Fornitore 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.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

3.4 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione sarà in lingua italiana e/o lingua inglese.

3.5 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra il Fornitore 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. Il Fornitore non potrà utilizzare o condividere con terzi, a nessun titolo e in nessun modo, la documentazione, i dati o qualsiasi altra informazione fornita da Sogei.

4 LIVELLI DI SERVIZIO

Servizi di Help Desk - SLA - Openwork Help Desk

- Presa in carico delle richieste entro 4 ore
- Risoluzione da presa in carico entro 16 ore
- La risoluzione di anomalie avviene senza l'addebito di alcun ulteriore costo
- Per assistenza all'uso, assistenza IT ed enhancements si applicano HD credit

5 PENALI

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

- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna della Soluzione sw in Ambiente di Produzione si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna del template (*DettaglioLicenzeSW_BOM.xlsx*), di cui al precedente paragrafo 2.3, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 2.4, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo;
- per ogni ora di ritardo nella presa in carico delle richieste di cui al paragrafo 4, si applicherà una penale pari allo 0,1‰ (0,1 per mille) dell'importo contrattuale;
- per ogni ora di ritardo nella risoluzione delle richieste di cui al paragrafo 4, si applicherà una penale pari allo 0,1‰ (0,1 per mille) dell'importo contrattuale.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Sogei avrà il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno del Fornitore, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.

6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Il Fornitore potrà emettere due fatture di pari importo:

- La prima fattura all'emissione a seguito della Verifica di Conformità positiva;
- La seconda fattura a 12 (dodici) mesi dalla prima fatturazione.

Le fatture dovranno riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto.

7 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 del Fornitore 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.