

CAPITOLATO TECNICO
SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI PRODOTTI MBM E MACRO ALL

INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	DEFINIZIONI.....	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	5
2.1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE	5
3	MODALITÀ DI ESECUZIONE	5
4	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	6
4.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA	6
4.2	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	6
5	VERIFICA DI CONFORMITA'	6
6	FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO	7
7	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	7
8	LIVELLI DI SERVIZIO.....	7
9	PENALI	8

1 PREMESSA

Le licenze software MBM e Macro All sono utilizzate nell'ambito delle soluzioni telematiche gestite dalla L.O. FEE.AFE nelle fasi di compressione e cifratura dei file trasmessi tramite il Servizio Telematico dell'Agenzia delle Entrate, nelle fasi di verifica, decompressione e cifratura, nonché per la generazione delle chiavi e delle password di accesso al servizio.

La manutenzione delle licenze si rende necessaria al fine di garantire la continuità nell'erogazione dei servizi interessati.

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 DELLA FORNITURA

Il presente capitolato disciplina la manutenzione dei prodotti MBM e Macro All, per un periodo di 24 mesi.

Si segnala che il precedente contratto di manutenzione è scaduto in data 31/12/2023.

La presente acquisizione prevede pertanto la riattivazione del servizio, per il periodo intercorrente dal 01/01/2024 fino alla stipula del nuovo contratto.

2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare i beni in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La Società si obbliga a fornire le nuove release e gli aggiornamenti relativi ai prodotti oggetto del presente capitolato entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla data della loro immissione sul mercato italiano, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 9.

Il servizio di manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all'analisi, identificazione ed eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che, ai fini del presente capitolato, si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Ove non sia fornita una soluzione al malfunzionamento, la Società, previa comunicazione alla Sogei, dovrà provvedere, a completo suo carico, alla proposta di un workaround in grado di ripristinare i livelli di servizio attesi. Resta ferma l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 9.

Qualora per la risoluzione del malfunzionamento fosse necessario l'intervento 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 norme di sicurezza ed operative.

La Società si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni, senza alcun onere aggiuntivo, salvaguardando le esigenze della Sogei, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto, e a procedere, eventualmente, alla riduzione in pristino dei locali.

3 MODALITÀ DI ESECUZIONE

Entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto il fornitore effettuerà un'attività di ricognizione ed analisi (assessment) del prodotto per verificare lo stato di aggiornamento del software; l'output di tale assessment sarà, qualora necessaria, una checklist con l'elenco delle azioni eventualmente necessarie al ripristino da concordare con Sogei.

Successivamente, entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi il fornitore dovrà attuare le azioni identificate nella checklist. In alternativa, qualora non siano necessari interventi di ripristino, dovrà produrre una attestazione di conformità.

4 GESTIONE DELLA FORNITURA

4.1 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.

4.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare a Consip, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, 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 4.1 e 4.2 attraverso la compilazione del documento denominato "Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei".

5 VERIFICA DI CONFORMITA'

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

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

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.

6 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

La Società potrà emettere fatture con modalità trimestrale posticipata, corredate dalla verifica di conformità positiva per il relativo trimestre di riferimento. Tutte 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.

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 dallo Schema di contratto.

La fatturazione relativa al periodo dal 1/01/2024 fino alla data di stipula del contratto (riattivazione del servizio) sarà effettuata, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva, unitamente alla prima fatturazione trimestrale

7 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.

8 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e / o dell'anomalia, che verrà segnalata da Sogei ed annotata in apposito registro, dovrà effettuare la presa in carico del malfunzionamento, comprensiva di un primo screening ed individuazione del problema evidenziato, entro il termine massimo di 1 (uno) giorno lavorativo, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 9.

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

La Società garantisce che effettuerà la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia entro il termine massimo di 3 (tre) giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento stesso, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 9.

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

Qualora, in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati siano necessari tempi superiori a quelli sopra indicati, le Parti

concorderanno, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la correzione, provvedendo a riportare in un'apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile del servizio di cui al paragrafo 4.1 e dal Responsabile Sogei.

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

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 2.1, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni ora di ritardo per la presa in carico del problema dalla segnalazione del malfunzionamento rispetto a quanto stabilito al paragrafo 8, Sogei applicherà una penale pari allo 0,03 % (zerovirgolazerotrepercento) dell'importo complessivo contrattuale;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti rispetto ai livelli di servizio definiti al paragrafo 8, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo;

Nell'ipotesi che l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (diecipercento) dell'importo contrattuale complessivo, Sogei avrà il diritto di risolvere il contratto, totalmente o parzialmente, in danno alla Società aggiudicataria, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.