

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE EPV

INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	DEFINIZIONI	3
1.2	CONTESTO TECNICO ORGANIZZATIVO	3
2	OGGETTO E DURATA	5
2.1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE	5
2.2	SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA.....	6
2.3	SOTTOSCRIZIONE OPZIONALE PRODOTTI EPV	6
3	LIVELLI DI SERVIZIO.....	6
4	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	7
4.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA	7
4.2	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	8
4.3	LUOGO DI SVOLGIMENTO.....	8
5	VERIFICA DI CONFORMITÀ	8
6	FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	9
7	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	9
8	PENALI	10

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;
- 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;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.
- Giorno lavorativo: da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 18.00.

1.2 CONTESTO TECNICO ORGANIZZATIVO

I sistemi centrali "mainframe" rappresentano una delle componenti principali del Centro di Elaborazione Dati di Sogei; la piattaforma Mainframe da oltre 40 anni è stata la soluzione centrale attorno alla quale sono state costruite e implementate tutte le applicazioni che costituiscono il nucleo del Sistema Informativo della Fiscalità (Anagrafe Tributaria, Servizi telematici per il contribuente, Gestione tributi, Sistema unificato riscossione, Soluzioni di intelligence per controllo e verifica fiscale, Sistema unitario di

esazione tributaria di Equitalia, Sistemi di sicurezza fisica e logica del patrimonio informativo AT, Servizi per la fiscalità locale e per gli enti esterni, Banca dati Enti esterni, etc.,).

In tale contesto è collocata la soluzione SW EPV , che, con le sue componenti specifiche per l'infrastruttura mainframe, è presente nei sistemi centrali z/OS da oltre 20 anni, contribuendo, nel rispetto delle attese, ad un monitoraggio "post processor" efficiente degli ambienti di produzione e di sviluppo.

2 OGGETTO E DURATA

Il presente capitolato disciplina l'acquisizione di:

- Manutenzione di prodotti software EPV in ambito Mainframe;
- Assistenza specialistica per 30 giornate
- Noleggio di 3 prodotti (EPV ZParser Full Max 3 LPAR, MyEPV Max 3 LPAR, EPV for CICS Max 20 CICS), da esercitare per un anno durante il periodo contrattuale triennale.

Il contratto che verrà stipulato fra la Committente e l'Impresa avrà efficacia dalla stipula, fino allo spirare di 36 (trentasei) mesi.

2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione, correttiva ed evolutiva, 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.

Il servizio 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 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 relativa richiesta di Sogei.

La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che, ai fini del presente contratto, 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 sostituzione dei beni stessi con altri aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali. Resta ferma l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 9. La Società dovrà adoperarsi, per quanto possibile, al recupero degli archivi presenti sulle apparecchiature da sostituire.

Di seguito si riporta l'elenco dei prodotti della suite EPV", attualmente in uso, e sui quali si richiede il rinnovo della manutenzione.

Licenze dei prodotti EPV
1. EPV for z/OS
2. EPV for DB2
3. EPV for Websphere MQ
4. ZParser
5. EPV Graph for z/OS

2.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA

La Società si obbliga a prestare il servizio di assistenza specialistica, oggetto del presente capitolato tecnico, previa richiesta della Sogei, che si riserva di consumare in tutto o in parte il predetto servizio sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

Sogei attiverà il servizio, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione alla Società via e-mail ai riferimenti della Società con un preavviso di 3 (tre) giorni rispetto alla data di inizio attività prevista nella comunicazione stessa, che conterrà il quantitativo in termini di giorni persona e la data di fine attività.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante la compilazione di report mensili su appositi moduli che verranno consegnati alla Sogei nel corso dell'esecuzione delle prestazioni e sottoposti all'approvazione di Sogei stessa, che verificherà la quantificazione nonché la corretta esecuzione dei servizi. Detti moduli dovranno essere consegnati unitamente alle fatture.

2.3 SOTTOSCRIZIONE OPZIONALE PRODOTTI EPV

Sottoscrizione di 3 prodotti (EPV ZParser Full Max 3 LPAR, MyEPV Max 3 LPAR, EPV for CICS Max 20 CICS), da esercitare per un anno durante il periodo contrattuale triennale. Tali prodotti sono nuovi, e sono stati previsti per un perimetro limitato (3 Lpar e 20 Cics) e per un solo anno di utilizzo da esercitare all'interno dei tre anni di validità contrattuale. Assieme alle componenti in uso, le tre componenti citate completano la soluzione EPV, da anni impiegata in Sogei; a seguito dei feedback ottenuti dalla suite EPV, tale soluzione si è rivelata assai utile su temi di "Capacity Planning".

3 LIVELLI DI SERVIZIO

Si precisa che i termini per la presa in carico decorrono dalla conferma automatica di ricezione dell'e-mail o dall'apertura del ticket telefonico. Il Fornitore dovrà in ogni caso comunicare alla Sogei l'avvenuta presa in carico a mezzo posta elettronica entro 1 giorno lavorativo.

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 mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali quantificate nei termini descritti al paragrafo 0.

DEFINIZIONI DI PRIORITÀ PER GLI INCIDENTI

Priorità 1	Nel caso in cui si verifichi una o tutte le seguenti situazioni: <ul style="list-style-type: none">- Non è possibile caricare dati nei database software- EPV e il Cliente hanno concordato che l'incidente ha un impatto critico sull'attività e che l'incidente ha Priorità 1
Priorità 2	Nel caso in cui si verifichi una o tutte le seguenti situazioni: <ul style="list-style-type: none">- Non è possibile caricare parte dei dati nei database software.

	- EPV e il Cliente hanno concordato che l'incidente ha Priorità 2.
Priorità 3	Nel caso in cui si verifichi una o tutte le seguenti situazioni: <ul style="list-style-type: none"> - Non è possibile produrre tutte o parte delle pagine HTML del Software - EPV e il Cliente hanno concordato che l'Incidente ha Priorità 3
Priorità 4	Nel caso in cui si verifichi una o tutte le seguenti situazioni: <ul style="list-style-type: none"> - Una funzione minore del Software non funziona secondo la Documentazione - PV e il Cliente hanno concordato che l'Incidente ha Priorità 4

RISPOSTA AGLI INCIDENTI TARGET\RISOLUZIONE\TEMPI DI SOLUZIONE

Priorità dell'incidente	Tempo di risoluzione dell'incidente	Tempo di soluzione permanente
Priorità 1	Una soluzione o un workaround sarà disponibile entro 2 giorni lavorativi.	Una soluzione definitiva sarà realizzata entro la successiva patch, service pack o build disponibile.
Priorità 2	Una soluzione o un workaround sarà disponibile entro 3 giorni lavorativi.	Una soluzione definitiva sarà realizzata entro la successiva patch, service pack o build disponibile.
Priorità 3	Una soluzione o un'alternativa sarà resa disponibile entro 5 giorni lavorativi	Saranno compiuti sforzi ragionevoli per ottenere una soluzione definitiva entro la prossima patch, service pack o build disponibile
Priorità 4	Una soluzione o un'alternativa sarà resa disponibile entro 10 giorni lavorativi	Saranno compiuti sforzi ragionevoli per ottenere una soluzione permanente entro la prossima patch, service pack o build disponibile

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".

4.3 LUOGO DI SVOLGIMENTO

L'aggiudicatario dovrà eseguire le prestazioni contrattuali presso la sede di Sogei S.p.A, sita in Roma via Mario Carucci n. 99.

Le attività dovranno essere svolte nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00. Inoltre, la Società prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici della Sogei continueranno ad essere utilizzati, per la loro destinazione istituzionale, dal personale della Sogei medesima, dell'Amministrazione e/o di terzi autorizzati.

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.

La Società aggiudicataria dovrà comunicare alla Sogei, prima della data di stipula del contratto, l'ubicazione delle proprie sedi.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività al di fuori delle sedi della Società aggiudicataria sono comunque a carico della Società stessa.

5 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.

Sogei si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.

Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito verbale.

Fatta salva l'applicazione di penali, nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie che secondo Sogei, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà ex novo dal momento in cui Sogei riterrà ripristinate, da parte del fornitore, le sopracitate anomalie. In caso di interruzione della verifica, per quanto attiene gli Indicatori di qualità, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.

La Società dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per la Sogei, all'eliminazione degli eventuali vizi e difformità riscontrati durante le operazioni di verifica, entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni, fatto salvo diverso termine che sarà concesso da Sogei in sede di verbale di verifica di conformità.

Tutti gli eventuali oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico della Società.

6 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 nelle Condizioni contrattuali.

In particolare, per il servizio di manutenzione, si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a canone, come disciplinata nelle Condizioni contrattuali.

Per il servizio di supporto specialistico si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a consumo, come disciplinata nelle Condizioni contrattuali.

Per la sottoscrizione opzionale dei prodotti la fatturazione sarà annuale anticipata.

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 PENALI

Sogei applicherà le penali secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno lavorativo 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 giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti aventi priorità 1, in base ai livelli di servizio definiti al paragrafo 3, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo.
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine previsto per la presa in carico di cui al par. 3 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.