

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA NEGOZIATA PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI NOLEGGIO DI APPARECCHIATURE HW E SW OMNICOOMPRESIVO DI TUTTI I SERVIZI RELATIVI ALLA PERSONALIZZAZIONE DELLE SMART CARD.

ID 2949

Sommario

1	Premessa	3
2	Oggetto della fornitura	3
3	Caratteristiche tecniche	3
3.1	Modalità di affidamento\esecuzione	4
3.2	Profili professionali	4
4	Durata	5
5	Modalità di comunicazione	5
6	Modalità di consuntivazione	5
7	Livelli di servizio	5
8	Verifiche di conformità	6
9	Portale fornitori	6
9.1	Accreditamento del personale	7

1 Premessa

Sogei, nell'ambito della sua attività di centro di produzione delle Smart Card per Agenzia delle Dogane e Monopoli (ADM), ha necessità di utilizzare apparecchiature e servizi di supporto specialistico a consumo, indispensabili alle attività di scrittura e verifica delle Smart Card. Le Smart card sono relative a quanto previsto nel decreto D.D. 4 dicembre 2003 e successive modifiche, che prevede che gli apparecchi da intrattenimento con vincita in denaro siano dotati di un "dispositivo di controllo di ADM", cioè una Smart Card da installare nell'apposito alloggiamento collocato nella scheda di gioco, di cui è dotato ciascun apparato.

L'esigenza espressa dal presente documento è quella di assicurare il servizio di manutenzione evolutiva dei suddetti apparati.

2 Oggetto della fornitura

La procedura di acquisto prevede:

- a) il noleggio di n. 2 apparecchiature HW e SW della tipologia Entrust Datacard MX2100 (Sistema di emissione centralizzata) omnicomprensivo del servizio di manutenzione;
- b) servizio di supporto specialistico a consumo, per un periodo di 24 mesi per un numero massimo di 24 giornate.

Tali necessità sono relative alle attività di personalizzazione delle Smart Card, effettuate presso Sogei, in relazione a quanto previsto dalle norme per il contrasto al gioco illegale.

3 Caratteristiche tecniche

I servizi oggetto del presente affidamento si articolano nelle seguenti componenti:

1) Noleggio delle apparecchiature

Il servizio prevede la prosecuzione del noleggio delle macchine personalizzatrici della famiglia Entrust Datacard MX2100, caratterizzate da architettura modulare e configurate in modo da garantire elevati standard di qualità e continuità operativa.

2) Servizio di manutenzione HW/SW

Il servizio di manutenzione include:

- tutte le componenti hardware specialistiche delle apparecchiature;
- il software di base e applicativo necessario all'esercizio in produzione;
- gli aggiornamenti correttivi ed evolutivi (es. patch di sicurezza),

3) Servizio di supporto specialistico a consumo

Il servizio comprende, a titolo esemplificativo:

- personalizzazioni software;
- test di funzionamento sistemistico e applicativo;
- supporto all'evoluzione e configurazione dei prodotti installati.

Le attività di supporto specialistico sono erogate su richiesta e valorizzate a consumo, separatamente rispetto ai canoni di noleggio e manutenzione.

Il fornitore è tenuto a garantire, per tutta la durata contrattuale, la disponibilità e l'installazione delle versioni aggiornate dei prodotti hardware e software oggetto di fornitura, intendendosi per tali le versioni correnti supportate dal produttore e coperte da contratto di manutenzione

Eventuali sostituzioni o aggiornamenti tecnologici delle componenti hardware e software potranno essere effettuati nel rispetto di quanto previsto dalle disposizioni contrattuali in materia di modifiche in corso di esecuzione.

3.1 Modalità di affidamento\esecuzione

I servizi sono erogati in modalità continuativa, senza soluzione di continuità rispetto al contratto in essere, a decorrere dalla Data di avvio dei servizi, come individuata nella documentazione contrattuale, e per l'intera durata del contratto.

Il servizio di manutenzione hardware e software di cui al paragrafo 2, lettera a) è erogato in modalità continuativa ed è incluso nel canone di noleggio, comprendendo, gli aggiornamenti correttivi e le patch di sicurezza.

Il servizio di supporto specialistico di cui al paragrafo 2, lettera b) è erogato a consumo, su richiesta della Sogei, in funzione delle esigenze operative. Le attività svolte sono consuntivate sulla base di rapporti di intervento predisposti dal fornitore e validati dalla Sogei.

Tutte le attività saranno svolte presso la sede Sogei, Via Carucci 99 – Roma.

3.2 Profili professionali

Le attività di supporto specialistico dovranno essere fornite da personale qualificato con relativa certificazione all'utilizzo delle macchine personalizzatrici attualmente utilizzate.

4 Durata

La durata del contratto è pari a 24 mesi decorrenti dalla “Data di avvio servizi”.

5 Modalità di comunicazione

Per la gestione operativa dei servizi contrattuali, le comunicazioni tra Sogei e il Fornitore avvengono mediante posta elettronica certificata (PEC) o posta elettronica ordinaria, agli indirizzi che saranno formalmente comunicati dal Fornitore prima della stipula del contratto.

In particolare, con riferimento al servizio di manutenzione hardware e software, il Fornitore è tenuto a garantire la ricezione e la presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento trasmesse da Sogei attraverso i suddetti canali.

Il Fornitore è altresì tenuto a utilizzare i medesimi canali per tutte le comunicazioni inerenti all'esecuzione contrattuale, inclusa la trasmissione della documentazione di servizio.

Per le attività che comportano la consegna o gestione di componenti software, ove previsto, sono utilizzate anche le caselle funzionali indicate da Sogei (es. Consegnasw@sogei.it).

6 Modalità di consuntivazione

Le attività svolte, sia continuative sia a consumo, sono oggetto di rendicontazione periodica.

Per ciascun intervento o periodo di riferimento è redatta la documentazione attestante la regolare esecuzione, sulla base della quale è effettuata la consuntivazione economica.

La validazione della documentazione attestante il servizio reso da parte della Committente consente l'individuazione della “Data di accettazione del servizio”, ai fini della consuntivazione delle prestazioni.

7 Livelli di servizio

In relazione all'erogazione del servizio di manutenzione, il fornitore dovrà:

- i. impegnarsi a prendere in carico il malfunzionamento, con un primo screening del problema evidenziato, entro il termine massimo di 4 ore dalla conferma automatica della trasmissione via e-mail / pec;
- ii. comunicare alla Sogei l'avvenuta presa in carico e l'esito del primo screening, a mezzo posta elettronica all'indirizzo che verrà comunicato in sede di stipula del contratto;
- iii. impegnarsi a effettuare l'intervento presso la sede Sogei per la risoluzione definitiva del problema entro il primo giorno lavorativo successivo (c.d. “Next Business Day”; per giorno lavorativo si intende un giorno non festivo, dal lunedì al venerdì, nell'orario 9:00-18:00) dalla conferma di presa in carico. Nel caso fossero necessari tempi di risoluzione maggiori saranno concordati di concerto con Sogei;

8 Verifiche di conformità

Le verifiche di conformità sono effettuate con riferimento ai servizi di noleggio, manutenzione e supporto specialistico erogati nell'ambito del contratto, come definiti al paragrafo 2.

In particolare:

- a) per i servizi continuativi di noleggio e manutenzione, la verifica di conformità è svolta, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla chiusura del periodo di riferimento, sulla base della "Nota di servizio reso" trasmessa dal fornitore;
- b) per le attività di supporto specialistico erogate a consumo, la verifica è effettuata con riferimento ai singoli interventi, sulla base della documentazione attestante le attività svolte e validata da Sogei; le medesime attività sono altresì oggetto di verifica con cadenza periodica, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla chiusura del periodo di riferimento, ai fini della consuntivazione e della fatturazione.

La positiva conclusione della verifica comporta l'accettazione delle prestazioni rese.

In caso di esito negativo, il fornitore è tenuto a rimuovere le non conformità riscontrate nei termini e secondo le modalità previste dalla documentazione contrattuale.

In particolare, per specifiche casistiche:

- è assicurata la risoluzione entro 5 (cinque) giorni lavorativi, in caso di problemi di sicurezza del prodotto;
- è assicurata la risoluzione entro 3 (tre) giorni lavorativi, in caso di vulnerabilità tecniche idonee a compromettere l'integrità della piattaforma e dei contenuti.

La documentazione necessaria ai fini della verifica di conformità è trasmessa dal Fornitore al Responsabile dell'esecuzione del contratto (DDE); per le attività relative a componenti software, ove previsto, è utilizzata anche la casella funzionale indicata da Sogei (es. Consegnasw@sogei.it).

9 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.

9.1 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.