

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### ***SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL PRODOTTO MVS QUICKREF***

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	DEFINIZIONI .....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO E DURATA .....</b>	<b>4</b>
2.1	CARATTERISTICHE TECNICHE .....	4
2.2	CONTESTO TECNOLOGICO .....	5
<b>3</b>	<b>CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO.....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>9</b>
6.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA .....	9
6.2	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE .....	10
<b>7</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITÀ .....</b>	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO .....</b>	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA .....</b>	<b>11</b>
<b>10</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>11</b>
<b>11</b>	<b>PORTALE FORNITORI .....</b>	<b>11</b>

## 1 PREMESSA

Sogei ha richiesto la continuità del servizio di manutenzione delle licenze MVS / Quickref in ambito mainframe.

Il prodotto MVS / Quickref consente di accedere rapidamente alle informazioni sulla messaggistica in ambiente mainframe z/OS e di interpretare i messaggi di tutti i principali prodotti sia IBM che di terze parti. Questa funzione si è rivelata utile nelle attività di "Problem Solving" poiché di fatto è come avere documentazione tecnica in linea sullo x/OS.

Il prodotto è attualmente licenziato per Site, e quindi il suo utilizzo è indipendente dalla potenza elaborativa GP installata.

### 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;

*Capitolato tecnico*

- **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 E DURATA

Il servizio richiesto nel presente capitolato ha per oggetto la manutenzione del software MVS/Quickref e tale servizio dovrà essere erogato per 36 mesi, dal 1/1/2027 al 31/12/2029.

Il servizio di manutenzione deve garantire l'accesso a:

- Correzioni dei bug relativi al software oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- Supporto necessario all'analisi e all'identificazione dei malfunzionamenti del prodotto MVS/Quickref, oggetto del presente Capitolato Tecnico.

Tutta la documentazione prodotta a supporto delle attività oggetto del servizio dovrà essere conforme agli standard aziendali Sogei ed essere redatta in lingua italiana.

I prodotti informatici utilizzati, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, file, CD, DVD, ecc. devono essere esenti da vizi o difetti di funzionamento, nonché da virus. A tale proposito la società deve adottare tutte le opportune cautele

### 2.1 CARATTERISTICHE TECNICHE

A seguire si riportano le caratteristiche tecniche del prodotto SW "QuickRef", su cui viene richiesto il servizio di manutenzione.

- a) **soluzione SW:** Il prodotto MVS/QuickRef consente di accedere rapidamente alle informazioni sulla messaggistica in ambiente mainframe z/OS e di interpretare i messaggi di tutti i principali prodotti sia IBM che di terze parti.

Oltre a ciò, offre anche la possibilità di avere una valida interfaccia, per utenti e sistemisti, nell'ambito dello Storage a disco della piattaforma Mainframe. Il prodotto consente infatti di avere una rapida visione dell'utilizzo effettivo delle aree di memorizzazione dati di singoli dischi o di interi Storage Group SMS.

- b) **servizio di manutenzione:** viene richiesto per il periodo che va dal giorno 01/01/2027 (scadenza del precedente contratto 31/12/2026) al giorno 31/12/2029.

- c) **licenze software:** Sogei utilizza le licenze del prodotto QuickRef nella forma di "noleggio SW".

- d) **altri servizi richiesti:**

- l'obbligo di fornire l'ultima versione dei prodotti SW richiesti; sono incluse in questo punto anche le attività di consegna, installazione, attivazione di base, configurazione e verifica funzionale;

- la possibilità di sostituire, a seguito di evoluzioni tecnologiche intervenute durante l'esecuzione del procedimento di acquisto e in fase di esecuzione contrattuale, i prodotti SW oggetto dell'acquisizione con prodotti funzionalmente equivalenti o superiori.

## 2.2 CONTESTO TECNOLOGICO

QuickRef si distingue sul mercato per una serie di caratteristiche tecniche e funzionali che rispondono in modo puntuale alle esigenze di enti di grandi dimensioni.

Il software QuickRef permette di garantire l'accesso, direttamente dal terminale utilizzato da analisti di sistema, sviluppatori, tecnici di gestione delle procedure applicative, data base administrator e amministratori di rete, ai "messages and codes" di tutti i prodotti in uso in ambiente mainframe senza la necessità di consultare la relativa manualistica cartacea, attraverso un DB messo a disposizione dal software che copre oltre 1700 prodotti dei 67 principali produttori di software in ambiente z/OS. Per quanto appena detto, il prodotto consente, agli utenti che ne fanno uso, una assai più rapida analisi in ambito di "Problem Determination", con un evidente effetto anche sulle attività di business aziendali.

## 3 CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE

Si dà evidenza che non occorre installare ex-novo il prodotto poiché attualmente il SW QuickRef è presente in Sogei e tutte le attività di consegna saranno gestite dal personale tecnico della società fornitrice del servizio di manutenzione in accordo con la Sogei, che metterà a disposizione un nuovo ambiente su cui il SW QuickRef sarà ospitato e testato.

Nel caso del prodotto QuickRef citato in precedenza, si specifica che Sogei NON è in possesso di licenze perpetue; l'iniziativa è volta all'acquisto di un "noleggio di Licenze", assimilato ad un rinnovo di servizio di manutenzione.

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, il fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (secondo il formato di cui alla tabella **"DettaglioLicenzeSW\_BOM"** di seguito riportata) che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite sia di quelle previste come opzionali ossia il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità relative, la versione, la tipologia, gli importi economici di ognuna (costo + manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Il Fornitore si obbliga, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, 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](mailto:ConsegnaSW@sogei.it).

Il Fornitore dovrà 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 (indirizzo web del sito, utenza e password).

*Capitolato tecnico*

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare chiaramente 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) e i certificati di proprietà delle licenze (enrollment, POE, etc.) sia i certificati che attestino la fornitura di manutenzione se prevista o POE, ove previsti.

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

**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 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 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 e 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**) 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 nelle Condizioni contrattuali.

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.

*Capitolato tecnico*



#### 4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il prodotto è già presente, attivo, e in uso su apparati HW Sogei.

Qualora occorresse transitare per una nuova installazione del prodotto e/o per interventi dettati da esigenze specifiche (nuove feature, personalizzazioni del prodotto, proposte di soluzioni a malfunzioni...), è necessario che la società fornitrice disponga di proprio personale tecnico, competente sul prodotto e da accreditare sul nuovo contratto.

Tutte le attività previste per una eventuale nuova installazione, la risoluzione di problemi e/o nuove esigenze sono considerate incluse nel servizio di manutenzione fornito.

#### 5 LIVELLI DI SERVIZIO

L'Impresa si obbliga a prestare, per tutta la durata del contratto, il servizio di manutenzione sui prodotti oggetto della fornitura, a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale.

L'Impresa 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.

Il contratto di manutenzione, garantendo il passaggio alle versioni successive, dovrà consentire il mantenimento delle attuali funzionalità, anche in considerazione dei continui aggiornamenti che avvengono nel sistema operativo z/OS.

La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che per malfunzionamento si intende 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. L'Impresa dovrà provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti, rilasciati dal produttore nel corso di durata della presente fornitura, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi, segnalati da Sogei o da persone o imprese da essa delegate.

L'Impresa 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 paragrafo 10. 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 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.

L'Impresa garantisce che effettuerà la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia entro il termine massimo di 3 (tre) giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 10.

*Capitolato tecnico*



Ove la soluzione del malfunzionamento non intervenga entro i termini/livelli di servizio descritti nel presente paragrafo, l'Impresa, previa comunicazione alla Sogei, dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti e comunque conformi ai requisiti tecnici garantiti. Il Fornitore dovrà inoltre mantenere costantemente informata la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia. Ove per la risoluzione del malfunzionamento fosse necessario l'intervento del personale della Società presso i locali in cui sono installati i prodotti, tale accesso dovrà essere effettuato durante il normale orario di lavoro della Sogei e/o dell'Amministrazione e nel totale rispetto delle rispettive norme di sicurezza ed operative. Resta ferma l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 10.

La Società assume in proprio ogni responsabilità – impegnandosi a tenere indenne la Sogei anche in sede giudiziale - per danni a persone o cose (ivi compresi quelli ai locali, opere e/o impianti preesistenti) della Sogei, eventualmente arrecati in occasione dell'esecuzione del servizio.

La Società aggiudicataria si impegna inoltre a comunicare, entro 5 (cinque) giorni dalla stipula del contratto, un indirizzo e-mail ed un numero di telefono con accesso prioritario ai quali rivolgersi dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 17:00, senza alcun limite sul numero di contatti/chiamate, per ogni comunicazione relativa al Servizio e per la segnalazione dei malfunzionamenti, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 10.

L'organizzazione del suddetto servizio dovrà essere a carico della Società e dovrà prevedere la disponibilità di un esperto specializzato nel prodotto, con conoscenza della lingua italiana.

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.

## **6 GESTIONE DELLA FORNITURA**

### **6.1 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.

## **6.2 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 6.1 e 6.2 attraverso la compilazione del documento denominato "Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei".

## **7 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 della Società.

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.

## **8 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, nel caso di specie, si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a canone, come disciplinata nelle Condizioni contrattuali e di seguito riportata:

*Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, inerente l'erogazione di servizi a canone, il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, a meno di diversa indicazione riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.*

## 9 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.

## 10 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 3, la Sogei applicherà una penale pari all'1,0‰ (1,0 per mille) dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la "presa in carico" del malfunzionamento rispetto ai livelli di servizio definiti al paragrafo 5, la Sogei applicherà una penale pari all'1,0‰ (1,0 per mille) dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti rispetto ai livelli di servizio definiti al paragrafo 5, la Sogei applicherà una penale pari all'1,0‰ (1,0 per mille) dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la comunicazione dei riferimenti ai quali rivolgersi per la segnalazione dei malfunzionamenti, come definito al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, la Sogei applicherà una penale pari all'1,0‰ (1,0 per mille) dell'importo contrattuale complessivo.

Nell'ipotesi che l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) 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.

## 11 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:

*Capitolato tecnico*

- 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.