

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE DI LICENZE D'USO SOFTWARE EMC DOCUMENTUM IN MODALITÀ «SERVICE PROVIDER» E RELATIVI SERVIZI DI MANUTENZIONE PER SOGEI – ID 1768

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi del comma 2, lett. b), nn. 2 e 3 dell'art 63 del DLGS 50/2016, finalizzata alla stipula di un contratto per l'acquisizione di licenze d'uso software Emc Documentum in modalità «Service Provider» e relativi servizi di manutenzione per Sogei – ID 1768

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

1	PREMESSA	3
2	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	4
2.1	Caratteristiche della fornitura.....	4
2.2	Oggetto	4
2.3	Durata.....	5
2.4	Adempimenti per la sicurezza.....	5
2.5	Responsabile della fornitura	6
2.6	Luogo di lavoro.....	6
3	MODALITA' DI CONSEGNA DELLE FORNITURE.....	7
3.1	Verifica di conformità	8
4	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE	9
4.1	Servizi di manutenzione dei prodotti software	9
4.2	Verifica di conformità	10

1 PREMESSA

La presente iniziativa ha l'obiettivo di recepire le indicazioni presenti nel Decreto Legge n. 127 del 5 agosto 2015 sul tema «Trasmissione telematica delle operazioni IVA e di controllo delle cessioni di beni effettuate attraverso distributori automatici» che prevede in particolare che *L'Agenzia delle Entrate metta a disposizione dei contribuenti [...] un servizio per la generazione, la trasmissione e la conservazione delle fatture elettroniche a partire dal 1° Luglio 2016.*

L'attuale parco licenze acquisito da Sogei si limita a garantire la copertura della domanda interna a Sogei stessa ed agli utenti interni dell'Amministrazione che usa il Sistema Informativo della Fiscalità, mediante licenze di tipo "nominale". Sogei ha in programma la definizione di un nuovo modello architetturale per la gestione documentale "Service-Oriented": la piattaforma di gestione documentale sarà orientata alla erogazione di servizi, e non a soddisfare le esigenze dei singoli utenti nominali. La platea utenti sarà potenzialmente rappresentata da milioni di cittadini (domanda interna ed esterna) interessati dai servizi erogati dall'Agenzia delle Entrate in adempimento alle indicazioni normative sopra citate nonché, in prospettiva evolutiva, da ogni altra Amministrazione rientrante nella definizione di "Amministrazione" riportata nella Tabella 1 - Definizioni sottostante.

A tale scopo Sogei ha programmato una revisione della piattaforma di gestione documentale denominata **EMC Documentum**, mediante una razionalizzazione del parco licenze oggi disponibile aggiungendo nuove funzionalità che implica un passaggio a licenze di tipo "unlimited".

Definizione	Descrizione
Produttore	EMC Computer System Italia S.p.A.
Committente	Sogei
Fornitore	L'aggiudicatario della fornitura (Società, Impresa, RTI o Consorzio)
Amministrazione	indica 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, ogni altra attività di natura informatica; si intendono pertanto escluse tutte le attività che Sogei svolgerà in favore di altre Amministrazioni in regime di concorrenza al di fuori di una disposizione legislativa o amministrativa.
Orario di lavoro	Lun-ven dalle 08:00 – 18:00 (escluso festivi)

Tabella 1 - Definizioni

2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Caratteristiche della fornitura

Di seguito sono riportate le principali caratteristiche della fornitura:

- Utilizzo di licenze per erogazione di servizi IT (Applicativi) a terzi definiti nell'ambito del contratto.
- Utilizzo di quantità illimitate per tutti i prodotti inclusi in una specifica fornitura per un periodo di tempo limitato.
- Trasformazione, a fine periodo contrattuale, del numero di licenze effettivamente utilizzate in licenze perpetue senza oneri aggiuntivi.

Si precisa che le Amministrazioni che potranno beneficiare dei servizi erogati dalla Sogei mediante la piattaforma di gestione documentale predisposta con le licenze acquisite attraverso il contratto sono specificate in tabella 1.

2.2 Oggetto

L'appalto di cui al presente Capitolato è finalizzato all'acquisizione dei prodotti e dei servizi di seguito indicati:

- acquisizione di licenze d'uso *unlimited* dei prodotti **EMC Documentum**, elencati di seguito:

Nome Licenza	Unità di Misura
Captiva Adv Recognition Volume +100K PPY	Volume
Captiva Attended Client	Concurrent user
Captiva Enterprise Server + Adv Recognition 1M PPY Bundle	Server
Captiva Entrpr Svr+Adv Recog Test/DRS 100K PPY-NC	Server
Captiva Export for EMC – NC	Server
Captiva Export for FileNet	Server
Captiva Export for Sharepoint	Server
Captiva Mobile Runtime devices	Per device
Captiva Mobile SDK	Per mobile application
Captiva Real-Time Adv Recog 100k PPY	Volume
Captiva Real-Time OCR / PDF 100k PPY includes	Volume
Captiva Real-Time Server	Server
Captiva ScanPlus Module (Premium)	Module
Captiva ScanPlus Module (Standard)	Module
Captiva Software Developers Kit – NC	Server
CERTIFIED RECORDS MANAGER	Named User
PHYSICAL RECORDS Services	Named User
RETENTION Policy Services	Named User
Documentum xCP Designer Bundle	Named User
Documentum xCP User Bundle	Named User

EMC DCTM D2 + D2 PlusPack=UA	Named user
Documentum Connect for MSSP from MYD=UA	Named user
EMC Documentum Custom Client 8501-25000	Named User
EMC Documentum WebTop (8501-25000)	Named User
MY DOCUMENTUM FOR DESKTOP	Named user
MY DOCUMENTUM FOR MICROSOFT OUTLOOK	Named user
Documentum IRM Client	Named User
Documentum Platform Bundle	Named User
Documentum Platform Extension Bundle	Named User
Documentum Trusted Content Svcs	Named User
Documentum External User	Named User
Content Transformation Services Documents Bundle	CPU Dual-Core
Content Transformation Services Media Bundle	CPU Dual-Core
Content Transformation Services Video Bundle	CPU Dual-Core
Documentum XDB Bundle	CPU Dual-Core
FEDERATED SEARCH ADAPTER	Adapter
INTERACTIVE DELIVERY SERVICES ADVANCED SOURCE CORE	CPU Dual-Core
INTERACTIVE DELIVERY SERVICES ADVANCED TARGET CORE	CPU Dual-Core
XML TRANSFORMATION SERVICES CORE	CPU Dual-Core

Tabella 2

- Servizio di manutenzione: i beni oggetto di fornitura vengono forniti unitamente al servizio di manutenzione fino alla scadenza del contratto, come meglio descritto nei successivi paragrafi.

2.3 Durata

Fermo restando quanto stabilito sub 3) in ordine alla conversione in perpetue delle licenze utilizzate, il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà durata 36 mesi decorrenti dalla data di Accettazione della Fornitura avente ad oggetto la possibilità di effettuare il login, il download dei software, e la congruenza del software disponibile rispetto a quanto previsto contrattualmente.

2.4 Adempimenti per la sicurezza

Il Fornitore si impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione del servizio 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 Sogei ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

2.5 Responsabile della fornitura

Prima della stipula del contratto, il Fornitore dovrà comunicare alla Sogei il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura**. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico della Sogei.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

2.6 Luogo di lavoro

Le fasi di consegna e manutenzione del software avverranno da remoto. Ai fini dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali non è prevista presenza fisica del fornitore presso le sedi Sogei.

3 MODALITA' DI CONSEGNA DELLE FORNITURE

Le credenziali d'accesso al sistema di download del software messo a disposizione da EMC sul sito www.support.emc.com dovranno essere inviate dal Fornitore all'indirizzo di posta elettronica asset_sw@sogei.it entro il termine di 10 giorni dalla sottoscrizione del contratto.

Entro venti giorni solari dalla data di consegna delle credenziali d'accesso, Sogei verificherà la possibilità di effettuare il login ed effettuare il download del software, e verificherà la congruenza dei software disponibile sul sito rispetto a quanto previsto contrattualmente.

All'indirizzo asset_sw@sogei.it il Fornitore dovrà inoltre inviare ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto, la conseguente possibilità di utilizzarlo e la comunicazione della disponibilità di nuove versioni del prodotto. Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'Impresa dovrà attenersi, salvo diverse indicazioni da parte di Sogei, per la corretta gestione degli asset.

Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part number

Nel caso di esito positivo di tale Verifica, Sogei e il Fornitore sottoscriveranno il “**Verbale di Verifica di Conformità**”, la cui data di emissione verrà considerata quale “Data di Accettazione della Fornitura”. A partire da tale data, Sogei potrà in autonomia effettuare download delle licenze e del software per l'intera durata contrattuale. In altri termini, da tale “Data di Accettazione della Fornitura” decorre il diritto di download e di installazione delle licenze e del software di cui al paragrafo 2.2.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti del listino ufficiale EMC che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare, nel caso in cui uno o più dei prodotti elencati al paragrafo 2.2 venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

La manualistica tecnica d'uso relativa ai prodotti software scaricabili è disponibile sul portale www.support.emc.com.

Entro il termine dei 36 mesi di validità contrattuale la Sogei produrrà un report con l'elenco delle licenze effettivamente utilizzate, con l'indicazione dell'Amministrazione che beneficia del servizio erogato dalla Sogei. Tali licenze saranno convertite in licenze perpetue.

3.1 Verifica di conformità

Come anticipato al paragrafo 3, entro il termine di 20 (venti) giorni solari decorrenti dalla consegna delle credenziali di accesso al sito per i download, Sogei procederà ad una verifica della possibilità di effettuare il login ed effettuare il download del software e verificherà la congruenza del software disponibile sul sito rispetto a quanto previsto contrattualmente.

Il Fornitore è tenuto a prestare a Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione di Sogei le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica.

Nel caso il Fornitore partecipi alla verifica, è tenuto a sottoscrivere i documenti di verifica che verranno sottoscritti dai collaudatori (verbali, certificati, etc.).

Ove, per cause ad essa non imputabili, Sogei non possa provvedere alla verifica nel termine sopra specificato, Sogei stessa fisserà altra data.

Delle operazioni di Verifica di Conformità verrà redatto apposito processo verbale. La Verifica di Conformità avrà esito positivo solo nel caso in cui Sogei accerti la possibilità di accedere al sito di download, la possibilità di effettuare il download e verifichi la congruenza del software rispetto a quanto richiesto nel presente Capitolato Tecnico

Nel caso di esito negativo della Verifica di Conformità, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dalla Committente in sede di verbale di Verifica di Conformità. In tale ipotesi la Verifica di Conformità verrà ripetuta. Nell'ipotesi in cui anche la seconda Verifica di Conformità dia esito negativo, la Committente avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Nel caso di esito positivo della Verifica di Conformità, verrà sottoscritto da Sogei ed il Fornitore il **“Verbale di Verifica di Conformità”**, la cui data di emissione verrà considerata quale “Data di Accettazione della Fornitura”.

4 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE

In questo paragrafo vengono descritte le modalità con cui i servizi previsti nella fornitura saranno eseguiti.

4.1 Servizi di manutenzione dei prodotti software

Il servizio di manutenzione comprende:

- Invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione, rilasciati nel periodo contrattuale;
- Fornitura delle versioni aggiornate dei prodotti allineate alle nuove versioni di sistema operativo licenziato, come rese disponibili dal Produttore;
- Servizio di supporto attraverso il portale www.support.emc.com su base 24x7x365
- Accesso al sito del supporto EMC per scaricare aggiornamenti software

L'Impresa fornirà a Sogei i sotto specificati livelli di servizio:

malfunzionamenti di severità 1	Entro 1 ora solare dall'apertura del ticket sul portale
malfunzionamenti di severità 2	Entro 3 ore solari dall'apertura del ticket sul portale
malfunzionamenti di severità 3	Entro 4 ore lavorative dall'apertura del ticket sul portale
malfunzionamenti di severità 4	Entro 10 ore lavorative dall'apertura del ticket sul portale

Tabella 3 - Tempi di presa in carico del malfunzionamento

Di seguito si riporta la descrizione dei livelli di severità associati ai malfunzionamenti:

severità 1	Un prodotto risulta bloccato o totalmente non funzionante, determinando un impatto operativo significativo <u>su un sistema di produzione</u>
severità 2	Un prodotto risulta bloccato o totalmente non funzionante, determinando un impatto operativo significativo <u>su un sistema NON di produzione</u>
severità 3	Un prodotto risulta parzialmente non funzionante, determinando un impatto operativo non significativo <u>su un sistema NON di produzione</u>
severità 4	Richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione relativa ai prodotti

Tabella 4 - livelli di severità

Al fine di agevolare il rispetto da parte dell'impresa della tempistica sopra indicata, Sogei consentirà alla stessa, tramite propri tecnici, l'accesso da remoto all'ambiente ove è installato ciascun prodotto, fornendo nel contempo tutta la documentazione e le informazioni utili alla risoluzione del malfunzionamento segnalato.

L'Impresa dovrà produrre, su base trimestrale, reportistica sintetica relativa ai malfunzionamenti riscontrati, differenziati per severità, e relativi livelli di servizio attesi.

I report dovranno riportare tutti gli elementi temporali necessari alla valutazione dell'erogazione del servizio (es: data e ora di: apertura segnalazione, presa in carico, contatto con committente, messa a disposizione della soluzione, chiusura, etc.).

4.2 Verifica di conformità

Nel corso delle attività contrattuali l'Amministrazione effettuerà, con cadenza trimestrale a partire dalla data di stipula del contratto, le attività di verifica di conformità dei servizi volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico.

La responsabilità dell'esecuzione della verifica di conformità è dell'Amministrazione, che esegue l'attività con il supporto del Fornitore.

- Le verifiche di conformità dei servizi di manutenzione verranno avviate, relativamente all'accertamento del rispetto dei livelli di servizio come riportati nel paragrafo 4.1, entro 20 (venti) giorni dal termine del relativo periodo di riferimento.

In caso di esito positivo, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il **Verbale di Verifica di Conformità**, che riporterà la **“Data di accettazione del servizio”** in cui sarà tracciato per ognuno degli interventi la conformità con i livelli di servizio attesi.