

**Classificazione del documento: CONSIP PUBLIC**

ALLEGATO 2 - CAPITOLATO TECNICO



## Indice

1.	PREMESSA	3
2.	CONTESTO	3
2.1	Contesto organizzativo	3
2.2	Contesto Tecnologico	4
3.	DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI	4
3.1	Oggetto della fornitura	4
4.	CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E SERVIZI RICHIESTI	5
4.1	Servizi di sottoscrizione del Prodotto Liferay Portal Enterprise Edition	5
4.2	Sottoscrizioni di componenti opzionali Add-On da listino	7
4.3	Sottoscrizione di componenti software opzionali di tipo ElasticSearch (ora <i>Liferay Enterprise Search Premium</i> )	7
4.4	Servizi di Supporto Specialistico	8
4.4.1	Servizi di consulenza specialistica	8
4.4.2	Servizi di Presidio e Supporto	9
4.4.2.1	Reperibilità telefonica	9
4.4.3	Servizi di supporto per Attività Critiche Programmate	10
4.4.4	Servizi di consulenza professionale Liferay	11
4.5	Servizi di Customer Advocate Specialist (CAS)	11
5.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	12
5.1	Luogo di lavoro	12
5.2	Consegna licenze e aggiornamenti	12
5.3	Assistenza e manutenzione	13
5.4	Modalità di erogazione della fornitura	14



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici relativi all'acquisizione di licenze e servizi Liferay Portal Enterprise Edition per il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Di seguito si elencano le principali definizioni utilizzate nel presente documento:

- *Fornitore*: si intende la/le impresa/e o il/i raggruppamento/i temporaneo/i o il/i consorzio/consorzi di imprese risultato/i aggiudicatario/aggiudicatari;
- *Produttore*: si intende Liferay Inc.;
- *Prodotto*: si intende il prodotto Liferay Portal Enterprise Edition;
- *MEF*: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- *Sogei*: si intende Sogei S.p.A.;
- *Giorni lavorativi*: si intendono i giorni della settimana compresi tra lunedì e venerdì, ad esclusione dei giorni festivi;
- *Committente*: si intende Sogei S.p.A.
- *Sottoscrizione*: pacchetto di codici di attivazione, codici di accesso a prodotti software, servizi di manutenzione e supporto su codice sorgente di pubblico dominio.

## 2. CONTESTO

### 2.1 Contesto organizzativo

Il prodotto Liferay Portal Enterprise Edition è utilizzato da Sogei nello sviluppo di portali intranet/internet e delle relative applicazioni di web content management.

L'utilizzo della tecnologia Liferay è cresciuto nel tempo e attualmente oggi Sogei gestisce, tramite i suddetti prodotti, numerosi portali pubblici e siti intranet tra i quali,

- Portale tessera sanitaria
- Portale NoiPA
- Portale Intranet MEF

È stata programmata, inoltre, la realizzazione di ulteriori progetti, tra i quali:

- Portale per il progetto Cambia Verso.
- Portale CloudiFy NoiPA
- La migrazione dei portali realizzati con Liferay 6.1 e Liferay 6.2 alla versione DXP
- Portale Servizi giudici
- Intranet entrate



Il parco installato Liferay prevede una compresenza di numerosi portali realizzati con la versione 6.2 affiancato ad altri portali realizzati con la versione DXP. I dati di dettaglio sono riportati nel successivo paragrafo 2.2 “Contesto Tecnologico”. Nell’arco della durata contrattuale si prevede la progressiva migrazione dei portali realizzati con tecnologia 6.2 verso la nuova versione DXP.

## 2.2 Contesto Tecnologico

I progetti descritti nel precedente paragrafo hanno in comune l’utilizzo di molteplici istanze della piattaforma Liferay, nei diversi ambienti operativi che costituiscono il Sistema Informativo Sogei.

In dettaglio, nella tabella seguente è riportata la situazione delle installazioni<sup>1</sup>, nei diversi ambienti operativi, suddivisa tra Economia e Finanze e ulteriormente suddivisa tra installazioni di versioni 6.X di Liferay e installazioni della versione DXP.

Ambiente operativo	Finanze		Economia	
	6.X	DXP	6.X	DXP
Produzione	33	18	29	7
Validazione	18	14	4	0
Disaster Recovery	10	0	0	0
Sviluppo	7	7	5	4

Il numero di istanze riportato nella tabella suddetta è riferito alla definizione standard di “server” delle condizioni di licenza Liferay, ovvero: “dispositivo fisico o virtuale, limitato a 1 (una) JVM e 8 (otto) unità centrali (core) o un numero inferiore delle stesse”.

Come descritto in precedenza, nell’arco della durata contrattuale è prevista l’installazione di ulteriori istanze del prodotto relative ai nuovi progetti pianificati o ad ulteriori esigenze del MEF ad oggi non prevedibili.

## 3. DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI

### 3.1 Oggetto della fornitura

L’oggetto della fornitura comprende:

- la fornitura di sottoscrizioni software Liferay di tipo Enterprise per le istanze della piattaforma Liferay Portal Enterprise Edition, già installate presso Sogei alla data di sottoscrizione del contratto, comprensiva dei servizi di supporto tecnico;

<sup>1</sup> Dati aggiornati alla data di pubblicazione del presente documento. La situazione effettiva all’avvio delle attività contrattuali potrebbe prevedere variazioni rispetto a quanto indicato.



- b) Il diritto di acquisto illimitato (anche detto modalità “unlimited”) di sottoscrizioni software Liferay di tipo Enterprise sia per tutte le nuove istanze della piattaforma che saranno installate nel corso di validità del contratto sia per l’adeguamento/aggiornamento delle sottoscrizioni software già installate alle variazioni nel numero di CPU/core della piattaforma hardware ospitante;
- c) la fornitura opzionale di sottoscrizioni software di tipo Enterprise (validità 12 mesi) per componenti software aggiuntive di tipo *Add-on* (di cui al listino disponibile sul sito Liferay allegato al Capitolato Tecnico) comprensive dei servizi di supporto tecnico, sino all’importo massimo previsto per l’acquisto opzionale come meglio dettagliato nel contratto;
- d) la fornitura di sottoscrizioni software di tipo Enterprise (validità 12 mesi) per componenti software aggiuntive di tipo *Liferay Enterprise Search Premium (ex Elasticsearch)* (meglio specificate di seguito);
- e) l’erogazione di servizi professionali in ambiente Liferay;
- f) l’erogazione di servizi di presidio e supporto on site;
- g) l’erogazione di servizi di reperibilità telefonica;
- h) l’erogazione di servizi di tipo Customer Advocate Specialist;
- i) l’erogazione di servizi di supporto per attività critiche programmate;
- j) l’erogazione di servizi di consulenza di tipo Liferay Global Services

da fornire ed erogare con le modalità descritte in dettaglio nel seguito del Capitolato Tecnico.

Come meglio dettagliato nel Contratto, Sogei, con l’acquisto delle sottoscrizioni, acquisisce direttamente anche la titolarità delle licenze per l’area Fiscalità, mentre, per le sottoscrizioni dedicate all’area Economia, la titolarità delle licenze sarà acquisita direttamente dal Ministero dell’Economia e delle Finanze.

Nella fornitura delle sottoscrizioni dovranno altresì essere previsti, a cura del Fornitore aggiudicatario, i seguenti servizi connessi (inclusi nel prezzo della fornitura):

- Consegna (su supporto fisico o via download)
- Reportistica/garanzia

#### 4. CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E SERVIZI RICHIESTI

##### 4.1 Servizi di sottoscrizione del Prodotto Liferay Portal Enterprise Edition

Sogei richiede la fornitura di sottoscrizioni software Liferay di tipo Enterprise per il proprio parco applicativo Liferay, attualmente così costituito:

Ambiente operativo	Finanze		Economia	
	6.X	DXP	6.x	DXP
Produzione	33	18	29	7
Validazione	18	14	4	0

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per la fornitura di sottoscrizioni e servizi professionali

Liferay per Sogei S.p.A. - ID 2109

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



Disaster Recovery	10	0	0	0
Sviluppo	7	7	5	4

Per le istanze del software già installate alla data di sottoscrizione del contratto, il Fornitore dovrà fornire a Sogei le relative sottoscrizioni comprensive del servizio di assistenza e manutenzione, come descritto nei successivi paragrafi, per l'intera durata contrattuale.

Il Fornitore dovrà inoltre mettere a disposizione di Sogei le eventuali nuove versioni e/o release e/o aggiornamenti del Prodotto, rilasciati periodicamente dal Produttore nel corso di validità del contratto.

In tale fornitura, si intendono comprese le versioni/release/aggiornamenti del Prodotto rilasciati precedentemente alla sottoscrizione del contratto.

Resta ferma la facoltà di Sogei di installare le nuove versioni/release/aggiornamenti o di continuare ad utilizzare le versioni precedenti, mantenendo per esse i servizi di assistenza e manutenzione.

Nel corso di validità del contratto, Sogei potrà sia installare nuove istanze del prodotto nelle quantità e per gli ambienti operativi che si renderanno necessarie per i nuovi progetti sia aggiornare/adequare le istanze del prodotto già installate al numero di core/CPU effettivamente utilizzati; il Fornitore, pertanto, si impegna a fornire, entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta, il software (su CD o mediante download da server) e/o i codici di attivazione richiesti dalla Sogei, senza limitazioni sul numero delle istanze e senza alcun onere aggiuntivo per Sogei o per il MEF (modalità "unlimited").

Le esigenze di installazione di nuove istanze saranno di volta in volta comunicate da Sogei al Fornitore; in ciascuna comunicazione Sogei indicherà i dettagli sul numero di istanze previste e sulla tipologia degli ambienti target.

Sogei, in seguito all'installazione, comunicherà al Fornitore, per ciascuna istanza installata, gli opportuni dati tecnici (a titolo di es., nome server, IP address, MAC address, ecc.); il Fornitore dovrà in risposta comunicare a Sogei i relativi codici di attivazione fermo restando che la consegna dovrà avvenire il limite dei cinque giorni lavorativi.

Per tutte le nuove istanze installate nel periodo di validità contrattuale e fino alla conclusione dello stesso, il Fornitore dovrà prestare i servizi di assistenza e manutenzione equivalenti a quelli prestati per le istanze già installate alla data di sottoscrizione del contratto e descritti nei successivi paragrafi.

Almeno 30 (trenta) giorni solari prima della scadenza del contratto ("Data di Consuntivazione"), la Committente rilascerà al Fornitore una dichiarazione attestante il numero delle istanze installate ed effettivamente utilizzate in quel momento nei diversi ambienti operativi ("Consuntivo finale") e tale conteggio sarà utilizzato ai fini di un eventuale successiva acquisizione.

Ai fini della redazione del consuntivo finale, la Committente potrà anche avvalersi del supporto fornito dal Fornitore, che, su richiesta della Committente, potrà affiancare la Committente stessa per l'effettuazione della certificazione.

La valorizzazione delle installazioni avvenute potrà essere effettuata secondo una duplice modalità, che tenga conto delle tecnologie di virtualizzazione dell'hardware sottostanti alla piattaforma software del prodotto:

- Conteggiando le singole istanze ("Server" secondo la definizione del Produttore) presenti nei diversi ambienti elaborativi;



- Conteggiando le unità di elaborazione (“Core” secondo la definizione del Produttore) utilizzate dalle istanze di prodotto installate. In questo secondo caso saranno considerati i “Core” virtuali.

#### 4.2 Sottoscrizioni di componenti opzionali Add-On da listino

Sogei, sulla base delle proprie esigenze e senza alcun obbligo, potrà acquistare dall’aggiudicatario le sottoscrizioni software di tipo Enterprise relative alle componenti aggiuntive (apps, portlets, templates, ecc.), che Liferay mette a disposizione degli utenti attraverso il proprio «Marketplace».

A tale scopo, allegato al presente Capitolato Tecnico è incluso un elenco riportante gli oggetti attualmente disponibili insieme al loro prezzo di listino.

I prezzi di listino sono riferibili al livello di assistenza di tipo GOLD e nel prezzo unitario relativo al canone annuo si intendono ricompresi i costi della licenza d’uso a tempo determinato (validità per 12 mesi) e i relativi servizi di assistenza e manutenzione (per 12 mesi);

Il listino potrà essere aggiornato, previa autorizzazione di Sogei, con l’introduzione di nuovi componenti che dovessero essersi resi disponibili sul Marketplace nel corso di vigenza contrattuale (aggiornamento tecnologico): l’Impresa, per tutta la durata del Contratto, può richiedere l’aggiornamento del listino per far fronte ad evoluzioni delle tecnologie relative alle licenze Liferay. Gli aggiornamenti dovranno essere adeguatamente motivati dal Fornitore, il quale dovrà, a tal fine, proporre la sostituzione di singoli prodotti (usciti di produzione) o l’aggiunta, a quelli già a listino, di prodotti funzionalmente equivalenti a quelli esistenti. La Committente si riserva la facoltà di valutare le proposte dell’Impresa e di approvarle. In seguito all’approvazione si procederà all’aggiornamento e/o all’ampliamento del listino, mantenendo comunque fermi gli sconti offerti.

Gli acquisti potranno essere effettuati fino alla concorrenza dell’importo massimo definito contrattualmente di cui alla lettera d) comma 1 art.14 S dello schema di contratto speciale.

Per tutti i componenti acquistati nel periodo di validità contrattuale, il Fornitore dovrà prestare (per tutta la durata della licenza) i servizi di assistenza e manutenzione descritti nel paragrafo 5.3 “Assistenza e manutenzione”.

#### 4.3 Sottoscrizione di componenti software opzionali di tipo ElasticSearch (ora Liferay Enterprise Search Premium)

Sogei, sulla base delle proprie esigenze e senza alcun obbligo, potrà acquistare dall’aggiudicatario le sottoscrizioni software di tipo Enterprise relative alle componenti aggiuntive Liferay Enterprise Search Premium nelle sue due diverse versioni (produzione e sviluppo).

Ciascuna componente fornita dovrà intendersi comprensiva di servizi di assistenza di livello Platinum e licenza d’uso per 12 (dodici) mesi.

Gli acquisti potranno essere effettuati fino a concorrenza dei valori massimi riportati nella tabella seguente:

	Finanze	Economia
--	---------	----------



Liferay Enterprise Search Premium Produzione	9	6
Liferay Enterprise Search Premium Sviluppo	3	3

#### 4.4 Servizi di Supporto Specialistico

Il fornitore si impegna ad erogare i servizi di supporto specialistico su tecnologia Liferay descritti nei paragrafi successivi. Le modalità di erogazione sono descritte al paragrafo 5 “Modalità di esecuzione della fornitura”.

##### 4.4.1 Servizi di consulenza specialistica

Il Fornitore si impegna a erogare servizi di consulenza specialistica sui prodotti della tecnologia Liferay, che dovranno essere eseguiti in modalità on-site presso le strutture Sogei collocate in Roma. Il servizio potrà essere richiesto nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria compresa tra le ore 09:00 e le ore 18:00, salvo eccezionali urgenze che implicheranno interventi anche al di fuori di tali orari e giorni senza alcun onere aggiuntivo e salvaguardando gli interessi della committente.

Tali interventi saranno concordati e saranno contenuti entro un massimale pari al 4% del relativo corrispettivo contrattuale.

Tali servizi sono finalizzati a supportare Sogei per le tematiche di elevato contenuto specialistico legate alla configurazione ed evoluzione degli ambienti operativi basati su piattaforma Liferay, come ad esempio:

- gli interventi di personalizzazione necessari per adattare il prodotto alle esigenze del MEF;
- il supporto all'evoluzione dei prodotti software e alla configurazione degli ambienti operativi (dimensionamento, profili autorizzativi, ecc.);
- l'analisi prestazionale e l'ottimizzazione dei sistemi;
- la realizzazione di prototipi.

Per l'erogazione dei servizi dovranno essere impiegate risorse con le competenze professionali rispondenti ai seguenti profili:

- Architetto;
- Senior Developer.

Le competenze che descrivono e definiscono i profili suddetti sono riportate in dettaglio nell'Appendice 1 al presente Capitolato tecnico.

Gli interventi di consulenza specialistica saranno richiesti da Sogei al Fornitore con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data prevista di inizio delle attività.

Il quantitativo massimo di giornate previsto nell'intero ambito contrattuale, suddiviso per figura professionale e per utilizzatore, è così ripartito:





Figura Professionale	Finanze	Economia
Architetto	219	128
Senior Developer	531	310

Nel costo dei servizi sono incluse le eventuali spese di trasferta del personale.

#### **4.4.2 Servizi di Presidio e Supporto**

L'attività si configura come un servizio di presidio presso la Sogei con finalità proattive per le azioni di Supporto, Consulenza e Problem Solving, sia in ambito applicativo sia sistemistico, relativo alla tecnologia Liferay.

Le principali linee di attività richieste potranno riguardare

- realizzazione di una struttura di servizio centralizzata per il delivery in produzione delle soluzioni;
- fornitura di supporto e consulenza diretta ai diversi gruppi di sviluppo;
- costituzione di una knowledge base delle best practice interne e degli standard da condividere tra i vari gruppi di progetto.
- assistenza al servizio CAS (vedi successivo paragrafo 4.5) nella catalogazione e diagnosi tecnica dei problemi segnalati costituendo un primo livello tecnico di assistenza e intervento

Per il servizio si prevede un utilizzo a consumo sulla base di un programma di interventi pianificato con i responsabili del servizio.

Per ogni linea di attività richiesta Sogei e l'Aggiudicatario concorderanno un Piano di Lavoro, sottoscritto dal responsabile del contratto Sogei e da un responsabile del Fornitore, in cui verranno specificati i contenuti dell'intervento, le risorse da impiegare, la stima di effort in giorni persona, la durata dell'intervento ed eventuali prodotti di output così come meglio specificato al paragrafo 5.4 "Modalità di erogazione della fornitura".

Il quantitativo massimo di giornate di consulenza richiesto nell'intero ambito contrattuale, suddiviso per figura professionale e per utilizzatore, è così ripartito:

Figura Professionale	Finanze
Junior Developer	630

##### **4.4.2.1 Reperibilità telefonica**

Il servizio è finalizzato a fornire una prima assistenza a distanza al personale Sogei per la risoluzione di problematiche che riguardano gli ambienti Liferay operati da Sogei.



Il servizio dovrà essere svolto da una figura professionale Junior Developer. Il servizio di reperibilità telefonica sarà attivato con preavviso di 15 gg. sulla base delle esigenze espresse da Sogei e/o dall'Amministrazione.

Il servizio dovrà essere operativo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, compresi i festivi senza interruzione.

Il servizio dovrà integrarsi con il servizio di Presidio e di Customer Advocate Specialist per gestire ciascuna richiesta di assistenza arrivata al servizio di reperibilità nell'ambito di un flusso organizzato che consenta di registrare le richieste, monitorarne lo stato, e inoltrarle ai servizi di supporto tecnico qualora il servizio di reperibilità non sia riuscito a risolvere il problema.

Entro 3 (tre) giorni dalla comunicazione del preavviso l'Aggiudicatario dovrà comunicare a Sogei il recapito telefonico da utilizzare per usufruire del servizio.

#### **4.4.3 Servizi di supporto per Attività Critiche Programmate**

Il servizio è finalizzato all'esecuzione di interventi programmati sui sistemi in Produzione presso Sogei per attività di Supporto alla Manutenzione Ordinaria o Straordinaria.

Il servizio verrà erogato in modalità progettuale a corpo così come meglio specificato al paragrafo 5.4 "Modalità di erogazione della fornitura".

Per l'erogazione dei servizi dovranno essere impiegate risorse con le competenze professionali rispondenti ai seguenti profili:

- Architetto;
- Senior Developer;
- Junior Developer.

Le competenze che descrivono e definiscono i profili suddetti sono riportate in dettaglio nell'Appendice 1 al presente Capitolato tecnico.

Gli interventi saranno richiesti da Sogei al Fornitore con 3 (tre) giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data prevista di inizio delle attività.

Per ogni intervento Sogei e il Fornitore concorderanno un Piano di Lavoro, sottoscritto dal responsabile del contratto Sogei e da un responsabile del Fornitore, in cui verranno specificati i contenuti dell'intervento, le risorse da impiegare, la stima di effort in giorni persona, la durata dell'intervento ed eventuali prodotti di output, così come meglio specificato al paragrafo 5.4 "Modalità di erogazione della fornitura".

Il quantitativo massimo di giornate di consulenza richiesto nell'intero ambito contrattuale, suddiviso per figura professionale e per utilizzatore, è così ripartito:

Figura Professionale	Finanze (gg./uomo)
Architetto	20



<b>Senior Developer</b>	50
<b>Junior Developer</b>	30

Nel costo dei servizi sono incluse le eventuali spese di trasferta del personale.

#### **4.4.4 Servizi di consulenza professionale Liferay**

Il servizio prevede l'esecuzione di attività di consulenza per la risoluzione di problematiche particolarmente critiche riguardanti gli ambienti e i prodotti Liferay.

La figura richiesta dovrà avere un profilo professionale pari almeno a quello previsto per il Developer Applicativo Senior e avere in più le seguenti peculiarità

- accesso diretto alle informazioni disponibili presso i centri di ingegneria/sviluppo di prodotto Liferay DXP;
- accesso diretto alle informazioni disponibili presso i centri di supporto Liferay;
- accesso diretto alle informazioni disponibili presso i team di product management di Liferay e conseguentemente alla ultima roadmap di prodotto.

Gli interventi saranno richiesti da Sogei al Fornitore con 3 (tre) giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data prevista di inizio delle attività.

Per ogni intervento Sogei e il Fornitore concorderanno un Piano di Lavoro, sottoscritto dal responsabile del contratto Sogei e da un responsabile del Fornitore, in cui verranno specificati i contenuti dell'intervento, le risorse da impiegare, la stima di effort in giorni persona, la durata dell'intervento ed eventuali prodotti di output, così come meglio specificato al paragrafo 5.4 "Modalità di erogazione della fornitura".

Si prevede un utilizzo progettuale a consumo per un massimale contrattuale pari a 60 giorni/uomo.

#### **4.5 Servizi di Customer Advocate Specialist (CAS)**

Il servizio ha la finalità di costituire un punto unico di raccordo e coordinamento tra i gruppi di progetto Sogei, i servizi di presidio e i team di assistenza con la finalità di raccogliere, monitorare, pianificare e agevolare la comunicazione tra i diversi attori coinvolti nella risoluzione di richieste di assistenza e supporto.

Le attività principali previste sono:

- garantire il collegamento tra le strutture Sogei, le strutture di intervento tecnico del fornitore e i team di supporto della Liferay;
- raccogliere e gestire informazioni tecniche e di dettaglio per agevolare la risoluzione dei problemi da parte del personale tecnico; attivare i gruppi tecnici di presidio e supporto interni o presso Liferay;



- monitorare lo stato dei ticket di assistenza aperti verificando la corretta assegnazione ai team di supporto; fornisce regolari aggiornamenti e report di sintesi sullo stato delle richieste di assistenza;
- supportare e agevolare la comunicazione tra le strutture di Sogei e i team tecnici del fornitore e della Liferay;
- supportare le strutture Sogei nell'accesso alle informazioni e alla documentazione di Liferay agevolando la circolazione delle informazioni relative ad aggiornamenti o modifiche rilevanti del prodotto.

Il servizio sarà erogato a canone e dovrà essere svolto in modalità continuativa in orario lavorativo dalle 09:00 alle 18:00 da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi per un impegno medio mensile stimato pari a ca. 0,5 FTE di una figura professionale con profilo professionale di tipo Junior Developer.

## **5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

### **5.1 Luogo di lavoro**

I servizi dovranno essere erogati presso la sede Sogei di via Mario Carucci 99 in Roma o presso altre sedi del comune di Roma indicate da Sogei e/o dall'Amministrazione.

### **5.2 Consegna licenze e aggiornamenti**

Entro 5 (cinque giorni) lavorativi dalla data di sottoscrizione del contratto Sogei comunicherà al fornitore la lista delle istanze di prodotto Liferay installate, rispetto alle quali la stessa intende acquisire le licenze d'uso.

Il fornitore, in seguito alla richiesta di cui sopra, è tenuto a consegnare alla committente le sottoscrizioni relative alle istanze di prodotto già installate, entro (5) cinque giorni solari dalla comunicazione della richiesta.

La Committente nel corso della vigenza contrattuale potrà richiedere in modalità "unlimited" la fornitura di: a) ulteriori sottoscrizioni, b) nuove versioni/release delle sottoscrizioni anche relative ad un diverso numero di CPU/core, c) aggiornamenti del prodotto.

Il Fornitore è tenuto a consegnare a Sogei i suddetti prodotti software (nuove istanze, nuove versioni/release, aggiornamenti) entro 15 (quindici) giorni solari dalle date di invio delle relative comunicazioni di richiesta.

Con specifico riferimento alle nuove istanze, il Fornitore dovrà inoltre consegnare a Sogei i codici di attivazione entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalle date di invio delle comunicazioni contenenti l'ordinativo e i dati tecnici necessari per la sua evasione.

La consegna potrà essere effettuata tramite e-mail.

La data di ricezione della e-mail da parte dell'Amministrazione rappresenterà la data di consegna della fornitura.

L'invio della e-mail è a totale ed esclusivo rischio del Fornitore.



I prodotti oggetto di fornitura saranno sottoposti a Verifica di conformità con le tempistiche e le modalità specificate nello Schema di Contratto.

### 5.3 Assistenza e manutenzione

Entro 5 (cinque) giorni dalla sottoscrizione del contratto, il Fornitore dovrà rendere disponibile, dandone comunicazione scritta a Sogei, un indirizzo e-mail e un numero telefonico tramite i quali comunicare al Fornitore la segnalazione dei malfunzionamenti rilevati, nonché l'indirizzo web del portale per la segnalazione dei malfunzionamenti in modalità self-service.

La validità temporale dei servizi di assistenza e manutenzione decorrerà, per ciascun prodotto oggetto di fornitura, dalla data di positivo esito della relativa verifica di conformità (data di accettazione della fornitura) come meglio specificato nello Schema di Contratto.

I servizi di assistenza e manutenzione dovranno essere erogati rispettando i livelli di servizio di seguito descritti.

Per tutte le istanze del prodotto già installate nel sistema informativo Sogei, per quelle che saranno installate nel corso di validità del contratto e per i componenti aggiuntivi acquistati di cui alle lett. b) e c) del paragrafo 3.1 del presente documento, il Fornitore deve garantire il servizio di assistenza e manutenzione, comprendente:

1. il servizio di assistenza telefonica per la segnalazione di guasti e/o richieste di supporto, con un tempo massimo di presa in carico pari a 4 ore lavorative e senza limitazioni nel numero di incidenti segnalati; il servizio di assistenza dovrà essere erogato in lingua italiana nell'orario 8-18 dal lunedì al venerdì;
2. l'accesso ad un portale web per la segnalazione di guasti e/o richieste di supporto, con un tempo massimo di presa in carico pari a 4 ore lavorative e senza limitazioni nel numero di incidenti segnalati; il portale web deve inoltre consentire a Sogei l'accesso al repository degli aggiornamenti disponibili per il Prodotto e dovrà essere attivo 24 ore su 24, 7 giorni alla settimana per 365 giorni l'anno;
3. la risoluzione degli incidenti segnalati da Sogei, con i livelli di servizio indicati di seguito in funzione del livello di gravità assegnato.

Nelle richieste di assistenza di cui ai punti 1 e 2, Sogei comunicherà al Fornitore il livello di gravità del problema, secondo la seguente classificazione:

**Livello di gravità 1:** indica a) un serio danno o la chiusura totale del sistema di produzione, oppure b) l'impossibilità di far funzionare le operazioni di sistema o le applicazioni "mission critical";

**Livello di gravità 2:** indica a) che il sistema è operativo seppure con funzionalità ridotte, oppure b) che il sistema è instabile con interruzioni periodiche, oppure c) che le applicazioni "mission critical", anche se non direttamente coinvolte, hanno registrato interruzioni sostanziali del sistema;

**Livello di gravità 3:** indica che il sistema è pienamente operativo, ma si riscontrano errori che, pur non incidendo sulla sua utilizzabilità, risultano non conformi alle specifiche.



In aggiunta al suddetto livello di gravità, Sogei comunicherà al Fornitore le opportune informazioni per l'analisi del problema e l'individuazione dell'anomalia, quali ad esempio la versione e la configurazione (aggiornamenti installati) del Prodotto, informazioni sull'hardware, sul sistema operativo, sul database e su eventuali software di terze parti presenti.

In funzione del livello di gravità assegnato il fornitore dovrà garantire i livelli di servizio minimi indicati nella tabella seguente:

GRAVITÀ	SOLUZIONE TEMPORANEA	SOLUZIONE DEFINITIVA
<b>1</b>	Entro 4 giorni lavorativi	Entro 15 giorni lavorativi
<b>2</b>	Entro 5 giorni lavorativi	Entro 20 giorni lavorativi
<b>3</b>	Entro 6 giorni lavorativi	Entro 25 giorni lavorativi

Resta inteso che qualora l'aggiudicatario abbia offerto livelli di servizio migliorativi tale tabella sarà considerata sostituita dalla tabella relativa ai livelli di servizio migliorativi.

#### **5.4 Modalità di erogazione della fornitura**

L'erogazione della fornitura dovrà avvenire nel rispetto degli standard e delle policy adottate da Sogei e/o dall'Amministrazione

Pertanto, si richiede che il Fornitore, in tutte le attività, rispetti i suddetti standard e le policy, li diffonda al proprio interno e li applichi proattivamente recependo tempestivamente eventuali variazioni.

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, in fase di avvio delle attività e per tutta la durata contrattuale, rispondano ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato e alle caratteristiche migliorative eventualmente offerte in sede di Offerta Tecnica. Tale rispondenza dovrà essere garantita anche in caso di integrazioni e/o sostituzioni di risorse.

Qualora il Fornitore debba procedere alla sostituzione di una risorsa dovrà darne formale comunicazione all'Amministrazione con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo e fornire entro due giorni lavorativi dalla sostituzione il curriculum vitae della risorsa proposta in sostituzione.

In ogni caso, Sogei si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza dei profili alle esigenze.

Per il personale ritenuto inadeguato, sia in fase di sostituzione sia durante la normale erogazione contrattuale, Sogei procederà alla richiesta formale di sostituzione e il fornitore dovrà fornire un curriculum vitae sostitutivo entro due giorni lavorativi dalla richiesta.



Il rispetto dei profili professionali minimi e/o delle date sopra indicate sarà considerato livello di servizio minimo e sarà monitorato tramite gli indicatori di qualità descritti nell'Appendice1 al presente Capitolato Tecnico "Profili\_Professionali, SLA e Indicatori di Qualità" . Il mancato rispetto dei suddetti livelli di servizio minimi potrà dare luogo alle penali contrattualmente previste.

Per quanto riguarda la fornitura di sottoscrizioni software delle componenti opzionali Add-On e Enterprise Search, qualora Sogei intenda esercitare l'opzione di acquisto procederà all'emissione di un ordine di fornitura che sarà trasmesso al Fornitore; in ciascun ordine Sogei indicherà la quantità e la tipologia dei componenti richiesti oltre agli eventuali altri dettagli tecnici necessari.

Il fornitore, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordine, dovrà consegnare a Sogei il software richiesto (su supporto fisico o come indirizzo internet dal quale scaricarlo direttamente) oltre agli eventuali codici seriali e di attivazione necessari per il suo funzionamento.

L'erogazione delle relative attività di assistenza e manutenzione associata alle sottoscrizioni e l'erogazione del servizio di Customer Advocate Specialist dovranno avvenire in modalità continuativa a partire dalla data di avvio della fornitura e per tutta la durata contrattuale.

Per quanto riguarda i servizi di supporto specialistico ovvero

- consulenza specialistica,
- presidio e supporto on site,
- supporto per le attività critiche programmate,
- professionali Liferay,

in generale, il processo di erogazione di ciascun servizio sarà attivato dal Committente e potrà essere richiesto, in base alle esigenze specifiche della committente e/o dell'Amministrazione, un intervento:

- *"a consumo"*: in questo caso la regolamentazione contrattuale del servizio (pianificazione e riepilogo delle risorse impegnate) è in giorni persona, con modalità a tempo e spesa. Gli importi saranno determinati sulla base del consumo effettivo e saranno corrisposti considerando le quantità effettivamente erogate e certificate nel consuntivo delle attività;
- *"a obiettivo"*. In questo caso gli interventi di carattere progettuale saranno quantificati in giorni persona, con modalità esecutiva a corpo, vale a dire che il corrispettivo sarà calcolato sulla base della stima iniziale approvata dall'Amministrazione e non in base ai giorni persona misurati a consuntivo.

Sulla base delle informazioni ricevute, il Fornitore dovrà fornire al Committente, entro 3 (tre) giorni dall'attivazione, formale comunicazione comprendente il Piano di Lavoro dell'intervento e la sua stima economica.

La stima dovrà includere, al minimo, i seguenti elementi:

- data prevista di inizio e fine attività;
- attività previste
- eventuali vincoli esterni;
- stime di impegno suddivise per profilo professionale impegnato.



Il Committente potrà:

- i. **approvare il Piano di Lavoro e autorizzare l'intervento.** In questo caso il Fornitore, una volta completato con esito positivo l'intervento, presenterà al Committente la rendicontazione a consuntivo dell'intervento che non potrà comunque superare la stima indicata in sede di attivazione a meno di imprevedibili eventi indipendenti dal fornitore che abbiano inciso in maniera significativa sulle sue attività e siano stati riconosciuti e autorizzati dal Committente;
- ii. **chiedere una revisione della stima e/o del Piano di lavoro.** In questo caso il Fornitore è tenuto a recepire, entro due giorni lavorativi dalla richiesta, le osservazioni aggiornando il piano di lavoro;
- iii. **annullare l'intervento.**

In tutti e tre i casi a), b) e c) l'attività preliminare di stima sarà considerata ricompresa nella fornitura e pertanto non darà origine a riconoscimenti economici ulteriori rispetto a quelli previsti e per l'intervento autorizzato. Nulla sarà invece riconosciuto per gli interventi annullati.

Al termine delle attività il Fornitore dovrà consegnare a Sogei e/o all'Amministrazione un *Rapporto di Intervento* nel quale saranno riepilogate le attività effettuate e le relative date effettive di intervento, indicando le motivazioni di eventuali difformità rispetto al piano iniziale approvato. Affinché sia considerato valido ai fini contrattuali, il Rapporto di Intervento dovrà essere visto dal Direttore dell'Esecuzione.

I servizi di reperibilità saranno erogati su richiesta del Committente che sarà comunicata entro 2 (due) giorni dall'attivazione. Eccezionalmente l'attivazione potrà essere richiesta con un solo giorno di anticipo.

Il servizio Customer Advocate Specialist dovrà essere erogato in modalità continuativa dal lunedì al venerdì con orario 9-18.

Il servizio dovrà garantire mensilmente la produzione di un documento di Riepilogo delle attività del Servizio CAS.

Il report dovrà puntualmente elencare sia la situazione delle diverse installazioni, dettagliando criticità, attività programmate e tempistiche, sia le attività di assistenza e supporto svolte nel periodo di riferimento integrandole con tutte le informazioni utili a monitorare l'erogazione del servizio (criticità, eventuali interruzioni, punti di attenzione, ecc.) e il rispetto degli SLA.

Tutti i servizi e le attività per le quali sia stato approvato un Piano di Lavoro ovvero sia stata concordato un termine di consegna di un elaborato (es. report, documenti tecnici, ecc) o di una componente software saranno monitorati ai fini del rispetto delle date di consegna e della pianificazione approvata.

Il mancato rispetto della pianificazione e/o delle date di consegna Sogei e/o l'Amministrazione, valutato tramite l'elaborazione degli indicatori di qualità di cui all'Appendice 2, potrà dare luogo all'applicazione delle penali contrattualmente previste.

Per tutti i servizi erogati, al fine di procedere con le relative Verifiche di Conformità di cui all'articolo 9 S del Contratto Parte Speciale, il Fornitore dovrà predisporre un report trimestrale con l'evidenza degli





interventi effettuati e/o dei servizi e delle prestazioni rese, completo anche dei livelli di servizio relativi alle attività svolte.