



**GARA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DELLE LICENZE E SUPPORTO SPECIALISTICO
SULLA PIATTAFORMA EXALEAD DI SOGEI – ID 1750**

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1	PREMESSA	3
2	OGGETTO E DURATA.....	3
3	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	4
3.1	Servizio di Manutenzione software.....	4
3.2	Servizio di Supporto Specialistico.....	8
3.2.1	<i>Profili professionali richiesti</i>	<i>10</i>
3.2.1.1	<i>Architetto di sistema.....</i>	<i>10</i>
3.2.1.2	<i>Specialista di prodotto.....</i>	<i>10</i>
4	RUOLI RICHIESTI	11
4.1	Responsabile delle attività contrattuali	11
5	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	12
6	LUOGO DI SVOLGIMENTO	12
7	RISERVATEZZA.....	12
8	VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL SERVIZIO	13
9	AZIONI CONTRATTUALI.....	13
9.1	Rilievi	14
9.2	Penali	14
10	INDICATORI DI QUALITÀ	14
10.1	TPC – Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento.....	16
10.2	TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in Esercizio	17
10.3	RSSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico.....	17



1 PREMESSA

Il presente Capitolato riguarda il servizio di manutenzione del Software Exalead sulla base del quale è stato realizzato il progetto “Monitoraggio di attività di riscossione di Equitalia”.

Tale progetto riguarda sia la rendicontazione agli Enti sia attività di monitoraggio interno della riscossione effettuate da Equitalia.

La piattaforma software Exalead rappresenta il motore di Enterprise Search per la ricerca di informazioni provenienti da diverse fonti dati strutturate e non strutturate all'interno dell'organizzazione aziendale.

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 il servizio oggetto del presente Capitolato;
- Sogei: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio.

Sogei si riserva, nel corso del periodo contrattuale, di effettuare l'adeguamento dei prodotti alle nuove versioni rese disponibili dai fornitori. All'atto dell'affidamento di un'applicazione sono fornite indicazioni sulle versioni dei prodotti necessari allo svolgimento delle attività, qualora queste versioni siano diverse rispetto a quelle indicate nel presente capitolato tecnico.

È cura della Società provvedere, a proprie spese, presso proprie sedi, alle apparecchiature ed ai prodotti, con relative licenze di uso, necessari allo svolgimento delle attività.

2 OGGETTO E DURATA

I principali obiettivi che Sogei ed Equitalia intendono perseguire con la presente iniziativa si possono riassumere nei seguenti punti:



- Assicurare la diagnosi e la rimozione dei malfunzionamenti sul software in esercizio e gli interventi necessari alle applicazioni per innalzamento di versione del software di base e/o di tecnologia per adeguamenti richiesti da Equitalia;
- Avvalersi di competenze specialistiche a supporto dei gruppi di lavoro Sogei per l'approfondimento di tematiche legate alla personalizzazione del prodotto e alla configurazione ed ottimizzazione degli ambienti applicativi di esercizio.

In questo ambito il progetto gestisce attualmente circa 10Mld di record e, al momento, è realizzato su 3 ambienti logici:

- Ambiente di Test : 1 Virtual Machine SO Red Hat
- Ambiente di Validazione : 1 Virtual Machine SO Red Hat
- Ambiente di Produzione : 12 Server IBM HS23 SO Red Hat,
1 Server virtuale per Gateway.

La presente acquisizione ha quindi per oggetto:

1. il **servizio di manutenzione** della piattaforma software di Enterprise Search Exalead di Sogei, sulla base del quale è stata sviluppata la soluzione di monitoraggio della attività di riscossione di Equitalia, per gli ambienti applicativi di test/validazione e l'ambiente di esercizio, per una durata di 24 mesi (con facoltà di recedere alla scadenza dei primi 12) a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto;
2. il relativo servizio di **supporto specialistico**, per un totale di 80 gg.pp. da erogare a consumo su richiesta di Sogei, nell'arco temporale di vigenza del contratto.

3 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE

La Società dovrà effettuare, a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto e per un periodo complessivo massimo di 24 (ventiquattro) mesi, il servizio di manutenzione della piattaforma software di Enterprise Search Exalead di Sogei, a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale secondo i termini e le modalità previste nel presente capitolato.

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare il servizio di manutenzione, al fine di garantire la piena funzionalità del prodotto software ed avere la capacità di gestire gli interventi in maniera tempestiva e tracciabile, secondo i livelli di servizio richiesti.

Le comunicazioni e le richieste di Sogei alla Società aggiudicataria potranno essere effettuate tramite email, numero telefonico, fax o anche attraverso un sito web messo a disposizione della Società.



La struttura di assistenza tecnica dovrà garantire l'intervento di assistenza tecnica con i livelli di servizio dettagliati nel paragrafo 9 Indicatori di qualità.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno a cura ed a carico della Società, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

A fronte degli interventi di manutenzione, tutti i prodotti aggiornati e l'eventuale nuova documentazione a corredo dovranno essere consegnati presso la medesima sede di utilizzo dei prodotti riparati e/o sostituiti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti, quindi dovrà in particolare:

- prendere in carico ed analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica rilevata;
- notificare a Sogei tramite email l'apertura dell'intervento riportando data e orario di accettazione;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale Sogei l'effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione, comunicando tramite email le cause del disservizio.

Il servizio di manutenzione che la Società si impegna ad effettuare comprende:

- a) la fornitura dei mezzi di comunicazione di cui al paragrafo 4 per segnalare gli errori che eventualmente si riscontrino nel prodotto e nella documentazione ad esso connessa;
- b) la fornitura di aggiornamenti e/o nuove versioni dei prodotti (i.e. nuove release, correzioni, aggiornamenti e miglioramenti), insieme alla relativa documentazione e manualistica aggiornata in italiano, fino al termine del servizio di manutenzione previsto dal Contratto;
- c) la fornitura di correzioni di codici al fine di eliminare i malfunzionamenti dei prodotti, rendendoli così conformi alle specifiche di funzionamento della versione più recente dei prodotti software stessi;
- d) la sostituzione gratuita dei prodotti software qualora il supporto ottico o magnetico sul quale i prodotti sono stati forniti sia distrutto o danneggiato e renda inutilizzabile il prodotto.

La Società dovrà garantire la fornitura degli aggiornamenti del software e la relativa documentazione e manualistica, entro 30 giorni dalla data del loro rilascio sul mercato italiano; sarà cura di Sogei valutarne l'applicabilità, riservandosi la facoltà di non installare gli aggiornamenti consegnati.

La Società prende atto che per l'esecuzione delle attività di cui alla precedente lettera d) dovrà provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti, rilasciati dal produttore nel corso di durata del presente contratto, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi segnalati da Sogei.

Di seguito sono indicati i livelli di servizio richiesti per l'espletamento dei servizi oggetto della fornitura, unitamente ai relativi servizi di assistenza, supporto e manutenzione.



Gravità malfunzionamento	Tempo di presa in carico del malfunzionamento	Tempo di risoluzione	Tempo di follow up
Alta (Severità 1)	1 ora lavorativa	La Società si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro tre (3) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.	Qualora la Società valutasse non sufficienti i tempi di risoluzione previsti, entro otto (8) ore lavorative dalla presa in carico dovrà comunicarlo a Sogei per definire congiuntamente i nuovi tempi di risoluzione del malfunzionamento.
Media (Severità 2)	3 giorni lavorativi	La Società si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro cinque (5) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.	Qualora la Società valutasse non sufficienti i tempi di risoluzione previsti, entro ventiquattro (24) ore lavorative dalla presa in carico dovrà comunicarlo a Sogei per definire congiuntamente i nuovi tempi di risoluzione del malfunzionamento.
Bassa (Severità 3)	6 giorni lavorativi	La Società si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro dieci (10) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.	Qualora la Società valutasse non sufficienti i tempi di risoluzione previsti, entro trentasei (36) ore lavorative dalla presa in carico dovrà comunicarlo a Sogei per definire congiuntamente i nuovi tempi di risoluzione del malfunzionamento.

Ai fini di cui alla precedente tabella le Parti si danno atto che per ore lavorative si intende l'intervallo orario dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, escluse le sole festività nazionali.

Le Parti si danno atto che ai fini della individuazione della tipologia di gravità di malfunzionamento in essere, faranno fede le seguenti definizioni:

- Alta: un prodotto della soluzione software adottata non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata;
- Media: un prodotto non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste;



- Bassa: alcune funzionalità secondarie della soluzione adottata risultano degradate o non corrispondenti agli standard richiesti.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali per ritardato adempimento o ritardato ripristino, specificate nel contratto.

A seguito del follow up di cui sopra, qualora in contraddittorio fra le parti si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore a quello indicato nella tabella precedente, le parti concorderanno il termine per la correzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Nell'ipotesi prevista, e comunque nei casi di malfunzionamento di gravità Alta la società dovrà, comunque, fornire una soluzione temporanea (workaround) al malfunzionamento e 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.

I malfunzionamenti sono notificati attraverso apposita Comunicazione di Rilevazione errori, contenente:

- Descrizione dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi;
- Livello di impatto sull'operatività del sistema, in termini di:
 - Anomalia bloccante se compromette l'operatività delle principali funzionalità dell'applicazione;
 - Anomalia grave se interdice l'utilizzo di una funzionalità;
 - Anomalia lieve se comporta solo appesantimento dell'operatività ma non la compromette;
- Eventuali soluzioni di bypass adottate dalla Sogei nel caso di anomalie bloccanti per ripristinare almeno in parte l'operatività del sistema;
- La data richiesta per la chiusura dell'intervento;
- Il luogo di svolgimento delle attività.

A fronte di aggiornamenti o a conclusione di interventi di manutenzione o a conclusione di una richiesta di intervento, i prodotti aggiornati e la relativa documentazione, se aggiornata, dovranno essere:

- consegnati presso la sede della Sogei in Roma via Mario Carucci 99, con accesso da via Mario Carucci 125-varco consegna merci

e/o

- resi disponibili mediante trasmissione dell'indirizzo web dal quale scaricarli.

Sarà cura della Società fornire a Sogei tutti i prodotti attraverso supporti informatici esenti da virus.



In ogni caso la Società dovrà inviare all'indirizzo asset_sw@sogei.it ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo l'impresa si impegna a comunicare i dati relativi a: Produttore, Nome licenza, Unità di misura, Quantità, Prezzo unitario, Versione e Sistema Operativo. Sempre all'indirizzo asset_sw@sogei.it dovranno essere inviati il link da cui scaricare la licenza d'uso, o, in alternativa, la chiave di accesso che consente di scaricare la licenza dal portale della Società o la licenza stessa. La casella di posta asset_sw@sogei.it dovrà essere inoltre utilizzata per segnalare la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

La consegna degli aggiornamenti e/o delle nuove versioni sarà formalizzata tramite un apposito verbale di consegna. La Sogei effettuerà in proprio la verifica formale della consegna i cui esiti saranno formalizzati nel verbale di consegna. In caso di esito negativo della verifica, ferma restando l'adozione delle azioni contrattuali di cui al paragrafo 8, ivi compresa l'applicazione di rilievi e penali, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà comunicato dalla Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrate. Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, Sogei procederà ad una nuova verifica.

La Società può comunicare la rimozione dell'anomalia per le vie brevi, (fax o email) ma è comunque tenuta a restituire il modulo Comunicazione di Rilevazione errori completato con la data e l'ora di comunicazione di chiusura dell'intervento, la descrizione degli interventi e le eventuali modifiche della documentazione. La Società è tenuta a fornire alla Sogei i componenti della soluzione modificati a seguito dell'intervento ed il relativo codice sorgente, qualora l'intervento riguardi le personalizzazioni della soluzione software realizzate per la Sogei.

In caso di malfunzionamento è fondamentale, quindi, che la documentazione relativa all'intervento sia aggiornata e riporti tutte le date in grado di attestare il rispetto dei livelli di servizio.

Per circostanze oggettive che impedissero alla Società il rispetto dei tempi di ripristino, quali:

- manifestata indisponibilità di Sogei a consentire l'intervento del tecnico per la manutenzione;
- indisponibilità dei referenti al momento della visita del tecnico per la manutenzione, laddove ciò renda impossibile l'esecuzione dell'intervento;
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dalla Società, che impedisca il ripristino dell'apparato nei tempi previsti

la Società stessa dovrà documentare tali circostanze con appositi rapporti convalidati e firmati dal responsabile Sogei.

3.2 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Il Servizio di Supporto Specialistico comprende un insieme integrato di attività che garantisca supporto per tutte le esigenze specifiche di Sogei legate alla gestione e all'evoluzione della piattaforma software di Enterprise Search Exalead.

Il servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprende:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per l'affidamento dei servizi di manutenzione delle licenze e supporto specialistico sulla piattaforma Exalead di Sogei - ID 1750

Capitolato Tecnico



- la configurazione e l'integrazione dei prodotti software;
- il test di funzionamento sistemistico ed applicativo del sistema;
- supporto alle scelte architetturelle inerenti i prodotti;
- il supporto all'evoluzione dei prodotti software installati e alle modalità di configurazione;
- il tuning del software.

E' richiesta la disponibilità di un plafond di **80 (ottanta) giornate** complessive, da erogare su richiesta di Sogei. Il servizio di supporto specialistico sarà erogato da un team di risorse secondo un mix di figure professionali, così composto:

Figura professionale	Percentuale di utilizzo
Architetto di Sistema	50%
Specialista di prodotto	50%

La stima complessiva in giorni uomo riportata rappresenta un valore di riferimento per il Fornitore. In nessun caso questo valore stimato potrà essere considerato un vincolo per la Committente.

Sogei attiverà il servizio, indicando i relativi impieghi presunti delle figure professionali, mediante apposita comunicazione all'Impresa, la quale procederà all'erogazione del servizio entro i termini previsti in Capitolato, pena l'applicazione delle penali.

Il servizio dovrà essere attivato entro 3 (tre) giorni lavorativi rispetto alla data di inizio attività prevista nella comunicazione stessa, pena l'applicazione delle penali di cui al contratto. Il termine utile per l'erogazione del servizio decorre dalla spedizione della comunicazione. A valle dell'attivazione, il Fornitore, su richiesta di Sogei, dovrà presentare un Piano di lavoro.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante apposito documento, chiamato "Nota d'Intervento", riportante le giornate erogate da ciascuna risorsa, il periodo di riferimento e l'attività eseguita e sarà sottoposto all'approvazione di Sogei.

Le attività di supporto specialistico dovranno essere richieste secondo le modalità di contatto descritte nel presente capitolato tecnico, erogate dal Fornitore nel periodo contrattuale in maniera non continuativa e essere svolte a Roma presso le sedi di Sogei, dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica ed i festivi, durante il normale orario lavorativo compreso di norma dalle 9:00 alle 18:00. Qualora, per esigenze legate al servizio, Sogei richieda di lavorare anche nei giorni festivi, non è corrisposto alla Società nessun compenso aggiuntivo. Tali richieste non superano il 10% dell'impegno complessivo previsto dal contratto.

Il dimensionamento delle attività (i.e. task/progetti), in termini di effort, dovrà essere effettuato con la metrica dei giorni persona, sia a preventivo (stima) che a consuntivo. Tali valori andranno comunque indicati nel piano di lavoro.



Nel caso in cui, durante lo svolgimento delle attività, la Committente richieda modifiche all'ambito di intervento richiesto, si potrà procedere ad una variazione della stima dell'effort, che dovrà comunque essere approvata dalla Committente stessa.

3.2.1 Profili professionali richiesti

3.2.1.1 Architetto di sistema

Tale figura professionale deve essere in grado di svolgere in particolare le seguenti attività:

- stesura delle specifiche tecnico-funzionali;
- definizione delle eventuali interfacce con sistemi alimentanti;
- definizione delle fasi di impianto iniziale e di aggiornamento dei dati.

Inoltre, deve coordinare il personale tecnico e fornire assistenza nell'ambito delle attività di monitoraggio e gestione delle applicazioni e della base informativa.

Requisiti obbligatori:

- esperienza complessiva di almeno 8 anni, di cui almeno 4 sulla piattaforma Exalead;
- conoscenza di strumenti e metodi di Project Management;
- conoscenza dei paradigmi di progettazione architetture orientati alla SOA e relative tecnologie;
- conoscenza di metodologie e standard di sicurezza;
- conoscenza delle tematiche infrastrutturali riguardanti la cooperazione applicativa;
- coordinamento di gruppi di lavoro;
- stima di risorse e tempi di realizzazione di progetti.

3.2.1.2 Specialista di prodotto

Tale figura professionale deve essere in grado di svolgere in particolare le seguenti attività:

- Parametrizzazione dei componenti della piattaforma Exalead, gestione degli interventi da attuare per l'integrazione della soluzione nella realtà operativa dell'Amministrazione, con riferimento in particolare a:
 - connettori o web services per l'accesso ai dati;
 - tracciamento e logging delle operazioni;
 - sicurezza e profilazione;
 - customizzazione dell'interfaccia utente e realizzazione delle interfacce software necessarie all'integrazione con prodotti già in uso nei rispettivi ambienti;
 - realizzazione delle interfacce software necessarie al caricamento delle informazioni.



- Predisporre specifiche di progetto;
- Progettare test integrati.

Requisiti Obbligatori:

- esperienza di almeno 3 anni sulla piattaforma Exalead;
- buona conoscenza di concetti di programmazione OO ed esperienza di sviluppo di applicazioni J2EE;
- conoscenza di WebSphere Application Server.

4 RUOLI RICHIESTI

La Committente si riserva la facoltà di esaminare le risorse messe a disposizione dalla Società, per verificarne i livelli di conoscenza e la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste. Nel caso in cui la Committente non fornisca l'approvazione delle risorse proposte, il Fornitore si obbliga a procedere alla sostituzione delle risorse umane entro il termine di 7 (sette) giorni dalla comunicazione da parte di Sogei e a garantire la continuità del team di lavoro.

Qualora la sostituzione fosse fatta in ritardo o la nuova risorsa fosse ancora inadeguata e si dovesse ricorrere a un'ulteriore sostituzione, verranno applicate le penali secondo le modalità previste dallo schema di contratto.

La Società dovrà curare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse, per garantire il pieno svolgimento delle attività di supporto per l'evoluzione tecnologica e di attuazione dell'eventuale adeguamento della piattaforma a nuove versioni.

La Società dovrà mettere a disposizione le risorse in conformità con la tipologia richiesta, con la quantità richiesta e con le date previste per l'inizio delle singole attività secondo quanto indicato nel Verbale d'Affidamento (o comunicazione esecutiva).

4.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

Prima della stipula del contratto, la Società dovrà comunicare alla Sogei il nominativo e i riferimenti del proprio rappresentante designato quale Responsabile delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico della Sogei per l'organizzazione ed il coordinamento delle risorse della Società che saranno impegnate nelle attività contrattuali.

Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il Responsabile delle attività contrattuali dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi.

Sarà cura del Responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna della documentazione prevista nei paragrafi successivi.



Il Responsabile delle attività contrattuali dovrà in particolare:

- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- fornire i risultati sugli indicatori di qualità;
- riferire ed intervenire su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti.

5 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società comunicherà a Sogei, entro 10 (dieci) giorni dalla sottoscrizione del contratto, un indirizzo e-mail, un numero telefonico, un numero di fax ed un eventuale indirizzo web per l'espletamento dei servizi disciplinati nel presente Capitolato e la cui organizzazione e gestione dovrà essere a carico della Società.

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 LUOGO DI SVOLGIMENTO

Il luogo di consegna e di svolgimento delle attività è presso la sede Sogei sita in Roma, in Via M. Carucci 99 o presso altre sedi della Società. Le spese di trasferta del personale impiegato nelle attività sono a carico della Società.

7 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



8 VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL SERVIZIO

La Sogei effettuerà, con una cadenza almeno trimestrale, tutte le verifiche che riterrà necessarie per accertare la conformità della fornitura a quanto specificato nel presente Capitolato.

La Verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 102 del D. Lgs. n. 50/2016. Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo in caso le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale. Nel caso di esito positivo della Verifica di conformità il verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

In caso di esito negativo della Verifica, ferma restando l'adozione delle azioni contrattuali di cui al paragrafo 8, ivi compresa l'applicazione dei rilievi e delle penali, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà comunicato dalla Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrate. Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, Sogei procederà ad una nuova Verifica.

In caso di ulteriore esito negativo della Verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

9 AZIONI CONTRATTUALI

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore che della Committente, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi del Fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.



Segue un approfondimento degli istituti a tutela della qualità dell'erogazione della fornitura.

9.1 RILIEVI

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente conseguenti al non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto, oltre a quanto esplicitamente previsto, potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali, secondo quanto previsto nel presente capitolato tecnico e determinato nel contratto.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione della Committente, dai responsabili di servizio della Committente e/o da strutture della Committente preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Committente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni.

9.2 PENALI

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o che ha generato disservizi e/o ritardi e/o che ha cagionato un danno all'utilizzatore) da Sogei al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo, in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

10 INDICATORI DI QUALITÀ

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti di seguito.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici.

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a proporre ed utilizzare un adeguato strumento.

Sogei si riserva la possibilità di indicare lo strumento da utilizzare per questo scopo che dovrà essere recepito ed utilizzato dal Fornitore; in un eventuale periodo transitorio, valutato congiuntamente necessario per la predisposizione di un nuovo strumento indicato da Sogei, il Fornitore si impegna ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

In particolare, le informazioni minime da censire e rendicontare, per il periodo di riferimento sullo strumento



preposto, sono:

- Per le richieste di Manutenzione SW:
 - Data di apertura della segnalazione del malfunzionamento,
 - Data di presa in carico del malfunzionamento,
 - Data prevista di chiusura del malfunzionamento,
 - Data effettiva di chiusura del malfunzionamento;
- Per le richieste di Supporto Specialistico:
 - Numero di rilievi formalizzati.

Nei successivi paragrafi sono descritti gli indicatori di qualità della fornitura. Ogni indicatore di qualità è descritto, in modo privo di ambiguità, con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui misurare,
- l'indicatore, i dati elementari da rilevare per la misura,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo ed i relativi arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali conseguenti al non raggiungimento degli obiettivi (azioni correttive, procedure di escalation, penali, ecc.),
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un servizio).

Di seguito sono elencati gli indicatori di qualità scelti per la fornitura, evidenziando l'applicabilità ai servizi contrattuali.

	Manutenzion e SW	Supporto Specialistico
TPC – Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento	X	
TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio	X	
RSSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico		X



10.1 TPC – TEMPESTIVITÀ DELLA PRESA IN CARICO DELLA SEGNALAZIONE DEL MALFUNZIONAMENTO

Per presa in carico si intende il riscontro del Fornitore a fronte della apertura di una segnalazione di malfunzionamento della soluzione.

La misurazione decorre dalla data/ora di apertura della segnalazione effettuata attraverso il canale internet o canale telefonico.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Segnalazioni di malfunzionamenti, dipendenti dalla severità attribuita alla segnalazione stessa, prese in carico dal Fornitore entro i tempi stabiliti		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data e Ora (hh/mm/ss) della effettuazione della segnalazione (Data_assegnaz)Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della segnalazione (Data_presaincarico)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le segnalazioni effettuate dal Committente nel periodo di riferimento		
Formule	$TPC_Sev1 = Data_presaincarico - Data_assegnaz$ $TPC_Sev2 = Data_presaincarico - Data_assegnaz$ $TPC_Sev3 = Data_presaincarico - Data_assegnaz$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia		Severità 1	Severità 2
	TPC	Severità 3	
Azioni contrattuali	Il non rispetto dei valori di soglia comporterà l'applicazione della penale <i>"Intempestività nella presa in carico del servizio di Manutenzione Correttiva"</i> .		
Eccezioni	Nessuna		



10.2 TROI – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ IN ESERCIZIO

La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino della soluzione in esercizio eseguito durante l'erogazione della fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività della piattaforma software Exalead in esercizio a seguito di un malfunzionamento		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore <i>[fase attivazione](inizio)</i> Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione <i>[fase esecuzione] (termine)</i> Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>TRO</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TROI = \text{termine} - \text{inizio} - TRO \text{ (ore, minuti)}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia		Categoria 1	Categoria 2
	TROI	≤ 3 giorni lavorativi	≤ 5 giorni lavorativi
			Categoria 3
			≤ 10 giorni lavorativi
Azioni contrattuali	Il non rispetto dei valori di soglia comporterà l'applicazione della penale "Intempestività nel ripristino del servizio di Manutenzione Correttiva" .		
Eccezioni	Nessuna		

10.3 RSSS – RILIEVI SUL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Ai fini della rilevazione del presente indicatore saranno conteggiati, in sede di verifica di conformità:

- Il mancato rispetto della data di consegna di un prodotto del servizio di Supporto Specialistico;



- la mancata approvazione di un prodotto del servizio di Supporto Specialistico.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico (<i>Nrilievi_Cons</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Supporto Specialistico e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSSS = Nrilievi_SuppSpec$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSSS \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " <i>Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Specialistico</i> ".		
Eccezioni	Nessuna		