

CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

GARA PER L'ACQUISIZIONE DI STRUMENTI SOFTWARE PER LA GESTIONE DEGLI OUTPUT DEI JOB IN AMBIENTE JES2 MAINFRAME, CON RELATIVI SERVIZI DI MANUTENZIONE E SUPPORTO SPECIALISTICO, PER IL SISTEMA INFORMATICO DI SOGEI SPA.

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	GLOSSARIO ED ACRONIMI .....	4
<b>2</b>	<b>IL CONTESTO .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>6</b>
3.1	OGGETTO.....	6
3.2	DURATA .....	6
3.3	LUOGO .....	6
3.4	CARATTERISTICHE DEL SITE SOGEI .....	6
<b>4</b>	<b>DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA.....</b>	<b>8</b>
4.1	DESCRIZIONE DEL PRODOTTO E DELLA LICENZA .....	8
4.1.1	<i>Caratteristiche minime del prodotto e della licenza .....</i>	<i>8</i>
4.2	SERVIZI PROFESSIONALI DI SUPPORTO SPECIALISTICO .....	9
4.2.1	<i>Servizi professionali di supporto specialistico .....</i>	<i>9</i>
4.2.2	<i>Figure Professionali.....</i>	<i>10</i>
4.3	EROGAZIONE E CONSUNTIVAZIONE DEI SERVIZI SPECIALISTICI .....	12
4.4	SERVIZI DI MANUTENZIONE .....	13
<b>5</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>15</b>
5.1	PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE.....	15
5.1.1	<i>Start-up della fornitura e pianificazione .....</i>	<i>15</i>
5.1.2	<i>Consegna Documentazione.....</i>	<i>16</i>
5.1.3	<i>Aggiornamento del Piano di Lavoro.....</i>	<i>16</i>
5.1.4	<i>Consuntivo attività.....</i>	<i>17</i>
5.1.5	<i>Stato Avanzamento Lavori.....</i>	<i>17</i>
5.2	GARANZIA .....	17
<b>6</b>	<b>VERIFICHE DI CONFORMITA' .....</b>	<b>18</b>
6.1	VERIFICA DI CONFORMITÀ DELLA SOLUZIONE AD INIZIO FORNITURA .....	18
6.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE .....	18

## 1 PREMESSA

Il presente Capitolato ha lo scopo di descrivere gli oggetti della fornitura di prodotti software e dei relativi servizi per il Sistema informatico di Sogei S.p.A. in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Nel capitolo 1 vengono definiti i termini che saranno utilizzati nel presente Capitolato (Glossario), mentre nel capitolo 2 viene descritto il contesto in cui si inserisce la fornitura.

Il capitolo 3 riporta sinteticamente l'oggetto della fornitura della Soluzione Software e dei servizi.

Il capitolo 4 descrive in modo più approfondito le caratteristiche della fornitura, specificando gli obiettivi, il dimensionamento, i requisiti specifici, i requisiti minimi e le caratteristiche dei servizi professionali di supporto richiesti.

Il capitolo 5 descrive le modalità di gestione della fornitura e la pianificazione delle attività.

Il capitolo 6 è dedicato al tema delle verifiche di conformità.

Nel corpo del presente capitolato i termini e le espressioni di seguito indicati devono essere interpretati secondo le seguenti definizioni:

**Fornitore:** l'Impresa aggiudicataria della presente procedura di gara;

**Consip:** CONSIP S.p.A., la stazione appaltante della presente gara a procedura aperta;

**Sogei:** indica la SOGEI – Società Generale d'Informatica S.p.A.;

**Amministrazione:** indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'Economia e delle Finanze;

**Società:** il soggetto aggiudicatario della presente procedura;

**Capitolato Tecnico:** il presente documento;

**Gara:** si intende la gara europea che viene espletata a fronte di questo capitolato;

**Committente:** la Sogei S.p.A. ovvero la società responsabile del contratto;

**Sistema Informativo:** indica il sistema informativo della fiscalità con sede in Roma, Via Carucci n. 99

**Fornitura:** indica nel suo complesso la cessione delle licenze d'uso dei prodotti software, nonché l'erogazione dei servizi;

**Prodotti software:** indica indistintamente il software oggetto della fornitura, referenziato nel presente Capitolato Tecnico;

**Relazione Tecnica:** indica il documento redatto dalla *Società* e presentato a corredo dell'offerta, contenente la descrizione tecnica dettagliata della *Fornitura*, la struttura organizzativa e le modalità di espletamento dei servizi richiesti;

**Malfunzionamento:** 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;

Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di software per la gestione degli output dei job in ambiente JES2 Mainframe, manutenzione e supporto specialistico per il Sistema Informatico di Sogei

Allegato 5 – Capitolato Tecnico

**Responsabile del progetto/servizio:** soggetto individuato dal Committente, che per una determinata attività progettuale o per un servizio, assume la responsabilità della conduzione dello stesso e, in particolare, costituisce l'interlocutore principale del Fornitore nell'esecuzione delle attività;

**Utente:** l'utente finale, di qualsiasi Amministrazione o Ente della PA o professionisti, o il cliente che accede alla Soluzione software;

## 1.1 GLOSSARIO ed ACRONIMI

**Amministrazione:** le Strutture Organizzative del Ministero dell'Economia e delle Finanze

**Data di inizio attività:** la data di inizio della fornitura per le attività di preinstallazione, consegna ed installazione del software, successiva alla stipula del Contratto e definita nel Piano di Lavoro Generale

**Data di accettazione della Fornitura:** la data di esito positivo della verifica di conformità del software installato da cui decorre l'inizio della fornitura per il servizio di manutenzione.

**Data di accettazione del servizio:** la data di esito positivo della verifica di conformità in corso di esecuzione relativamente ai servizi (manutenzione/supporto specialistico).

**DF:** Dipartimento delle Finanze

**GG/PP:** Giorni persona

**MEF:** Ministero dell'Economia e delle Finanze

**PA:** Pubblica Amministrazione

**Produttore:** La società che produce il software oggetto della fornitura

**Sistema Informativo:** Il sistema informativo della Fiscalità, la cui struttura centrale ha sede in Roma con sedi periferiche distribuite su tutto il territorio nazionale

**SLA:** Service Level Agreement

## 2 IL CONTESTO

Nell'ambito del complesso Sistema Informativo della SOGEI, i sistemi centrali "mainframe" z/OS rappresentano una delle componenti principali del Centro di Elaborazione Dati, ospitando numerose applicazioni che costituiscono il nucleo del Sistema Informativo della Fiscalità (Anagrafe Tributaria, Servizi telematici per il contribuente, Gestione tributi, Sistema unificato riscossione, Soluzioni di intelligence per controllo e verifica fiscale, Sistema unitario di esazione tributaria di Equitalia, Sistemi di sicurezza fisica e logica del patrimonio informativo AT, Servizi per la fiscalità locale e per gli enti esterni, Banca dati Enti esterni, etc).

L'attuale configurazione vede la presenza di due mainframe di classe zEC12, dislocati su due CED:

- Un **CED primario** composto da 4500 MSU (Million Service Units) di potenza elaborativa attiva ed ulteriori 4500 MSU di potenza elaborativa EBU (configurazione di mutual take over per Business Continuity);
- Un **CED di disaster recovery** di 4500 MSU di potenza elaborativa EBU. Gli elaboratori del CED di disaster recovery sono attivi solo per le prove di disaster recovery e per l'effettivo recovery in caso di disastro.

Sugli elaboratori del SITE Sogei sono presenti molteplici partizioni, sia in produzione che di sviluppo/test del sistema operativo z/OS.

L'iniziativa di acquisizione, oggetto del presente Capitolato, si inserisce dunque nel contesto di gestione e monitoraggio dei mainframe z/OS del Sistema Informativo della Fiscalità. In particolare, si intende acquisire un prodotto di gestione degli output dei job, in ambiente JES2 mainframe ed i relativi servizi professionali e di manutenzione.

### 3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

L'iniziativa è relativa alla stipula di un contratto per l'acquisizione di software per la gestione degli output dei job in ambiente JES2 Mainframe, inclusi i servizi di manutenzione e supporto sistemistico per il Sistema Informatico del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

La fornitura, oggetto della presente iniziativa, sarà parte integrante dell'infrastruttura IT del Sistema Informativo della Fiscalità.

#### 3.1 Oggetto

Sono oggetto della fornitura:

1. Software di licenza permanente di tipo SITE del prodotto di gestione degli output, comprensiva del servizio di consegna, preinstallazione e installazione;
2. Servizio di manutenzione del prodotto per una durata complessiva di n. 36 mesi;
3. Servizi professionali di supporto sistemistico specialistico on site, per un complessivo di n. 60 giornate da utilizzare a consumo.

La soluzione proposta sarà installata negli ambienti di proprietà del Committente e/o in uso da parte del medesimo.

#### 3.2 Durata

La durata delle attività relative alla fornitura è di n. 36 mesi a decorrere dalla "Data di Accettazione della fornitura".

#### 3.3 Luogo

I servizi oggetto della fornitura dovranno essere erogati presso il CED (Sistema Informativo) di Roma, sito in via Mario Carucci n. 99.

#### 3.4 Caratteristiche del SITE Sogei

Il SITE Sogei è composto come segue:

- Un **CED primario** composto da 4500 MSU (Million Service Units) di potenza elaborativa attiva ed ulteriori 4500 MSU di potenza elaborativa EBU (configurazione di mutual take over per Business Continuity);
- Un **CED di disaster recovery** di 4500 MSU di potenza elaborativa EBU. Gli elaboratori del CED di disaster recovery sono attivi solo per le prove di disaster recovery e per l'effettivo recovery in caso di disastro.

Sugli elaboratori del SITE Sogei sono presenti molteplici partizioni, sia in produzione che di sviluppo/test del sistema operativo z/OS.

Sono implementate configurazioni z/OS sia MonoPlex che ParallelSysplex e JES2 sia singoli che MAS (Multi Access Spool).

I livelli utilizzati del sistema operativo z/OS sono sia la versione n.1 che n. 2. L'ambiente è fortemente dinamico e viene mantenuto costantemente aggiornato alle evoluzioni del sistema z/OS.

I centri di elaborazione sono operativi 24 ore al giorno, per tutti i giorni dell'anno, comprese le festività nazionali.

## 4 DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA

### 4.1 Descrizione del prodotto e della Licenza

In ambiente mainframe z/OS gli output dei job vengono memorizzati sullo SPOOL del sottosistema JES2.

Il prodotto di gestione degli output deve liberare lo SPOOL prelevando gli output, in base a specificati criteri di selezione (quali ad esempio la classe SYSOUT e la FORM), e memorizzandoli su appositi archivi su disco gestiti dal prodotto.

Il prodotto deve quindi gestire l'eventuale archiviazione su nastro, per eventuali successivi recuperi da nastro a disco, sulla base dei criteri utente di ritenzione.

Il prodotto deve rendere immediatamente visualizzabili, tramite interfaccia TSO/ISPF, gli output memorizzati negli archivi su disco.

La visualizzazione delle liste dei job e degli output deve avvenire tramite criteri di selezione specificati dall'utente. Tra i criteri previsti debbono esserci (anche definiti per mezzo di wild characters e per intervalli): JOBNAME, JOBNUMBER, OWNER, data e ora di esecuzione/completamento del job, RETURN CODE, DDNAME, classe di SYSOUT.

#### 4.1.1 Caratteristiche minime del prodotto

Il prodotto deve possedere, pena la non rispondenza al capitolato, le caratteristiche minime indicate di seguito. Esse debbono essere effettivamente disponibili e licenziate, e non possono essere solo potenzialmente disponibili.

1. Licenza di tipo permanente (ovvero di durata illimitata nel tempo).
2. Licenza di tipo SITE (ovvero indipendente dal numero, dal modello e dalla matricola degli elaboratori, sia del CED primario che del CED di disaster recovery).
3. Piena compatibilità con i livelli correnti del sistema operativo z/OS versioni 1 e 2 e del relativo sottosistema JES2.
4. Gestione di più istanze indipendenti e concorrenti del prodotto sullo stesso sistema z/OS, con possibilità di gestione separata di partenza e chiusura e dei criteri di selezione degli output.
5. Possibilità di catturare gli output da uno qualunque dei sistemi z/OS appartenenti allo stesso complesso MAS JES2, indipendentemente dal sistema che ha prodotto l'output.
6. Possibilità di visualizzare gli output da ciascuno dei sistemi z/OS di un complesso ParallelSysplex, indipendentemente dal sistema che ha eseguito la cattura degli output.
7. Piena compatibilità ed integrazione con il sistema di sicurezza RACF.
8. Possibilità di eseguire la copia di un output su un dataset sequenziale esterno.
9. Disponibilità di un'interfaccia WEB che consenta di utilizzare le funzionalità del prodotto già disponibili tramite la normale interfaccia ISPF.



## **4.2 Servizi professionali di supporto specialistico**

### **4.2.1 Servizi professionali di supporto specialistico**

Nell'ambito della fornitura la Società dovrà prevedere servizi professionali di supporto specialistico on site sui prodotti software forniti, per complessive 60 giornate, da utilizzarsi a consumo nell'arco di vigenza contrattuale.

L'attività di supporto specialistico prevede personale di lingua italiana. L'eventuale utilizzo di personale non in grado di esprimersi in lingua italiana dovrà essere concordato di volta in volta con Sogei.

Sogei richiederà supporto specialistico con comunicazione via mail o via fax, con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla data di erogazione. Nella comunicazione saranno specificati gli obiettivi e la presumibile durata della prestazione.

La documentazione prodotta come output dell'attività, concordata nella forma e nel dettaglio con il personale Sogei, dovrà essere fornita in lingua italiana. L'eventuale utilizzo della lingua inglese sarà oggetto di preventiva autorizzazione da parte di Sogei.

Ai fini della consuntivazione delle giornate faranno fede le comunicazioni di richiesta, via mail o via fax, effettuate da Sogei ed i verbali di avvenuta esecuzione delle attività.

Le giornate di supporto specialistico potranno essere utilizzate anche singolarmente.

Eventuali costi di trasferta e soggiorno del personale specialistico sono a carico del fornitore e si intendono remunerati nel costo della giornata.

Nell'ambito dei servizi professionali si prevedono le attività di:

- a) Supporto specialistico per prima installazione e personalizzazione;
- b) Supporto specialistico per post-installazione;
- c) Addestramento di tipo "training on the job".

Il servizio è dimensionato, per l'intera durata contrattuale, in un massimale di GGPP pari a **60**. Tale servizio viene attivato su richiesta del Committente.

Le figure professionali e i giorni/persona previsti per l'erogazione del servizio sono riportate nelle tabelle seguenti, relative rispettivamente alle esigenze Sogei e a quelle Consip:

<b>Figura professionale</b>	<b>Giorni/persona</b>
Specialista di prodotto	20
Sistemista	40

I giorni/persona riportati nella suddetta tabella sono da intendersi come quantità massime erogabili nel corso del contratto.

Per il servizio di Supporto Specialistico, il Fornitore dovrà impiegare le figure professionali Specialista di prodotto e di Sistemista, in base alle richieste esplicite della Committente.

#### **4.2.2 Figure Professionali**

Sogei si riserva la facoltà di esaminare le risorse messe a disposizione dalla Società per l'esecuzione delle attività descritte nel presente capitolo, al fine di verificarne sia i livelli di conoscenza sia l'idoneità allo svolgimento delle attività richieste.

La particolare natura dell'incarico affidato dall'Amministrazione alla Sogei prevede, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia, il gradimento da parte di quest'ultima sul personale indicato dalla Società per l'espletamento dell'incarico. La Società s'impegna, pertanto, a sostituire il personale che non riceva l'approvazione della Sogei stessa entro 5 (cinque) giorni dalla richiesta.

Le risorse assegnate non possono essere sostituite dalla Società durante l'esecuzione delle attività. Qualora intervengano eventi non dipendenti dalla Società (per esempio dimissioni) che obbligano alla sostituzione della risorsa precedentemente assegnata ed accettata da Sogei, la Società si farà carico del periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere autonoma la nuova risorsa.

Si riportano nel seguito le figure professionali che dovranno essere utilizzate nel corso della fornitura.

##### Responsabile unico della fornitura

Entro 5 giorni dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà indicare un Responsabile unico della fornitura a cui il Committente farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa. Tale Responsabile non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per il Committente.

Il Responsabile dovrà essere laureato in discipline tecnico economiche o dotato di cultura equivalente, con una esperienza professionale di almeno 15 anni, di cui 5 nella funzione.

Si precisa che il Responsabile dovrà essere disponibile per tutta la durata contrattuale. In caso di inadeguatezza del Responsabile, il Committente si riserva di chiederne la sostituzione.

Il Responsabile della fornitura, coadiuvato da eventuali altri responsabili e/o referenti, dovrà riferire al Committente sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- Predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
- Livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- Problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti;
- Pianificazione ed impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- Gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto resolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi.

In aggiunta al Responsabile della fornitura, è richiesto al Fornitore di indicare:

- Un Responsabile della Qualità;
- Un Responsabile Tecnologico.

che non comporteranno alcun onere aggiuntivo per il Committente, ma comunque consultabili in caso di tematiche specifiche nei rispettivi ambiti (qualità e architetture tecnologiche).

#### Specialista di prodotto

Titolo di studio e esperienza	Si richiede la laurea in discipline tecniche o cultura equivalente, con 12 anni di esperienza professionale di cui almeno 4 nel ruolo.
Ruolo	<p>Si riportano di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività in carico alla figura di Specialista di prodotto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, e procedure complesse;</li> <li>• Progettazione, Analisi, disegno e configurazione di Soluzioni, Integrazioni, Test integrati del prodotto;</li> <li>▪ Redazione di studi di fattibilità e di specifiche di progetto, Stima di risorse per realizzazione di progetto.</li> </ul>
Conoscenze	<p>Si richiede altresì che lo specialista possieda le seguenti conoscenze specifiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conoscenze specifiche del prodotto di gestione degli output dei job in ambiente JES2 Mainframe e del suo utilizzo e applicazione in contesti complessi.</li> </ul>

#### Sistemista

Titolo di studio e esperienza	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente, con almeno 8 anni di esperienza professionale di cui almeno 3 nel ruolo.
Ruolo	<p>A titolo esemplificativo e non esaustivo, tipiche attività in carico al Sistemista sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Installazione del prodotto software di gestione job in ambiente JES2 Mainframe;</li> <li>▪ Configurazione e personalizzazione file system, cluster, parametri di S.O. z/OS e ambiente JES2 Mainframe;</li> <li>▪ Personalizzazione file di sistema (p.e. password, group, hosts);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione procedure startup e shutdown, controllo realizzazione procedure;</li> <li>▪ Realizzazione di test integrati.</li> </ul>
Conoscenze	Il sistemista deve avere un'approfondita conoscenza della soluzione di gestione output dei job in ambiente JES2 Mainframe in termini di caratteristiche e processi da monitorare per garantirne il perfetto funzionamento negli ambienti in cui il Committente la installerà. Il sistemista dovrà inoltre avere approfondite conoscenze dei protocolli di rete e delle modalità di interazione della soluzione con i medesimi, oltre che delle configurazioni necessarie di apparati (switch, router, firewall, ecc.) e in generale di come la soluzione interagisce con i sistemi di network management.

Il curriculum vitae del personale da impiegare nel servizio dovrà essere reso disponibile al Committente all'atto della stipula del contratto.

### 4.3 Erogazione e consuntivazione dei servizi specialistici

Nel corso di validità del contratto, la Committente potrà richiedere il supporto specialistico descritto nel precedente paragrafo 4.2.1.

La Committente si riserva di richiedere in tutto o in parte il quantitativo di giornate/persona previste per il servizio di supporto specialistico, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale e senza nessun obbligo per la Committente o per l'Amministrazione.

La Committente richiederà al Fornitore l'erogazione dei servizi di Supporto Specialistico mediante apposite comunicazioni scritte recanti una stima indicativa dell'impegno previsto e l'indicazione delle figure professionali richieste. Per ciascuna richiesta il servizio dovrà essere erogato (inizio attività) entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione stessa.

Il servizio sarà erogato nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e domenica, nell'orario tra le 08:00 e le 18:00.

Al termine di ciascun mese di durata contrattuale, il Fornitore sottoporrà all'approvazione della Committente un **Consuntivo attività** comprendente:

- la descrizione dettagliata delle attività eseguite;
- i quantitativi in giorni/persona delle risorse impiegate per l'esecuzione delle attività;
- le date ovvero i periodi in cui le attività sono state eseguite.

Per l'erogazione del Servizio di Supporto Specialistico devono essere utilizzate risorse rispondenti alle caratteristiche minime descritte nel paragrafo 4.3. A tale proposito, la Committente potrà richiedere al Fornitore i Curricula degli specialisti impiegati nelle attività.

A fronte della consegna del Consuntivo attività, la Committente procederà alla valutazione dei servizi erogati attraverso l'attività di Verifica, secondo le modalità previste nel contratto. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione del servizio da parte della Committente e determinerà la "Data di accettazione del servizio" per lo specifico periodo.

#### 4.4 Servizi di manutenzione

La Società dovrà garantire i servizi di manutenzione per il software fornito a partire dalla installazione e per 36 (trentasei) mesi dalla data del positivo collaudo della Fornitura. La manutenzione dovrà essere sia di tipo preventivo sia di tipo correttivo.

Per manutenzione di tipo preventivo si intende la fornitura di nuove release e aggiornamenti dei prodotti oggetto della fornitura, completi di documentazione e manualistica. La fornitura di nuove release e aggiornamenti dovrà avvenire entro 15 (quindici) giorni dalla loro immissione sul mercato italiano.

Per manutenzione di tipo correttivo si intende la correzione di eventuali malfunzionamenti riscontrati sui prodotti oggetto della fornitura. I malfunzionamenti riscontrati verranno segnalati ad un centro di supporto, opportunamente attrezzato, raggiungibile sia telefonicamente che via web, e con il quale sia possibile interagire in lingua italiana. Le segnalazioni dovranno essere inoltrabili tutti i giorni lavorativi (Lunedì-Venerdì) dalle ore 08:00 alle ore 18:00. A seguito della segnalazione di malfunzionamento, la Società effettuerà la diagnosi e l'eventuale presa in carico del problema, con l'apertura di un caso, entro e non oltre 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione effettuata da Sogei, che contestualmente indicherà il livello di gravità da assegnare al problema. Qualora la risoluzione del problema lo richieda, sarà possibile intervenire nella sede di Sogei durante il normale orario lavorativo.

##### 4.4.1 Livelli di servizio

Il servizio di assistenza telefonica dovrà essere disponibile 24 ore su 24, 7 giorni alla settimana per 365 giorni l'anno.

Di seguito è riportato lo schema per i tempi di "presa in carico" delle segnalazioni, ovvero i tempi entro cui il Fornitore comunica all'Amministrazione l'avvio delle attività per la risoluzione dei problemi segnalati. Ricevuta la comunicazione, l'Impresa si obbliga a prendere in carico il problema mediante comunicazione via e-mail alla Sogei e/o all'Amministrazione entro i termini di seguito riportati:

- a. per il livello di Severità 1 entro n. 4 (quattro) ore lavorative dalla segnalazione;
- b. per il livello di Severità 2 entro n. 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione;
- c. per il livello di Severità 3 entro n. 16 (sedici) ore lavorative dalla segnalazione.

A fronte della segnalazione di malfunzionamenti, il Fornitore si impegna a fornire una soluzione definitiva nei tempi descritti nella tabella seguente.

SEVERITA'	Tempi di risoluzione
1	risoluzione nel 100% dei casi consuntivati su base trimestrale, entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla presa in carico del problema
2	risoluzione, nel 100% dei casi consuntivati su base trimestrale entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema

3	risoluzione, nel 100% dei casi consuntivati su base trimestrale, entro 6 (sei) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema
---	---

Come soluzione temporanea sono ammessi una fix o un work-around temporanei, una circumvention, un bypass, ecc..

Come soluzione definitiva devono essere forniti una patch o un work-around certificati dal Produttore.

I tempi di risoluzione si intendono conteggiati a partire dalla data di invio della segnalazione del problema da parte di Sogei e/o dell'Amministrazione.

Si precisa che per "Tempo di risoluzione" si intende l'intervallo di tempo tra la segnalazione del malfunzionamento da parte dell'Amministrazione/Consip e la risoluzione del problema anche tramite workaround, fix temporanea, circumvention o bypass, purché seguiti dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato della Impresa una apposita nota di ripristino in formato cartaceo, nella quale dovranno essere registrati l'ora della segnalazione, l'ora della presa in carico, l'ora della risposta al problema e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate, controfirmata dal personale Consip e/o dell'Amministrazione.

## 5 GESTIONE DELLA FORNITURA

### 5.1 Pianificazione e Consuntivazione

Di seguito si indicano le principali attività di gestione della fornitura, relativamente alla pianificazione, alla verifica delle attività in corso d'opera (SAL) e alla consuntivazione.

#### 5.1.1 *Start-up della fornitura e pianificazione*

Nel seguito si riporta lo schema di riferimento temporale in relazione alle attività di Start-up della fornitura.

<b>Evento/Attività</b>	<b>Da effettuarsi entro..</b>	<b>Attore</b>
Stipula del Contratto	Tempo "T0"	Committente/Fornitore
Invio dell'elenco dei beni in consegna	5 giorni dalla Data di Stipula del Contratto	Fornitore
Invio del "Piano di Lavoro Generale"	10 giorni dalla Data Stipula del Contratto	Fornitore
Approvazione del Piano di Lavoro Generale – costituisce Data di Inizio Attività	5 giorni dalla ricezione del Piano di Lavoro Generale	Committente
Consegna e installazione della Soluzione (verbalizzazione con specifiche di installazione). Anticipazione del Piano di collaudo per la Verifica di Conformità	15 giorni lavorativi dalla Data di Inizio Attività	Fornitore
Verifica di Conformità	15 giorni lavorativi dal Verbale di consegna e installazione <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redazione del Verbale "Data di Accettazione della fornitura (relativamente all'acquisto licenza)</li> <li>• Redazione del Verbale di "Data di accettazione del Servizio) relativo alla manutenzione e al supporto specialistico</li> </ul>	Committente in contraddittorio con il Fornitore

Entro **10 giorni lavorativi** dalla "Data di Stipula del Contratto", il fornitore invierà formalmente al Committente il Piano di Lavoro Generale. Tale Piano dovrà contenere i nominativi dei Responsabili dei singoli servizi.

Il Piano sarà costituito da due sezioni:

1. Piano di Lavoro
2. Schema Consuntivo attività

Tale Piano di Lavoro Generale dovrà tener conto della pianificazione proposta dal Fornitore in sede di offerta e delle eventuali indicazioni della Committente, ed in particolare quella specifica per i servizi “preinstallazione, consegna ed installazione” e di “trasferimento del know how”.

Il Committente procederà all’approvazione o a formulare una richiesta di modifiche del piano entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione sotto forma di verbale, comunicando, in caso di approvazione la **“Data di inizio attività”**. In caso di richiesta di modifiche il Fornitore si impegna a produrre un nuovo piano entro e non oltre 3 giorni lavorativi dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Committente.

A partire dunque dalla “Data di inizio attività”, il Fornitore procederà allo svolgimento di tutte le attività necessarie alla “consegna e installazione” della soluzione, negli ambienti declinati al par. 3.4 del presente Capitolato, e dovrà essere coerente con eventuali proposte che il Fornitore stesso avrà effettuato in sede di Offerta tecnica. La consegna e installazione della soluzione, opportunamente verbalizzata dal fornitore, con le specifiche dell’installazione, dovrà avvenire entro 15 giorni lavorativi dalla Data di inizio attività. In corrispondenza della consegna e installazione verrà inoltre proposto dal Fornitore un piano di collaudo della soluzione.

La Verifica di Conformità in relazione a quanto installato, di cui al successivo capitolo 6, dovrà essere espletata entro 15 giorni lavorativi successivi alla Data di Consegna e installazione.

### **5.1.2 Consegna Documentazione**

Come output delle attività previste nei differenti servizi oggetto di fornitura, dovrà essere sempre predisposta dal Fornitore tutta la documentazione a corredo delle attività effettuate quali ad esempio i manuali di gestione della soluzione, la documentazione tecnica dei prodotti installati, ecc.

La tipologia di documentazione da predisporre sarà concordata di volta in volta dal Committente con il Fornitore. In ogni caso, tutta la documentazione prodotta dal Fornitore dovrà essere in lingua italiana. La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta quanto concordato con il Committente ed è completo di tutti gli allegati.

### **5.1.3 Aggiornamento del Piano di Lavoro**

Successivamente alla prima consegna, e in ottemperanza alle caratteristiche dei servizi oggetto di fornitura fin qui descritti, sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con il Committente ogni eventuale **riplanificazione** delle attività, aggiornando e riconsegnando il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

Il Piano di Lavoro Generale e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati dal Committente, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).



Nel Piano di lavoro dovranno essere indicate le attività pianificabili. Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente al Piano di Lavoro approvato, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse e in corso, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento. In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro in seguito ad uno o più rilievi emessi, tali rilievi possono solo dar luogo ad una ripianificazione delle date di accettazione/approvazione da parte del Committente.

#### **5.1.4 Consuntivo attività**

In questa sezione del Piano di Lavoro Generale dovrà essere riportata la consuntivazione delle attività svolte con le differenti modalità a canone e ad evento.

La consuntivazione deve essere predisposta dal Fornitore, per ciascun servizio, mensilmente con l'indicazione anche delle risorse impegnate.

#### **5.1.5 Stato Avanzamento Lavori**

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori (SAL) relativamente al Piano di Lavoro approvato, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

### **5.2 Garanzia**

Deve essere garantita la correzione dei difetti della documentazione. La durata della garanzia è fissata per l'intera durata contrattuale.

Le soluzioni/migliorie, in termini di nuove funzionalità, personalizzazioni e prodotti, proposti in Offerta usufruiranno di un periodo di garanzia pari all'intera durata contrattuale.

## 6 VERIFICHE DI CONFORMITA'

In questo capitolo verranno descritte le modalità di collaudo (verifica di conformità) della soluzione ad inizio fornitura e quelli successivi legati all'attivazione temporale dei vari ambiti di assistenza.

### 6.1 Verifica di conformità della soluzione ad inizio fornitura

La Verifica di Conformità sarà avviata dal Committente secondo quanto previsto nel Piano di Lavoro Generale approvato. Qualora vi fossero ripianificazioni della Verifica di Conformità, queste dovranno essere opportunamente concordate e verbalizzate.

La Verifica di Conformità si baserà su un "Piano di collaudo", così come consegnato entro 15 giorni dalla "Data di Inizio Attività", contenente l'articolazione delle prove proposte per la Verifica di Conformità della soluzione oggetto della fornitura. Si fa presente che il Committente si riserva di verificare la conformità di quanto realizzato non solo sulla base dei test progettati per il collaudo ma anche di eventuali ulteriori casi di test. Il piano di collaudo dovrà contenere, oltre ai test necessari alla verifica delle funzionalità richieste, anche le indicazioni per eseguire le simulazioni degli stress test della soluzione, basati sui valori dichiarati nella documentazione tecnica del produttore della soluzione medesima.

La Verifica di Conformità, della soluzione sarà svolta presso l'Ambiente di Verifica del Committente, completando la messa in opera, comprendendo tutte le componenti richieste e le eventuali integrazioni necessarie al corretto funzionamento nel medesimo ambiente.

La Verifica di Conformità della Soluzione di Output Management si intende positivamente superata solo se tutte le componenti/macro-aree risultano funzionare correttamente sia singolarmente che integrate tra loro, e che venga consegnata la documentazione tecnica e d'uso chiesta al Fornitore.

Nel caso di esito positivo della Verifica di Conformità, la data del verbale di Verifica di Conformità verrà considerata quale "Data di accettazione della fornitura", da parte del Committente.

### 6.2 Verifiche di conformità in corso di esecuzione

Per gli ulteriori servizi oggetto di fornitura sono previste le Verifiche di Conformità in corso di esecuzione contrattuale, secondo quanto stabilito dal Regolamento di esecuzione e attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, 163 recante "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle Direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE", Art. 317: <<1. Nel caso di verifica di conformità in corso di esecuzione devono essere invitati ai controlli l'esecutore ed il direttore dell'esecuzione e deve essere redatto apposito verbale (...).

2. I verbali, da trasmettere al responsabile del procedimento entro quindici giorni successivi alla data dei controlli, riferiscono anche sull'andamento dell'esecuzione contrattuale e sul rispetto dei termini contrattuali e contengono le osservazioni ed i suggerimenti ritenuti necessari, ferme restando le competenze (...) del direttore dell'esecuzione.>>

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, sono soggetti a "Verifica di Conformità in corso di esecuzione":

- i servizi di Supporto Specialistico a consumo;
- il Servizio di Manutenzione.