



Consip S.p.A.

“Acquisizione del Servizio di manutenzione e supporto specialistico della tecnologia Kofax Communication Server per Sogei - ID 1886”

CAPITOLATO TECNICO

***APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L'ACQUISIZIONE DELLA MANUTENZIONE E DEL
SUPPORTO SPECIALISTICO DELLA TECNOLOGIA KOFAX COMMUNICATION SERVER PER SOGEI – ID
1886***



INDICE

1. Premessa.....	3
1.1. Definizioni	3
1.2. Contesto	4
1.3. Descrizione dell’infrastruttura generale Fax-Server	5
2. Oggetto della fornitura.....	7
2.1. Supporto manutentivo.	8
2.1.1. Supporto manutentivo delle componenti già in dotazione.....	8
2.1.1.1. Attività di manutenzione del software in dotazione	9
2.1.1.2. Attività di manutenzione dell’hardware in dotazione (sistema Sigma)	9
2.1.2. Supporto Manutentivo delle componenti software Opzionale	11
2.1.3. Supporto Manutentivo di 4 apparati Line Server	11
2.1.4. Supporto Manutentivo di 3 Line Server	12
2.2. Servizi professionali “a consumo”	13
2.2.1. Requisiti della figura professionale richiesta	14
2.3. Licenze software	15
2.4. Luogo di svolgimento	16
2.5. Lingua	16
2.6. Prescrizioni in materia di sicurezza	17
3. Gestione della fornitura.....	19
3.1. Responsabile della fornitura	19
3.2. Modalità di comunicazione	19
3.3. Servizi di assistenza tecnica.....	19
4. verifica di Conformità.....	21
4.1. Verifica di conformità su manutenzione	21
4.2. Verifica di conformità delle licenze software	21
4.3. Verifica di conformità servizi specialistici	21
5. Livelli di servizio.....	23



1. PREMESSA

1.1. DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Amministrazione:** indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell’economia e delle finanze, ad Equitalia S.p.a. e a Sogei S.p.a. (in avanti anche solo Sogei);
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare l’appalto;
- **Consip S.p.a.:** la Società che, in qualità di stazione appaltante del presente appalto, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e l’operatore economico aggiudicatario dell’appalto (anche denominato “**Fornitore**”) che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare l’appalto;
- **Equitalia S.p.a.:** la società, a totale controllo pubblico (51% Agenzia delle entrate e 49% Inps), incaricata dell’esercizio dell’attività di riscossione di tributi, contributi e sanzioni (ovvero, a partire dal 1 luglio 2017, denominata, in virtù del D.P.C.M. 5 giugno 2017, pubblicato in G.U. n. 150 del 29 giugno 2017: «Agenzia delle Entrate-Riscossione» così denominata nel corpo del presente documento);
- **FoIP:** Fax over IP – tecnologia che permette di inviare e ricevere fax attraverso una rete VoIP;
- **ISDN:** acronimo di Integrated Services Digital Network (rete integrata di servizi digitali) - permette la trasmissione di dati in forma digitale;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software/hardware e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso;
- **MEF:** il Ministero dell’economia e finanze;
- **Numero posta-fax:** numero di fax “virtuale” associato normalmente ad una casella di posta nominale, oppure ad una casella di posta funzionale (le cosiddette “shared mailbox”);
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Fornitura:** indica il complesso delle attività descritte nel presente documento;
- **Sistema informativo:** indica il “Sistema Informativo della Fiscalità” con sede in Roma, in Via Mario Carucci n. 99;



- **Fornitore:** l’operatore economico aggiudicatario della fornitura;
- **Sogei:** la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria della Fornitura;
- **VoIP:** Voice over IP - tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet o una qualsiasi altra rete dedicata a commutazione di pacchetto, che utilizzi il protocollo IP senza connessione per il trasporto dati.

1.2. CONTESTO

Le infrastrutture di Posta Elettronica di Sogei, del MEF e dell’Agenzia delle Entrate-Riscossione utilizzano, come infrastruttura di messaggistica FAX, la tecnologia Kofax Communication Server.

Tale soluzione consiste in componenti hardware e software, installati presso Sogei.

Gli utenti abilitati al servizio FAX ricevono ed inviano dalla propria casella di posta elettronica qualsiasi documento proveniente o diretto verso dispositivi fax.

La piattaforma è costituita da più server configurati in *fault tolerance* (tandem e dischi del primario e del secondario in *mirroring*), che garantiscono un’alta affidabilità del servizio, e da dispositivi in linea, ai quali è demandata la capacità di interfacciarsi alla linea telefonica ISDN ed alla LAN.

Sono presenti anche dispositivi GSMBOX, capaci di inviare SMS direttamente dalle caselle di posta, con una sintassi del tutto simile a quella utilizzata per i fax.

Considerata quindi l’importanza di tale sistema di messaggistica, che deve risultare altamente affidabile ed efficiente in qualsiasi momento, garantendo la continuità del servizio erogato, risulta necessaria un’assistenza sistemistica di supporto in caso di malfunzionamenti.

Il presente documento riguarda inoltre la migrazione parziale e opzionale del servizio di FAX-Server che, a partire dalle infrastrutture attualmente in produzione, basate su linee ISDN, permetta di implementare una soluzione basata su tecnologia FoIP, attraverso un percorso di migrazione che riduca al minimo i disservizi per gli utenti finali.

La necessità è quella di migrare alla tecnologia FoIP i canali ISDN residui, che non siano già stati migrati nell’ambito di precedenti iniziative, con conseguente acquisto di specifiche licenze.

Gli ambienti da migrare attualmente in produzione sono basati su linee ISDN, attestate su apparati hardware denominati *Line-Server*, che si trovano presso il CED principale della Sogei.



1.3. DESCRIZIONE DELL'INFRASTRUTTURA GENERALE FAX-SERVER

Gli ambienti attualmente in produzione riguardano i seguenti ambiti:

- Infrastruttura FAX-Server del Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- Infrastruttura FAX-Server dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione;
- Infrastruttura FAX-Server Sogei.

I numeri dei canali fax gestiti in ciascuno degli ambiti appena elencati sono i seguenti:

- MEF: 75 canali di cui 8 dedicati agli SMS;
- Agenzia delle Entrate-Riscossione: 30 canali;
- Sogei: 31 canali di cui uno dedicato agli SMS.

Si precisa che in base a una precedente iniziativa aggiudicata ad Aprile 2017 ed in corso di esecuzione si prevede la migrazione alla tecnologia FoIP di 70 canali ISDN, così suddivisi:

- 40 canali ISDN del MEF;
- 30 canali ISDN Sogei.

Rimangono quindi 57 canali residuali ancora basati su linee ISDN, che potranno essere migrati alla tecnologia FoIP, in tutto o in parte, a seconda delle eventuali richieste pervenute dai Clienti interessati.

Di seguito una breve descrizione delle attuali infrastrutture FAX-Server, suddivise per ambiente:

- MEF:
 - Active Directory: foresta multi dominio (un *forest root domain* e sette *tree domain*) basata su Windows Server 2008 R2 SP1,
 - Organizzazione Exchange: basata su Exchange 2010 SP3 con UR17 (*Update Rollup*),
 - Client: Windows 7 – Outlook 2007/2010,
 - Caselle di posta nominali e funzionali: circa 65.000,
 - Caselle di posta con numero di posta-fax assegnato: circa 1.700;
- Sogei:
 - Active Directory: foresta multi dominio (un *forest root domain* e un *child domain*) basata su Windows Server 2008 R2 SP1
 - Organizzazione Exchange: basata su Exchange 2010 SP3 con UR17 (*Update Rollup*)
 - Client: Windows 7 – Outlook 2007/2010



- Caselle di posta nominali e funzionali: circa 2.500
- Caselle di posta con numero di posta-fax assegnato: circa 1.300
- Agenzia delle Entrate-Riscossione:
 - Active Directory: foresta multi dominio (un *forest root domain* e un *child domain*) basata su Windows Server 2008 R2 SP1
 - Organizzazione Exchange: basata su Exchange 2010 SP3 con UR17 (*Update Rollup*)
 - Client: Windows 7 – Outlook 2007/2010
 - Caselle di posta nominali e funzionali: circa 12.000
 - Caselle di posta con numero di posta-fax assegnato: circa 600

Ad oggi quindi esiste una infrastruttura FAX-Server distinta e separata per ciascuno dei tre ambienti appena descritti (e tale separazione deve essere mantenuta).

La soluzione basata sul prodotto denominato “Kofax Communication Server”, è installata su Server virtuali e si integra con il servizio di Posta Elettronica basato su Microsoft Exchange Server, tramite protocollo SMTP.

Di seguito si riporta una breve descrizione delle infrastrutture FAX-Server di produzione basate su Server Virtuali (VMware vSphere ESXi vers. 5.5 o superiore):

- MEF:
 - 3 Server Windows Server 2012 R2 di cui:
 - 2 Server (configurazione active-passive) con 4 Core e 8 GB di RAM;
 - 1 Server con ruolo di status agent process (TCSTATUS) con 2 Core e 4 GB di RAM.
- Sogei:
 - 3 Server Windows Server 2012 R2 di cui:
 - 2 Server (configurazione active-passive) con 4 Core e 8 GB di RAM;
 - 1 Server con ruolo di status agent process (TCSTATUS) con 2 Core e 4 GB di RAM.
- Agenzia delle Entrate-Riscossione:
 - 3 Server Windows Server 2012 R2 di cui:
 - 2 Server (configurazione active-passive) con 4 Core e 8 GB di RAM;
 - 1 Server con ruolo di status agent process (TCSTATUS) con 2 Core e 4 GB di RAM;



2. OGGETTO DELLA FORNITURA

La presente iniziativa ha per oggetto l'acquisizione di:

- a) **supporto manutentivo**, per 36 mesi, delle componenti hardware e software Kofax già in dotazione dalla data di accettazione della fornitura, come dettagliato al paragrafo 2.1.1;
- b) **supporto manutentivo**, a titolo opzionale, per 36 mesi, delle componenti software Kofax descritte al paragrafo 2.1.2;
- c) **supporto manutentivo**, per 36 mesi, ma con possibilità di interruzione del canone per 4 degli attuali 7 apparati "Line Server" Kofax, come dettagliato al paragrafo 2.1.3;
- d) **supporto manutentivo**, a titolo opzionale e con possibilità di interruzione del canone per 3 degli attuali 7 apparati "Line Server" Kofax come dettagliato al paragrafo 2.1.4;
- e) **servizio di supporto specialistico "a consumo"** che l'Amministrazione si riserva di richiedere sulla scorta delle esigenze che emergeranno in corso di esecuzione contrattuale come previsto nel paragrafo 2.2;
- f) **licenze d'uso software**, a titolo opzionale, della soluzione Kofax per l'erogazione del servizio FAX-Server su tecnologia FoIP, come dettagliato al paragrafo 2.3, e della documentazione tecnica e d'uso (di seguito, per brevità, anche "Sistema").

Nei paragrafi seguenti vengono illustrate le caratteristiche tecniche della fornitura.

Tutti i requisiti di seguito indicati vanno intesi come minimi e devono quindi essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta, a pena di esclusione o di inammissibilità dell'offerta secondo quanto previsto nella documentazione di gara tutta.

Il contratto avrà termine allo spirare di 36 (trentasei) mesi, decorrenti dalla "Data di Accettazione della fornitura".



2.1. SUPPORTO MANUTENTIVO.

Il Fornitore dovrà garantire il supporto manutentivo:

- per le componenti hardware e software della tecnologia Kofax Communication Server in dotazione ed utilizzata da Sogei, MEF ed Agenzia delle Entrate-Riscossione, di cui alla Tabella 1, secondo quanto specificato al paragrafo 0;
- per le componenti software di cui alla Tabella 2, in modalità opzionale secondo quanto specificato al paragrafo 2.1.2;
- per i componenti “Line Server” Kofax come meglio specificato al paragrafo 2.1.3 e 2.1.4.

In tutti i sopra citati casi, il supporto manutentivo andrà garantito nei giorni feriali con orario di copertura compreso tra le 8:00 e le 20:00.

2.1.1. Supporto manutentivo delle componenti già in dotazione.

Le componenti hardware e software già in dotazione, per le quali il Fornitore dovrà prestare l’attività di manutenzione, sono elencate nella successiva Tabella 1:

Tabella 1 - Componenti in dotazione oggetto di manutenzione

Codice	Tipo	Descrizione	Q.tà
SOGEI			
TC-05010	SW	Tandem Srvr Status Agent (Tcross tandem)	1
TC-03021	SW	Additional fax channel	28
TC-04220	SW	TC/Link-SM SMTP	1
TC-05910	SW	TC/DS (directory sync)	1
TC-07402	HW	MODEL 350 - Gsm Box	1
TC-03020	SW	KCS Core + 2 fax channel (operating system fax)	1
TC-03001	SW	Fax+Voice CH SW Lic	1
MEF			
TC-05910	SW	TC/DS (directory sync)	1
TC-03020	SW	KCS Core + 2 fax channel (operating system fax)	1
TC-05010	SW	Tandem Srvr Status Agent (Tcross tandem)	1
TC-05510	SW	Tc/Report	1
TC-03050	SW	SMTP (including 1 TC/LINK-SM)	2
TC-03021	SW	Additional fax channel	65
TC-07402	HW	MODEL 350 - Gsm Box	8
TC-03031	SW	SMS Channel SW Lic	8



Consip S.p.A.

“Acquisizione del Servizio di manutenzione e supporto specialistico della tecnologia Kofax Communication Server per Sogei - ID 1886”

Codice	Tipo	Descrizione	Q.tà
Agenzia delle Entrate-Riscossione			
TC-13020.old	SW	KCS Core + 2 fax channel (operating system fax)	1
TC-04220	SW	TC/Link-SM SMTP	2
TC-05010	SW	Tandem Srvr Status Agent (Tcross tandem)	1
TC-05910	SW	TC/DS (directory sync)	2
TC-03021	SW	Additional fax channel	28

L'attività manutentiva dei prodotti di cui alla Tabella 1 dovrà essere garantita per 36 mesi a partire dalla “Data di accettazione della Fornitura” e sarà svolto secondo le caratteristiche descritte nei successivi paragrafi 2.1.1.1 e 2.1.1.2.

2.1.1.1. Attività di manutenzione del software in dotazione

L'attività di manutenzione software dovrà comprendere la fornitura degli aggiornamenti e delle nuove release dei prodotti software completi di tutta la documentazione e manualistica **entro 15 (quindici) giorni** dalla loro immissione sul mercato italiano.

Il Fornitore dovrà provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti rilasciati dal produttore nel corso della durata contrattuale, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi segnalati da Sogei.

Il Fornitore dovrà disporre di una **Struttura di assistenza tecnica** per erogare l'attività di manutenzione software al fine di garantire la piena funzionalità del prodotto oggetto di supporto, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento delle attività nei tempi previsti.

In particolare, l'attività di manutenzione software dovrà garantire il supporto telefonico da parte di tecnici specializzati (o via mail), sia sui prodotti oggetto di manutenzione che sugli aggiornamenti software del prodotto, senza alcun limite sul numero delle chiamate.

Per ogni malfunzionamento segnalato tramite richiesta mail o telefonica, il Fornitore dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

2.1.1.2. Attività di manutenzione dell'hardware in dotazione (sistema Sigma)

Le segnalazioni di malfunzionamento hardware, diversamente da quelle software, saranno inoltrate al Fornitore dal personale della Sogei secondo le modalità previste dalla procedura **SIGMA** di seguito descritta. Sulla base di tali segnalazioni, il personale dell'assistenza tecnica è tenuto ad effettuare



l'intervento di assistenza *in loco* ed entro i tempi massimi contrattualmente concordati. Tutte le spese connesse e derivanti dall'intervento di assistenza *in loco* sono a totale carico del Fornitore.

L'intera gestione dei malfunzionamenti hardware (segnalazione dell'evento, aggiornamenti sullo stato, solleciti e chiusura), è garantita attraverso il sistema informativo di gestione dei malfunzionamenti (SIGMA).

Il sistema SIGMA è un complesso di strumenti che consente al personale Sogei di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento provvede a segnalare in modalità “Real-Time” i malfunzionamenti ai fornitori di assistenza, ognuna per le proprie competenze.

La segnalazione del guasto viene effettuata, da parte dell'utente, utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura. In base alle suddette informazioni si riescono ad indirizzare opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori.

Attraverso tale strumento vengono gestite e storicizzate in opportuni database tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema SIGMA e il Fornitore avverrà mediante *Web Service* messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo HTTPS con certificato client che verrà fornito da Sogei insieme alla relativa documentazione.

Sarà a totale carico del Fornitore sviluppare la controparte *client* che si occuperà di effettuare le opportune chiamate ai *Web Service* di cui sopra, per far dialogare nel modo opportuno i due sistemi.

Lo scambio delle informazioni fra le due parti (Sogei e Fornitore) avverrà rispettando il formato dati descritto nel WSDL del *Web Service* fornito. Le regole, i flussi ed i tracciati record per lo scambio dei dati saranno forniti al Fornitore successivamente alla stipula del contratto. Le informazioni relative alla apertura, il sollecito e la chiusura della richiesta di intervento potranno essere mandate anche ad una casella funzionale di posta elettronica, il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dal Fornitore all'atto della stipula del contratto.

Nel caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento, Sogei provvederà a contattare la **Struttura di assistenza tecnica** del Fornitore tramite telefono o fax.

Entro 30 giorni solari successivi alla stipula del contratto, il Fornitore è tenuto a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema SIGMA.



2.1.2. Supporto Manutentivo delle componenti software Opzionale

Nella tabella seguente è riportato un elenco di componenti software, di cui alcune acquisite da Sogei recentemente, la cui copertura manutentiva, da intendersi come opzionale, non è allineata al parco installato Kofax di cui alla Tabella 1. Per queste componenti, il Fornitore dovrà erogare l'attività di manutenzione (equivalente a quello descritto al par. 2.1.1) di 36 mesi a decorrere dalla data in cui Sogei ne richiederà l'attivazione.

Sogei si riserva di richiedere tale “Attivazione” entro 12 mesi dalla stipula del contratto.

Descrizione	Codice articolo	Quantità
KCS Web Access unlimited	TC-06146	1
TC/Link-SM SMTP	TC-04220	1
SMS Channel SW Lic	TC-03031	1

Tabella 2 – Componenti di recente acquisizione

2.1.3. Supporto Manutentivo di 4 apparati Line Server

Alcuni apparati Line Server rimangono operativi, anche dopo la migrazione alla tecnologia FoIP dei 70 canali ISDN, così come previsto in una recente iniziativa aggiudicata ad Aprile 2017 ed in corso di esecuzione.

In particolare gli apparati che rimangono comunque operativi dopo tale migrazione sono 4 su un totale di 7 Line Server.

Va però considerato che è comunque prevista la possibilità di migrare alla tecnologia FoIP, in tutto o in parte, anche i 57 canali ISDN residuali.

Sogei prevede quindi la possibilità di dismettere (tutti o in parte) i 4 apparati hardware denominati “Line Server” di cui sopra, a seguito della migrazione dei canali ISDN collegati a tali apparati alla tecnologia FoIP.

A seguito della dismissione anche di un singolo apparato Line Server, Sogei intende interrompere il canone di manutenzione dello stesso.

Nella tabella seguente si riporta il dettaglio dei 4 Line Server per i quali il fornitore dovrà fornire il supporto di manutenzione per 36 mesi, fatta salva comunque la possibilità di interrompere il canone di manutenzione anche di un singolo apparato Line Server, a seguito della migrazione alla tecnologia FoIP di parte dei 57 canali ISDN residuali.



Consip S.p.A.

“Acquisizione del Servizio di manutenzione e supporto specialistico della tecnologia Kofax Communication Server per Sogei - ID 1886”

Codice	Tipo	Descrizione	Q.tà
MEF			
TC-07312	HW	Model 305 Line Server PRI	3
Agenzia delle Entrate-Riscossione			
TC-07312	HW	Model 305 Line Server PRI	1

Tabella 3

Fermo restando quanto previsto dall'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 e dall'art. 3 del Contratto, a partire dalla data di stipula del contratto, Sogei potrà variare la consistenza degli apparati Line Server sotto manutenzione, rimuovendone alcuni tramite comunicazione anticipata di tre mesi rispetto alla data di decorrenza della rimozione.

La rimozione di un apparato, comporterà la riduzione dei canoni residui per l'importo relativo al componente rimosso.

2.1.4. Supporto Manutentivo di 3 Line Server

Nel caso in cui la migrazione alla tecnologia FoIP dei 70 canali ISDN, così come previsto da una precedente iniziativa aggiudicata ad Aprile 2017 ed in corso di esecuzione, non sia ancora conclusa quando diviene operativo il contratto relativo al presente capitolato tecnico, sarà necessario prevedere la possibilità a titolo opzionale di attivare la manutenzione hardware dei 3 apparati Line Server legati appunto alla migrazione dei 70 canali ISDN di cui sopra.

Sogei prevede inoltre la possibilità di dismettere (tutti o in parte) i 3 apparati hardware denominati “Line Server”, a seguito della effettiva migrazione totale o parziale dei 70 canali ISDN collegati a tali apparati alla tecnologia FoIP.

A seguito della dismissione anche di un singolo apparato Line Server, Sogei intende interrompere il canone di manutenzione dello stesso.

Nella tabella seguente si riporta il dettaglio dei 3 Line Server di cui sopra, per i quali il fornitore dovrà fornire il supporto di manutenzione, a titolo opzionale, fatta salva comunque la possibilità di interrompere il canone di manutenzione anche di un singolo apparato Line Server a seguito della migrazione alla tecnologia FoIP di parte dei 70 canali ISDN legati all'iniziativa precedente di cui sopra.



Consip S.p.A.

“Acquisizione del Servizio di manutenzione e supporto specialistico della tecnologia Kofax Communication Server per Sogei - ID 1886”

Codice	Tipo	Descrizione	Q.tà
SOGEI			
TC-07312	HW	Model 305 Line Server PRI	2
MEF			
TC-07312	HW	Model 305 Line Server PRI	1

Tabella 3 bis

Fermo restando quanto previsto dall'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 e dall'art. 3 del Contratto, a partire dalla data di stipula del contratto, Sogei potrà variare la consistenza degli apparati Line Server sotto manutenzione, rimuovendone alcuni tramite comunicazione anticipata di tre mesi rispetto alla data di decorrenza della rimozione.

La rimozione di un apparato, comporterà la riduzione dei canoni residui per l'importo relativo al componente rimosso.

2.2. SERVIZI PROFESSIONALI “A CONSUMO”

Su specifica richiesta di Sogei, il Fornitore dovrà erogare fino ad un massimo di **100 (cento) giornate/persona** di servizi di **supporto specialistico a consumo**, per l'aggiornamento degli ambienti e per le altre esigenze sistemistiche quali installazioni e configurazioni, che potranno comprendere anche le attività specifiche atte a realizzare la migrazione dei canali verso la tecnologia FoIP.

➤ ATTIVITÀ DI SUPPORTO SPECIALISTICO GENERICO.

Le attività di **supporto specialistico generico** verranno esplicitamente richieste da Sogei attraverso comunicazioni via e-mail o fax inviate al *Responsabile della Fornitura*. Nelle comunicazioni verranno specificati gli obiettivi che si intendono raggiungere, ovvero una breve descrizione delle attività che dovranno essere effettuate.

La descrizione delle attività richieste mediante le suddette comunicazioni, e condivise tra la Committente e il Fornitore andrà a comporre il **Piano delle attività concordato**.

Il servizio dovrà essere erogato **entro 15 giorni lavorativi** dalla ricezione della comunicazione pena l'applicazione delle penali.

Il termine utile per l'erogazione del servizio decorre dalla spedizione della e-mail o, eventualmente, in base a quanto stabilito nel citato **Piano delle attività concordato**.

La documentazione prodotta come *output* delle attività, e concordata con Sogei, deve essere fornita



in lingua italiana (l'utilizzo eventuale della lingua inglese deve essere concordato preventivamente con Sogei).

Le attività verranno svolte principalmente presso la sede del *sistema informativo della fiscalità* e, se concordato, anche presso la sede del Fornitore.

Eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale impiegato in queste attività saranno a carico del Fornitore.

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

➤ **ATTIVITÀ RIGUARDANTI LA MIGRAZIONE.**

Per le **attività riguardanti la migrazione** dei canali alla tecnologia FoIP, il Fornitore presenterà a Sogei, **entro 5 (cinque) giorni** lavorativi dalla richiesta di migrazione pervenuta da Sogei stessa, un **Piano Operativo** contenente i termini del percorso progettuale,

Sogei si riserva di approvare tale Piano Operativo **entro 15 (quindici) giorni** dall'avvenuta consegna del Piano stesso.

Il Piano operativo dovrà, in particolare, contenere i termini per l'installazione, l'attivazione, la configurazione e le verifiche di conformità, incluse le date di avvio e cessazione e le date per gli Stati Avanzamento Lavori (SAL), da intendersi quali termini per il rilascio dei rispettivi deliverable/output.

Si precisa che non vale ai fini dell'approvazione del Piano l'eventuale silenzio serbato da Sogei nei termini di approvazione a quest'ultima assegnati.

Fatte salve eventuali modifiche richieste da Sogei sui termini proposti nel Piano operativo, i termini previsti nel predetto Piano operativo approvato da Sogei devono intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali.

2.2.1. Requisiti della figura professionale richiesta

La/le risorsa/a scelta/e per le attività manutentive e di supporto specialistico di cui al paragrafo 2.1 e 2.2, che dovrà/dovranno essere messa/e a disposizione dalla Società per tutto il periodo di validità contrattuale, deve/devono possedere i seguenti requisiti minimi:



- essere in possesso, in fase di esecuzione, delle seguenti certificazioni in corso di validità per tutta la durata del contratto:
 - Kofax Communication Server Enterprise;
 - Kofax Communication Server Platform Fax;
 - Kofax Communication Server Link;
- aver realizzato almeno 3 progetti di tipo Professional Service Kofax;
- essere “Senior Systems Solution Architect” con 5 anni di esperienza in attività analoghe a quelle in oggetto.

Il Fornitore, dovrà presentare, al momento della stipula del contratto, il *Curriculum Vitae* della/e risorsa/e individuata/e, allegando le certificazioni richieste e la descrizione dei 3 progetti realizzati direttamente con Professional Service Kofax.

Sogei si riserva la facoltà di esaminare la/le risorsa/e utilizzata/e dal Fornitore attraverso un colloquio per verificarne sia i livelli di conoscenza sia la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste ed eventualmente chiederne la sostituzione.

Il Fornitore si impegna a sostituire la/le risorsa/se **entro 10 (dieci) giorni solari dalla richiesta di sostituzione** avanzata da Sogei, con altra/e risorsa/e avente/i i medesimi requisiti minimi.

Parimenti, il Fornitore si obbliga a comunicare a Sogei eventuali variazioni della/e risorsa/e utilizzata/e (ed eventualmente esaminata/e da Sogei), **entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla sostituzione**, trasmettendo il *Curriculum Vitae* e le certificazioni richieste e la descrizione dei 3 progetti realizzati direttamente con Professional Service Kofax.

Sogei si riserva la facoltà di esaminare la/le risorsa/e indicata/e dal Fornitore attraverso un colloquio per verificarne sia i livelli di conoscenza sia la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste ed eventualmente chiederne la sostituzione.

Il Fornitore si impegna a sostituire la/le risorsa/se che Sogei non abbia ritenuto adeguata/e **entro 10 (dieci) giorni solari** dalla richiesta di sostituzione avanzata da Sogei, con altra/e risorsa/e avente/i i medesimi requisiti minimi.

2.3. LICENZE SOFTWARE

Al fine di attuare la migrazione delle linee ISDN residuali (vedi sopra) verso la tecnologia FoIP il Fornitore dovrà fornire, a titolo opzionale, le licenze software elencate nella Tabella 4 che segue:



Consip S.p.A.

“Acquisizione del Servizio di manutenzione e supporto specialistico della tecnologia Kofax Communication Server per Sogei - ID 1886”

Tabella 4 - Licenze SW oggetto di acquisizione

Descrizione	Codice articolo	Quantità
Migration Communication Channel for Fax and Voice from non-IP based to IP based (per channel)	TC-03028	57

Va inteso che nella precedente tabella è riportata la quantità massima di licenze da fornire, mentre ciascun ordinativo può riguardare anche singole licenze, da acquistare di volta in volta nell’arco dell’intera durata contrattuale.

La componente di nuova acquisizione “*Migration Communication Channel for Fax and Voice from non-IP based to IP based (per channel)*” non prevede Standard Support.

Pertanto, per tale componente software non va prevista una copertura in manutenzione, in quanto la sua funzionalità si esaurisce contestualmente all’atto di migrazione di ogni singolo canale.

Si precisa che i 57 canali FoIP oggetto di migrazione riguardano:

- 27 canali relativi al MEF;
- 30 canali relativi all’Agenzia delle Entrate-Riscossione.

I prodotti acquisiti saranno installati e configurati secondo la tempistica definita nel Piano Operativo di cui al paragrafo 2.2.

Ultimate le operazioni di installazione, il Fornitore dovrà consegnare alla Sogei un “**Rapporto di Fine Installazione**” recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale delle versione dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al presente Capitolato Tecnico.

A seguito della consegna di tale Rapporto, Sogei procederà alla redazione dell’eventuale **Verbale di Verifica di Conformità**, utile ai fini dell’**Accettazione della Fornitura**.

2.4. LUOGO DI SVOLGIMENTO

Il luogo di svolgimento della fornitura richiesta è costituito dalla sede del sistema informativo della fiscalità in **Roma, Via Mario Carucci n. 99**.

2.5. LINGUA

Tutte le attività e la documentazione saranno in **lingua italiana** (l’utilizzo eventuale della lingua inglese deve essere concordato preventivamente con Sogei).



2.6. PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA

Tutte le apparecchiature eventualmente fornite devono essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione, così come attestato dall'apposita dichiarazione di conformità.

Inoltre devono rispettare, ciascuna per le singole specifiche caratteristiche, le prescrizioni in materia di sicurezza, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- **Legge 1 marzo 1968, n. 186** "Disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici ed elettronici";
- **D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151**, "Attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell'uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti" e s.m.i.;
- **D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152**, "Norme in materia ambientale";
- **D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81**, "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";
- **D. Lgs. 14 marzo 2014, n. 49**, "Attuazione della direttiva 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)";
- **D. Lgs. 19 maggio 2016, n. 86**, "Attuazione della direttiva 2014/35/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato del materiale elettrico destinato ad essere adoperato entro taluni limiti di tensione";
- **Norme UNI e CEI** di riferimento.

Le apparecchiature eventualmente fornite devono essere marcate CE, devono essere corredate da informazioni utili al loro smaltimento integrale o di parti di esse, in conformità con la vigente normativa in materia. Il Fornitore dovrà fornire idonea documentazione in merito alla sicurezza di quanto fornito.

In particolare, dovrà documentare l'eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene. Il Fornitore s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del **D. Lgs. n. 81/2008** "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell'Amministrazione presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente documento rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-



Consip S.p.A.

“Acquisizione del Servizio di manutenzione e supporto specialistico della tecnologia Kofax Communication Server per Sogei - ID 1886”

bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l’obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).



3. GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1. RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Il Fornitore dovrà comunicare a Sogei il nominativo del proprio rappresentante, designato quale *“Responsabile della Fornitura”* e del coordinamento delle attività contrattuali.

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all’organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà cura del *Responsabile della Fornitura* curare la gestione amministrativa del contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività di manutenzione, il *Responsabile della Fornitura* dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della attività connesse ai servizi richiesti.

3.2. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Il Fornitore comunicherà a Sogei un numero di telefono con accesso prioritario, almeno un numero di fax e un indirizzo e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all’esecuzione delle attività contrattuali.

In particolare il Fornitore dovrà garantire la presenza di un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei prodotti.

L’organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico del Fornitore.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

3.3. SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA

Il Fornitore dovrà disporre di una **Struttura di assistenza tecnica** per erogare i relativi servizi, al fine di garantire la piena funzionalità dei prodotti software oggetto di manutenzione, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l’espletamento dei servizi nei tempi previsti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa nell’arco dell’anno solare, con esclusione



Consip S.p.A.

“Acquisizione del Servizio di manutenzione e supporto specialistico della tecnologia Kofax Communication Server per Sogei - ID 1886”

delle festività nazionali, nei giorni feriali dal **lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 20:00**.

In particolare il servizio dovrà garantire il supporto telefonico (o via e-mail) da parte di tecnici specializzati sui prodotti oggetto di manutenzione, senza alcun limite sul numero delle chiamate.

Per ogni *malfunzionamento* segnalato tramite richiesta e-mail o telefonica, il Fornitore dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

A fronte di una segnalazione di *malfunzionamento*, effettuata da Sogei o da persone o imprese da essa delegate, il Fornitore è tenuto ad annotare la stessa in apposito registro e ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore, effettuando l'intervento secondo i livelli di servizio dettagliati al capitolo 5.

Qualora si accerti che per la correzione del *malfunzionamento* segnalato sia necessario un tempo superiore a quelli indicati al paragrafo 5, il Fornitore, di comune accordo con la Sogei, concorderà un nuovo termine per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile delle attività contrattuali Sogei e dal *Responsabile della Fornitura*.

In tale ipotesi il Fornitore dovrà fornire una soluzione temporanea al *malfunzionamento*, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti conformi ai requisiti tecnici garantiti, e mantenere costantemente informata la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del *malfunzionamento*.



4. VERIFICA DI CONFORMITÀ

4.1. VERIFICA DI CONFORMITÀ SU MANUTENZIONE

L'attività di manutenzione, sia per le componenti hardware che software, sarà sottoposta a verifica di **conformità trimestrale** a partire dalla data di inizio erogazione.

L'Impresa dovrà produrre, su base trimestrale, reportistica sintetica relativa ai malfunzionamenti, differenziati per severità, e relativi livelli di servizio (meglio dettagliati nel capitolo 5) per la presa in carico, il ripristino e la correzione definitiva. I report dovranno riportare tutti i dati temporali necessari alla valutazione degli indicatori di qualità associati alla erogazione della manutenzione (es: data e ora di: apertura segnalazione, presa in carico, contatto con committente, messa a disposizione della soluzione, chiusura etc. etc.) in maniera da consentirne la verifica del rispetto dei valori di soglia previsti per gli SLA.

4.2. VERIFICA DI CONFORMITÀ DELLE LICENZE SOFTWARE

I prodotti software saranno sottoposti a verifica di conformità **entro 15 giorni lavorativi dalla data di completamento dell'installazione**.

Il Direttore dell'esecuzione eseguirà la verifica di conformità, di cui sarà redatto apposito verbale, verificando la rispondenza del software scaricato e/o consegnato a quanto previsto nell'ordinativo.

In caso di esito positivo la data del verbale verrà considerata come “Data di accettazione dell'ordinativo di fornitura”. Fermo restando l'applicazione delle penali descritte nel contratto, in caso di esito negativo, entro il termine massimo che sarà concesso dalla Committente in sede di verbale verifica di conformità, il Fornitore dovrà eliminare gli errori e consentire la ripetizione della verifica di conformità.

4.3. VERIFICA DI CONFORMITÀ SERVIZI SPECIALISTICI

Per quanto riguarda i **servizi specialistici generici**, comprendenti anche la migrazione al FoIP, a fronte della consegna del Consuntivo delle attività, l'Amministrazione procederà alla verifica del rispetto dei tempi e del conseguimento degli obiettivi corrispondenti alle milestone previste all'interno del **Piano di attività concordato ed anche in ragione di quanto previsto nel Piano Operativo relativamente all'attività di migrazione**. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione del servizio da parte dell'Amministrazione determinerà la data di accettazione del



Consip S.p.A.

***“Acquisizione del Servizio di manutenzione e supporto specialistico della tecnologia Kofax
Communication Server per Sogei - ID 1886”***

servizio per lo specifico periodo.



5. LIVELLI DI SERVIZIO

Il Fornitore, a seguito della segnalazione del *malfunzionamento*, effettuata da Sogei per mezzo dei canali di cui al paragrafo 3.2 ed annotata in apposito registro, è tenuto ad attivarsi, attraverso tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e l'individuazione e la correzione del *malfunzionamento* riscontrato **entro e non oltre il primo giorno lavorativo** dalla segnalazione stessa.

I malfunzionamenti dei sistemi hardware e software oggetto di manutenzione vengono classificati in base al livello di severità, a cui corrispondono diversi livelli di servizio per il ripristino della funzionalità, come illustrato di seguito:

- **Severità 1:** indica malfunzionamenti che provocano conseguenze molto serie sulle normali attività di business e qualora impediscano l'esecuzione di processi “business critical” e urgenti. Generalmente una situazione di questo tipo è causata da: fermo totale del sistema, malfunzionamento di funzioni fondamentali del software, oppure problemi prioritari e per ciascuno dei quali non sia possibile un workaround.
- **Severità 2:** indica malfunzionamenti che ostacolano seriamente le normali transazioni di business impedendo l'esecuzione di attività necessarie. Ciò è riconducibile a funzioni non corrette o non eseguibili dei sistemi che vengono richieste per eseguire tali transazioni o attività.

La risoluzione del *malfunzionamento* dovrà avvenire, in caso di **severità 1**:

- **entro e non oltre i 3 giorni lavorativi** (comprensivi del termine per la presa in carico) dalla segnalazione avvenuta tramite richiesta e-mail o telefonica per il malfunzionamento software;
- **entro le 8 ore lavorative** (comprensivi del termine per la presa in carico) dalla segnalazione avvenuta tramite sistema Sigma, per il malfunzionamento hardware.

La risoluzione del *malfunzionamento* dovrà avvenire, in caso di **severità 2**:

- **entro e non oltre i 5 giorni lavorativi** (comprensivi del termine per la presa in carico) dalla segnalazione avvenuta tramite richiesta e-mail o telefonica per il malfunzionamento software;
- **entro le 12 ore lavorative** (comprensivi del termine per la presa in carico) dalla segnalazione avvenuta tramite sistema Sigma, per il malfunzionamento hardware.

Nella segnalazione di un malfunzionamento, l'Amministrazione ne comunicherà al Fornitore il livello di severità.



Consip S.p.A.

“Acquisizione del Servizio di manutenzione e supporto specialistico della tecnologia Kofax Communication Server per Sogei - ID 1886”

Qualora si accerti che per la correzione del *malfunzionamento* segnalato sia necessario un tempo superiore a quello indicato precedentemente, il Fornitore, di comune accordo con la Sogei, concorderà un nuovo termine per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile delle attività contrattuali Sogei e dal Responsabile della Fornitura del Fornitore.

In tale ipotesi il Fornitore dovrà comunque fornire una soluzione temporanea al *malfunzionamento*, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti conformi ai requisiti tecnici garantiti, e mantenere costantemente informata la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del *malfunzionamento*.