

Capitolato Tecnico – Parte II

APPALTO SPECIFICO, SUDDIVISO IN DUE LOTTI, NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE ICT, PER IL RINNOVO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E L'ACQUISIZIONE DI NUOVE LICENZE E SERVIZI PROFESSIONALI IN AMBITO BMC DISTRIBUITO PER SOGEI

Appalto specifico, suddiviso in due Lotti, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di nuove licenze e servizi professionali in ambito BMC per Sogei – ID 1872

Allegato 1-*bis* – Capitolato Tecnico – Parte Seconda

Classificazione: Consip Public

INDICE

1.1	Definizioni.....	3
1.2	Introduzione	3
2	OGGETTO.....	4
2.1	Lotto 1 – Servizi e prodotti BMC mainframe.....	4
2.1.1	<i>ELENCO DEI PRODOTTI BMC MAINFRAME ATTUALMENTE IN ESERCIZIO</i>	<i>4</i>
2.1.2	<i>ELENCO DEGLI UPGRADE BMC MAINFRAME DA ACQUISIRE OPZIONALMENTE.....</i>	<i>5</i>
2.2	Lotto 2 – Servizi e prodotti BMC distribuiti	6
2.2.1	<i>ELENCO DEI PRODOTTI BMC DISTRIBUITI ATTUALMENTE IN ESERCIZIO</i>	<i>7</i>
2.2.2	<i>ELENCO DELLE NUOVE LICENZE BMC.....</i>	<i>11</i>
2.2.3	<i>SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....</i>	<i>13</i>
2.3	Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione	14
2.3.1	<i>LIVELLI DI SERVIZIO RELATIVI AI SERVIZI DI MANUTENZIONE.....</i>	<i>16</i>
2.4	Installazione e configurazione degli upgrade e delle nuove licenze	18
3	DURATA DEL CONTRATTO.....	18
4	LUOGO DI SVOLGIMENTO	19
5	RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	19
6	LINGUA	19
7	VERIFICHE DI CONFORMITÀ	20
8	RISERVATEZZA	20

Appalto specifico, suddiviso in due Lotti, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di nuove licenze e servizi professionali in ambito BMC per Sogei – ID 1872

Allegato 1-bis – Capitolato Tecnico – Parte Seconda

Classificazione: Consip Public

PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

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

- Committente: la Sogei S.p.A. (Società Generale d'Informatica);
- Amministrazione: nell'ambito del Lotto 2, le strutture del Ministero dell'Economia e delle Finanze (di seguito per brevità anche il MEF);
- Contesto Finanze: la Sogei S.p.A.;
- Contesto Economia: Dipartimento del Tesoro, RGS e DAG;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato, per ciascun Lotto, tra la Consip e il Fornitore, che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il Servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato, con riferimento a ciascun Lotto;
- Società/Fornitore: la società aggiudicataria del Servizio.

1.2 INTRODUZIONE

Il presente Appalto Specifico è finalizzato alla soddisfazione delle seguenti esigenze espresse da Sogei S.p.A.:

- ✓ affidamento del servizio di manutenzione delle licenze in esercizio dei prodotti software BMC mainframe e acquisizione, in via opzionale, dell'upgrade delle medesime licenze e del relativo incremento di manutenzione (Lotto 1);
- ✓ affidamento del servizio di manutenzione delle licenze in esercizio dei prodotti software BMC distribuiti e acquisizione di ulteriori licenze della stessa tipologia, di cui alcune solo in via opzionale, e del relativo incremento di manutenzione, nonché affidamento dei servizi di supporto specialistico connessi (Lotto 2).

Il contesto tecnologico di riferimento è costituito dai sistemi informativi installati presso la Sogei S.p.A.(contesto Finanze) e il MEF (contesto Economia: Dipartimento del Tesoro, RGS e DAG).

Appalto specifico, suddiviso in due Lotti, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di nuove licenze e servizi professionali in ambito BMC per Sogei – ID 1872

Allegato 1-bis – Capitolato Tecnico – Parte Seconda

Classificazione: Consip Public

I prodotti software BMC mainframe (Lotto 1) sono attualmente usati da Sogei S.p.A. per il monitoraggio dei sistemi, l'automazione degli allarmi e l'analisi dei carichi di lavoro applicativi. I prodotti sono utilizzati per Anagrafe Tributaria e per Equitalia.

I prodotti software BMC distribuiti (Lotto 2) sono attualmente usati da Sogei S.p.A.:

- nel contesto Finanze, per il Controllo Accessi, per il CMDB e Monitoraggio dei Sistemi open e contesto Dogane;
- nel contesto Economia, per l'erogazione delle piattaforme ITSM, per l'implementazione dei processi di incident, problem, change, asset & configuration, SLA, Release and Deployment, Knowledge management, l'erogazione dei CMDB e degli strumenti di discovery e automazione.

2 OGGETTO

Il presente Capitolato disciplina l'acquisizione di servizi e prodotti BMC in ambito mainframe (Lotto 1) e in ambito distribuito (Lotto 2).

2.1 LOTTO 1 – SERVIZI E PRODOTTI BMC MAINFRAME

Il presente Appalto Specifico, per la parte mainframe (Lotto 1), ha ad oggetto:

- a) l'affidamento del servizio di manutenzione del parco licenze BMC di tipo mainframe in esercizio, per Sogei S.p.A., elencate in dettaglio nel successivo paragrafo 2.1.1. Le modalità di erogazione di tale servizio sono meglio dettagliate al successivo paragrafo 2.3;
- b) l'acquisizione degli upgrade delle licenze mainframe BMC (opzionali), per integrare l'evoluzione tecnica dell'attuale piattaforma, a fronte dell'incremento dei servizi erogati, con l'acquisto graduale di ulteriori componenti nel triennio, per Sogei S.p.A. Gli upgrade opzionali sono descritti ed elencati in dettaglio nel successivo paragrafo 2.1.2;
- c) l'acquisizione del servizio di manutenzione, fino alla scadenza contrattuale, per gli upgrade delle licenze acquisiti in via opzionale di cui alla precedente lettera b), per Sogei S.p.A. Le modalità di erogazione di tale servizio sono meglio dettagliate al successivo paragrafo 2.3.

Il Fornitore prende atto e accetta che la Committente non garantisce l'attivazione delle attività di cui alle precedenti lettere b) e c), di natura opzionale, ovvero si riserva di attivarle in misura ampiamente inferiore a quanto indicato nel Capitolato Tecnico, ovvero si riserva di affidarle totalmente o parzialmente a fornitori terzi. Tali attività potranno essere acquistate, ove necessario, fino alla concorrenza del relativo corrispettivo massimo così come indicato nel Contratto e verranno erogate, di volta in volta, solo previa richiesta della Committente, nei limiti di quanto richiesto.

2.1.1 ELENCO DEI PRODOTTI BMC MAINFRAME ATTUALMENTE IN ESERCIZIO

Appalto specifico, suddiviso in due Lotti, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di nuove licenze e servizi professionali in ambito BMC per Sogei – ID 1872

La seguente tabella evidenzia l'esigenza espressa da Sogei S.p.A. relativamente al servizio di manutenzione delle licenze in esercizio in ambito mainframe, in termini di prodotti e MIPS licenziati.

Prodotti	MIPS Licenziati
APPTUNE for DB2	32.664
UNLOAD PLUS for DB2	32.664
MainView for CICS TS (Promo Package)	32.664
MainView for Infrastructure Management (Promo Package)	32.664
Mainview Fulfillment for DB2	32.664
Mainview for WebSphere MQ	32.664
MainView AutoOperator for WebSphere MQ	32.664
Catalog Manager for DB2	32.664
MainView Transaction Analyzer	32.664

Tabella 1 – Prodotti BMC mainframe attualmente in esercizio

A tutte le manutenzioni dei prodotti sopra elencati si applicherà il livello di servizio denominato nel presente documento Continuous Support, come definito al successivo paragrafo 2.3.1.

2.1.2 ELENCO DEGLI UPGRADE BMC MAINFRAME DA ACQUISIRE OPZIONALMENTE

Con particolare riferimento agli upgrade delle licenze in ambito mainframe, che Sogei S.p.A. potrà richiedere in via opzionale, i medesimi consistono nel potenziamento delle licenze già in esercizio, al fine di gestire gli eventuali incrementi di potenza dell'elaboratore mainframe per un massimo di 5.000 MIPS.

Tali upgrade consentiranno pertanto un adeguamento alla potenza del mainframe (in termini di MIPS) delle licenze in esercizio, con conseguente incremento dei relativi costi.

Gli upgrade delle licenze, che potrebbero anche non essere eseguiti, potranno essere effettuati in più riprese, e saranno di volta in volta commisurati agli effettivi incrementi di potenza degli elaboratori.

L'acquisto dei suddetti upgrade comporterà altresì un incremento del servizio di manutenzione sulle corrispondenti licenze in esercizio di cui si è richiesto l'upgrade.

La seguente tabella evidenzia l'esigenza espressa da Sogei S.p.A. relativamente alla fornitura opzionale degli upgrade delle licenze in ambito mainframe, di cui alla precedente Tabella 1, in termini di prodotti e MIPS licenziati. Il numero di MIPS indicato (5.000) è quello massimo che potrà essere richiesto da Sogei S.p.A. sulla base delle necessità di adeguamento alla potenza del mainframe e si riferisce a tutte le licenze.

Appalto specifico, suddiviso in due Lotti, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di nuove licenze e servizi professionali in ambito BMC per Sogei – ID 1872

Prodotti	MIPS massimi di Upgrade
APPTUNE for DB2	5.000
UNLOAD PLUS for DB2	5.000
MainView for CICS TS (Promo Package)	5.000
MainView for Infrastructure Management (Promo Package)	5.000
Mainview Fulfillment for DB2	5.000
Mainview for WebSphere MQ	5.000
MainView AutoOperator for WebSphere MQ	5.000
Catalog Manager for DB2	5.000
MainView Transaction Analyzer	5.000

Tabella 2 – Upgrade dei prodotti BMC mainframe da acquisire opzionalmente

Sulla base degli upgrade opzionali sopra indicati, dovrà altresì essere incrementato il relativo servizio di manutenzione sino alla scadenza del contratto.

2.2 LOTTO 2 – SERVIZI E PRODOTTI BMC DISTRIBUITI

Il presente Appalto Specifico, per la parte distribuita (Lotto 2), ha ad oggetto:

- a) l'affidamento del servizio di manutenzione del parco licenze BMC di tipo distribuito in esercizio, per Sogei S.p.A. e per il MEF, elencate in dettaglio nel successivo paragrafo 2.2.1. Le modalità di erogazione di tale servizio sono meglio dettagliate al successivo paragrafo 2.3;
- b) l'acquisizione di nuove licenze BMC di tipo distribuito della medesima tipologia di quelle in esercizio (di cui una parte opzionale), per integrare l'evoluzione tecnica dell'attuale piattaforma, a fronte dell'incremento dei servizi erogati, con l'acquisto graduale di ulteriori componenti nel triennio, per Sogei S.p.A. e per il MEF. Le nuove licenze sono descritte ed elencate in dettaglio nel successivo paragrafo 2.2.2;

Appalto specifico, suddiviso in due Lotti, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di nuove licenze e servizi professionali in ambito BMC per Sogei – ID 1872

Allegato 1-bis – Capitolato Tecnico – Parte Seconda

Classificazione: Consip Public

- c) l'acquisizione del servizio di manutenzione fino alla scadenza contrattuale, per le nuove licenze acquisite di cui alla precedente lettera b), per Sogei S.p.A. e per il MEF. Le modalità di erogazione di tale servizio sono meglio dettagliate al successivo paragrafo 2.3;
- d) l'acquisizione di servizi di supporto specialistico a consumo, sulla base delle attuali esigenze progettuali e di quelle future già pianificate, per Sogei S.p.A. e per il MEF. Le modalità di erogazione di tale servizio sono meglio dettagliate al successivo paragrafo 2.2.3.

Il Fornitore prende atto e accetta che la Committente non garantisce l'attivazione delle attività di natura opzionale e/o a consumo, di cui alle precedenti lettere b), c) e d), ovvero si riserva di attivarle in misura ampiamente inferiore a quanto indicato nel Capitolato Tecnico, ovvero si riserva di affidarle totalmente o parzialmente a fornitori terzi. Tali attività potranno essere acquistate, ove necessario, fino alla concorrenza del relativo corrispettivo massimo così come indicato nel Contratto e verranno erogate, di volta in volta, solo previa richiesta della Committente, nei limiti di quanto richiesto.

2.2.1 ELENCO DEI PRODOTTI BMC DISTRIBUITI ATTUALMENTE IN ESERCIZIO

Le seguenti tabelle evidenziano l'esigenza relativa al servizio di manutenzione delle licenze in esercizio in ambito distribuito, in termini di prodotti e quantità, manifestata dal MEF e da Sogei S.p.A.

Il **Support ID** indica la tipologia di manutenzione che sarà richiesta, **LP** indica il codice licenza.

Le seguenti tabelle riguardano le esigenze del MEF:

Support ID	LP	Manutenzione di licenze già in esercizio - ESIGENZA RGS	
		Prodotto	Quantità
471962	1995591	BMC BladeLogic Automation Suite - Base License	1
471065	2235961	BMC Server Automation - License Add-on	326
471065	2345940	BMC Bladelogic Server Automation Suite	200

Tabella 3 – Prodotti BMC distribuiti attualmente in esercizio - RGS

Support ID	LP	Manutenzione di licenze già in esercizio - ESIGENZA DAG	
		Prodotto	Quantità
471065	1995554	BMC ProactiveNet Performance Management - Base License	1

Appalto specifico, suddiviso in due Lotti, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di nuove licenze e servizi professionali in ambito BMC per Sogei – ID 1872

471065	1995712	BMC Atrium Discovery and Dependency Mapping - License Add-on	1.002
471065	1995555	BMC Atrium Discovery Solution (Discovery and Dependency Mapping, Client Discovery, Extended Data Pack) - License Add-on	1.000
471065	1995556	BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	11
471065	1995557	BMC Atrium Service Level Management - User License Add-on	5
471065	1995559	BMC Asset Management - Floating User License Add-on	42
471065	1995560	BMC Asset Management - User License Add-on	5
471065	1995561	BMC Change Management - Floating User License Add-on	42
471065	1995562	BMC Change Management - User License Add-on	50
471065	1995563-1998289	BMC Remedy IT Service Management Suite	2
471065	1995566-1995692	BMC Atrium Dashboards and Analytics - Floating User License Add-on	14
471065	1995570	BMC Atrium Dashboards and Analytics - User License Add-on	14
471065	1995573	BMC Service Desk - Floating User License Add-on	42
471065	1995575	BMC Service Desk - User License Add-on	40
471065	1995581	BMC Self-Service - Floating User License Add-on 25-Pk Lsn	1
471065	1995582	BMC Knowledge Management - User License Add-on	2

Tabella 4 – Prodotti BMC distribuiti attualmente in esercizio - DAG

Appalto specifico, suddiviso in due Lotti, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di nuove licenze e servizi professionali in ambito BMC per Sogei – ID 1872

Allegato 1-*bis* – Capitolato Tecnico – Parte Seconda

Classificazione: Consip Public

Support ID	LP	<i>Manutenzione di licenze già in esercizio - ESIGENZA DT</i>	
		Prodotto	Quantità
478908	2027452	BMC Application Automation – License Add-on	10
478908	2199667-2319524	BMC Asset Management - Floating User License Add-on	18
478908	2199671	BMC Atrium Dashboards and Analytics - Floating User License Add-on	4
478908	2027450	BMC Atrium Discovery and Dependency Mapping – License Add-on	150
478908	2046232	BMC Atrium Orchestrator – Adapters License Add-on	5
478908	2199670	BMC Atrium Service Level Management - User License Add-on	5
478908	2027449	BMC BladeLogic Automation Suite – Base License	1
478908	2199663-2319521	BMC Change Management – Floating User License Add-on	55
478908	2046229	BMC Change Management – User License Add-on	20
478908	2027447-2046227	BMC Cloud Lifecycle Management – Standard Pack License Add-on	150
478908	2199656	BMC Knowledge Management - Floating User License Add-on	10
478908	2199658	BMC Knowledge Management -User License Add-on	20
478908	2027451	BMC Middleware Automation – License Add-on	10
478908	2046228	BMC Remedy IT Service Management Suite	1
478908	2046231-2199645	BMC Self-Service – Floating User License Add-on 25-Pk Lsn	4

Appalto specifico, suddiviso in due Lotti, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di nuove licenze e servizi professionali in ambito BMC per Sogei – ID 1872

Allegato 1-*bis* – Capitolato Tecnico – Parte Seconda

Classificazione: Consip Public

478908	2199651	BMC Service Desk - Floating User License Add-on	45
478908	2199654	BMC Service Desk -User License Add-on	20
478908	2199649	BMC Service Management Specialist – Floating User License Add-on	2
478908	2046230	BMC Service Management Specialist – User License Add-on	20
559138	2516895	BMC TrueSight Capacity Optimizer for Networks	24
559138	2516898	BMC TrueSight Capacity Optimizer for Servers	516
559139	2516899	BMC TrueSight Capacity Optimizer for Storage	128
559139	2516903	BMC TrueSight Capacity Optimization - Base License	1
559139	2516904	BMC TrueSight Operation Management - Base License	1

Tabella 5 – Prodotti BMC distribuiti attualmente in esercizio – DT

La seguente tabella riguarda l'esigenza di Sogei S.p.A.:

Support ID	Manutenzione di licenze in ambito CMDB già in esercizio – ESIGENZA Sogei	
	Prodotto	Quantità
429502	BMC Discovery Solution (Continuous)	4.100
429509	BMC Discovery Solution (Fast Track)*	800
591770	BMC Remedy IT Service Managment Suite*	1
429502	BMC Remedy IT Service Managment Suite (service desk, change, asset, service level, IT Business Management) Floating User Licence Add on	10
429509	BMC Remedy IT Service Managment Suite (service desk, change, asset, service level, IT Business Management) Floating User Licence Add on*	10
429509	BMC Remedy IT Service Managment Suite change Management (BMC Change management - floating	40

Appalto specifico, suddiviso in due Lotti, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di nuove licenze e servizi professionali in ambito BMC per Sogei – ID 1872

	users license add on)*	
429509	My It (BMC MyIT Base)	500
429502	BMC Remedy IT Service Management Suite	1
429509	BMC Asset Management - Floating User License Add-on	10
591770	BMC Asset Management - User License Add-on	7
591770	BMC Service Management Specialist - Floating User License Add-on	10
591770	BMC Service Management Specialist - User License Add-on	3
591770	BMC Atrium Dashboards and Analytics - Floating User License Add-on	5
Support ID	<i>Manutenzione di licenze già in esercizio, attualmente in garanzia annuale - ESIGENZA Sogei</i>	
	Prodotto	Quantità
	Nodi aggiuntivi Atrium Discovery and Dependency Mapping	350

Tabella 6 – Prodotti BMC distribuiti attualmente in esercizio – Sogei

Alle manutenzioni dei prodotti sopra elencati contrassegnate con * sarà applicato il livello di servizio denominato nel presente documento Fast Track Support, alle rimanenti sarà applicato il livello di servizio denominato nel presente documento Continuous Support. Entrambe le tipologie di livelli di servizio sono definite nel successivo paragrafo 2.3.1.

2.2.2 ELENCO DELLE NUOVE LICENZE BMC

Le seguenti tabelle evidenziano la tipologia e il quantitativo delle nuove licenze BMC da acquisire in ambito distribuito, richieste dal MEF e Sogei S.p.A.

Le seguenti tabelle riguardano le esigenze del MEF, relative alle nuove licenze **da acquisire in via meramente opzionale:**

<i>Acquisizione nuove licenze opzionali con 12 mesi di garanzia gratuita inclusa</i>		<i>RGS</i>
Prodotto		Quantità
BMC Server Automation - License Add-on		100

Appalto specifico, suddiviso in due Lotti, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di nuove licenze e servizi professionali in ambito BMC per Sogei – ID 1872

Tabella 7 – Nuove licenze BMC distribuite da acquisire in via meramente opzionale – RGS

<i>Acquisizione nuove licenze opzionali con 12 mesi di garanzia gratuita inclusa</i>	DAG
Prodotto	Quantità
BMC Remedy IT Service Management Suite (service desk, change, asset, service level, IT Business Management) Floating User Licence Add on*	50
My It (BMC MyIT Base)	1.000

Tabella 8 – Nuove licenze BMC distribuite da acquisire in via meramente opzionale – DAG

Le seguenti tabelle riguardano le esigenze di Sogei e sono suddivise a seconda che le nuove licenze debbano essere acquisite in via obbligatoria o meramente opzionale.

Licenze obbligatorie:

<i>Acquisizione nuove licenze obbligatorie con 12 mesi di garanzia gratuita inclusa</i>	Sogei
Prodotto	Quantità
Nodi aggiuntivi Atrium Discovery and Dependency Mapping	450

Tabella 9 – Nuove licenze BMC distribuite da acquisire in ogni caso – Sogei

Licenze opzionali:

<i>Acquisizione nuove licenze opzionali con 12 mesi di garanzia gratuita inclusa (Sogei)</i>	Sogei
Prodotto	Quantità
Nodi aggiuntivi Atrium Discovery and Dependency Mapping	200
Nodi aggiuntivi Atrium Discovery and Dependency Mapping	200
Nodi aggiuntivi Atrium Discovery and Dependency Mapping	200
Nodi aggiuntivi Atrium Discovery and Dependency Mapping	200
Nodi aggiuntivi Atrium Discovery and Dependency Mapping (200
BMC MyIT Service Broker	500

Appalto specifico, suddiviso in due Lotti, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di nuove licenze e servizi professionali in ambito BMC per Sogei – ID 1872

Tabella 10 – Nuove licenze BMC distribuite da acquisire in via meramente opzionale – Sogei

Sulla base delle licenze sopra acquisite dovrà altresì essere incrementato il relativo servizio di manutenzione a pagamento sino alla scadenza del contratto.

2.2.3 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Il Fornitore aggiudicatario del lotto 2 si obbliga a prestare il servizio di supporto specialistico di cui al precedente paragrafo 2.2 lett. d), previa richiesta della Sogei S.p.A. Il Fornitore prende atto che per tale servizio la dimensione massima delle prestazioni contrattuali è quella risultante dalle seguenti tabelle.

La seguente tabella riguarda l'esigenza massima del MEF:

FIGURA PROFESSIONALE	GIORNATE
Consultant	40
Senior Consultant	110
Project Manager	15

Tabella 11 – Dimensionamento massimo dei servizi di supporto specialistico – MEF (RGS – DAG – DT)

La seguente tabella riguarda l'esigenza massima di Sogei S.p.A.:

FIGURA PROFESSIONALE	GIORNATE
Consultant	60
Senior Consultant	230
Project Manager	30

Tabella 12 – Dimensionamento massimo dei servizi di supporto specialistico – Sogei

Il mix di risorse professionali da utilizzare costituisce una stima effettuata da Sogei S.p.A. e dal MEF, in base alle varie esigenze progettuali che si presume si manifesteranno durante il periodo di efficacia contrattuale. Resta inteso che tale servizio sarà erogato a consumo e pertanto le giornate sopra indicate, nel loro numero complessivo, si intendono quali giornate massime.

Sogei S.p.A. richiederà l'attivazione del servizio, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione al Fornitore che potrà avvenire mediante strumento telematico all'indirizzo di cui al successivo paragrafo 2.3.1, lett. b).

Il servizio dovrà essere erogato entro la data che sarà indicata nella comunicazione di cui si è appena detto, pena l'applicazione delle penali di cui al Contratto. Se richiesto dalla Sogei S.p.A. nella predetta comunicazione, il Fornitore dovrà presentare un *Piano di lavoro*.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante apposita **Dichiarazione delle Prestazioni Rese**, predisposta dal Fornitore e trasmessa alla Sogei S.p.A. entro i primi 10 giorni di del mese successivo alla scadenza del trimestre, riportante le figure professionali utilizzate, le giornate erogate da ciascuna risorsa, il periodo di riferimento e l'attività eseguita e sarà sottoposto all'approvazione di Sogei/Amministrazione.

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

- la configurazione ed integrazione dei prodotti software;
- il test di funzionamento sistemistico ed applicativo del Sistema;
- supporto alle scelte architetturelle inerenti i prodotti;
- il tuning del software.

Il servizio dovrà essere svolto presso le sedi indicate, per il Lotto 2, al successivo capitolo 4.

2.3 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione riguardano:

- a) i prodotti BMC mainframe attualmente in esercizio (Lotto 1)
- b) gli upgrade opzionali dei prodotti BMC mainframe (Lotto 1);
- c) i prodotti BMC distribuiti attualmente in esercizio (Lotto 2);
- d) le nuove licenze BMC distribuite, obbligatorie e opzionali (Lotto 2).

I servizi di manutenzione di cui alle precedenti lettere a) e c) dovranno essere erogati a decorrere dalla data di stipula del Contratto (ad eccezione dei Nodi aggiuntivi Atrium Discovery and Dependency Mapping, di cui alla Tabella 6 del precedente paragrafo 2.2.1, per i quali i servizi di manutenzione decorreranno dalla scadenza dei 12 mesi di garanzia attualmente in corso, qualora successiva alla data di stipula del Contratto) e fino alla sua conclusione.

I servizi di manutenzione di cui alla precedente lettera b) dovranno essere erogati a decorrere dalla "Data di Accettazione della Fornitura" e fino alla conclusione del Contratto.

I servizi di manutenzione di cui alla precedente lettera d) dovranno essere erogati a decorrere dalla "Data di Accettazione della Fornitura" e fino alla conclusione del Contratto. Si precisa che per i primi 12 mesi la manutenzione sarà in garanzia. La manutenzione in garanzia dovrà essere erogata a propria cura e spese e senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o l'Amministrazione, intendendosi ricompresa nel corrispettivo indicato nel Contratto per l'acquisto delle nuove licenze.

I servizi di manutenzione (a pagamento e in garanzia), che dovranno essere prestati con le modalità indicate nel presente paragrafo, comprendono tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione dei servizi stessi, la fornitura delle nuove release, gli aggiornamenti dei prodotti software di

Appalto specifico, suddiviso in due Lotti, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di nuove licenze e servizi professionali in ambito BMC per Sogei – ID 1872

cui ai precedenti paragrafi 2.1 e 2.2, che dovranno avvenire entro 30 (trenta) giorni dalla relativa richiesta di Sogei S.p.A., nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento e aumentarne la sicurezza. Il Fornitore prende atto che per l'esecuzione delle suddette attività dovrà provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti, rilasciati dal produttore nel corso di durata del Contratto, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi, segnalati da Sogei/Amministrazione o da persone o imprese da quest'ultima delegate.

In particolare, i servizi di manutenzione comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

1. invio, o messa a disposizione tramite apposito sito web, delle migliorie (correzioni, riparazioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione;
2. aggiornamento tecnico del software tramite invio, o messa a disposizione tramite apposito sito web, di nuovi update di prodotto, nastri di manutenzione, patch cumulative (l'Amministrazione e/o la Sogei S.p.A. avranno facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti). Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei prodotti;
3. proactive notification (sistema automatico di posta elettronica che permette di ricevere via e-mail note informative sulle nuove release dei prodotti, bollettini tecnici e flash riguardanti i prodotti installati);
4. accesso ad un knowledge database aggiornato sul quale ottenere patch, soluzioni e FAQ;
5. attività di problem determination a partire dalla segnalazione del malfunzionamento;
6. possibilità di aprire, aggiornare e verificare i trouble ticket.

La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che, ai fini del presente affidamento, si intende per 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.

Il canone di manutenzione, che sarà corrisposto su base trimestrale, sarà determinato in base ai prezzi unitari annuali offerti, al numero effettivo dei prodotti (in esercizio, upgrade e/o nuovi) e di MIPS (nell'ambito del lotto 1) oggetto di manutenzione, nonché alla durata della manutenzione effettivamente richiesta, tenuto conto della data di attivazione dei servizi di manutenzione sui vari prodotti e della data di scadenza del Contratto.

Stante quanto sopra, il Fornitore dovrà predisporre e inviare alla Sogei S.p.A., entro i primi 10 giorni del mese successivo alla scadenza del trimestre, un report contenente l'elenco complessivo dei prodotti che sono stati oggetto di manutenzione nel corso del trimestre precedente. Tale report sarà oggetto di approvazione da parte della medesima Sogei S.p.A.

Appalto specifico, suddiviso in due Lotti, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di nuove licenze e servizi professionali in ambito BMC per Sogei – ID 1872

Fermi restando i limiti previsti dall'art. 106, comma 12, del D.Lgs. 50/2016, così come richiamato nell'art. 35, comma 5, dei Contratti di entrambi i lotti, alla fine di ogni anno Sogei potrà variare la consistenza delle licenze software oggetto di manutenzione, rimuovendone alcune previa comunicazione formale. La rimozione di una licenza software comporterà la riduzione dei canoni residui per l'importo relativo alla licenza software rimossa.

2.3.1 LIVELLI DI SERVIZIO RELATIVI AI SERVIZI DI MANUTENZIONE

I livelli di servizio relativi ai servizi di manutenzione potranno essere di due tipologie denominate nell'ambito del presente documento, rispettivamente, Continuous Support e Fast Track Support.

Tali livelli di servizio saranno applicati ai vari prodotti a seconda di quanto indicato nei precedenti paragrafi 2.1.1 e 2.2.1.

In particolare:

- per i prodotti per cui, ai precedenti paragrafi 2.1.1 e 2.2.1, è prevista l'applicazione del livello di servizio denominato Continuous Support, i servizi di manutenzione dovranno essere erogati, preferibilmente in lingua italiana, tutti i giorni per l'intero arco orario (h24 per 7 giorni);
- per i prodotti per cui ai, precedenti paragrafi 2.1.1 e 2.2.1, è prevista l'applicazione del livello di servizio denominato Fast Track Support, i servizi di manutenzione dovranno essere erogati, preferibilmente in lingua italiana, per 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì), tra le 9:00 e le 18:00.

I servizi di manutenzione saranno prestati dal Fornitore secondo le seguenti modalità:

- a) contattando telefonicamente apposito Contact Center messo a disposizione dal Fornitore;
- b) utilizzando apposito indirizzo di posta elettronica messo a disposizione dal Fornitore;
- c) tramite i servizi online di manutenzione mediante accesso ad eventuali link indicati dal Fornitore.

Nell'ambito dei servizi di manutenzione, per l'apertura di un trouble ticket, la Sogei S.p.A. comunicherà al Fornitore i malfunzionamenti e il livello di severità mediante le modalità di contatto di cui alle lettere b) e c) di cui sopra. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorreranno dalla data e dall'ora di invio dell'email ovvero dal log delle attività dell'utenza registrata sul sito del Fornitore.

Livello di servizio Continuous Support: ricevuta la comunicazione di malfunzionamento, il Fornitore dovrà confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via mail o via fax alla Sogei S.p.A., entro i termini di seguito riportati:

- a) per il **livello di severità 1** entro 1 (una) ora solare;

Appalto specifico, suddiviso in due Lotti, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di nuove licenze e servizi professionali in ambito BMC per Sogei – ID 1872

- b) per il **livello di severità 2** entro 4 (quattro) ore solari;
- c) per il **livello di severità 3** entro 8 (otto) ore solari.

Il Fornitore dovrà ripristinare la funzionalità dei prodotti software entro i seguenti termini perentori:

1. **livello di severità 1:** risoluzione entro 3 (tre) giorni solari dalla presa in carico del problema;
2. **livello di severità 2:** risoluzione entro 5 (cinque) giorni solari dalla presa in carico del problema;
3. **livello di severità 3:** la risoluzione potrà essere inserita entro la data della release successiva del prodotto.

Livello di servizio Fast Track Support: ricevuta la comunicazione di malfunzionamento, il Fornitore si obbliga confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via mail o via fax alla Sogei S.p.A., entro i termini di seguito riportati:

- a) per il **livello di severità 1** entro 1 (una) ora lavorativa;
- b) per il **livello di severità 2** entro 4 (quattro) ore lavorative;
- c) per il **livello di severità 3** entro 8 (otto) ore lavorative.

Il Fornitore si impegna al ripristino della funzionalità dei prodotti software entro i seguenti termini perentori:

- a) **livello di severità 1:** risoluzione entro 2 (due) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema;
- b) **livello di severità 2:** risoluzione entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema;
- c) **livello di severità 3:** risoluzione entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema.

La definizione di livello di severità, per entrambi i livelli di servizio, è la seguente:

- a) **livello di severità 1:** un prodotto 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;
- b) **livello di severità 2:** 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;
- c) **livello di severità 3:** alcune funzionalità secondarie risultano degradate o non corrispondenti agli standard richiesti.

Le richieste di intervento verranno gestite dal Fornitore tramite tecnici specializzati.

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 precedentemente indicato, le Parti concorderanno un nuovo termine per la correzione provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una *fix* temporanea, una *circumvention* o un *bypass*, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

Ove la soluzione del malfunzionamento non intervenga entro i termini precedentemente indicati, la Sogei S.p.A. applicherà le penali di cui al Contratto, salvo in ogni caso il risarcimento al maggior danno.

2.4 INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE DEGLI UPGRADE E DELLE NUOVE LICENZE

Il Fornitore dovrà provvedere a installare, attivare e configurare i prodotti di cui ai precedenti paragrafi 2.1.2 e 2.2.2, presso le sedi di cui al successivo capitolo 4, secondo le modalità e i tempi di cui al Piano operativo, che dovrà essere consegnato entro 20 giorni dalla data di stipula del Contratto ovvero dalla richiesta della Sogei S.p.A. (in caso di prodotti il cui acquisto è opzionale e in ogni caso nell'ambito del lotto 1).

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

Contestualmente al "Rapporto di fine installazione", il Fornitore dovrà, altresì, consegnare un "Piano di collaudo", contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura.

3 DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto, per entrambi i Lotti, spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 36 mesi decorrenti dalla medesima sottoscrizione.

Per i soli servizi di manutenzione, la Sogei S.p.A., in conformità a quanto disposto all'articolo 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016, si riserva la facoltà in corso di esecuzione di modificare la durata del Contratto, con comunicazione inviata a mezzo PEC al Fornitore, prorogandolo per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, ivi inclusa la stipula del contratto. In tal caso il Fornitore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel Contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la Sogei S.p.A./Amministrazione.

Appalto specifico, suddiviso in due Lotti, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di nuove licenze e servizi professionali in ambito BMC per Sogei – ID 1872

4 LUOGO DI SVOLGIMENTO

Le prestazioni richieste dovranno essere eseguite:

- per il Lotto 1, presso la sede Sogei di via Mario Carucci 99 o altra diversa sede di Sogei;
- per il Lotto 2, presso la sede Sogei di via Mario Carucci 99, le sedi del Ministero dell'Economia e delle Finanze di Via A. Soldati 80, di via XX Settembre 97, di Piazza Dalmazia 1, o altra diversa sede di Sogei e/o dell'Amministrazione da queste indicate.

Fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo 2.3.1, le attività dovranno essere svolte nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00. Inoltre, il Fornitore prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici della Sogei S.p.A. e/o dell'Amministrazione continueranno ad essere utilizzati, per la loro destinazione istituzionale, dal personale della Sogei medesima, dell'Amministrazione e/o di terzi autorizzati.

Il Fornitore si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni, senza alcun onere aggiuntivo, salvaguardando le esigenze della Sogei S.p.A. e/o dell'Amministrazione, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto, e a procedere, eventualmente, alla riduzione in pristino dei locali.

5 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti dalla documentazione di gara e dalla Committente.

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

Il Responsabile della Fornitura sarà l'interlocutore di Sogei S.p.A. per qualsivoglia richiesta inerente al Servizio, sarà garante della corretta organizzazione del Servizio medesimo e responsabile del controllo sulla assoluta e continua indipendenza.

Il Responsabile della Fornitura dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della attività oggetto di affidamento.

6 LINGUA

Fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo 2.3.1, tutte le attività e i documenti relativi al presente affidamento saranno in lingua italiana.

7 VERIFICHE DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata con le modalità indicate nelle condizioni speciali del Contratto e verrà avviata:

1. con riferimento ai servizi di manutenzione e supporto specialistico, entro la scadenza del mese successivo al trimestre di riferimento;
2. con riferimento agli upgrade e alle nuove licenze, entro il termine di 10 giorni decorrenti dalla data del Rapporto di Fine Installazione.

La verifica di conformità verrà conclusa entro il termine di 30 giorni.

8 RISERVATEZZA

Ferme restando le previsioni contrattuali in materia di privacy, tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra il Fornitore, Sogei S.p.A. e l'Amministrazione sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi di esecuzione del contratto.

Il Fornitore non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei S.p.A. e/o dall'Amministrazione al di fuori delle attività oggetto del presente affidamento.