



Consip S.p.A.

“FORNITURA DEL RINNOVO DELLA PIATTAFORMA COMPUTER ASSOCIATE DI SOGEI, SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO E FORNITURA IN OPZIONE DI ULTERIORI LICENZE SW - ID 1984”

CAPITOLATO TECNICO

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER LA FORNITURA DEL RINNOVO DELLA PIATTAFORMA COMPUTER ASSOCIATE DI SOGEI, RELATIVI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO E FORNITURA IN OPZIONE DI ULTERIORI LICENZE SW – ID 1984



INDICE

1. Premessa.....	3
1.1. Definizioni.....	3
1.2. Contesto	4
2. Oggetto della fornitura.....	5
2.1. Supporto manutentivo e fornitura licenze opzionali.....	6
2.1.1. Manutenzione Licenze software, tipologia "a tempo indeterminato"	7
2.1.2. Manutenzione Licenze software, tipologia "a tempo indeterminato in modalità Unlimited"	7
2.1.3. Rinnovo Licenze software a tempo determinato	8
2.1.4. Licenze software a tempo indeterminato opzionali (estensioni di licenze in dotazione)	9
2.1.5. Licenze software a tempo determinato opzionali (estensioni di licenze in dotazione)	9
2.1.6. Licenze software a tempo indeterminato opzionali	10
2.1.7. Licenze software a tempo indeterminato opzionali in modalità Unlimited	10
2.2. ATTIVITÀ DI SUPPORTO SPECIALISTICO	11
2.2.1. Requisiti della figura professionale richiesta	12
2.3. Ordinativi successivi.....	14
2.4. Luogo di svolgimento	15
2.5. Lingua	15
2.6. Prescrizioni in materia di sicurezza	15
3. Gestione della fornitura.....	17
3.1. Responsabile della fornitura	17
3.2. Modalità di comunicazione	17
3.3. Erogazione della manutenzione software	18
3.4. Erogazione del supporto specialistico	18
4. verifica di Conformità.....	19
4.1. Verifica di conformità su manutenzione	19
4.2. Verifica di conformità servizi specialistici	19
4.3. Verifica di conformità sui Prodotti	19
5. Livelli di servizio.....	20



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:** si intendono le strutture organizzative del Ministero dell'economia e delle finanze, della Corte dei conti, del DIPE, dell'Agenza per la Coesione Territoriale nonché le altre Amministrazioni, compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attività di natura informatica, interessate dalla fornitura;
- **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;
- **Data stipula del contratto:** si intende la data in cui è stipulato il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione;
- **Data avvio attività:** si intende la data di avvio delle attività contrattuali;
- **Data accettazione della fornitura:** si intende la data in cui SOGEI accetta la fornitura in seguito alla verifica di conformità della stessa;
- **Data accettazione del servizio:** si intende la data in cui SOGEI accetta l'erogazione del servizio in seguito alla verifica di conformità del medesimo;
- **Fornitore:** l'operatore economico aggiudicatario della fornitura;
- **Fornitura:** indica il complesso delle attività descritte nel presente documento;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Sogei, o Committente:** la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria della Fornitura;



1.2. CONTESTO

Sogei, nell’ambito della conduzione dei sistemi Mainframe ha acquisito un parco applicativo costituito da prodotti software della piattaforma Computer Associate.

In particolare tali prodotti risultano utilizzati in larga misura sui sistemi della Fiscalità, per la gestione del monitoraggio e dei relativi allarmi per tutto l’ambiente Mainframe, oltre che in piccola quota per la gestione del ciclo di vita del software applicativo nell’ambito del sistema NoiPA (Servizi stipendiali della PA). Alcune delle componenti oggi in uso saranno invece oggetto di reingegnerizzazione verso piattaforme tecnologiche di tipo “open”.

Considerata quindi l’importanza di tali sistemi, che devono risultare altamente affidabili ed efficienti in modo permanente, garantendo la continuità del servizio erogato, risulta necessario assicurare il continuo aggiornamento software, nonché una adeguata assistenza sistemistica di supporto sia in caso di malfunzionamenti sia a sostegno del processo di migrazione alle nuove piattaforme .



2. OGGETTO DELLA FORNITURA

La presente iniziativa ha per oggetto l'acquisizione di:

- a) **Servizi di manutenzione**, per un massimo di **36 mesi** dalla data avvio attività, delle licenze software Computer Associates *a tempo indeterminato*, come dettagliato al paragrafo 2.1.1;
- b) **Servizi di manutenzione**, per un massimo di **36 mesi** dalla data avvio attività, delle licenze software Computer Associates *in modalità Unlimited a tempo indeterminato*, come dettagliato al paragrafo 2.1.2;
- c) **Rinnovo delle licenze**, per un massimo di **36 mesi** dalla data avvio attività, delle licenze software Computer Associates *a tempo determinato già in dotazione*, omnicomprendente della relativa manutenzione nel medesimo periodo, come dettagliato al paragrafo 2.1.3;
- d) **Acquisto opzionale**, di *licenze software a tempo indeterminato* Computer Associates che estendono licenze già in dotazione, come dettagliato al paragrafo 2.1.4;
- e) **Acquisto opzionale**, di *licenze software a tempo determinato* Computer Associates che estendono licenze già in dotazione, omnicomprendente della relativa manutenzione fino alla scadenza contrattuale, come dettagliato al paragrafo 2.1.5;
- f) **Acquisto opzionale**, di nuove licenze software *a tempo indeterminato* Computer Associates, come dettagliato al paragrafo 2.1.6;
- g) **Acquisto opzionale**, di nuove licenze software *in modalità Unlimited a tempo indeterminato* Computer Associates, come dettagliato al paragrafo 2.1.7;
- h) **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.

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, o comunque avranno rilievo in sede di esecuzione del contratto.

Il contratto avrà termine allo spirare di **36 (trentasei) mesi**, decorrenti dalla "Data avvio attività".

La Committente si riserva la facoltà di prorogare ex art. 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016 la durata del contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.



2.1. SUPPORTO MANUTENTIVO E FORNITURA LICENZE OPZIONALI.

Il Fornitore dovrà garantire il supporto manutentivo:

- per le licenze software a tempo indeterminato, di cui alle **Tabella 1,4,6;**
- per le licenze software a tempo determinato di cui alle **Tabella 13,5;**
- per le licenze software a tempo indeterminato in modalità Unlimited di cui alle **Tabella 12,7;**

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 18:00**.

Si precisa che, a partire dalla "Data di accettazione della fornitura", SOGEI avrà la facoltà di ridefinire, su base annuale, la quantità dei singoli moduli in manutenzione in funzione delle proprie esigenze future e soprattutto in funzione della dismissione di parte della piattaforma oggetto del presente rinnovo.

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 10 (dieci) giorni** dalla loro immissione sul mercato italiano (c.d. "installazione della manutenzione"). Si precisa, che per quanto riguarda le nuove release dei prodotti, Sogei avrà facoltà di utilizzare sia le nuove versioni che le versioni precedenti.

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 garantire la manutenzione preventiva con la quale verrà aumentato il grado di affidabilità, sicurezza e migliorare il funzionamento dei prodotti oggetto di manutenzione.

Il Fornitore dovrà disporre di una **Struttura di assistenza tecnica** locale e/o internazionale 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



Consip S.p.A.

“FORNITURA DEL RINNOVO DELLA PIATTAFORMA COMPUTER ASSOCIATE DI SOGEI, SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO E FORNITURA IN OPZIONE DI ULTERIORI LICENZE SW - ID 1984”

un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

La presa in carico dei malfunzionamenti dovrà essere gestita **entro 2 ore** lavorative dalla ricezione della comunicazione.

2.1.1. Manutenzione Licenze software, tipologia “a tempo indeterminato”

Le licenze software a tempo indeterminato già in dotazione, per le quali il Fornitore dovrà prestare l’attività di manutenzione, sono elencate nella successiva Tabella 1:

Tabella 1

Prodotti	Metrica	Quantità
Brightstor CA Allocate DASD place and placement with quota manager PLUS	MIPS	34600
CA Disk backup and restore MIPS	MIPS	34600
CA Workload automation ESP edition	MIPS	34600
CA Compress data compression MIPS	MIPS	17300
CA Cross-Enterprise Application performance management for mainframe	MIPS	34600
CA Vantage storage resource manager allocation option MIPS	MIPS LPAR	2300
CA Vantage storage resource manager automation option MIPS	MIPS LPAR	2300
CA Vantage storage resource manager MIPS	MIPS LPAR	2300
CA Vantage storage resource manager interface for CA Disk MIPS	MIPS LPAR	2300
CA Vantage storage resource manager tape resource option MIPS	MIPS LPAR	2300
CA Harvest Software Change Manager named users	Users	75

L’attività manutentiva dei prodotti di cui alla Tabella 1 dovrà essere garantita per un massimo di **36 mesi** a partire dalla “**Data avvio attività**”.

Il servizio comprende altresì la manutenzione delle licenze software a tempo indeterminato acquisite in via opzionale secondo quanto indicato ai successivi paragrafi 2.1.4 e 2.1.6. In questo caso si stabilisce quale decorrenza del servizio di manutenzione la Data accettazione della fornitura relativa alle nuove licenze installate.

2.1.2. Manutenzione Licenze software, tipologia “a tempo indeterminato in modalità Unlimited”

Le licenze software a tempo indeterminato in modalità Unlimited già in dotazione, per le quali il



Consip S.p.A.

“FORNITURA DEL RINNOVO DELLA PIATTAFORMA COMPUTER ASSOCIATE DI SOGEI, SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO E FORNITURA IN OPZIONE DI ULTERIORI LICENZE SW - ID 1984”

Fornitore dovrà prestare l'attività di manutenzione, sono elencate nella successiva Tabella 12:

Tabella 2

Prodotti	Metrica	Quantità
CA Application performance management Java and .NET agent Unlimited	JVM	Unlimited

L'attività manutentiva dei prodotti di cui alla Tabella 12 dovrà essere garantita per un periodo di **36 mesi** a partire dalla “Data avvio attività”. Per questa tipologia di licenze non è prevista la sospensione della manutenzione, per cui Sogei non avrà la facoltà di interrompere la relativa fornitura.

Il servizio comprende altresì la manutenzione delle licenze software in modalità Unlimited a tempo indeterminato acquisite in via opzionale secondo quanto indicato al successivo paragrafo 2.1.7.

In questo caso si stabilisce quale decorrenza del servizio di manutenzione la Data accettazione della fornitura relativa alle nuove licenze installate.

2.1.3. Rinnovo Licenze software a tempo determinato

Le licenze software a tempo determinato da rinnovare, onnicomprensive delle attività di manutenzione (comprese nel relativo canone previsto per la licenza), sono elencate nella successiva 3:

Tabella 3

Prodotti	Metrica	Quantità
CA Endevor software Change Manager Automated configuration MIPS	MIPS LPAR	2300
CA Endevor software Change Manager PLUS	MIPS LPAR	2300
CA Endevor software Change Manager for mainframe extended processors MIPS	MIPS LPAR	2300
CA Endevor software Change Manager quick edit MIPS	MIPS LPAR	2300
CA intertecs CICS z/OS PLUS	MIPS LPAR	2300
CA Librarian base +lib/am+tso	MIPS LPAR	2300
CA View for z/OS PLUS	MIPS LPAR	1070
CA View extended retention option MIPS	MIPS LPAR	1070

L'attività manutentiva dei prodotti di cui alla Tabella 13 dovrà essere garantita per un massimo di **36 mesi** a partire dalla relativa “Data di accettazione della Fornitura” correlata al buon esito della verifica di conformità dei prodotti.



2.1.4. Licenze software a tempo indeterminato opzionali (estensioni di licenze in dotazione)

Le licenze software a tempo indeterminato che Sogei potrà acquistare in corso di validità contrattuale che estendono licenze già in dotazione, sono elencate nella successiva Tabella 14:

Tabella 4

Prodotti	Metrica	Quantità
CA Cross-Enterprise Application performance management for mainframe	MIPS	400
Brightstor CA Allocate DASD place and placement with quota manager PLUS	MIPS	400
CA Disk backup and restore MIPS	MIPS	400
CA Workload automation ESP edition	MIPS	400
CA Compress data compression MIPS	MIPS	200
CA Vantage storage resource manager allocation option MIPS	MIPS LPAR	500
CA Vantage storage resource manager automation option MIPS	MIPS LPAR	500
CA Vantage storage resource manager MIPS	MIPS LPAR	500
CA Vantage storage resource manager interface for CA Disk MIPS	MIPS LPAR	500
CA Vantage storage resource manager tape resource option MIPS	MIPS LPAR	500
CA ESP Workload Automation High availability EE	MIPS	400
CA ESP Workload Automation Service governor EE	MIPS	400

L'attività manutentiva dei prodotti di cui alla Tabella 14 dovrà essere garantita fino a scadenza contrattuale a partire dalla relativa "Data di accettazione della Fornitura" correlata al buon esito della verifica di conformità dei prodotti e rientrerà nei servizi già esposti al par. 2.1.1.

2.1.5. Licenze software a tempo determinato opzionali (estensioni di licenze in dotazione)

Le licenze software a tempo determinato che Sogei potrà acquistare in corso di validità contrattuale che estendono licenze già in dotazione e per le quali il Fornitore dovrà prestare l'attività di manutenzione, sono elencate nella successiva, sono elencate nella successiva Tabella 15:



Tabella 5

Prodotti	Metrica	Quantità
CA Endevor software Change Manager Automated configuration MIPS	MIPS LPAR	500
CA Endevor software Change Manager PLUS	MIPS LPAR	500
CA Endevor software Change Manager for mainframe extended processor MIPS	MIPS LPAR	500
CA Endevor software Change Manager quick edit MIPS	MIPS LPAR	500
CA intertecs CICS z/OS PLUS	MIPS LPAR	500
CA Librarian base +lib/am+tso	MIPS LPAR	500
CA View for z/OS PLUS	MIPS LPAR	500
CA View extended retention option MIPS	MIPS LPAR	500

L'attività manutentiva dei prodotti di cui alla Tabella 15 dovrà essere garantita fino a scadenza contrattuale a partire dalla relativa "Data di accettazione della Fornitura" correlata al buon esito della verifica di conformità dei prodotti.

2.1.6. Licenze software a tempo indeterminato opzionali

Le licenze software a tempo indeterminato che Sogei potrà acquistare in corso di validità contrattuale, sono elencate nella successiva nella successiva Tabella 16:

Tabella 6

Prodotti	Metrica	Quantità
CA ESP Workload Automation High availability EE	MIPS	34600
CA ESP Workload Automation Service governor EE	MIPS	34600

L'attività manutentiva dei nuovi prodotti di cui alla Tabella 15 dovrà essere garantita fino a scadenza contrattuale e decorrerà dalla relativa "Data di accettazione della Fornitura" correlata al buon esito della verifica di conformità dei prodotti; tale manutenzione rientrerà nei servizi già esposti al par.

2.1.1.

2.1.7. Licenze software a tempo indeterminato opzionali in modalità Unlimited

Le nuove licenze software a tempo indeterminato in modalità Unlimited, sono elencate nella successiva Tabella 17:



Consip S.p.A.

"FORNITURA DEL RINNOVO DELLA PIATTAFORMA COMPUTER ASSOCIATE DI SOGEI, SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO E FORNITURA IN OPZIONE DI ULTERIORI LICENZE SW - ID 1984"

Tabella 7

Prodotti	Metrica	Quantità
CA Application performance management Java and .NET agent Unlimited	JVM	Unlimited

L'attività manutentiva dei prodotti di cui alla Tabella 17 dovrà essere garantita fino al termine della scadenza contrattuale a partire dalla relativa "Data di accettazione della Fornitura" correlata al buon esito della verifica di conformità dei prodotti; tale manutenzione rientrerà nei servizi già esposti al par. 2.1.2.

Per questa tipologia di licenze non è prevista la sospensione della manutenzione, per cui Sogei non avrà la facoltà di interrompere la relativa fornitura.

2.2. ATTIVITÀ DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Sogei, nel corso di validità del contratto e sulla base delle proprie esigenze, potrà acquistare i servizi professionali di supporto specialistico sulle tecnologie Computer Associates di seguito descritti.

Le figure professionali e i giorni/persona complessivi richiesti per l'erogazione del servizio sono le seguenti:

Figure professionali	Giorni/persona
Mainframe specialist	75
Mainframe specialist APM	180
APM Specialist	600
APM Designer	60
Change manager specialist	106

Per quanto riguarda la figura di Change Manager Specialist, nella fase iniziale della fornitura, potrà essere richiesto da Sogei a sua insindacabile discrezione, un periodo massimo di 5 giornate aggiuntive rispetto a quelle indicate di "training on the job". Tali giornate Non avranno alcun onere per Sogei. Tale periodo sarà inoltre ripetuto con le stesse modalità in caso di sostituzione, sia da parte del Fornitore che su richiesta di Sogei nei casi previsti dal presente Capitolato tecnico (par.



2.2.1), della risorsa durante il periodo contrattuale.

Le attività di supporto specialistico 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 10 giorni lavorativi** o, eventualmente, in base a quanto stabilito nel citato **Piano delle attività concordato** dalla ricezione della comunicazione pena l'applicazione delle penali.

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 a Roma presso la sede in via Mario Carucci, n.99 e presso la sede in P.zza Dalmazia, n.1.

Le attività dovranno essere svolte nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle **ore 9.00 alle ore 17.30**.

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.

2.2.1. Requisiti della figura professionale richiesta

Le figure professionali dovranno avere i seguenti requisiti minimi:

Mainframe specialist/Mainframe specialist APM:

- Possiede esperienza pluriennale in ambiente mainframe z/OS;
- E' in grado di progettare e implementare sistemi basati sull'impiego di prodotti specifici di Computer Associate o comunque su ambienti da integrare o interfacciare;



- Ha conoscenze delle problematiche tecnico-organizzative connesse alle implementazioni delle tematiche interessate;
- Collabora attivamente con il project manager;
- Svolge attività di analisi delle esigenze del cliente;
- Partecipa all'installazione ed alla configurazione dei prodotti per le parti più complesse;
- Cura le attività di collaudo dei sistemi realizzati.

APM Specialist:

- Possiede esperienza pluriennale nei vari ambienti HW e SW di base interessati;
- E' in grado di progettare e implementare sistemi basati sull'impiego di prodotti specifici di Computer Associate o comunque su ambienti da integrare o interfacciare;
- Ha conoscenze delle problematiche tecnico-organizzative connesse alle implementazioni delle tematiche interessate;
- Collabora attivamente con il project manager;
- Svolge attività di analisi delle esigenze del cliente;
- Partecipa all'installazione ed alla configurazione dei prodotti per le parti più complesse;
- Cura le attività di collaudo dei sistemi realizzati;
- Possiede certificazione CA APM Professional.

APM Designer:

- Possiede esperienza pluriennale nei vari ambienti HW e SW di base interessati;
- E' in grado di proporre e/o valutare le architetture necessarie all'implementazione delle soluzioni basate sull'impiego di prodotti specifici CA o comunque su ambienti da integrare o interfacciare;
- Possiede certificazione CA APM Professional.

Change manager specialist:

- Deve essere dotato di competenze specialistiche sul prodotto SCM versione 12, comprovate dalla partecipazione ai corsi di formazione CA e dal superamento degli esami previsti dal programma di accreditamento di CA technologies;



- Possiede esperienza di almeno 5 anni negli ambienti SCM;
- È in grado di progettare e implementare soluzioni basate sull'impiego del prodotto SCM;
- Svolge attività di analisi delle esigenze del Cliente;
- Svolge attività di assistenza e supporto all'esercizio;
- Cura ed esegue le attività di installazione e configurazione degli upgrade (patch, innalzamenti di versione);
- Supporta le attività di collaudo dei sistemi realizzati;
- Deve tenere aggiornata la documentazione che descrive l'ambiente SCM in esercizio.

Il Fornitore, dovrà presentare, il *Curriculum Vitae* della/e risorsa/e individuata/e, 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 precedenti la sostituzione**, trasmettendone il *Curriculum Vitae*, che deve comunque rispettare le credenziali sopra riportate.

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.

Nel caso in cui dovesse persistere l'inadempienza dell'Impresa nel fornire la figura richiesta, la Sogei avrà la facoltà di risolvere il contratto secondo le disposizioni previste nel Contratto.

2.3. ORDINATIVI SUCCESSIVI

Nel corso di validità del contratto SOGEI potrà effettuare ordinativi successivi per le licenze specificate ai paragrafi 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 e 2.1.7.

Sogei si riserva di richiedere in tutto o in parte i quantitativi di licenze d'uso suddette, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale e senza nessun obbligo per Sogei o per l'Amministrazione.



La fornitura delle licenze d'uso suddette sarà vincolata all'emissione di una o più richieste formali da parte di Sogei. Ciascuna richiesta avverrà a mezzo di comunicazione scritta e conterrà l'elenco dei prodotti software e corrispondenti quantità.

La consegna delle licenze d'uso dovrà essere eseguita dal Fornitore entro il termine di 10 giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta formale di Sogei.

Ultimate le operazione di consegna, il Fornitore dovrà redigere una "Nota di Consegna" in cui, per ogni prodotto, siano fornite le seguenti indicazioni:

- Produttore;
- Nome licenza;
- Versione;
- Sistema operativo.

Entro 15 giorni dal termine della consegna Sogei procederà alla verifica di conformità della fornitura secondo le modalità previste nel contratto. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione della Fornitura" dello specifico ordinativo.

2.4. LUOGO DI SVOLGIMENTO

Il luogo di svolgimento della fornitura richiesta è sito in **Roma, Via Mario Carucci n. 99 ed in Roma, Piazza Dalmazia n.1.**

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, smi**, "Norme in materia ambientale";
- **D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, e smi**, "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-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

Entro 5 giorni dalla Data stipula del Contratto, il Fornitore si impegna a trasmettere alla Sogei un "macro-piano delle attività", che la stessa si impegna ad accettare o a revisionare entro 5 giorni dalla ricezione. *In tale sede la Committente e l'Operatore Economico individueranno di comune accordo (a mezzo verbale) la **Data avvio attività**.* Il macro-piano delle attività sarà aggiornato, nel corso del contratto, attraverso specifici SAL (stato avanzamento lavori) con periodicità trimestrale, e concordemente accettato da ambo le parti, dando luogo al **piano delle attività concordato**.

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. EROGAZIONE DELLA MANUTENZIONE SOFTWARE

La Manutenzione (o Supporto manutentivo) del software dovrà prevedere una **Struttura di assistenza tecnica** per erogare le relative prestazioni, al fine di garantire la piena funzionalità dei prodotti software oggetto della manutenzione stessa, 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 delle festività nazionali, nei giorni feriali dal **lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 18:00**.

In particolare, dovrà essere garantito 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.

3.4. EROGAZIONE DEL SUPPORTO SPECIALISTICO

L'Impresa si obbliga a prestare il servizio di supporto specialistico "on-site" a consumo, per le attività indicate al paragrafo 2.2, previa richiesta di Sogei.

Il servizio di supporto specialistico prevede la presenza in Sogei, dei tecnici specialistici, in affiancamento al personale tecnico di Sogei, secondo le giornate indicate al paragrafo 2.2. Trimestralmente, verrà redatto dal Fornitore, e sottoscritto dalle parti, un Consuntivo delle Attività nel quale verranno trascritti il tipo, la durata e le attività eseguite durante l'erogazione del servizio. Solo dopo l'approvazione da parte della Sogei, di tale documento, l'Impresa potrà procedere con la fatturazione dell'intervento erogato come previsto dal contratto.

Il servizio dovrà essere disponibile tutti i giorni feriali, dalle **9.00 alle 17.30**, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi a partire dalla data di attivazione del servizio, come previsto contrattualmente.



4. VERIFICA DI CONFORMITÀ

4.1. VERIFICA DI CONFORMITÀ SU MANUTENZIONE

Le attività di manutenzione, saranno sottoposte a **verifica di conformità trimestrale** a partire dalla **data avvio attività**.

Le verifiche constateranno che le prestazioni siano rese nel rispetto delle prescrizioni previste nel presente capitolato.

L'Impresa dovrà produrre, su **base trimestrale**, reportistica sintetica relativa ai malfunzionamenti, per identificare i 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 SERVIZI SPECIALISTICI

Per quanto riguarda i **servizi specialistici**, 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**. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione del servizio da parte dell'Amministrazione e determinerà la **data di accettazione del servizio** per lo specifico periodo.

4.3. VERIFICA DI CONFORMITÀ SUI PRODOTTI

In merito ai prodotti rilasciati all'interno del presente contratto (Rinnovo Licenze, Licenze software opzionali) le attività di rilascio e installazione saranno definite all'interno del **Piano di attività concordato**. La positiva conclusione della verifica di conformità rispetto ai prodotti installati comporterà l'accettazione dei medesimi da parte dell'Amministrazione e determinerà la **data di accettazione della fornitura** per lo specifico prodotto di riferimento.



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 a prendere in carico il malfunzionamento entro **entro 2 ore** lavorative dalla ricezione della comunicazione, **comunicando a Sogei la presa in carico del malfunzionamento medesimo**. La segnalazione del malfunzionamento riporterà anche il livello di severità.

Si riporta di seguito la classificazione delle severità assegnabile ai possibili malfunzionamenti riscontrati:

- Livello di Severità 1 - Critical Business Impact – malfunzionamento che causa il blocco della soluzione e l'interruzione dell'attività;
- Livello di Severità 2 - Significant Business Impact – malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di feature o funzionalità importanti;
- Livello di Severità 3 - Minor Business Impact - malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche che non rientrano nei livelli di severità precedenti.

La soluzione (a solo titolo esemplificativo e non esaustivo: patch, riparametrizzazione ambienti di riferimento, ecc.) dovrà essere resa disponibile:

- Per il Livello di Severità 1 ➔ entro 8 ore solari dalla data/ora di presa in carico del malfunzionamento;
- Per il Livello di Severità 2 ➔ entro 8 ore lavorative dalla data/ora di presa in carico del malfunzionamento;
- Livello di Severità 3 ➔ entro i 5 giorni solari successivi alla data/ora di segnalazione.

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



Consip S.p.A.

“FORNITURA DEL RINNOVO DELLA PIATTAFORMA COMPUTER ASSOCIATE DI SOGEI, SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO E FORNITURA IN OPZIONE DI ULTERIORI LICENZE SW - ID 1984”

risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del *malfunzionamento*.

La fornitura delle nuove release, degli aggiornamenti dei prodotti software di cui al precedente paragrafo 2.1, dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni dalla relativa richiesta di SOGEI. Si precisa che l'Amministrazione e/o la Sogei avranno facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti.