

AS SDAPA PER L'ACQUISIZIONE DI PRODOTTI E SERVIZI DYNATRACE PER IL MEF, CDC E SOGEI – ID 2207

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1.	GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA	4
2.	INTRODUZIONE	6
3.	INFORMAZIONI GENERALI	6
4.	OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA	6
4.1.	Oggetto	7
4.2.	Durata	10
4.2.1.	Manutenzione Correttiva e Adeguativa	10
4.2.2.	Servizi di supporto specialistico	13
4.3.	Valutazione delle dimensioni dei task/progetti	15
4.4.	Garanzia	15
4.5.	Requisiti tecnici	16
4.5.1.	Compatibilità'	16
4.5.2.	Qualità del software	16
4.5.3.	Accessibilità'	16
4.5.4.	Supporto Sistemistico	17
4.5.5.	Consegna, installazione delle licenze, predisposizione e verifica ambiente di collaudo	17
4.5.6.	Supporto alla verifica di conformità del software	18
4.5.7.	Consegna in gestione	18
4.5.8.	Supporto passaggio in esercizio	18
4.6.	Requisiti organizzativi	19
4.7.	Requisiti di qualità	19
4.8.	Ruoli richiesti	20
4.8.1.	Responsabile della fornitura	20
4.9.	Riservatezza	21
4.10.	Adempimenti per la sicurezza	21
5.	ESECUZIONE DELLA FORNITURA	21
5.1.	Modalità di esecuzione della fornitura	22
5.1.1.	Modalità di erogazione continuativa	22
5.2.	Pianificazione e Consuntivazione	23
5.3.	Attivazione dei servizi	24
5.4.	Luogo di lavoro	25
5.5.	Impiego e stabilità delle risorse	25
5.6.	Verifica di conformità	25
5.7.	Rilevazione Soddisfazione degli utenti	27

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



5.8.	Azioni contrattuali	27
5.8.1.	Rilievi	28
5.8.2.	Penali	28
5.9.	Indicatori di qualità	28
5.9.1.	TPC -Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva	30
5.9.2.	TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in Esercizio nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva	31
5.9.3.	RSSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico	32
5.9.4.	RLFN - Rilievi sulla fornitura	33



1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA

GLOSSARIO

Amministrazione o Committente	Società Generale d'Informatica S.p.A. o Sogei.
Consip	La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.
Impresa o Fornitore o Società	La società affidataria della presente procedura negoziata Il contratto che verrà stipulato tra la Amministrazione e
Contratto	Documento dove sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura.
Fornitura	Il complesso delle licenze d'uso del prodotto offerto e le attività descritte nel presente documento tecnico.
Malfunzionamento	Qualsiasi anomalia funzionale del 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 dall'Impresa come interlocutore dell'Amministrazione e responsabile di tutte le attività contrattuali.
Giorni e Ore	Nella documentazione per giorno e ora si intendono rispettivamente giorno lavorativo e ora lavorativa; l'orario previsto per la fornitura è dalle 8,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì.

ACRONIMI

Cdc	Corte dei conti
DAG	Dipartimento Amministrazione Generale
DT	Dipartimento del Tesoro
GP	Giorno Persona
MEF	Ministero Economia e Finanze
MAC	Manutenzione Correttiva
MEV	Manutenzione Evolutiva

TERMINOLOGIA

Accettazione	Validazione dei prodotti finali di fornitura.
Approvazione	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito.
Applicazione	È la piattaforma di APM personalizzata per Sogei.
Assistenza	Supporto da parte di risorse professionali del fornitore ad attività di gestione dell'esercizio e di assistenza agli utenti.

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



Attivazione	Comunicazione di nuove esigenze, quindi della partenza di un nuovo task.
Attività	Quota parte di un servizio contrattuale, omogenea per tipologia, alla quale si applica una ben definita modalità di esecuzione.
Autorizzazione	Assenso a procedere con le attività sul singolo task, secondo la stima e la pianificazione proposte dal fornitore.
Consegna	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi che finali.
Difetto	Errore presente sull'applicazione, latente finché non rilevato, la cui rimozione è a carico della manutenzione correttiva.
Effort progettuale	Impegno complessivo per realizzare un task (misurato in GP).
Figura professionale	Classificazione contrattuale delle risorse impiegate dal fornitore, a cui corrisponde un certo profilo di capacità professionali ed un tariffa.
Giorno Persona	(GP) Unità di misura dell'impegno nella prestazione di servizi professionali.
Modalità di esecuzione	Complesso di regole e clausole che regolano la prestazione dei servizi e delle attività oggetto della fornitura.
Task	Una o più attività o interventi volta a soddisfare specifiche esigenze dell'Amministrazione.
Tariffa giornaliera	Costo contrattuale in euro per un giorno persona di una data figura professionale.



2. INTRODUZIONE

Il presente capitolato è parte integrante della documentazione della presente procedura e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione di una piattaforma software di Application Performance Management (APM), basata su prodotti Dynatrace, e dei relativi servizi di manutenzione e supporto specialistico.

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i requisiti minimi dell'affidamento.

3. INFORMAZIONI GENERALI

Il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi (di seguito DAG), il Dipartimento del Tesoro (di seguito DT), la Ragioneria Generale dello Stato (di seguito RGS) e la Corte dei conti (di seguito Cdc) hanno implementato, a seguito dello studio svolto nell'ambito dell'**Obiettivo Strategico numero 2 di Convenzione IT dell'anno 2014**, la soluzione per l'Application Performance Management (di seguito APM) offerta da Dynatrace e denominata Data Center Real User Monitoring (DC RUM), comprensiva degli analizzatori specifici necessari a decodificare il traffico relativo ai servizi erogati.

La stipula del precedente contratto, ovvero il contratto con codice repertorio CRET150415, è avvenuta in data 24/12/2015 ed ha permesso di avviare i lavori di implementazione della piattaforma.

Nell'anno successivo la piattaforma è stata quindi messa in opera nell'ambito dell'Obiettivo Strategico n. 1 di Convenzione IT del 2015 e, mediante i successivi Obiettivi Strategici di Convenzione IT degli anni 2016 e 2017, ne è stata ampiamente espansa la copertura dei servizi di business monitorati e ne sono state estese le funzionalità, rendendola anche la piattaforma ufficiale per la misurazione dei livelli di servizio di Convenzione IT MEF/Sogei relativi alla performance dei servizi IT.

Ad oggi la piattaforma è elemento essenziale, oltre che per la misurazione dei suddetti livelli di servizio, anche per il monitoraggio delle performance della quasi totalità dei servizi erogati, internamente o a terzi, dai Dipartimenti del MEF e della Cdc ed è uno strumento indispensabile per garantire la continuità dei suddetti servizi e l'azione amministrativa.

Il contratto CRET150415 è scaduto 31/12/2018 e si rende necessario quindi procedere alla stipula di un nuovo contratto per indirizzare l'acquisizione della manutenzione per i prodotti già in esercizio e l'acquisizione delle nuove licenze e sottoscrizioni annuali.

4. OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA

I Dipartimenti del MEF e la Cdc hanno manifestato l'esigenza di potenziare la soluzione APM Dynatrace

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.Lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



in esercizio. La necessità delle nuove acquisizioni deriva dal crescente traffico inviato alla piattaforma per l'analisi, dovuto al monitoraggio di un numero sempre maggiore di servizi. Si rende quindi necessario un potenziamento dell'infrastruttura APM esistente, in particolare l'estensione della componente denominata "Central Analysis Server" (di seguito CAS), che dovrà passare da quattro nodi attivi attuali e otto futuri e della componente denominata "Agentless Monitoring Device" (di seguito AMD), che si arricchirà di due nuove licenze in grado di analizzare fino a 20 Gbps di traffico cadauna.

Nella stessa ottica di monitoraggio di crescente traffico dovuto ai servizi erogati si inquadra anche l'analogo fabbisogno di Sogei, che richiede l'acquisizione delle apposite licenze CAS, AMD ed associato modulo "Real User Monitoring - SSL Support", necessario alla decodifica, da parte della sonda AMD, del traffico cifrato SSL ed un numero adeguato di agenti OneAgent per monitorare i seguenti servizi maggiormente critici e innovativi:

- Fatturazione Elettronica;
- Dichiarazione Precompilata;
- Telematico Entrate;
- Progetto Sanità;
- Progetto Dogane-AIDA;
- Nuovo Progetto Architettura a Microservizi Openshift.

Inoltre l'evoluzione dei sistemi dei Dipartimenti MEF e della Cdc ha fatto sorgere l'esigenza di dotarsi di un modulo aggiuntivo dell'offerta Dynatrace, che andrà ad integrarsi nativamente con il sistema DC RUM già in esercizio, ovvero il componente OneAgent, che consente di estendere il monitoraggio anche a tutti i sistemi erogati o fruiti in modalità cloud privato o pubblico o comunque in modalità completamente virtuale (incluso il relativo networking) e di incrementare la profondità di analisi del sistema DC RUM, arrivando al dettaglio dell'esecuzione del codice applicativo e garantendo sia il monitoraggio proattivo di performance e disponibilità dei servizi, sia la possibilità di individuare immediatamente e senza necessità di analisi complesse e particolarmente onerose in termini di tempi e costi le cause degli eventuali malfunzionamenti.

4.1. Oggetto

L'oggetto della presente procedura è costituito dall'acquisizione di alcune Sottoscrizioni per il potenziamento della piattaforma di Application Performance Management (APM) in esercizio, del relativo servizio di manutenzione, e di alcune giornate di supporto specialistico.

Il contesto tecnologico di riferimento è quello dei Dipartimenti del MEF, della Corte dei conti, di Sogei e dei rispettivi Data Center.

L'oggetto della fornitura, pertanto, è costituito da:

- a) acquisizione di sottoscrizioni annuali della soluzione APM Dynatrace (in parte base/in parte

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



opzionale – retribuita una tantum), da rinnovare annualmente su richiesta dell'Amministrazione, inclusiva della manutenzione annuale e dei servizi di Help-desk e Call Center, a partire dalla "Data di accettazione della fornitura;

- b) **acquisizione in sottoscrizione del prodotto NAM/DCRAM sino al 31 marzo 2021 (data di EOS del prodotto stesso) da rinnovare annualmente su richiesta dell'Amministrazione, a partire dalla "Data di accettazione della fornitura" (base – retribuita una tantum), inclusiva dei servizi di Help-desk e Call Center; dal 1 aprile 2021 la soluzione NAM/DCRAM dovrà essere convertita nella Sottoscrizione Dynatrace OneAgent;**
- c) 250 giornate di supporto specialistico (opzionale – retribuita a consumo in G/P).

Nel dettaglio:

Dipartimento/ fabbisogno	Tipologia Prodotto	Prodotto/Servizio	Quantità Totale
CDC/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - Agentless Monitor Device (AMD) – verrà acquisito in modalità sottoscrizione sino al 31 marzo 2021; dal 1 aprile 2021 verrà convertito nella Sottoscrizione Dynatrace OneAgent	1
CDC/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - SSL Support – verrà acquisito in modalità sottoscrizione sino al 31 marzo 2021; dal 1 aprile 2021 verrà convertito nella Sottoscrizione Dynatrace OneAgent	1
CDC/Opz.	Serv. Professionali	Enablement Services Consultant (ESC)	30
CDC/Opz.	Sottoscrizione	Dynatrace DEM (Digital Experience Monitor) - License Term	3
CDC/Opz.	Sottoscrizione	Dynatrace Managed (OneAgent) - License Term	150
DAG/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - Agentless Monitor Device XL (AMD 20 Gbps)	1
DAG/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - Web & Enterprise Analysis (CAS)	4
DAG/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - Cluster Analysis Module Universal Decodes – verrà acquisito in modalità sottoscrizione sino al 31 marzo 2021; dal 1 aprile 2021 verrà convertito nella Sottoscrizione Dynatrace OneAgent	1
DAG/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - Cluster Analysis Modules MS SQL*Server/Sybase – verrà acquisito in modalità sottoscrizione sino al 31 marzo 2021; dal 1 aprile 2021 verrà convertito nella Sottoscrizione Dynatrace OneAgent	1
DAG/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - Cluster Analysis Modules Oracle SQL*Net – verrà acquisito in modalità sottoscrizione sino al 31 marzo 2021; dal 1 aprile 2021 verrà convertito nella Sottoscrizione Dynatrace OneAgent	1
DAG/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring – Cluster Analysis Modules Thin Client (Citrix & Windows Terminal Server) - verrà acquisito in modalità sottoscrizione sino al 31 marzo 2021; dal 1 aprile 2021 verrà convertito nella Sottoscrizione Dynatrace OneAgent	1
DAG/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - Cluster Analysis Modules XML Transactions – verrà acquisito in modalità sottoscrizione sino al 31 marzo 2021; dal 1 aprile 2021 verrà convertito nella Sottoscrizione Dynatrace OneAgent	1
DAG/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - SSL Support – verrà acquisito in modalità sottoscrizione sino al 31 marzo 2021; dal 1 aprile 2021 verrà convertito nella Sottoscrizione Dynatrace OneAgent	1
DAG/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - Web & Enterprise Analysis (CAS) – verrà acquisito in modalità sottoscrizione sino al 31 marzo 2021; dal 1 aprile 2021 verrà convertito nella Sottoscrizione Dynatrace OneAgent	4

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



DAG/Opz.	Serv. Professionali	Enablement Services Consultant (ESC)	30
DAG/Opz.	Sottoscrizione	Dynatrace DEM (Digital Experience Monitor) - License Term	10
DAG/Opz.	Sottoscrizione	Dynatrace Managed (OneAgent) - License Term	750
DT/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - Agentless Monitor Device (AMD) – verrà acquisito in modalità sottoscrizione sino al 31 marzo 2021; dal 1 aprile 2021 verrà convertito nella Sottoscrizione Dynatrace OneAgent	1
DT/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - SSL Support – verrà acquisito in modalità sottoscrizione sino al 31 marzo 2021; dal 1 aprile 2021 verrà convertito nella Sottoscrizione Dynatrace OneAgent	1
DT/Opz.	Serv. Professionali	Enablement Services Consultant (ESC)	30
DT/Opz.	Sottoscrizione	Dynatrace DEM (Digital Experience Monitor) - License Term	3
DT/Opz.	Sottoscrizione	Dynatrace Managed (OneAgent) - License Term	150
RGS/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - Agentless Monitor Device XL (AMD 20 Gbps)	1
RGS/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - SSL Support – verrà acquisito in modalità sottoscrizione sino al 31 marzo 2021; dal 1 aprile 2021 verrà convertito nella Sottoscrizione Dynatrace OneAgent	1
RGS/Opz.	Serv. Professionali	Enablement Services Consultant (ESC)	30
RGS/Opz.	Sottoscrizione	Dynatrace DEM (Digital Experience Monitor) - License Term	3
RGS/Opz.	Sottoscrizione	Dynatrace Managed (OneAgent) - License Term	150
Sogei/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - Agentless Monitor Device (AMD)	1
Sogei/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - SSL Support	1
Sogei/Base	Sottoscrizione	Real User Monitoring - Web & Enterprise Analysis (CAS)	1
Sogei/Opz.	Serv. Professionali	Enablement Services Consultant (ESC)	130
Sogei/Opz.	Sottoscrizione	Dynatrace DEM (Digital Experience Monitor) - License Term	10
Sogei/Opz.	Sottoscrizione	Dynatrace Managed (OneAgent) - License Term	150

Si precisa che gli oggetti di fornitura opzionali saranno acquisiti dal MEF, dalla Cdc o da Sogei solo in caso di effettivo bisogno.

Il Fornitore, per tutta la durata della fornitura, dovrà prevedere anche l'aggiornamento dei prodotti consegnati, nel caso in cui ne vengano commercializzati di nuovi o gli esistenti vengano sostituiti da versioni successive. In ogni caso, l'integrazione/sostituzione dovrà essere approvata dalla Committente ed i nuovi prodotti dovranno presentare caratteristiche migliorative rispetto agli esistenti, senza aggravio di costi per la Committente.

Mediante la piattaforma fornita dovrà anche essere possibile sottoporre Richieste di Supporto per i prodotti installati e tenere traccia dell'avanzamento di stato delle medesime. Il Fornitore del servizio dovrà impegnarsi a rispondere alle richieste, rispettando i livelli di servizio previsti, mediante l'intervento di tecnici specializzati.

In riferimento alla precedente lettera c), si procederà all'acquisizione dei servizi professionali

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.Lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



connessi al supporto specialistico, sulla base di eventuali esigenze della Committente, da erogare con complessivi 250 (duecentocinquanta) giorni/persona su richiesta dell'Amministrazione.

La prestazione opzionale di tale servizio sarà svolta nel contesto di riferimento; l'attivazione delle suddette giornate dovrà avvenire con richiesta via mail/PEC o via fax da parte di Sogei, utilizzando i riferimenti che dovranno essere indicati dal fornitore del servizio.

Nel caso di iniziative di tipo progettuale, nell'ambito dell'erogazione del servizio di supporto specialistico, il Fornitore del servizio dovrà presentare preliminarmente il piano delle attività, corredato dalla stima dell'effort necessario, che sarà sottoposto all'approvazione di Sogei per l'autorizzazione a procedere con i lavori.

Si sottolinea che i beni richiesti dovranno essere forniti nella versione più tecnologicamente aggiornata/evoluta offerta sul mercato al momento dell'ordinativo di fornitura.

4.2. Durata

La durata contrattuale prevista è pari a 36 (trentasei) mesi, a decorrere dalla "Data di Accettazione della Fornitura", di cui al successivo paragrafo 5.6, lettera a), relativa alle sottoscrizioni della piattaforma di APM Dynatrace.

In particolare:

1. l'erogazione del servizio di manutenzione (correttiva ed adeguativa), incluso nell'acquisizione della sottoscrizione, avrà una durata complessiva di 36 (trentasei) mesi, a decorrere dalla "Data di Accettazione del Servizio";
2. i servizi di supporto specialistico potranno essere erogati, su richiesta dell'Amministrazione, nei 36 (trentasei) mesi di durata contrattuale.

4.2.1. Manutenzione Correttiva e Adeguativa

Le sottoscrizioni software dovranno essere oggetto di manutenzione correttiva e adeguativa, inclusi i servizi di consulenza per gli aggiornamenti del sistema (es. per patch, nuove release), per 36 mesi a partire dalla data di accettazione della fornitura delle sottoscrizioni della piattaforma di APM.

Le comunicazioni e le richieste dell'Amministrazione al Fornitore potranno essere effettuate tramite email, numero telefonico, fax o anche attraverso un sito Web messo a disposizione dalla Società. Indirizzo email, numero telefonico, numero fax o indirizzo del sito Web dovranno essere comunicati all'Amministrazione entro 15 giorni dalla stipula del contratto e dovranno essere utilizzati anche per la richiesta di giornate del Servizio di Supporto specialistico.

Per quanto riguarda gli aggiornamenti, la Società dovrà fornirli a Sogei entro 30 giorni dalla data di rilascio; sarà cura di Sogei valutarne l'applicabilità e decidere se farli installare o se mantenere la versione in esercizio.

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.Lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



Per servizio di Manutenzione Correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti sulle funzionalità, sulle interfacce utente e sulle basi dati dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema. Si precisa che l'intervento di correttiva può riguardare anche il disallineamento della documentazione utente.

Più in generale, il servizio di manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte ad assicurare la piena operatività della soluzione, sia a fronte di difetti del codice, malfunzionamenti od anomalie, sia in caso di problemi, potenziali o manifesti, derivanti da obsolescenza o incompatibilità tecnologica della infrastruttura sulla quale è basato.

Per quanto riguarda la rimozione dei malfunzionamenti, l'Amministrazione dovrà avere un unico "referente" della Società (di norma il Responsabile della fornitura) per la comunicazione e per la gestione dei problemi riscontrati, indipendentemente dal componente software nel quale si è verificato l'errore.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, la Società è tenuta ad adoperarsi, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo le modalità e con la tempistica descritta nella tabella che segue.

Gravità malfunzionamento	Tempo di presa in carico del malfunzionamento	Tempo di risoluzione
Critical: livello di severità 1	4 ore lavorative	Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro 8 (otto) ore lavorative a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
Severe: livello di severità 2	8 ore lavorative	Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro 2 (due) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
Moderate: livello di severità 3	16 ore lavorative	Risoluzione del problema entro 4 (quattro) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
Low: livello di severità 4	32 ore lavorative	Risoluzione del problema entro 8 (otto) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



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

- **Critical:** prodotto non più operativo oppure oggetto di un grave malfunzionamento; malfunzionamento con grave impatto sul business e/o su una porzione significativa di utenti; nessun workaround idoneo disponibile;
- **Severe:** perdita critica di funzionalità del prodotto o degrado significativo delle prestazioni con impatto su un elevato numero di utenti; nessun workaround idoneo disponibile;
- **Moderate:** perdita moderata di funzionalità del prodotto o problema di prestazioni, con impatto su più utenti; workaround idoneo disponibile;
- **Low:** richiesta riguardante questione tecnica di routine o domanda di carattere generale; caso afferente a versione di prodotti in end-of-life.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore a quello indicato nella tabella precedente, le Parti concorderanno il termine per la correzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Nell'ipotesi prevista, e comunque nei casi di malfunzionamento di gravità alta (Critical e Severe), la Società dovrà, comunque, fornire una soluzione temporanea (*workaround*) al malfunzionamento e mantenere costantemente informata l'Amministrazione circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

La Società dovrà altresì fornire un follow-up, a seconda del livello di gravità del malfunzionamento:

- entro 8 ore lavorative per gravità Critical e Severe;
- entro 2 giorni lavorativi per gravità Moderate;
- entro 4 giorni lavorativi per gravità Low;

dove per "follow-up" deve intendersi, in caso di problemi non immediatamente risolvibili, il tempo intercorrente tra il primo e il secondo contatto telefonico tra l'Amministrazione e il consulente della Società.

Il servizio di Manutenzione Adeguativa comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico della piattaforma di APM ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi e d'ambiente).

A titolo esemplificativo viene innescata dall'esigenza di adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni della piattaforma di APM e/o del software di base.

Nell'ambito del servizio di Manutenzione Adeguativa sono compresi anche gli interventi volti a migliorare le prestazioni e/o la qualità delle funzioni esistenti, quali ad esempio:

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.Lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni del numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- ogni altra tipologia di intervento finalizzata ad una migliore fruizione del software applicativo in esercizio.

La Società dovrà inoltre fornire all'Amministrazione i sotto specificati requisiti funzionali:

- a) Help Desk telefonico: nell'ambito del normale orario lavorativo (8:00-18:00 dal lunedì al venerdì), accesso diretto all'assistenza tecnica del Fornitore nella persona di un consulente che, congiuntamente con l'Amministrazione, si adopererà allo scopo di identificare e, ove possibile, risolvere immediatamente il problema;
- b) un collegamento al sito del Centro supporto di Dynatrace, per verificare lo stato di un problema, aggiornare/integrare le informazioni relative ad un problema aperto, inserire nuove richieste ed effettuare ricerche all'interno della on-line Knowledge Base, per 8 ore al giorno, 5 giorni alla settimana;

A fronte di aggiornamenti o a conclusione di interventi di manutenzione, i prodotti aggiornati e la relativa documentazione, se aggiornata, dovranno essere consegnati alla Committente. Sarà cura della Società fornire alla Committente tutti i prodotti attraverso supporti informatici esenti da virus.

La consegna degli aggiornamenti sarà formalizzata tramite un apposito verbale di consegna.

La Committente effettuerà in proprio la verifica formale della consegna; le eventuali incongruenze riscontrate durante tale fase determineranno la non accettazione di tutti i prodotti/documenti consegnati e saranno formalizzate nel Verbale di consegna.

4.2.2. Servizi di supporto specialistico

Il Servizio di Supporto Specialistico comprende un insieme integrato di attività che garantisca supporto per tutte le esigenze specifiche dell'Amministrazione legate all'introduzione e la gestione della soluzione di APM Dynatrace.

È richiesta la disponibilità di complessive 250 (duecentocinquanta) giornate, da erogare su richiesta dell'Amministrazione, della figura di Senior Consultant.

La suddetta figura professionale deve essere in possesso almeno della certificazione Dynatrace Associate Certification sulle tecnologie Dynatrace, ed ha la responsabilità di implementare le soluzioni Dynatrace APM secondo i piani condivisi con l'Amministrazione, garantendo l'ottimizzazione delle performance del sistema, il raggiungimento degli obiettivi ed il trasferimento di competenze per fornire autonomia gestionale all'Amministrazione.

Il plafond di giornate sarà così suddiviso tra i diversi Dipartimenti:

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.Lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



- DAG: 30 GP;
- DT: 30 GP;
- RGS: 30 GP;
- Cdc: 30 GP;
- SOGEI: 130 GP.

Le stime in giorni persona riportate rappresentano dei valori di riferimento per il Fornitore.

In nessun caso questi valori stimati potranno essere considerati un vincolo per la Committente.

Sogei attiverà il servizio, indicando i relativi impieghi presunti della figura professionale, mediante apposita comunicazione all'Impresa, secondo le modalità di cui al precedente paragrafo 4.2.1, la quale procederà all'erogazione del servizio entro i termini di seguito previsti e riportati nel Piano di lavoro successivamente menzionato, pena l'applicazione delle penali.

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

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

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

- la configurazione ed integrazione dei prodotti software;
- il test di funzionamento sistemistico ed applicativo del Sistema;
- supporto alle scelte architettureali inerenti i prodotti;
- il supporto all'evoluzione dei prodotti software installati e alle modalità di configurazione;
- **modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, all'applicazione (ad esempio personalizzazione delle dashboard);**
- il tuning del software.

Le attività di supporto specialistico dovranno essere richieste secondo le modalità di contatto descritte nel presente paragrafo ed erogate dal Fornitore nel periodo contrattuale in maniera non continuativa e dovranno essere svolte a Roma presso la sede Sogei di via Mario Carucci 99, presso le sedi del Ministero dell'Economia e delle Finanze di Via A. Soldati 80, di Via XX Settembre 97, di Piazza Dalmazia 1 e a Latina di Viale Nervi 270, nonché le sedi a Roma della Corte dei conti – DGSIA in Largo Don Giuseppe Morosini, 1/A e via Baiamonti 25, dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica ed i festivi, durante il normale orario lavorativo compreso dalle 8:00 alle 18:00.

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



4.3. Valutazione delle dimensioni dei task/progetti

Il dimensionamento dei task/progetti, in termini di effort progettuale nell'ambito del servizio di supporto specialistico, dovrà essere effettuato con la metrica dei giorni persona, sia a preventivo (stima) che a consuntivo. Tali valori andranno comunque indicati nel piano di lavoro.

Per la specifica delle diverse modalità di esecuzione della fornitura previste si faccia riferimento al par. 5.1 "Modalità di esecuzione della fornitura".

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

4.4. Garanzia

Ogni prodotto software deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti, ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità, ecc.), nonché agli standard, linee guida e migliori prassi disponibili per lo sviluppo software.

Ne discende che eventuali anomalie e difettosità non intercettate durante le fasi di test del Fornitore e di verifica di conformità (collaudo) della Committente, riscontrabili sulle funzionalità abilitate e/o modificate durante l'intera fornitura devono essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del Fornitore. Pertanto, l'Impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione a corredo.

Per tutto il software rilasciato, inoltre, il Fornitore deve produrre/aggiornare la relativa documentazione. La documentazione deve rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e più in generale usabilità.

Pertanto deve essere garantita la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione a corredo al software.

La garanzia opera per 12 (dodici) mesi relativamente a tutto il software della piattaforma di APM Dynatrace installato e configurato ad inizio fornitura, a partire dalla "Data di accettazione della fornitura" delle licenze software, di cui al successivo paragrafo 5.6, lettera a).

La suddetta garanzia deve essere prestata in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo l'Amministrazione restare estranea ai rapporti tra l'Impresa e le ditte fornitrici.

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.Lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



4.5. Requisiti tecnici

Di seguito si specificano i principali requisiti tecnici previsti per la fornitura.

4.5.1. Compatibilità'

Tutto il software installato dovrà essere compatibile con la release/il livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio attivi al momento in cui il software sarà utilizzato.

Si rappresenta che i prodotti software, citati nel presente capitolato, nel corso della fornitura potranno subire variazioni di release/livello o potranno essere oggetto di sostituzione con altri prodotti.

4.5.2. Qualità del software

Ogni prodotto software installato e/o modificato deve essere esente da difetti e pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti, ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità, ecc.), agli standard/linee guida di Sogei, nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

Si fa presente che, in aggiunta al test proprio di ciascun software installato dal Fornitore, l'Amministrazione prevede, a campione, una certificazione del software, da svolgersi prima del suo rilascio in esercizio. Si tratta di attività, comuni a tutte le applicazioni, finalizzate a garantire omogeneità di comportamento e aderenza alle best practice internazionali in materia di sviluppo di applicazioni.

Ne discende che eventuali anomalie riscontrabili sulle funzionalità installate e/o modificate e/o non rispetto dei suddetti requisiti devono essere rimosse a totale carico del Fornitore, come parte integrante dei servizi che hanno realizzato suddette funzionalità, anche qualora siano generate da servizi remunerati a giorni persona. Pertanto, l'Impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti con gli stessi livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione di corredo del software.

Per tutto il software installato e/o modificato il Fornitore deve fornire ovvero aggiornare anche la relativa Documentazione a corredo.

4.5.3. Accessibilità'

I prodotti resi disponibili dal Fornitore devono essere conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005 e successive modifiche. In altre parole deve essere garantito il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione da parte di soggetti disabili e/o svantaggiati.

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.Lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



4.5.4. Supporto Sistemistico

Il Fornitore deve prevedere, nell'ambito delle attività di installazione e configurazione del software Dynatrace e senza oneri aggiuntivi per la Committente, il supporto sistemistico alle proprie risorse al fine di assicurare, in particolare:

- l'assistenza per la manutenzione;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, ecc.

Inoltre, il supporto sistemistico deve comprendere l'assistenza, rivolta a personale della Committente, per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione della verifica di conformità (collaudo) e all'avvio in esercizio.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire appropriato supporto sistemistico alle strutture tecniche della Committente per quanto attiene le caratteristiche tecniche della piattaforma.

4.5.5. Consegna, installazione delle licenze, predisposizione e verifica ambiente di collaudo

La consegna di tutti i prodotti software oggetto di acquisizione dovrà essere effettuata, improrogabilmente, entro 15 (quindici) giorni a decorrere dalla data di stipula del contratto.

Le operazioni di installazione, dovranno concludersi entro e non oltre 10 giorni dalla consegna delle sottoscrizioni stesse. Ultimata l'installazione delle sottoscrizioni software Dynatrace, l'Impresa dovrà consegnare alla Sogei un "Rapporto di Fine Installazione" recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale della versione dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico e le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

Contestualmente al "Rapporto di fine installazione", l'Impresa 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.

Al termine delle attività di installazione delle sottoscrizioni software Dynatrace, il Fornitore dovrà gestire, sotto il coordinamento delle strutture tecniche della Committente, la predisposizione dell'Ambiente di Collaudo (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test ecc.). Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano Operativo.

Al termine della suddetta attività, il Fornitore dovrà prevedere opportuni test, menzionati nel relativo piano, al fine di accertare che la predisposizione dell'ambiente abbia avuto esito positivo. La verifica di conformità quindi dovrà concludersi entro e non **oltre 15 giorni** dalla data di fine installazione delle licenze software.

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



L'intervento si intende chiuso solo quando le attività di predisposizione e verifica si sono concluse con esito positivo.

4.5.6. Supporto alla verifica di conformità del software

Nel corso della verifica di conformità del software da parte della Committente sull'ambiente di collaudo, il Fornitore deve garantire, senza alcun onere aggiuntivo, il supporto richiesto.

In particolare dovrà garantire:

- passaggio di conoscenza sulle funzionalità della soluzione alla Committente o a terzi indicati dalla Committente;
- training-on-the-job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
- presenza on site, su chiamata, entro 1 giorno lavorativo delle figure professionali competenti;
- supporto all'esecuzione dei test;
- altre eventuali attività richieste dalla Committente per ottimizzare la verifica di conformità (collaudo) ed il successivo rilascio in esercizio.

4.5.7. Consegna in gestione

E' compresa nella fornitura la consegna in gestione del software installato e configurato, al fine di assicurare un appropriato passaggio di consegne ai team dedicati ai servizi di gestione; l'attività deve essere formalizzata nel Piano Operativo; in particolare dovranno essere previste almeno le seguenti attività:

- illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame;
- passaggio di conoscenza funzionale e tecnica.

Il Fornitore è tenuto, preliminarmente al passaggio del software in gestione, a fornire il proprio supporto a Sogei nell'esecuzione dei test di qualità e della certificazione del software, al fine di garantire omogeneità di comportamento e aderenza alle best practice internazionali in materia di sviluppo software.

4.5.8. Supporto passaggio in esercizio

E' compreso nella fornitura il supporto ai gruppi di gestione, alle strutture della Committente e ad altre strutture dedicate, finalizzato alla predisposizione dell'ambiente di esercizio. Si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuta verifica di conformità del software.

In particolare, nell'ambito dell'installazione delle sottoscrizioni APM Dynatrace dovranno essere almeno previste le seguenti attività:

- ausilio nella predisposizione dell'ambiente di esercizio (definizione e caricamento della base

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.);

- training-on-the-job durante i primi giorni di avviamento in esercizio.

4.6. Requisiti organizzativi

È richiesto al Fornitore che le risorse impiegate nella fornitura abbiano elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale.

È essenziale da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

In caso di sostituzione, le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alle risorse da sostituire.

Si precisa, inoltre, che i titoli e le certificazioni richiesti/offerti, dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale.

In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le stesse certificazioni.

Si richiede che il Fornitore, nell'ambito dei diversi servizi, provveda alla verbalizzazione degli incontri con la Committente, al fine di condividere in tempi rapidi quanto deciso nel corso degli incontri.

Nel caso di indisponibilità dei referenti, ad esempio per ferie, malattia, il Fornitore deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare il servizio richiesto dalla Committente.

I referenti dovranno dare piena visibilità alla Committente su tutte le attività di propria competenza.

Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra tutte le risorse impiegate nella fornitura, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.

4.7. Requisiti di qualità

Il Fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi.

Su richiesta della Committente, il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti sugli indicatori di qualità della fornitura, anche al fine di effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni.



4.8. Ruoli richiesti

La Società dovrà fornire entro **10 (dieci) giorni** dalla data di stipula del contratto l'elenco delle risorse che utilizzerà nell'esecuzione della fornitura. Eventuali variazioni (in ingresso o in uscita) alla composizione dell'elenco del personale dichiarato dovranno essere comunicate anticipatamente e debitamente motivate.

La Società deve inoltre fornire, con un preavviso di cinque giorni, l'elenco delle ulteriori risorse che utilizza nell'esecuzione della fornitura per particolari esigenze tecniche o per picchi di lavoro.

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

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

Le risorse assegnate non possono essere sostituite dalla Società durante l'esecuzione delle attività; qualora intervenissero eventi non dipendenti dalla Società (per esempio dimissioni) che costringessero alla sostituzione di una risorsa, la Società dovrà farsi carico del periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere la nuova risorsa autonoma per il servizio.

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

La Società dovrà mettere a disposizione le risorse in conformità con la tipologia richiesta, con la quantità richiesta e con le date previste per l'inizio delle singole attività.

4.8.1. Responsabile della fornitura

Entro **5 (cinque) giorni** lavorativi dalla stipula del contratto, l'Impresa dovrà comunicare all'Amministrazione il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura** (o Responsabile della Società per le attività contrattuali). In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico di Sogei.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

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

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

Il Responsabile della fornitura non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.Lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà in particolare:

- predisporre ed aggiornare il piano operativo, in assenza di figure specifiche di maggiore e più puntuale preparazione tecnica specifica;
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- fornire i risultati sugli indicatori di qualità;
- riferire ed intervenire su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti.

4.9. Riservatezza

La Società, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato, non potrà utilizzare, a nessun titolo, i moduli software forniti dalla Sogei nell'ambito dei servizi della fornitura, la documentazione e qualunque informazione della Committente di cui dovesse venire al corrente o entrare in possesso.

4.10. Adempimenti per la sicurezza

L'Impresa s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione dei servizi in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 "*Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro*", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

5. ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dalla Committente; il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

La tipologia delle attività da svolgere e la delicatezza della materia trattata richiedono che tutte le attività dell'Impresa siano improntate a un'assoluta attenzione alla riservatezza. È inoltre fatto divieto all'Impresa di utilizzare il presente affidamento quale riferimento per altri incarichi, salvo esplicita autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

Il corrispettivo complessivo offerto dall'Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione della fornitura. Tale corrispettivo non potrà subire aumenti neanche al

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



variare della pianificazione effettiva rispetto a quanto inizialmente previsto.

L'Impresa dovrà indicare, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il Responsabile della Fornitura che, assumendo la piena responsabilità dei rapporti con la Committente, sarà il riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti dell'Amministrazione, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

L'amministrazione si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'Impresa. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta dell'Impresa, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

Sogei si riserva di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di Sogei nello svolgimento di tali attività.

5.1. Modalità di esecuzione della fornitura

La fornitura delle sottoscrizioni software APM Dynatrace dovrà essere espletata attraverso piattaforma elettronica messa a disposizione a cura del Fornitore.

Le attività correlate alla fornitura/installazione dei prodotti, alla manutenzione dei prodotti installati e al supporto specialistico avranno luogo presso le sedi dei Dipartimenti del MEF e della Corte dei conti, ovvero:

- Via Mario Carucci, 99;
- Via Atanasio Soldati, 80;
- Via XX Settembre, 97;
- Piazza Dalmazia, 1;
- Largo Don Giuseppe Morosini, 1/A;
- Via Baiamonti, 25.

Eventuali interventi presso altre sedi, site nel comune di Roma, potranno essere comunque richiesti dalla Committente al Fornitore del servizio.

Le attività di manutenzione, secondo modalità da concordare con la Committente, potranno essere svolte anche presso le sedi del Fornitore.

5.1.1. Modalità di erogazione continuativa

Il servizio da erogare in modalità continuativa è quello di Manutenzione Correttiva e Adeguativa sulle licenze Dynatrace in esercizio presso i sistemi dell'Amministrazione.



L'attivazione è prevista a partire dalla data di avvio delle attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività, salva ed impregiudicata la facoltà della Committente di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio.

In particolare, il servizio di Manutenzione Correttiva, anche se attivato su uno specifico evento, è erogato in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile.

Dal momento in cui una richiesta per malfunzionamento è registrata nel sistema della Committente, o nel sistema del Fornitore in assenza dello stesso, decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel presente capitolato tecnico.

Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività di risoluzione del malfunzionamento ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sul sistema fino alla soluzione del malfunzionamento stesso motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

Per la Manutenzione Adeguativa, il Fornitore dovrà presentare un piano di attività da sottoporre alla valutazione della Committente, al fine di garantire gli obiettivi prefissati (upgrade di release, installazione patch, ecc.).

Il piano dovrà includere la fase di collaudo (verifica di conformità) necessaria per l'accettazione dell'intervento stesso.

5.2. Pianificazione e Consuntivazione

Le modalità di gestione della pianificazione e la consuntivazione riportate di seguito si riferiscono a tutte le attività previste nella Fornitura.

Il Fornitore si impegna a ottenere dalla Committente il rilascio della regolare esecuzione sulle forniture prima di emettere la relativa fattura (che sarà associata alla regolare esecuzione attraverso appositi codici identificativi, da concordare).

PIANIFICAZIONE

Dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato il Piano Operativo contenente attività, tempi e impegno dei diversi servizi, contenente il piano di lavoro iniziale relativo all'installazione e configurazione della soluzione di APM Dynatrace, il piano dei servizi continuativi nonché il piano di lavoro riepilogativo per le attività relative al servizio di supporto specialistico.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente il Piano operativo.

A fronte di ripianificazioni autorizzate dalla Committente, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano operativo.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano operativo per inadempimenti da parte del Fornitore.

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.Lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



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

L'Impresa si impegna, pertanto, a tenere costantemente aggiornato il Piano operativo in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.

STATO AVANZAMENTO LAVORI

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornata la sezione di stato di avanzamento prevista nel piano operativo, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, descrivendo eventuali criticità/ritardi e le relative azioni di recupero.

CONSUNTIVAZIONE

Per le attività di supporto specialistico previste nel presente capitolato, la Società dovrà consuntivare mensilmente le attività svolte riepilogando il numero di giorni-persona effettivamente erogati, in misura non superiore al numero massimo di giorni validato da Sogei, mediante la compilazione di appositi moduli consegnati dalla Committente nel corso dell'esecuzione delle prestazioni e che attesteranno le attività effettivamente prestate dalla Società:

- "Rilevazione delle attività" per le attività svolte nel periodo di riferimento;
- "Dichiarazione delle prestazioni rese" (riepilogo) contenente l'indicazione nominativa e quantitativa delle risorse impiegate.

I moduli di cui sopra dovranno fare riferimento agli specifici Ordini di lavoro emessi dalla Committente e dovranno essere sottoscritti dal responsabile della Committente e dalla Società.

La Società inoltre deve trasmettere mensilmente alla Committente il dettaglio delle informazioni inerenti le attività erogate.

5.3. Attivazione dei servizi

L'Impresa, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del Contratto, dovrà sottoporre a Sogei un "**Piano Operativo**" contenente le modalità di attivazione dei servizi individuando, per ciascuna attività, personale, mezzi e tempi di esecuzione. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato dalla Sogei entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta consegna dello stesso.

Fatto salvo eventuali modifiche richieste dalla Committente sui termini proposti nel *Piano operativo*, i termini previsti nel piano approvato debbano intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali.

L'allestimento dei servizi da parte del Fornitore deve avvenire secondo quanto disposto dal presente Capitolato, nonché come eventualmente migliorato nell'offerta tecnica, in termini di logistica, organizzazione, sicurezza, documentazione e quanto altro necessario.

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



5.4. Luogo di lavoro

Le attività oggetto dei servizi della fornitura sono svolte, salvo diversa indicazione della Committente, presso le sedi del MEF e della Corte dei conti già specificati nel par. 5.1.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività presso la Committente sono comunque a carico della Società.

Il Fornitore dovrà garantire la presenza presso l'Amministrazione per l'erogazione dei servizi e/o per riunioni e/o per qualsiasi esigenza connessa alla fornitura, senza oneri aggiuntivi rispetto a quanto offerto.

Le attività di correzione di eventuali malfunzioni potranno essere svolte presso le sedi del Fornitore.

Gli ambienti messi a disposizione saranno disponibili nel normale orario di lavoro e comunque potranno essere congiuntamente definiti diversi orari per esigenze straordinarie.

Per le attività della fornitura, in particolare per il servizio di manutenzione correttiva, il gruppo di lavoro dovrà garantire una copertura tra le 8:00 e le 18:00 nei giorni dal lunedì al venerdì, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con la Committente.

Altre necessità di presenza di risorse in orari e/o giorni diversi, verranno pianificate e concordate tra le parti.

5.5. Impiego e stabilità delle risorse

L'Impresa garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di attivazione dei servizi sia durante l'affidamento stesso, in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato e/o migliorativi eventualmente offerti in sede di Offerta Tecnica.

L'Amministrazione si riserva comunque la possibilità di procedere a colloqui di approfondimento per verificare la corrispondenza dei profili proposti rispetto alle specifiche esigenze progettuali.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, la Committente procederà alla richiesta formale di sostituzione.

Si evidenzia che le eventuali sostituzioni di personale durante l'esecuzione della fornitura ovvero all'inizio della stessa dovranno essere preventivamente concordate con il referente dell'Amministrazione e la sostituzione dovrà prevedere un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante.

5.6. Verifica di conformità

All'avvio della fornitura e in corso di contratto l'Amministrazione effettuerà le verifiche di conformità

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.Lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



delle prestazioni, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, ed in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente documento.

L'Impresa è tenuta a prestare all'Amministrazione, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Amministrazione le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

La verifica di conformità verrà avviata:

1. con riferimento alla fornitura di nuove sottoscrizioni, cui al precedente paragrafo 4.1, entro 10 giorni dalla data di fine installazione delle nuove sottoscrizioni e predisposizione dell'ambiente di collaudo;
2. con riferimento ai servizi di supporto specialistico di cui al precedente paragrafo 4.1, entro il mese successivo al periodo di riferimento.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale:

- a) "Data di Accettazione della Fornitura" con riferimento alla fornitura di cui al precedente punto 1, data a partire dalla quale sarà attivata la garanzia,
- b) "Data di accettazione del Servizio" con riferimento ai servizi di cui al precedente punto 2.

Nel caso della verifica di conformità relativa ai servizi di supporto specialistico, l'Impresa consegnerà a Sogei un documento denominato "Dichiarazione mensile delle Prestazioni Rese", in relazione ai servizi erogati dalla stessa nel mese solare precedente. La verifica di conformità dovrà essere completata entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal termine del periodo di riferimento indicato nella "Dichiarazione mensile delle Prestazioni Rese".

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data di accettazione della "Dichiarazione mensile delle Prestazioni Rese", verrà considerata quale "Data di accettazione del Servizio", da parte della Committente.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Amministrazione. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta, con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, l'Amministrazione, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire in tutto o in parte le prestazioni a terzi in danno dell'Impresa.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.Lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



Le verifiche saranno ripetute in corso di esecuzione del contratto per le prestazioni continuative.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emessa una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.

5.7. Rilevazione Soddisfazione degli utenti

La Committente effettuerà una rilevazione sulla soddisfazione degli utenti, con le modalità indicate nel presente capitolato.

Il Fornitore è tenuto a predisporre i questionari ed elaborare i dati raccolti, fornendo tutti gli elementi alla Committente per la verifica e condivisione. Si precisa che il campione e le modalità di rilevazione verranno concordate con la Committente.

Nel caso in cui l'indicatore "Soddisfazione degli utenti" (SUT), di cui al successivo paragrafo 5.9.4, anche per uno solo dei servizi, non raggiunga la soglia prevista o migliorata in offerta tecnica, il Fornitore dovrà indicare le attività e le azioni di recupero e le attività per rientrare nei livelli qualitativi minimi, dandone evidenza alla Committente durante l'applicazione.

5.8. Azioni contrattuali

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

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

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal Fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

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



- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

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

5.8.1. Rilievi

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

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

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

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

5.8.2. Penali

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

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

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

5.9. Indicatori di qualità

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

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, valori di soglia migliorativi per gli indicatori di qualità (IQA) rispetto a quelli previsti dalla Committente, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento.

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

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.Lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



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

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

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

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

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

	MAC	SSP	Gestione Fornitura
TPC – Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento	X		
TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio	X		
RSSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico		X	
SUT – Soddisfazione degli utenti			X
RLFN – Rilievi sulla fornitura			X

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.Lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



5.9.1. TPC –Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento nell’ambito del servizio di manutenzione correttiva

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

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale		
Aspetto da valutare	Segnalazioni di malfunzionamenti, dipendenti dalla severità attribuita alla segnalazione stessa, prese in carico dal Fornitore entro i tempi stabiliti				
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore		
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale		
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data e Ora (hh/mm/ss) della effettuazione della segnalazione (Data_assegnaz)Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della segnalazione (Data_presaincarico)				
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le segnalazioni effettuate dal Committente nel periodo di riferimento				
Formule	TPC_ Sev1= Data_presaincarico-Data_assegnaz TPC_ Sev2= Data_presaincarico-Data_assegnaz TPC_ Sev3= Data_presaincarico-Data_assegnaz TPC_ Sev4= Data_presaincarico-Data_assegnaz				
Regole di arrotondamento	Nessuna				
Valore di soglia		Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3	Categoria 4
	TPC	≤ 4 ore lavorative	≤ 8 ore lavorative	≤ 16 ore lavorative	≤ 32 ore lavorative
Azioni contrattuali	Il non rispetto dei valori di soglia comporterà l'applicazione della penale “Intempestività nella presa in carico del servizio di Manutenzione Correttiva” .				
Eccezioni	Nessuna				



5.9.2. TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in Esercizio nell’ambito del servizio di manutenzione correttiva

La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino della soluzione in esercizio, sia preesistente sia di nuova acquisizione, eseguito durante l’erogazione della fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale		
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività della soluzione software di APM in esercizio a seguito di un malfunzionamento				
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore		
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale		
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore <i>[fase attivazione](inizio)</i>• Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione <i>[fase esecuzione] (termine)</i>• Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u>(TRO)				
Regole di campionamento	Nessuna				
Formula	$TROI = termine - inizio - TRO \text{ (ore, minuti)}$				
Regole di arrotondamento	Nessuna				
Valore di soglia		Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3	Categoria 4
	TROI	≤ 8 ore lavorative	≤ 2 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 4 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 8 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)
Azioni contrattuali	Il non rispetto dei valori di soglia comporterà l’applicazione della penale “Intempestività nel ripristino del servizio di Manutenzione Correttiva” .				
Eccezioni	Nessuna				

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell’art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.lgs. 50/2016, per l’acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II



5.9.3. RSSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico

Ai fini della rilevazione del presente indicatore sarà conteggiata anche la mancata approvazione di un prodotto del servizio di Supporto Specialistico, e verranno sommati tutti i rilievi occorsi nel trimestre sulla totalità delle richieste di supporto.

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



5.9.4. RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia i seguenti tipi di rilievi, che devono notificati al Fornitore tramite nota/e:

- rilievi di carattere generale (quali ad esempio: sulla qualità, sulla documentazione prodotta, consegna elenco risorse, nomina del responsabile della fornitura e consegna del piano operativo fuori dai termini stabiliti);
- rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura (quali ad esempio: installazione e configurazione della piattaforma di APM, servizio di supporto specialistico);
- rilievi per inadempimenti afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sul Piano Operativo.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti sulla fornitura		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Nota/e di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale “Eccesso di rilievi sulla fornitura” nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	In questo indicatore non sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione dell'indicatore RSSS.		

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (procedura indetta ex artt. 55 e 61 del D.Lgs. 50/2016, per l'acquisizione di prodotti e servizi DYNATRACE per il MEF, Cdc e Sogei – ID 2207 – Capitolato Tecnico parte II