

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 2 bis

CAPITOLATO TECNICO PARTE II

PER LA FORNITURA DI LICENZE E DEL RINNOVO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL
SOFTWARE BMC DI DATA CENTER AUTOMATION DI SOGEI - ID 2216



Sommario

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | INTRODUZIONE | 3 |
| 1.1 | DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI | 3 |
| 1.2 | CONTESTO | 4 |
| 2 | OGGETTO DELLA FORNITURA | 5 |
| 2.1 | DURATA | 5 |
| 2.2 | LUOGO DI LAVORO | 5 |
| 2.3 | DESCRIZIONE DELLA FORNITURA | 5 |
| 2.3.1 | <i>Dettaglio Licenze da acquistare</i> | <i>6</i> |
| 2.3.2 | <i>Dettaglio Manutenzioni di licenze IN ESERCIZIO</i> | <i>6</i> |
| 3 | MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA..... | 7 |
| 3.1 | RESPONSABILE DEL SERVIZIO | 7 |
| 3.2 | COMUNICAZIONI TRA COMMITTENTE E FORNITORE | 7 |
| 3.3 | CONSEGNA | 7 |
| 3.4 | EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE E LIVELLI DI SERVIZIO | 8 |
| 3.5 | VERIFICA DI CONFORMITÀ | 10 |
| 3.5.1 | <i>Verifica di Conformità - Software.....</i> | <i>10</i> |
| 3.5.2 | <i>Verifica di Conformità – Servizi Di manutenzione</i> | <i>11</i> |



1 INTRODUZIONE

Sogei intende procedere all'acquisizione di nuove licenze ed al rinnovo del servizio di manutenzione delle attuali licenze BMC facenti parte della suite software per il Data Center Automation.

La procedura di gara si svolgerà attraverso il Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA ICT), messo a disposizione da Consip.

Pertanto il Capitolato Tecnico si compone di 2 parti:

1. la parte I, che contiene le specifiche puntuali relative ai servizi richiesti sulla base delle specifiche inserite nello SDAPA, per le quali i concorrenti sono invitati a presentare l'offerta economica;
2. la parte II, costituita dal presente documento, nella quale si descrivono le caratteristiche generali dell'erogazione del servizio e si dettagliano gli aspetti particolari non descrivibili all'interno della Parte I.

Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico Parte II integrano i requisiti tecnici del servizio, di cui all'allegato Capitolato Tecnico Parte I.

1.1 DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, valgono le seguenti definizioni e abbreviazioni:

- "Amministrazione": il complesso delle strutture organizzative facenti capo alla Sogei interessato 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 del servizio": si intende la data in cui Sogei accetta l'erogazione del servizio in seguito alla verifica di conformità del medesimo;
- "Direttore dell'esecuzione (DE)": la persona individuata di Sogei che svolge l'attività di controllo sull'esecuzione dei servizi e sull'andamento della fornitura e rappresenta la Committente;
- "Fornitore": l'operatore economico aggiudicatario dell'erogazione del servizio;
- "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 del Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;



- “Sogei o Committente”: Società Generale d'Informatica S.p.A., beneficiaria dell'erogazione del servizio.

1.2 CONTESTO

Sogei dispone di alcune componenti di una suite di prodotti di BMC atti ad automatizzare, grazie alla realizzazione di personalizzazioni e specifici workflow, la gestione di alcune attività tipiche del data center. L'infrastruttura che è stata realizzata, indicata con l'acronimo DCA Data Center Automation, si articola nei prodotti che seguono: BSA (BMC Server Automation) che si occupa di gestire i server, BMA (BMC Middleware Automation) destinata alla gestione del middleware, CLM (Cloud Lifecycle Management) gestore del provisioning automatizzato delle macchine virtuali della server farm, BNA (BMC Network Automation) per la gestione automatizzata della parte network e BAO (BMC Orchestrator) che si occupa di orchestrare i flussi non solo tra le componenti già citate ma anche con prodotti esterni alla suite come, ad esempio, il CMDB aziendale ed i software di monitoraggio.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

La presente iniziativa ha per oggetto il rinnovo della manutenzione delle licenze d'uso installate di prodotti BMC, che compongono la suite di Data Center Automation. Inoltre, è previsto l'acquisto di alcune nuove licenze della stessa suite.

Tutti i requisiti di seguito indicati vanno intesi come minimi e devono quindi essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta, a pena di esclusione, e comunque tali requisiti avranno rilievo in sede di esecuzione del contratto.

2.1 DURATA

La durata del Contratto è fissata in 17 mesi a decorrere dalla data di Stipula. 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.

2.2 LUOGO DI LAVORO

I prodotti dovranno essere forniti e i servizi dovranno essere erogati presso la sede Sogei in Roma.

2.3 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura riguarda prodotti software BMC, afferenti alla suite di Data Center Automation. In particolare, sono richiesti:

- La fornitura di nuove licenze BMC, come successivamente dettagliato
- Il servizio di manutenzione, per 17 mesi, delle licenze BMC di Data Center Automation attualmente in esercizio in Sogei e delle licenze di nuova acquisizione.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente sulle eventuali variazioni dei prodotti del listino ufficiale che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

Nel caso in cui uno o più dei prodotti elencati al paragrafo del presente Capitolato Tecnico venissero dismessi dal listino BMC, perché sostituiti da prodotti analoghi, ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di sostituirli con i nuovi prodotti alle medesime condizioni offerte per i prodotti originari, senza alcun incremento di costi, a condizione che la manutenzione sia già attiva o venga acquisita.

Resta inteso invece che, nel caso in cui uno o più dei prodotti elencati nel presente Capitolato Tecnico dovessero subire un semplice cambio di nomenclatura (nome, codice) o un aumento del prezzo di listino, il relativo prezzo di acquisto per la Committente rimarrà comunque quello offerto e definito contrattualmente.



2.3.1 DETTAGLIO LICENZE DA ACQUISTARE

Nella tabella seguente i dettagli delle nuove licenze oggetto di acquisizione:

| Produttore | Nome Licenza | Tipo di Licenziamento | Sistema Operativo | Quantità Richiesta |
|------------|---|-----------------------|--------------------------------------|--------------------|
| BMC | BMC Atrium Orchestrator - Adapters License Add-on | per adapter | Red Hat Enterprise Linux 6.3 64 bits | 5 |

Tabella 1

Per le licenze sopra riportate è richiesta l'erogazione del supporto di manutenzione "BMC Continuous Support" per una durata di 17 mesi al massimo, decorrente dalla data di Accettazione della Fornitura.

2.3.2 DETTAGLIO MANUTENZIONI DI LICENZE IN ESERCIZIO

Nella seguente tabella si riporta il dettaglio delle licenze BMC per cui è richiesta l'erogazione del supporto di manutenzione "BMC Continuous Support" per una durata di 17 mesi, decorrente dalla data di Stipula:

| Produttore | Nome Licenza | Sistema Operativo | Quantità Richiesta | Durata Supporto Richiesta |
|------------|--|---|--------------------|---------------------------|
| BMC | BMC TrueSight Automation Suite - Base License | Red Hat Enterprise Linux 6.3 64 bits | 1 | 17 mesi |
| BMC | BMC TrueSight Server Automation - License Add-on | Red Hat Enterprise Linux 6.3 64 bits | 1032 | 17 mesi |
| BMC | BMC Application Automation - License Add-on | Red Hat Enterprise Linux 6.3 64 bits | 1 | 17 mesi |
| BMC | Harman Middleware Automation - License Add-on | Red Hat Enterprise Linux 6.3 64 bits | 200 | 17 mesi |
| BMC | BMC Cloud Lifecycle Management - Standard Pack License Add-on | Red Hat Enterprise Linux 6.3 64 bits | 120 | 17 mesi |
| BMC | BMC Cloud Operations Management - Standard Pack License Add-on | Red Hat Enterprise Linux 6.3 64 bits | 120 | 17 mesi |
| BMC | BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License | Red Hat Enterprise Linux 6.3 64 bits | 1 | 17 mesi |
| BMC | BMC Atrium Orchestrator - Adapters License Add-on | Red Hat Enterprise Linux 6.3 64 bits | 4 | 17 mesi |
| BMC | BMC Atrium Orchestrator - Development Pack License Add-on | Red Hat Enterprise Linux 6.3 64 bits | 1 | 17 mesi |
| BMC | BMC Smart Reporting for Server | Red Hat Enterprise Linux 6.3 64 bits (Target) | 1 | 17 mesi |

Tabella 2

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione delle Licenze Software BMC di Data Center Automation di Sogei, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni -ID 2216

Allegato 2 bis – Capitolato Tecnico



3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

3.1 RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Il Responsabile del Servizio della Società aggiudicataria sarà l'interlocutore unico dell'Amministrazione per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna della documentazione e dei prodotti.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata tra il responsabile Sogei e quello della Società aggiudicataria.

3.2 COMUNICAZIONI TRA COMMITTENTE E FORNITORE

Il committente ed il fornitore concorderanno le modalità con cui effettuare le comunicazioni necessarie alla esecuzione della fornitura, in particolare indicheranno, alla data di sottoscrizione del contratto, i rispettivi indirizzi di posta elettronica certificata da utilizzare per le comunicazioni formali relative alla fornitura.

3.3 CONSEGNA

Per effettuare la consegna, il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire all'Amministrazione di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e consegnare via email, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula, la lista delle licenze e le relative quantità, il produttore, il nome commerciale, la versione, il sistema operativo, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al par. 2.3.1, le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi o per ampliare il numero di sessioni concorrenti utilizzate, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Ultimate le operazioni di consegna, l'Impresa dovrà consegnare alla Committente una "Nota di consegna" recante le seguenti indicazioni: produttore, nome commerciale, versione, sistema operativo dei prodotti software consegnati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al par. 2.3.1 e le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione delle Licenze Software BMC di Data Center Automation di Sogei, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni -ID 2216

Allegato 2 bis – Capitolato Tecnico



3.4 EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE E LIVELLI DI SERVIZIO

Il Fornitore si impegna a prestare il servizio di manutenzione:

- Per le licenze software di cui al par. 2.3.1, per un periodo massimo di **17** (diciassette) mesi decorrenti dalla data di Accettazione della fornitura.
- Per le licenze software di cui al par. 2.3.2, per un periodo di **17** (diciassette) mesi a partire dalla data di Stipula.

Il servizio per la manutenzione dei prodotti software deve essere pianificato e coordinato dal Fornitore, che ha la responsabilità dell'intervento e la Sogei non dovrà avere rapporti contrattuali con le società produttrici.

Per tutti gli interventi che concernono le modalità e i meccanismi di system integration realizzati per garantire l'unitarietà della soluzione, l'intervento potrà essere svolto direttamente dalle strutture di assistenza del Fornitore.

La manutenzione comprende:

- l'eliminazione di malfunzionamenti riscontrati sui prodotti software;
- l'eliminazione di malfunzionamenti riscontrati sui servizi di integrazione della soluzione, non ascrivibili direttamente ai prodotti;
- la fornitura degli aggiornamenti dei prodotti offerti quali patch, nuove release, completi di tutta la documentazione e manualistica;
- il deploy degli aggiornamenti dei prodotti offerti sull'architettura Sogei (dopo richiesta specifica di Sogei a seguito della valutazione di applicabilità degli stessi);
- il servizio di supporto telefonico per:
 - o richieste di supporto informativo su quegli errori che eventualmente si riscontrino nei prodotti offerti o nella soluzione in generale
 - o richieste di supporto e correzioni sulla documentazione connessa ai prodotti

Il servizio di supporto telefonico verrà effettuato dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00, e il sabato dalle 9 alle 14,00.

Le comunicazioni e le richieste di Sogei alla Società potranno essere effettuate tramite mail, numero verde, fax o anche attraverso un sito Web messo a disposizione dalla Società. Indirizzo di mail, numero verde, numero fax o indirizzo del sito Web dovranno essere comunicati a Sogei entro 5 giorni dalla stipula del contratto.

Per quanto riguarda gli **aggiornamenti**, il Fornitore dovrà fornirli a Sogei entro 30 giorni dalla data di rilascio; sarà cura di Sogei valutarne la applicabilità.

Per quanto riguarda l'eliminazione dei **malfunzionamenti** Sogei dovrà avere un unico "referente" del Fornitore (di norma il Responsabile del Servizio) 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, il Fornitore 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 |
|--------------------------|---|--|
| Critica | 4 ore lavorative | il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro due (2) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento. Trascorsi 2 giorni senza aver trovato un workaround, sarà necessario l'intervento diretto di un tecnico esperto. |
| Alta | 6 ore lavorative | il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro due (2) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento. |
| Media | 1 giorno lavorativo | il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro cinque (5) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha in cui ha preso in carico il malfunzionamento. |
| Bassa | 2 giorni lavorativi | il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro dieci (10) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento. |

Tabella 3

Per certificare il tempo di presa in carico del malfunzionamento, il Fornitore è tenuto ad inviare una comunicazione a Sogei (via e-mail) con l'indicazione del ticket creato. Tale riscontro farà fede per il calcolo di eventuali penali, secondo i termini riportati nella tabella precedente.

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

- **Critica:** la soluzione software adottata risulta bloccata o totalmente non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" di Sogei;
- **Alta:** un prodotto della soluzione software adottata, utilizzato per un'attività "business critical" non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata;
- **Media:** un prodotto non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste;
- **Bassa:** alcune funzionalità secondarie della soluzione adottata risultano degradate o non corrispondenti agli standard richiesti.

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 e, comunque, in caso di malfunzionamento di gravità Critica, 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 o Critica, il Fornitore dovrà, comunque, fornire una soluzione temporanea (workaround) al malfunzionamento e



mantenere costantemente informata la Sogei 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 inoltre fornire a Sogei i sotto specificati livelli di servizio:

- a) help desk telefonico: nell'ambito degli orari sopra indicati, accesso diretto all'assistenza tecnica del Fornitore nella persona di un consulente che congiuntamente con Sogei, si adopererà allo scopo di identificare, e ove possibile, risolvere immediatamente il problema;
- b) follow-up, a seconda del livello di gravità del malfunzionamento:
 - entro 4 ore lavorative per gravità critica;
 - entro 8 ore lavorative per gravità alta;
 - entro 16 ore lavorative per gravità media;
 - entro 24 ore lavorative per gravità bassa;

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 Sogei e il consulente del Fornitore.

Le ore lavorative sono da intendersi dalle ore 08.00 alle ore 18.00 dei giorni dal lunedì al venerdì e dalle ore 08.00 alle ore 14.00 del sabato, ad esclusione delle festività nazionali.

A fronte di aggiornamenti o a conclusione di interventi di manutenzione o di richieste di intervento, i prodotti aggiornati e la relativa documentazione dovranno essere consegnati presso la sede del Sistema Informativo della Fiscalità. Sarà cura della Società fornire a Sogei tutti i prodotti attraverso supporti informatici esenti da virus.

La consegna degli aggiornamenti sarà formalizzata tramite un apposito verbale di consegna. La Sogei 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 a cura della Società e verificato e chiuso da Sogei ex post verifica.

Il "Responsabile della fornitura" sarà l'interlocutore unico della Sogei per l'organizzazione e il coordinamento delle attività contrattuali.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti quanto indicato, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

3.5 VERIFICA DI CONFORMITÀ

3.5.1 VERIFICA DI CONFORMITÀ - SOFTWARE

Sogei, alla data stabilita, verificata l'immediata accessibilità al sito del download, procederà alla verifica di conformità della fornitura e licenze d'uso. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte della Committente.

Qualora la verifica dell'accessibilità al sito del download prevista per la data delle verifiche di conformità abbia esito negativo o non siano consegnate le chiavi di attivazione o simili la medesima data delle verifiche di conformità, Sogei provvederà tempestivamente via e-mail a comunicarlo e



ad indicare una nuova data per le verifiche di conformità e/o la richiesta delle chiavi di attivazione o simili.

La nuova data sarà entro tre giorni successivi alla precedente data prevista per le verifiche di conformità e saranno applicate le penali secondo le modalità indicate nel contratto.

La verifica di conformità della fornitura da svolgersi a cura di Sogei, riguarderà:

- a) l'effettiva disponibilità del software delle licenze d'uso con esecuzione del download dal portale e la corrispondenza dei suddetti prodotti a quanto effettivamente ordinato;
- b) la verifica di conformità delle licenze d'uso consegnate rispetto a quanto indicato nella documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- c) la tempestività della comunicazione e disponibilità durante tutto il corso della durata contrattuale degli aggiornamenti evolutivi del software, con il download delle nuove versioni/edizioni (aggiornamenti), non appena esse sono commercializzate e distribuite.

Alla conclusione delle verifiche di conformità, Sogei - qualora approvi - procede alla sottoscrizione del relativo verbale di approvazione della fornitura, valido quale "Verbale di Verifica di conformità".

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti quanto indicato, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

3.5.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ – SERVIZI DI MANUTENZIONE

La responsabilità dell'esecuzione della verifica di conformità è di Sogei.

Le verifiche di conformità dei servizi di manutenzione si intenderanno espletate ad ogni scadenza dei canoni trimestrali se non saranno state evidenziate non conformità del servizio. Le autorizzazioni alla fatturazione trimestrale riporteranno formale evidenza della non sussistenza di non conformità nel periodo.

Durante le attività di verifica il Fornitore è obbligato ad assicurare all'Amministrazione il supporto necessario che costituisce parte integrante dell'intervento.

In caso di esito positivo, verrà redatta la scheda di consuntivazione dell'intervento che opportunamente sottoscritta dal service manager e dal PM Sogei richiedente l'intervento stesso, costituirà il Verbale di Verifica di Conformità, la cui data di sottoscrizione sarà anche la data di accettazione del servizio fornito.