

Allegato 2

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1.	Premessa	3
2.	Contesto di riferimento.....	3
2.1	Macchine Personalizzatrici	4
2.2	Macchine Imbustatrici	4
3.	Oggetto dei servizi.....	4
3.1	Servizio di Manutenzione della componente SW delle macchine personalizzatrici Entrust Datacard Modello Maxsys	5
3.2	Servizio di Manutenzione della componente HW delle macchine personalizzatrici Entrust Datacard Modello Maxsys	5
3.3	Servizio di Manutenzione delle macchine imbustatrici Otto Kuennecke modello C6000	6
3.4	Fornitura delle componenti usurabili e consumabili	6
3.5	Servizio di supporto specialistico relativo alla manutenzione HW/SW	6
4.	Livelli di Servizio	7
4.1	Livelli di Servizio delle componenti SW (Entrust Datacard).....	7
5.	Attività preliminare di ripristino.....	8
6.	Responsabile della Fornitura.....	8

1. Premessa

Il presente documento disciplina gli aspetti tecnici relativi al servizio di manutenzione hardware e software delle apparecchiature del centro di stampa Sogei (Tessere Sanitarie, Codici Fiscali e Smart Card).

L'acquisizione ha luogo attraverso una procedura negoziata con la società Nido S.p.A.

Per la definizione dei termini utilizzati nel presente documento vale quanto già adottato e specificato negli altri documenti della procedura. Inoltre, valgono le ulteriori seguenti definizioni:

- **Fornitore o Società:** Nido S.p.A.;
- **Stazione Appaltante:** Consip S.p.A.;
- **Amministrazione Contraente o Sogei:** indica la SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.A.;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento;
- **Macchine Personalizzatrici:** apparecchiature modello Maxsys prodotte dalla società Entrust Datacard per la scrittura dei dati sulle tessere sanitarie, sui codici fiscali e sulle smart card
- **Macchine imbustatrici:** apparecchiature modello Otto Kuennecke
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato fra SOGEI e la Società a seguito della procedura e che **avrà validità dalla data di stipula e fino al compimento del 18° mese di successivo alla stipula;**
- **Fornitura:** il complesso delle prestazioni descritte nel presente documento;
- **Malfunzionamento:** qualunque anomalia funzionale che provochi – direttamente o indirettamente – l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;

Se non diversamente specificato i termini temporali espressi nel presente documento sono tutti da intendersi come solari.

2. Contesto di riferimento

La Sogei, nell'ambito del contratto esecutivo con l'Agenzia delle Entrate, provvede alla produzione delle tessere sanitarie, dei codici fiscali e delle smart card mediante specifiche apparecchiature installate presso i locali dei Servizi Ausiliari della sede in Roma di Via M. Carucci 99. Tra dette apparecchiature, in particolare, sono presenti n° 4 (quattro) apparati Entrust Datacard modello Maxsys utilizzati per la personalizzazione dei Codici Fiscali per i soggetti esteri e delle Tessere Sanitarie per duplicati ed emissioni su richiesta dell'Agenzia delle Entrate, non pianificabili e con carattere di urgenza. Le apparecchiature sono utilizzate per la produzione delle smart card utilizzate per il controllo degli apparecchi di gioco, come da contratto esecutivo con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli. Ad esse si affiancano n° 2 (due) apparati Otto Kuennecke Modello C6000 per l'imbustamento delle carte personalizzate e il successivo invio.

Le apparecchiature sono inserite in un ciclo produttivo organizzato su **due isole di produzione**, ciascuna delle quali comprende:

- Due (2) personalizzatrici Datacard Maxsys
- Una (1) imbustatrice Ottokunnecke C6000.

La produzione annuale è di circa 1.300.000 tessere sanitarie, 200.000 codici fiscali e 1.000 smart card.

2.1 *Macchine Personalizzatrici*

Le quattro apparecchiature personalizzatrici Entrust Datacard modello Maxsys hanno matricola 113, 120, 125 e 137 e sono adoperate per la scrittura dei dati sulle tessere sanitarie, sui codici fiscali e sulle smart card. Esse presentano le seguenti componenti hardware:

- Module controller;
- Input hopper;
- Clean module;
- Mag stripe;
- Smart card contact (11 per ogni stazione);
- Ultra graphics front;
- Ultra graphics back;
- Embosser con caratteri Braille;
- Output stacker.

Esse sono equipaggiate con:

- software di gestione Card Management System, per il governo dei processi di rifacimento delle carte;
- software di personalizzazione chip SPM (Sogei Personalization Manager) utilizzato per invocare i comandi APDU;
- software Card Factory Studio per la gestione delle diverse stampe e personalizzazioni delle CNS (Carta Nazionale dei Servizi);
- NIDO Chip Interaction Host per la progettazione e i test delle applicazioni smart
- Personalizzazioni e upgrade già installati in forza del contratto repertorio NRXT180031.

2.2 *Macchine Imbustatrici*

Le due apparecchiature imbustatrici di marca Otto Kuennecke modello C6000 hanno rispettivamente matricola 200410 e 200416.

3. *Oggetto dei servizi*

La presente iniziativa ha ad oggetto l'affidamento dei seguenti servizi, da eseguirsi in favore della Sogei S.p.A.:

- a) *Servizio di Manutenzione della componente SW delle macchine personalizzatrici Entrust Datacard Modello Maxsys;*
- b) *Servizio di Manutenzione della componente HW delle macchine personalizzatrici Entrust Datacard Modello Maxsys;*
- c) *Servizio di Manutenzione delle macchine imbustatrici Otto Kuennecke modello C6000, comprensiva della manutenzione preventiva e correttiva delle componenti hardware e del software di corredo degli apparati;*
- d) *Fornitura delle componenti usurabili e consumabili;*
- e) *Servizio di supporto specialistico relativo alla manutenzione HW/SW.*

Nei successivi paragrafi sono meglio descritte le modalità di esecuzione richieste per le suddette attività. È inoltre prevista un'attività preliminare di ripristino della fornitura come meglio descritta al paragrafo 5.

3.1 Servizio di Manutenzione della componente SW delle macchine personalizzatrici Entrust Datacard Modello Maxsys

Il servizio di manutenzione SW riguarda tutte le componenti specializzate e necessarie all'utilizzo in produzione delle apparecchiature, nonché tutte le modifiche correttive ed evolutive dei citati prodotti nonché personalizzazioni SW realizzate o che saranno realizzate dalla società che è già proprietaria del software installato sulle macchine, avendo concesso l'unica licenza d'uso a Sogei.

Il servizio dovrà prevedere anche l'adeguamento della piattaforma alla più recente versione di Windows e dovrà comprendere anche il supporto telefonico finalizzato alla risoluzione di eventuali problematiche di sviluppo e di configurazione delle applicazioni di personalizzazione.

Gli interventi saranno realizzati salvaguardando i dati esistenti e prevedendo opportuni test in corso di esecuzione e finali; questi ultimi costituiranno la verifica di conformità necessaria per il pagamento del corrispettivo. Le operazioni dovranno essere attentamente pianificate con Sogei attraverso un piano operativo, con l'obiettivo di contenere al minimo i tempi di fermo delle macchine e, tenendo conto dell'organizzazione della produzione sulle due "isole", evitare fermi nella produzione.

3.2 Servizio di Manutenzione della componente HW delle macchine personalizzatrici Entrust Datacard Modello Maxsys

Il servizio di manutenzione sarà prestato da personale specializzato e provvisto delle necessarie abilitazioni/certificazioni rilasciate dalla casa madre (Entrust Datacard) o da ente autorizzato da quest'ultima nella manutenzione e nell'aggiornamento tecnico delle apparecchiature al fine di garantirne il funzionamento ottimale.

Il servizio dovrà prevedere le visite di manutenzione hardware correttiva con cadenza mensile, oltre agli interventi tecnici su chiamata mirati alla risoluzione del guasto in orari ordinari ed includere:

- Costi di manodopera specializzata
- Costi di trasferta

- Riparazione o sostituzione delle parti difettose

3.3 Servizio di Manutenzione delle macchine imbustatrici Otto Kuennecke modello C6000

Il servizio di manutenzione sarà prestato da personale specializzato e provvisto delle necessarie abilitazioni/certificazioni rilasciate dalla casa madre (Otto Kuennecke) o da ente autorizzato da quest'ultima nella manutenzione e nell'aggiornamento tecnico delle apparecchiature al fine di garantirne il funzionamento ottimale.

Il servizio dovrà prevedere le visite di manutenzione hardware correttiva con cadenza mensile, oltre agli interventi tecnici su chiamata mirati alla risoluzione del guasto in orari ordinari ed includere:

- Costi di manodopera specializzata
- Costi di trasferta
- Riparazione o sostituzione delle parti difettose

3.4 Fornitura delle componenti usurabili e consumabili

I servizi di manutenzione precedenti comprenderanno anche materiali usurabili, quali ad esempio cinghie o ring, rulli in gomma, lampade, cartridge, lame ecc. fino all'importo massimo offerto come descritto nell'Allegato 3 "Facsimile Dichiarazione Offerta Economica" alla lettera di Richiesta di Offerta,

I servizi di manutenzione comprenderanno anche materiali consumabili quali ad esempio:

- nastri di stampa (per le macchine personalizzatrici Entrust Datacard)
- testine di stampa (per le macchine personalizzatrici Entrust Datacard)
- nastri di pulizia (per le macchine personalizzatrici Entrust Datacard)
- bobine di etichette (per le macchine imbustatrici Otto Kuennecke)

fino all'importo massimo offerto come descritto nell'Allegato 3 "Facsimile Dichiarazione Offerta Economica". L'elenco suddetto dei materiali consumabili è da intendersi puramente indicativo e non esaustivo.

3.5 Servizio di supporto specialistico relativo alla manutenzione HW/SW

I servizi di manutenzione descritti nei paragrafi precedenti comprenderanno un numero di ore pari a 100 di servizi di supporto. Tali servizi riguarderanno attività straordinarie, non prevedibili, quali migrazioni, personalizzazioni.

Rientrano in tali servizi anche quelli relativi alla formazione, ovvero a corsi di aggiornamento che dovessero ritenersi necessari durante il periodo di validità del contratto. I servizi di supporto specialistico, eccedente le ore di manutenzione già comprese, sono da erogarsi a consumo: a giornate, per i servizi di formazione; a ore, per tutti gli altri tipi di supporto specialistico; il tutto nei limiti massimi offerti come descritto nell'Allegato 3 "Facsimile Dichiarazione Offerta Economica".

L'intervento del personale del fornitore in loco dovrà avvenire entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta o tempi differenti concordati con Sogei. In relazione all'intervento richiesto sarà concordato l'effort necessario.

Nel caso di superamento dei tempi suddetti si applicheranno le penali previste nel contratto.

4. Livelli di Servizio

Nel caso di anomalia o di guasto, Sogei aprirà una segnalazione scritta verso la società attraverso un apposito canale di comunicazione (PEC e/o posta elettronica e/o fax).

Entro le 4 ore successive alla segnalazione di anomalia, la Società dovrà prendere in carico la chiamata e provvedere ad un primo esame del problema. Nel caso di esito negativo, la Società dovrà intervenire e risolvere il problema entro il primo giorno lavorativo successivo alla presa in carico della segnalazione. Pertanto gli interventi saranno effettuati nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì all'interno dell'orario di lavoro definito dalle 9:00 alle 18:00).

Ogni intervento eseguito dovrà essere documentato a mezzo della compilazione di un foglio di lavoro, che dovrà essere siglato da Sogei al termine dell'intervento.

Sogei si riserva di applicare le penali indicate nel contratto per il rispetto dei livelli di servizio di cui sopra.

4.1 Livelli di Servizio delle componenti SW (Entrust Datacard)

I livelli di servizio relativi alla componente SW delle macchine personalizzatrici sono definiti come conseguenza della **gravità** degli eventuali malfunzionamenti; la scala di misurazione adottata è la seguente:

- **Livello 1** (Critico): problema grave, che impedisce al cliente o ad un gruppo di lavoro di eseguire funzioni "business critical";
- **Livello 2** (Alto): il cliente o il gruppo di lavoro sono in grado di eseguire le funzioni previste, ma le prestazioni o le funzioni risultano degradate o gravemente limitate;
- **Livello 3** (Medio): le performance o le funzioni utilizzate dal cliente o dal gruppo di lavoro risultano sostanzialmente non influenzate dal problema;
- **Livello 4** (Richiesta): impatto minimo sul sistema; include le richieste di modifica ed altre questioni non critiche.

I livelli di servizio definiti sono riassunti nella tabella che segue:

Indicatore	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4
Tempo di risposta	4 ore solari	8 ore	24 ore	48 ore
Risoluzione del malfunzionamento	Entro 8 ore solari dalla segnalazione del malfunzionamento	Entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento	Da concordare con SOGEI	Da concordare con SOGEI

Qualora, in contraddittorio tra la Società e Sogei, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati siano necessari tempi superiori a quelli indicati nella tabella precedente, verrà concordato, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della Fornitura di cui al paragrafo 6 e dal Responsabile Sogei.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali indicate nel contratto.

5. Attività preliminare di ripristino

La Società, salvo diversamente richiesto da Sogei, provvederà il giorno dopo la stipula del contratto a un'attività preliminare di ripristino delle apparecchiature a seguito della vacanza contrattuale. Tale attività consisterà nel sopralluogo e nelle attività di manutenzione, analoghe ai servizi descritti in precedenza, che si dovessero rendere necessarie affinché le macchine possano nuovamente essere pienamente funzionanti. Tale attività preliminare sarà remunerata nei limiti di quanto offerto dalla Società, secondo quanto indicato nell'Allegato 3 "Facsimile Dichiarazione Offerta Economica".

6. Responsabile della Fornitura

Il Responsabile della Fornitura della Società sarà l'interlocutore unico della Sogei 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 relativa alla fornitura dei prodotti.

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