

PROCEDURA NEGOZIATA EX ART. 75 DEL D.L. 18/2020 PER  
L'ACQUISIZIONE DI SOTTOSCRIZIONI, LICENZE E SERVIZI CITRIX CONNESSI  
PER SOGEI

## **CAPITOLATO TECNICO**



## **INDICE**

<b>1.</b>	<b>GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>CONTESTO</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>OGGETTO, DURATA E SERVIZI CONNESSI</b>	<b>6</b>
5.1.	Oggetto	6
5.2.	Durata	7
5.3.	Modalità di consegna delle sottoscrizioni e delle licenze software	7
5.4.	Servizi di manutenzione Software	7
5.5.	Livelli di Servizio manutenzione Software	9
5.6.	Servizi Professionali di Supporto Specialistico	9
5.7.	Modalità di erogazione dei Servizi Professionali di Supporto Specialistico	10
5.8.	Garanzia ed evoluzione tecnologica	11
<b>6.</b>	<b>RESPONSABILE DELLA FORNITURA</b>	<b>11</b>
<b>7.</b>	<b>ESECUZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>11</b>
<b>8.</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITÀ</b>	<b>12</b>



## 1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA

### GLOSSARIO

<b>Sogei o Committente</b>	Società Generale d'Informatica S.p.A. o Sogei
<b>Amministrazione</b>	Per Amministrazione si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa, ogni altra attività di natura informatica
<b>Consip</b>	La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.
<b>Impresa o Fornitore Contratto</b>	La società affidataria della presente procedura negoziata Il Documento dove sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura.
<b>Fornitura Malfunzionamento</b>	I prodotti software e i servizi descritti nel presente documento. Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.
<b>Responsabile della Fornitura</b>	La persona individuata dall'Impresa come interlocutore dell'Amministrazione e responsabile di tutte le attività contrattuali.
<b>Giorni e Ore</b>	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.

### TERMINOLOGIA

<b>Accettazione</b>	Validazione dei prodotti finali di fornitura.
<b>Approvazione</b>	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito.
<b>Assistenza</b>	Supporto da parte di risorse professionali del fornitore ad attività di gestione dell'esercizio e di assistenza agli utenti.
<b>Attivazione</b>	Comunicazione di nuove esigenze, quindi della partenza di un nuovo task.
<b>Attività</b>	Quota parte di un servizio contrattuale, omogenea per tipologia, alla quale si applica una ben definita modalità di esecuzione.



<b>Autorizzazione</b>	Assenso a procedere con le attività sul singolo task, secondo la stima e la pianificazione proposte dal fornitore.
<b>Consegna</b>	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi che finali.
<b>Difetto</b>	Errore presente sul prodotto, latente finché non rilevato, la cui rimozione è a carico della manutenzione.
<b>Modalità di esecuzione</b>	Complesso di regole e clausole che regolano la prestazione dei servizi e delle attività oggetto della fornitura.
<b>Task</b>	Una o più attività o interventi volta a soddisfare specifiche esigenze dell'Amministrazione.

## 2. INTRODUZIONE

Il presente Capitolato Tecnico è parte integrante della documentazione della presente procedura e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti dalla Committente Sogei S.p.A. per l'acquisizione di sottoscrizioni, licenze e servizi Citrix connessi per Sogei.

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. CONTESTO

La fornitura descritta nel presente Capitolato Tecnico è volta ad agevolare la diffusione del lavoro agile, infatti le prestazioni descritte nel presente documento concorrono alla realizzazione di un progetto di implementazione dell'infrastruttura tecnologica, necessario per consentire il lavoro Agile a tutto il personale in forza alla Sogei, nonché del personale delle Amministrazioni Clienti.

Tali prestazioni risultano indispensabili e necessarie per dare esecuzione alle misure urgenti adottate nei confronti del personale Sogei dal "Comitato Ristretto Coronavirus", nonché dai Clienti Istituzionali Sogei, e destinate a consentire il lavoro agile dal domicilio dei dipendenti quale rimedio essenziale per il contenimento del diffondersi del contagio da COVID-19, anche in ottemperanza alle disposizioni adottate dal Governo a livello nazionale.

In particolare, per rispondere nell'immediato alle suddette esigenze, Sogei ha sinora utilizzato, ove possibile, forniture disponibili e/o tecnologie anticipate in modalità demo o conto visione dai produttori. Si rende tuttavia ora necessario, strutturare e potenziare altresì le piattaforme, tra cui in primis la piattaforma Citrix, che erogano i servizi di remotizzazione per lavoro agile per gli utenti della medesima Sogei e delle Amministrazioni clienti.

La piattaforma Citrix (composta da apparati ADC, licenze e sottoscrizioni SW) è consolidata, ingegnerizzata ed inserita nei flussi gestionali e di evoluzione presenti da anni in Sogei. Quest'ultima ha iniziato ad



introdurre le prime componenti relative a tale soluzione 8 anni fa con il contratto NRXG160249, e, nel corso del tempo, mediante successive acquisizioni (tra cui il contratto Consip ID 1709 – CIG 6528436BCE), ha provveduto alla relativa evoluzione. In particolare, attualmente, attraverso le componenti HW Citrix sono erogati tutti i principali servizi del Sistema Informativo ad uso del MEF (dalla Fatturazione Elettronica, alla Precompilata 730, dalla Posta Elettronica a tutti i portali e servizi gestiti ed erogati da Sogei), mentre le componenti SW, strettamente integrate con le prime, risultano altresì in grado di fornire prestazioni, in termini di funzionalità e requisiti di sicurezza e gestibilità, all'altezza dell'esigenza di Sogei, soprattutto nel periodo attuale di emergenza sanitaria.

Del resto, la sinergia tra le componenti di virtual desktop (o virtual APP), apparati ADC e soluzione di Unified Endpoint Management, realizzano un ecosistema unico ed una esperienza utente non realizzabile con altre tecnologie, se non sostituendo tutte le componenti architetturali, ricostruendo da zero le piattaforme, il che risulterebbe incompatibile con le esigenze attuali derivanti dall'emergenza COVID 19.

Proprio tenuto conto della forte sinergia tra le componenti Citrix oggetto della presente iniziativa, inoltre, i relativi servizi connessi di manutenzione e supporto specialistico devono essere necessariamente eseguiti dal medesimo fornitore, al fine di garantire l'efficiente gestione di guasti e/o interventi.

#### **4. DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO**

La necessità di espandere in maniera urgentissima, le piattaforme necessarie per favorire la remotizzazione del lavoro a causa conseguente all'emergenza dovuta all'epidemia COVID-19, per il personale Sogei, delle Agenzie e di altre strutture dell'Amministrazione gestite da Sogei stessa, comporta l'esigenza di acquisire in urgenza materiale e licenze ICT.

La piattaforma tecnologica utilizzata da Sogei per l'erogazione agli utenti interni ed ai propri clienti istituzionali di servizi di Virtual Desktop e Virtual APP, è stata realizzata con la suite software denominata Citrix XenDesktop. A seguito delle decisioni del Governo per gestire l'emergenza epidemiologica da COVID-19, per rispondere all'aumento di richieste di abilitazione di utenti al lavoro Agile, si rende necessario l'acquisto di licenze Citrix XenDesktop.

Per rispondere immediatamente a tale esigenza Sogei ha utilizzato, sino ad ora e ove possibile, materiale già disponibile e tecnologie anticipate in modalità demo o per conto visione dai vari produttori; ad oggi però non è più rinviabile il potenziamento delle piattaforme che erogano i servizi di remotizzazione del lavoro agile per più di 40.000 utenti dell'Amministrazione.

In particolare, le sottoscrizioni e le licenze Citrix riguardano due ambiti specifici:

- la farm Sogei che fino a ieri erogava servizio fino a 1.000 utenti concorrenti e 1.000 utenti nominali verso personale Sogei e verso le Agenzie per attività di telelavoro e smartworking, e che oggi sta erogando in emergenza il servizio per quasi 20.000 utenti dell'Amministrazione e dal 6 aprile lo erogherà per più di 40.000;
- la farm del DAG che sta erogando il servizio per circa 2.500 utenti dell'Amministrazione (e suoi



fornitori), per mantenere efficiente il funzionamento e l'evoluzione del proprio sistema informativo in questo periodo di emergenza ed in prospettiva, per estendere le attuali capacità di smartworking (oggi presenti su circa 1.000 utenti).

Sogei ritiene infine necessario acquisire 33 giornate di servizi di supporto specialistico (Architetto Citrix) a consumo per l'implementazione di nuove funzionalità derivanti da specifiche esigenze di evoluzione dell'Infrastruttura di sicurezza che potrebbero verificarsi nel corso dell'esecuzione contrattuale.

## 5. OGGETTO, DURATA E SERVIZI CONNESSI

### 5.1. Oggetto

La presente iniziativa ha ad oggetto:

- Sottoscrizioni
- Licenze
- Manutenzione delle Licenze
- Servizi professionali di supporto specialistico (33 giorni persona a consumo),

come di seguito meglio dettagliato:

N.	Prodotto	SKU	Tipologia	Quantità	Durata (anni)	Destinatario
a)	Citrix Virtual Apps & Desktops Premium CCU subscription	6000244	Sottoscrizione SW per 40.000 utenti concorrenti	1	3	Sogei
b)	Priority for Virtual App & Desktop Premium CCU On-Prem concurrent	6000256	Sottoscrizione SW per 40.000 utenti concorrenti	1	3	Sogei
c)	Endpoint Management service per user	6000027	Sottoscrizione SW per 2.000 utenti nominali	1	3	Sogei
d)	Priority for endpoint Management service Standard User	6000089	Sottoscrizione SW per 2.000 utenti nominali	1	3	Sogei
e)	Priority Plus for Software Subscription	6000261	Sottoscrizione SW	1	3	Sogei
f)	Citrix Workspace Suite x1 User Perpetual License	3012411	Licenza SW	2.000	-	DAG
g)	CSS Select Citrix Workspace Suite x1 User 3 Year	4032409	Manutenzione Licenza SW	2.000	3	DAG
h)	Citrix Workspace Bundle - x1 Perpetual License	3013404	Licenza SW	450	-	DAG
i)	CSS Select Citrix Workspace Bundle - x1 Perpetual License 3 Year	4038213	Manutenzione Licenza SW	450	3	DAG
l)	Citrix Consulting Services	-	Servizi professionali (Architetto Citrix)	10 G/P	-	Sogei

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ex art. 75 del D.L. 18/2020 per l'acquisizione di sottoscrizioni, licenze e servizi Citrix connessi per Sogei – ID 2300

Allegato 1 - Capitolato tecnico



I)	Citrix Consulting Services	-	Servizi professionali (Architetto Citrix)	23 G/P	-	DAG
----	----------------------------	---	--	--------	---	-----

## 5.2. Durata

La durata contrattuale prevista è di 36 mesi decorrenti dalla “data di accettazione della fornitura”, di cui al successivo capitolo 8, dell’ultimo dei prodotti in sede di verifica di conformità.

## 5.3. Modalità di consegna delle sottoscrizioni e delle licenze software

Contestualmente alla stipula del contratto, la Società dovrà comunicare alla Sogei e, ove richiesto, all’Amministrazione, i dati di registrazione e scadenza delle sottoscrizioni e delle licenze software.

Le informazioni relative ai prodotti software dovranno essere inviate in formato elettronico all’indirizzo di posta elettronica [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it). Di seguito si riporta il tracciato record a cui l’Impresa dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

Repertorio Contratto	Produttore	Nome sottoscrizione/ licenza	Quantità	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part number

Inoltre a tale indirizzo il Fornitore dovrà inviare ogni informazione necessaria al fine di permettere l’identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo l’impresa si impegna a comunicare il link da cui scaricare la licenza d’uso del prodotto/sottoscrizione, la chiave di accesso che consenta l’utilizzo della licenza/sottoscrizione stessa e la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Le sottoscrizioni e le licenze dovranno quindi essere rese disponibili e operative sul portale MYCITRIX improrogabilmente, **entro 15 (quindici) giorni** solari a decorrere dalla data di stipula del contratto oppure entro il diverso termine stabilito tra le parti. **Nel medesimo termine** il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Sogei il portale di supporto e a fornire un riferimento diretto da poter contattare ove necessario per malfunzionamenti o altre comunicazioni.

Ultimate le operazioni di cui sopra, Sogei predisporrà apposito documento recante le modalità di licensing dei prodotti software installati e procederà alla verifica di conformità delle licenze e delle sottoscrizioni.

## 5.4. Servizi di manutenzione Software

I servizi di manutenzione delle licenze software sono quelli espressamente indicati nella tabella di cui al precedente paragrafo 5.1, e comprendono le prestazioni di seguito indicate. Le seguenti prestazioni sono altresì incluse nelle sottoscrizioni riportate al precedente paragrafo 5.1:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ex art. 75 del D.L. 18/2020 per l’acquisizione di sottoscrizioni, licenze e servizi Citrix connessi per Sogei – ID 2300

Allegato 1 - Capitolato tecnico



- Disponibilità immediata di Updates e Bug Fixes;
- Supporto Web (12orex5gg);
- Supporto via email (12orex5gg);
- Supporto telefonico (8orex5gg);
- 2 utenti autorizzati da Sogei e/o dall'Amministrazione all'accesso alla piattaforma di supporto.

Sono altresì inclusi nel servizio di manutenzione software:

- a) invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei Prodotti e relativa documentazione;
- b) invio delle riparazioni e aggiornamenti che il Fornitore mette a disposizione dei propri clienti;
- c) consegna di ogni nuovo update dei Prodotti; peraltro, la Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei Prodotti.

Il servizio di manutenzione comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare la Licenza/Sottoscrizione in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti, come definiti al capitolo 1 del presente documento.

Il Fornitore potrà apportare le modifiche ed i miglioramenti tecnici ritenuti opportuni al fine di semplificare la manutenzione provvedendo a proprie spese alle relative installazioni.

Per ogni intervento di manutenzione sarà redatta da un incaricato della Committente e/o dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore una apposita nota di ripristino, in formato cartaceo o elettronico, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

Tutte le suddette prestazioni saranno erogate a partire dalla "Data di accettazione della fornitura" del relativo prodotto software cui si riferiscono con la disponibilità di patch, update e release software, documentazione del software e possibilità di ottenere workaround in caso di malfunzionamenti.

Per le sottoscrizioni il servizio di manutenzione come sopra descritto dura 12 mesi, è compreso nella fornitura della sottoscrizione stessa e viene automaticamente rinnovato annualmente con il rinnovo annuale della sottoscrizione, per un massimo di 36 mesi.

Per le licenze il servizio di manutenzione è a pagamento con durata 36 mesi a partire dalla data di accettazione della fornitura, di cui al successivo capitolo 8.

La Committente e/o l'Amministrazione comunicherà/anno al Fornitore i malfunzionamenti, mediante portale di supporto messo a disposizione dal fornitore, la cui presa in carico verrà confermata telematicamente ad un indirizzo e-mail all'uopo preposto. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei





malfunzionamenti decorrono dalla conferma della presa in carico.

L'accesso al portale di supporto non deve essere inibito per un tempo superiore a 6 ore a meno che tale inadempienza non sia comunicata preventivamente dal fornitore tramite altri canali.

Il fornitore si obbliga, altresì, a fornire a Sogei e/o all'Amministrazione un riferimento diretto da poter contattare ove necessario per malfunzionamenti o altre comunicazioni.

#### **5.5. Livelli di Servizio manutenzione Software**

La presa in carico del malfunzionamento da parte del Fornitore dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **1 (uno) giorno lavorativo** dalla segnalazione di malfunzionamento stesso, secondo le modalità descritte nel precedente paragrafo.

Il ripristino della completa funzionalità del software dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **3 (tre) giorni lavorativi** dalla presa in carico del malfunzionamento, secondo le modalità descritte nel precedente paragrafo.

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

#### **5.6. Servizi Professionali di Supporto Specialistico**

Per tutta la durata del Contratto, la Committente e/o l'Amministrazione potrà/potranno richiedere l'erogazione a consumo di un numero massimo di 33 giornate di Supporto Specialistico da parte di personale del Fornitore, che potrà essere utilizzato per lo svolgimento di diverse attività.

La Committente e/o l'Amministrazione si riserva/no di consumare in tutto o in parte il predetto servizio sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, sono riportate di seguito alcune attività di supporto specialistico, che devono essere in ogni caso inerenti all'oggetto di fornitura destinato, rispettivamente, alla Committente e all'Amministrazione, come riportato al precedente paragrafo 5.1:

- ✓ implementazione di nuove funzionalità derivanti da specifiche esigenze di evoluzione dell'Infrastruttura di sicurezza non note al momento;
- ✓ redazione di procedure e politiche di sicurezza inerenti il funzionamento in esercizio della nuova Infrastruttura;
- ✓ progettazione di infrastrutture di sicurezza secondo le specifiche tecniche, operative e funzionali indicate dalla SOGEI;
- ✓ diagnosi e risoluzione di difetti e/o malfunzionamenti dei prodotti;
- ✓ progettazione/realizzazione di Sistemi di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) conformi a standard internazionali come, per esempio, ISO 27001;



- ✓ supporto/realizzazione di Attività per Analisi di un'applicazione con l'ausilio della piattaforma di analisi del rischio in uso presso SOGEI Primo incontro di presentazione dei risultati e discussione sulle contromisure proposte;
- ✓ realizzazione di integrazioni personalizzate tra i Sistemi forniti e quelli già presenti all'interno dell'Infrastruttura dell'SOGEI.

### 5.7. Modalità di erogazione dei Servizi Professionali di Supporto Specialistico

La Committente e/o l'Amministrazione invierà la propria richiesta di attivazione al Fornitore, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, con apposita comunicazione che potrà avvenire mediante strumento telematico agli indirizzi indicati nel contratto.

La figura professionale richiesta per le suddette giornate è quella di un **Architetto Citrix**.

Al fine di un adeguato standard di assistenza sulle tecnologie oggetto del contratto il Fornitore deve essere accreditato rispetto agli standard previsti dal produttore relativamente alle tecnologie oggetto di contratto.

Il Fornitore inoltre deve essere Partner autorizzato della tecnologia oggetto dell'acquisizione, in grado di fornire a richiesta personale tecnico certificato e qualificato nella configurazione dei dispositivi richiesti nel presente Capitolato Tecnico, nella tecnologia oggetto di intervento (e comunque compresa nell'ambito della Fornitura), ed in possesso di competenza ed esperienza su tematiche inerenti sia aspetti tecnologici sia aspetti di sicurezza informatica oltre all'eventuale certificazione specifica rispetto agli standard Citrix.

Il Fornitore dovrà produrre, di volta in volta, la documentazione richiesta dalla Committente e/o dall'Amministrazione necessaria per consentire di verificare il mantenimento dei requisiti di cui sopra.

I servizi dovranno essere erogati con i seguenti livelli:

- ✓ tempo di presa in carico: entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta di intervento da parte della Committente e/o dell'Amministrazione (mediante email contenente gli obiettivi dell'attività, i requisiti da soddisfare, la tipologia di intervento, se diurno e/o notturno/festivo, gli eventuali deliverable attesi, specificando se è richiesto il ricorso, in tutto o in parte, ai servizi del vendor), il Fornitore deve rispondere inviando email di presa in carico;
- ✓ tempo di risposta: 5 (cinque) giorni solari dalla presa in carico, la risposta dovrà contenere un piano dettagliato delle attività, con tempi di esecuzione, risorse necessarie in termini di giornate e, se di pertinenza, i deliverable di progetto. La Committente si riserva di richiedere modifiche rispetto al piano dettagliato. In tal caso il Fornitore dovrà provvedere alla relativa integrazione entro il termine di risposta qui previsto.

Il servizio comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del medesimo.



Tutte le attività e gli interventi richiesti ed erogati saranno consuntivati mensilmente mediante apposita “Dichiarazione mensile delle Prestazioni Rese”, redatta a cura dell’Impresa ed accettata dalla Committente e/o dall’Amministrazione, nella quale siano indicati l’orario di inizio, l’oggetto e la durata dell’intervento stesso (mezza giornata o giornata intera a seconda della durata dell’intervento) degli interventi erogati nel mese solare precedente.

Tale Relazione costituirà l’elemento di base per la Verifica di Conformità in corso di esecuzione, così come declinata nel Contratto.

#### **5.8. Garanzia ed evoluzione tecnologica**

L’acquisizione dei prodotti oggetto del presente Capitolato è soggetta a garanzia per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti, la quale ha durata di 12 mesi dalla Data di Accettazione della Fornitura di cui al paragrafo 8 del presente Capitolato relativa a ciascun prodotto.

E’ possibile sostituire, a seguito di evoluzioni tecnologiche intervenute in fase di esecuzione contrattuale, i prodotti SW oggetto dell’acquisizione con prodotti nuovi con prestazioni equivalenti o superiori. A tal fine il fornitore si impegna a trasmettere la documentazione del Vendor e/o del Produttore, attestante quanto sopra, che sarà all’uopo richiesta dalla Sogei e/o dall’Amministrazione. La Committente si riserva la possibilità di eseguire la verifica di conformità sui nuovi prodotti forniti.

### **6. RESPONSABILE DELLA FORNITURA**

Prima della stipula del Contratto il Fornitore dovrà comunicare alla Committente e/o Amministrazione – nei tempi e con le modalità indicati nel Capitolato d’Oneri - 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 e dell’Amministrazione.

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 e/o per l’Amministrazione.

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta della Committente e/o dell’Amministrazione 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 della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà in particolare monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste.

### **7. ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

I servizi oggetto del presente Capitolato dovranno essere erogati a Roma presso la sede Sogei di via Mario



Carucci 99.

Per quanto non espressamente disciplinato dalla documentazione contrattuale e dalla normativa vigente, trovano applicazione le condizioni Citrix e relativi allegati (non allegati alla documentazione di gara). In caso di discordanza fra quanto disposto nelle suddette condizioni e quanto disposto dalla documentazione contrattuale di cui alla presente procedura, prevarranno in ogni caso le previsioni contenute nella documentazione contrattuale.

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

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 variare della pianificazione effettiva rispetto a quanto inizialmente previsto.

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

La Committente e/o l'Amministrazione si riservano 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. Resta fermo il rispetto dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016.

Sogei e/o l'Amministrazione si riservano di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza.

## 8. VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità dei **prodotti software** sarà avviata **entro 15 giorni solari** decorrenti dalla data di consegna di ciascun prodotto software, per tale intendendosi la messa a disposizione e operatività dei prodotti sul portale MYCITRIX. Con riferimento alle sole sottoscrizioni, la verifica di conformità per le annualità successive alla prima sarà avviata **entro 30 giorni** solari dalla scadenza, rispettivamente, della prima annualità e della seconda annualità di durata della sottoscrizione.

La verifica di conformità dei **prodotti software** consiste:

- a) relativamente alle sottoscrizioni, nel riscontro dell'esistenza degli account sul sito del produttore tramite i quali compiere le operazioni di download di prodotto, di apertura di Service Request (SR) e accesso alla documentazione e knowledge base relativa;
- b) relativamente alle licenze, nel riscontro del corretto funzionamento delle stesse in base a ciò che è dichiarato nel relativo manuale d'uso.



La verifica di conformità della **manutenzione delle licenze** sarà avviata **entro 30 giorni** dalla scadenza del trimestre di riferimento.

La verifica di conformità dei **servizi professionali di supporto specialistico** sarà avviata **entro 30 giorni** dalla scadenza del periodo di riferimento. Ai fini della verifica di conformità dei servizi professionali di supporto specialistico, l'Impresa sarà tenuta a consegnare alla Sogei S.p.A. e/o all'Amministrazione, per quanto di rispettiva competenza, un documento denominato "Dichiarazione mensile delle Prestazioni Rese", in relazione ai servizi erogati dalla stessa nel mese solare precedente.

La verifica di conformità sarà svolta tramite personale della Committente e/o dell'Amministrazione e dovrà essere conclusa, in ogni caso, **entro massimo 30 giorni** dal relativo avvio.

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 e nel contratto.

Il Verbale di verifica di conformità dovrà essere reso in forma scritta e sottoscritto dalle parti contraenti per approvazione e accettazione. Tale verbale dovrà essere allegato alla fattura al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

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 delle sottoscrizioni e delle licenze, data a partire dalla quale saranno attivate la garanzia e la manutenzione delle licenze,
- b) "Data di accettazione del Servizio" con riferimento alla manutenzione software e ai servizi professionali di supporto specialistico.

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

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

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