

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO – PARTE II

**ACQUISIZIONE DI LICENZE D'USO SOFTWARE OPEN TEXT DOCUMENTUM E
RELATIVI SERVIZI DI MANUTENZIONE PER SOGEI – ID 2313**



INDICE

1	PREMESSA	3
2	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	5
2.1	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	5
2.2	OGGETTO.....	5
2.3	DURATA	6
2.4	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	6
2.5	RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	6
2.6	LUOGO DI LAVORO	6
3	MODALITA' DI CONSEGNA DELLE FORNITURE	7
3.1	VERIFICA DI CONFORMITA'.....	7
4	MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE	9
4.1	SERVIZI DI MANUTENZIONE DEI PRODOTTI SOFTWARE.....	9
4.2	VERIFICA DI CONFORMITA'.....	10

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'acquisizione di licenze d'uso software Open Text Documentum e relativi servizi di manutenzione per Sogei nell'ambito del Bando per la Fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione - ID 2313

Allegato 1 - Capitolato Tecnico – Parte II



1 PREMESSA

La presente iniziativa riguarda la piattaforma documentale OpenText Documentum, che sin dal 2009 ha assicurato la disponibilità delle funzionalità di base e aggiuntive per implementare soluzioni per la gestione documentale nell'ambito del sistema informativo della fiscalità e ha l'obiettivo di continuare a recepire le indicazioni presenti nel Decreto Legge n. 127 del 5 agosto 2015 sul tema «*Trasmissione telematica delle operazioni IVA e di controllo delle cessioni di beni effettuate attraverso distributori automatici*» che prevede, in particolare, che L'Agenzia delle Entrate metta a disposizione dei contribuenti [...] un servizio per la generazione, la trasmissione e la conservazione delle fatture elettroniche a partire dal 1° Luglio 2016.

Per tale motivo nella precedente acquisizione era stata utilizzata la modalità di licensing unlimited che ha determinato la crescita dell'utilizzo della piattaforma Documentum, consentendone l'utilizzo a beneficio di altre Amministrazioni (RGS, Presidenza del Consiglio), come nella tabella 1.

L'estensione dei servizi della Fatturazione Elettronica e l'attesa crescita dell'adesione ai servizi di memorizzazione/consultazione e di conservazione digitale da parte di una sempre maggiore platea di professionisti e di cittadini fanno prevedere un maggiore utilizzo della piattaforma sia in termini di volumi di documenti e sia in termini di utenti, con conseguente necessità di rinnovare l'attuale modalità di licensing unlimited.

Con la futura fornitura sarà, pertanto, soddisfatto il fabbisogno di acquisizione di nuove licenze OpenText Documentum in modalità ULA (Unlimited License Agreement) e relativa manutenzione (Supporto Tecnico).

Il presente documento, denominato Capitolato Tecnico, ha l'obiettivo di definire e descrivere gli oggetti della fornitura.

Tutte le prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Definizione	Descrizione
Produttore	OpenText Italy
Committente	Sogei Società Generale d'Informatica S.p.A
Fornitore	L'aggiudicatario della fornitura (Società, Impresa, RTI o Consorzio)



Amministrazione	Indica 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 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 informatica; si intendono pertanto escluse tutte le attività che Sogei svolgerà in favore di altre Amministrazioni in regime di concorrenza al di fuori di una disposizione legislativa o amministrativa.
Orario di lavoro	Lun-ven dalle 08:00 – 18:00 (escluso festivi)

Tabella 1 Definizioni



2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Caratteristiche della fornitura

Di seguito sono riportate le principali caratteristiche della fornitura:

- Utilizzo di licenze per erogazione di servizi IT (Applicativi) alle Amministrazioni di cui alla precedente Tabella 1 .
- Utilizzo di quantità illimitate per tutti i prodotti inclusi in una specifica fornitura per un periodo di tempo limitato.
- Trasformazione, a fine periodo contrattuale, del numero di licenze effettivamente utilizzate in licenze perpetue senza oneri aggiuntivi

Si precisa che le Amministrazioni che potranno beneficiare dei servizi erogati da Sogei mediante la piattaforma di gestione documentale predisposta con le licenze acquisite attraverso il contratto sono specificate nella sopra tabella 1.

2.2 Oggetto

L'appalto di cui al presente Capitolato è finalizzato all'acquisizione dei prodotti e dei servizi di seguito indicati:

- Riattivazione del servizio di manutenzione;
- Acquisizione di Licenze d'uso a tempo determinato, senza determinazione di quantitativi massimi ("Unlimited") dei prodotti della Open Text elencati di seguito:

Nome Licenza	Unità di Misura	Quantità Minima	Quantità
Intelligent Capture Server Volume w+ Advanced Recog Volume +100K PPY =PA	Volume	1	Unlimited
Intelligent Capture Enterprise Server Bundle w/Advanced Recog 1M PPY =IA	Server	1	Unlimited
Intelligent Capture Enterprise Server w/Advanced Recog Test/Dev/DR 100K PPY =IA	Server	1	Unlimited
Intelligent Capture Real-Time Advanced Recognition + PPY =PA	Volume	1	Unlimited
Intelligent Capture Real-Time Text-Searchable PDF Creation +100K PPY =PA	Volume	1	Unlimited
Intelligent Capture Real-Time Server =IA	Server	1	Unlimited
DCTM xCP Designer=UA	Named User	1	Unlimited
DCTM xCP User Unlimited Apps=UA	Named User	1	Unlimited
DOCUMENTUM D2 + D2 PLUSPACK=UA	Named user	1	Unlimited
Documentum Custom Client = UA	Named User	1	Unlimited

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'acquisizione di licenze d'uso software Open Text Documentum e relativi servizi di manutenzione per Sogei nell'ambito del Bando per la Fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione - ID 2313

Allegato 1 - Capitolato Tecnico – Parte II



Documentum IRM Client = UA	Named User	1	Unlimited
Documentum Platform = UA	Named User	1	Unlimited
Documentum Platform Extensions = UA	Named User	1	Unlimited
Documentum Trusted Content Services	Named User	1	Unlimited
External User 25K Unique Users=UA	Named User	1	Unlimited
Content Trans Services Documents=ZA	CPU Dual-Core	1	Unlimited
Content Transformation Services Media=ZA	CPU Dual-Core	1	Unlimited
Content Trans Services Audio Video=ZA	CPU Dual-Core	1	Unlimited

Tabella 2 Prodotti software Open Text

- Servizio di manutenzione delle licenze di cui al punto precedente

2.3 Durata

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà durata 36 mesi decorrenti dalla data di “Accettazione della Fornitura”.

2.4 Adempimenti per la sicurezza

Il Fornitore si impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l’esecuzione delle prestazioni contrattuali 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 Sogei ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell’art. 26 del citato decreto.

2.5 Responsabile della fornitura

In concomitanza della presentazione della documentazione di stipula del Contratto, il Fornitore s’impegna a fornire a Sogei il nominativo del proprio rappresentante designato quale Responsabile della fornitura. In particolare, tale Responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l’interlocutore unico della Sogei.

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

2.6 Luogo di lavoro

Le fasi di consegna e manutenzione del software avverranno da remoto. Ai fini dell’esecuzione delle prestazioni contrattuali non è prevista la presenza fisica del fornitore presso le sedi Sogei.



3 MODALITA' DI CONSEGNA DELLA FORNITURA

Il Fornitore metterà a disposizione le credenziali d'accesso al sistema per il download dei prodotti ; queste, insieme all'indirizzo del sito, dovranno essere inviate dal Fornitore all'indirizzo di posta elettronica asset_sw@sogei.it entro il termine di 10 giorni solari dalla sottoscrizione del contratto.

Allo stesso indirizzo asset_sw@sogei.it il Fornitore dovrà inoltre inviare ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto, la conseguente possibilità di utilizzarlo e la comunicazione della disponibilità di nuove versioni del prodotto. Da tale comunicazione dovranno risultare le seguenti informazioni: i) la ragione sociale del Fornitore; ii) il numero di repertorio del Contratto; iii) la descrizione dettagliata dei prodotti, con i relativi quantitativi e il tipo, modello e numero seriale delle versioni dei prodotti software installati. A tale documentazione dovrà essere allegata la relativa dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della mail da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità. Di seguito si riporta il tracciato record a cui il Fornitore dovrà attenersi, salvo diverse indicazioni da parte di Sogei, per la corretta gestione degli asset.

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

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti del catalogo Open Text che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare, nel caso in cui uno o più dei prodotti elencati al paragrafo 2.2 venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

La manualistica tecnica d'uso relativa ai prodotti software scaricabili è disponibile sul portale <https://www.opentext.com/support> .

Entro il termine dei 36 mesi di validità contrattuale la Sogei produrrà un report con l'elenco delle licenze effettivamente utilizzate, con l'indicazione dell'Amministrazione che beneficia del servizio erogato dalla Sogei. Tali licenze saranno convertite in licenze perpetue.

3.1 Verifica di conformità

Entro il termine di 20 (venti) giorni solari decorrenti dalla consegna delle credenziali di accesso al sito

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'acquisizione di licenze d'uso software Open Text Documentum e relativi servizi di manutenzione per Sogei nell'ambito del Bando per la Fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione - ID 2313

Allegato 1 - Capitolato Tecnico – Parte II



per i download, Sogei verificherà la possibilità di effettuare il login ed effettuare il download del software e verificherà la congruenza del software disponibile sul sito rispetto a quanto previsto contrattualmente.

Con riferimento alla “Riattivazione del servizio di manutenzione”, Sogei verificherà la possibilità di scaricare le versioni dei programmi e le relative patch rilasciate nel periodo di scopertura.

Il Fornitore è tenuto a prestare a Sogei, a propria cura e spese, l’assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione di Sogei le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica.

Nel caso il Fornitore partecipi alla verifica, è tenuto a sottoscrivere i documenti di verifica che verranno sottoscritti dai collaudatori (verbali, certificati, etc.).

Ove, per cause ad essa non imputabili, Sogei non possa provvedere alla verifica nel termine sopra specificato, Sogei stessa fisserà altra data.

Delle operazioni di Verifica di Conformità verrà redatto apposito processo verbale. La Verifica di Conformità avrà esito positivo solo nel caso in cui Sogei accerti la possibilità di accedere al sito di download e di effettuare il download, nonchè verifichi la congruenza del software rispetto a quanto richiesto nel presente Capitolato Tecnico

Nel caso di esito negativo della Verifica di Conformità, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dalla Committente in sede di Verifica di Conformità. In tale ipotesi la Verifica di Conformità verrà ripetuta. Nell’ipotesi in cui anche la seconda Verifica di Conformità dia esito negativo, la Committente avrà la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Nel caso di esito positivo della Verifica di Conformità, verrà sottoscritto da Sogei e dal Fornitore il “**Verbale di Verifica di Conformità**”, la cui data di emissione verrà considerata quale “Data di Accettazione della Fornitura”.

A partire da tale data, Sogei potrà in autonomia effettuare il download del software per l’intera durata contrattuale. In altri termini, da tale “Data di Accettazione della Fornitura” decorre il diritto di download e di installazione delle licenze e dei prodotti di cui al paragrafo 2.2.

3.2 Titolarità definitiva delle licenze software

Entro il termine dei 36 mesi di validità contrattuale la Sogei produrrà un report con l’elenco delle quantità di licenze effettivamente utilizzate, con l’indicazione dell’Amministrazione che beneficia del servizio erogato. Tali licenze saranno convertite in licenze perpetue; qualsiasi Software che non sia incluso in tale report dovrà essere disinstallato assumendone Sogei l’onere di certificare la relativa distruzione.



4 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE

In questo paragrafo vengono descritte le modalità con cui i servizi di manutenzione saranno eseguiti.

4.1 Servizi di manutenzione dei prodotti software

Il servizio di manutenzione comprende:

- Messa a disposizione attraverso il sito di download delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione, rilasciati nel periodo contrattuale;
- Messa a disposizione delle versioni aggiornate e degli update dei prodotti allineati alle nuove versioni di sistema operativo licenziato, come rese disponibili dal Produttore; 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.
- Servizio di supporto attraverso il portale <https://www.opentext.com/support> su base 24hx7x365;
- Accesso al sito del supporto Open Text per scaricare aggiornamenti software.

In caso di richiesta di supporto, la Committente comunicherà al Fornitore i malfunzionamenti e il livello di severità mediante strumento telematico all'indirizzo <https://www.opentext.com/support> e riceverà la conferma della presa in carico del problema attraverso messaggio del portale. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dall'orario della conferma del portale.

Il Fornitore si impegna a prendere in carico il problema secondo i sotto specificati livelli di servizio:

malfunzionamenti di severità 1	Entro 1 ora solare dall'apertura del ticket sul portale
malfunzionamenti di severità 2	Entro 2 ore solari dall'apertura del ticket sul portale
malfunzionamenti di severità 3	Entro 4 ore lavorative dall'apertura del ticket sul portale
malfunzionamenti di severità 4	Entro 4 ore lavorative dall'apertura del ticket sul portale

Tabella 3 Tempi di presa in carico del malfunzionamento

Di seguito si riporta la descrizione dei livelli di severità associati ai malfunzionamenti:

severità 1	Un prodotto risulta bloccato o totalmente non funzionante, determinando un impatto operativo significativo su un sistema di produzione
severità 2	Un prodotto risulta bloccato o totalmente non funzionante, determinando un impatto operativo significativo su un sistema NON di produzione
severità 3	Un prodotto risulta parzialmente non funzionante, determinando un impatto operativo non significativo su un sistema NON di produzione

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'acquisizione di licenze d'uso software Open Text Documentum e relativi servizi di manutenzione per Sogei nell'ambito del Bando per la Fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione - ID 2313

Allegato 1 - Capitolato Tecnico – Parte II



severità 4	Richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione relativa ai prodotti
-------------------	---

Tabella 4 Livelli di severità

A seguito della presa in carico del malfunzionamento Il Fornitore è tenuto 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 risoluzione
Critica (Severità 1)	entro 2 (due) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento
Alta (Severità 2)	entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento
Media (Severità 3)	entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento
Bassa (Severità 4)	entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento

A fronte dei tempi di risoluzione sopra indicati sono previsti dei "follow-up", ovvero il Fornitore dovrà tenere aggiornata Sogei sullo stato dell'arte secondo le tempistiche di seguito indicate:

- Entro 4 ore lavorative per gravità **critica**;
- Entro 8 ore lavorative per gravità **alta**;
- Entro 16 ore lavorative per gravità **media**;
- Entro 16 ore lavorative per gravità **bassa**.

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; in tal caso, verrà concordata con la Committente la data di rilascio della soluzione definitiva alla quale verranno applicati i livelli di servizio sopra indicati e, in caso di scostamento dal termine previsto, le penali indicate nel contratto.

Al fine di agevolare il rispetto da parte del Fornitore della tempistica sopra indicata, Sogei consentirà allo stesso, tramite propri tecnici, l'accesso da remoto all'ambiente ove è installato ciascun prodotto, fornendo nel contempo tutta la documentazione e le informazioni utili alla risoluzione del malfunzionamento segnalato.

Il Fornitore dovrà produrre, su base trimestrale, reportistica sintetica relativa ai malfunzionamenti riscontrati, differenziati per severità, e i relativi livelli di servizio attesi.

I report dovranno riportare tutti gli elementi temporali necessari alla valutazione dell'erogazione del servizio (es: data e ora di: apertura segnalazione, presa in carico, contatto con Committente, messa a disposizione della soluzione, chiusura, etc.).

4.2 Verifica di conformità

Nel corso delle attività contrattuali la Committente effettuerà, con cadenza trimestrale, le attività di verifica di conformità dei servizi volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'acquisizione di licenze d'uso software Open Text Documentum e relativi servizi di manutenzione per Sogei nell'ambito del Bando per la Fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione - ID 2313

Allegato 1 - Capitolato Tecnico – Parte II



secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di gara.

La responsabilità dell'esecuzione della verifica di conformità è della Committente, che esegue l'attività con il supporto del Fornitore.

Le verifiche di conformità dei servizi di manutenzione verranno avviate, relativamente all'accertamento del rispetto dei livelli di servizio come riportati nel paragrafo 4.1, entro 30 (trenta) giorni dal termine del relativo periodo di riferimento.

In caso di esito positivo, verrà redatto e sottoscritto dalla Committente il **Verbale di Verifica di Conformità**, che riporterà la **“Data di accettazione del servizio”** in cui sarà tracciato per ognuno degli interventi la conformità con i livelli di servizio attesi.