



**consip**

**ALLEGATO 1 BIS**

**CAPITOLATO TECNICO – PARTE II – SPECIFICHE INTEGRATIVE**

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER LA FORNITURA DELLA  
SOLUZIONE SAP ANALYTICS CLOUD PER CONSIP - ID 2335**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura della soluzione SAP Analytics Cloud per Consip nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di beni e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni - ID 2335

Allegato 1 bis - Capitolato Tecnico – Parte II – Specifiche integrative



## INDICE

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1 Definizioni .....	3
1.2 Contesto .....	4
1.3 Lingua .....	4
1.4 Riservatezza.....	5
1.5 Qualificazione AgID .....	5
<b>2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI .....</b>	<b>6</b>
2.1 Oggetto e Durata della Fornitura .....	6
2.2 Soluzione SAP Analytics Cloud in modalità on cloud di tipo SaaS.....	6
2.2.1 Predisposizione Ambiente.....	7
2.2.2 Conduzione del Sistema .....	8
2.2.3 Assistenza e Manutenzione .....	9
2.2.4 Estrazione e Conservazione dei Dati .....	10
2.3 Ampliamento delle sessioni concorrenti (opzionale).....	11
<b>3. GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>12</b>
3.1 Responsabile della Fornitura.....	12
3.2 Modalità di Comunicazione .....	12
3.3 Strumenti e Reportistica .....	12
3.4 Verifica di Conformità .....	13



## 1. PREMESSA

Il presente documento definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per dotare Consip S.p.A. della soluzione SAP Analytics Cloud, da integrare nei Sistemi Conoscitivi realizzati nell'ambito del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. e rivolti a utenti interni alla Consip ed esterni a essa (Pubbliche Amministrazioni).

La soluzione che si intende acquisire è erogata quale servizio "on cloud di tipo SaaS" ed è comprensiva dei servizi ad essa connessi necessari al corretto utilizzo della stessa.

Le prescrizioni del presente documento rappresentano i requisiti minimi della Fornitura. Ciò implica che il mancato rispetto in fase di esecuzione rappresenta un inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni previste dal Contratto.

Si precisa che tutti i termini previsti dal presente documento sono da intendersi "solari", ove non diversamente stabilito.

### 1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di seguito elencati viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **AgID:** Agenzia per l'Italia Digitale, l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio, alle cui disposizioni sono soggetti i servizi oggetto della presente Fornitura;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento, che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **Catalogo dei servizi Cloud per la P.A.:** registro dei servizi Cloud qualificati ai sensi delle circolari AgID n.2 e n.3 del 9 aprile 2018;
- **Committente o Consip:** la Consip S.p.A., committente e beneficiaria della Fornitura, e che, in qualità di stazione appaltante, affida la Fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- **Contratto:** il contratto, che verrà stipulato tra la Consip S.p.A. e l'Impresa, che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **CSP:** Cloud Service Provider, ovvero fornitore di servizi erogati in modalità Cloud;
- **Data di Stipula:** data in cui il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione viene firmato dalle parti;
- **Data di avvio delle attività:** data a partire dalla quale hanno inizio le attività contrattuali, che, se non diversamente concordata fra Committente e Impresa, coincide con la Data di Stipula;
- **Data di accettazione:** data in cui Consip accetta l'erogazione di uno specifico servizio, in seguito alla verifica di conformità del medesimo servizio;
- **Direttore dell'esecuzione o DDE:** la persona individuata da Consip come interlocutore dell'Impresa per tutte le attività contrattuali;
- **Fornitore o Impresa:** l'operatore economico aggiudicatario dell'appalto;
- **Fornitura:** il complesso delle attività descritte nel presente documento;
- **Malfunctionamento:** qualsiasi anomalia funzionale del prodotto software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione



- tecnica e manualistica d'uso;
- **Prodotto o Soluzione:** SAP Analytics Cloud;
  - **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Consip e responsabile di tutte le attività contrattuali;
  - **SaaS:** Software as a Service, indica esemplificativamente modello di servizio cloud in cui il gestore del servizio si occupa della predisposizione, configurazione, messa in esercizio e manutenzione dello stesso (utilizzando un'infrastruttura propria o di terzi), lasciando al fruitore il solo ruolo di utilizzatore delle funzionalità offerte;
  - **SLI:** Service Level Indicator, misura quantitativa definita di un determinato aspetto della qualità del servizio;
  - **SLO:** Service Level Objective, un valore o un intervallo di valori di riferimento per un livello di servizio misurato da un indicatore (SLI).

## 1.2 CONTESTO

Nell'ambito del Sistema Nazionale di e-Procurement un ruolo fondamentale è svolto dai Sistemi Conoscitivi realizzati da Consip tramite la piattaforma Business Objects di SAP, che costituiscono un patrimonio di valore non solo per la stessa Consip, ma per tutte le PP.AA. che ne fanno uso tramite la consultazione dei report e dei cruscotti.

Dal momento che dal 1° gennaio 2021 SAP dismetterà il supporto della componente SAP Business Objects Dashboards, interamente sviluppata sulla tecnologia Adobe Flash Player che dalla stessa data sarà de-supportata da tutti i browser e anche dal produttore stesso, la presente iniziativa si riferisce alla necessità di Consip di acquisire una soluzione che le consenta di garantire la continuità del servizio agli utenti dei propri Sistemi Conoscitivi, in particolare di quanti fruiscono dei cruscotti, migliorando al contempo l'esperienza funzionale e operativa degli utenti stessi, fornendo funzionalità innovative e consentendo operazioni in self-service da usufruire in maniera semplice e immediata.

È stato individuato che l'unica soluzione che in questo momento può sostituire il prodotto Dashboard in dismissione è la nuova componente denominata SAP Analytics Cloud, in quanto il cuore del sistema già realizzato è formato dagli Universi di Business Objects, leggibili esclusivamente da altri prodotti della stessa suite, ivi incluse le componenti Cloud.

Al fine di coprire tutte le esigenze di sostituzione del prodotto SAP Business Objects Dashboards, l'acquisizione dovrà essere comprensiva del SAP Analytics Hub, componente del SAP Analytics Cloud necessaria all'integrazione e armonizzazione di tale soluzione cloud con le componenti SAP Business Objects on-premise già in uso.

## 1.3 LINGUA

La lingua utilizzata per tutte le attività e la documentazione relative al presente Appalto sarà la lingua italiana.



#### 1.4 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra l'Impresa e la Committente sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi della stessa Committente.

L'Impresa non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software ricevuti da Consip o prodotti specificatamente per i servizi oggetto del presente Capitolato al di fuori delle attività oggetto del presente Appalto.

#### 1.5 QUALIFICAZIONE AGID

In ottemperanza alla circolare n.3 del 9 aprile 2018, il servizio SaaS che si intende acquisire deve essere presente nel Catalogo dei servizi Cloud per la P.A. qualificati da AgID e deve mantenere i requisiti di permanenza sullo stesso per tutta la durata contrattuale.

Si precisa altresì che il servizio SaaS deve essere erogato mediante un'infrastruttura CSP a sua volta qualificata da AgID secondo quanto previsto dalla circolare n.2 del 9 aprile 2018 e quindi anch'essa presente nel Catalogo dei servizi Cloud per la P.A. Anche il CSP deve garantire la permanenza dei requisiti per tutta la durata contrattuale.

In mancanza di tali qualificazioni non sarà possibile procedere alla stipula del Contratto fino all'acquisizione delle stesse. La mancata stipula del contratto per fatto dell'affidatario dà luogo alla escussione della cauzione definitiva.

Il servizio e le sue modalità di erogazione dovranno pertanto rispettare tutti i requisiti per la qualificazione, organizzativi e specifici, previsti dalle suddette circolari e, laddove ritenuto utile o necessario, ribaditi all'interno delle prescrizioni del presente Capitolato Tecnico.

In particolare, dovrà essere garantito per tutta la durata del Contratto il rispetto di tutti i **Livelli di Servizio Obiettivo (SLO)** corrispondenti agli **Indicatori di Servizio (SLI)**, siano essi obbligatori, facoltativi o aggiuntivi, dichiarati in fase di qualificazione.

Nel caso di conflitto tra SLO e/o SLI indicati in sede di qualificazione e quelli prescritti nella presente procedura prevarranno quelli a favore del Committente.

Allo stato attuale, la soluzione **SAP Analytics Cloud** risulta essere un servizio SaaS **qualificato dal 17/07/2019** (compreso il SAP Analytics Hub che non è un servizio a sé stante, ma una componente del servizio qualificato), ed è erogato mediante un CSP qualificato.

Entrambe le qualificazioni, del servizio SaaS e dell'infrastruttura tramite la quale viene erogato, dovranno essere mantenute e rinnovate per tutta la durata del Contratto; in caso contrario Consip avrà facoltà di esercitare la clausola risolutiva secondo le indicazioni fornite nel presente Capitolato e nel Contratto.

Il Fornitore, in ogni caso, dovrà garantire la continuità della prestazione e dei livelli di sicurezza e funzionalità.



## 2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI

### 2.1 OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

L'oggetto della Fornitura della presente procedura è costituito dalla soluzione **SAP Analytics Cloud** erogata in modalità **on cloud di tipo SaaS**, comprensiva dei servizi connessi necessari al corretto utilizzo della stessa, quali Predisposizione dell'Ambiente, Conduzione del Sistema, Assistenza e Manutenzione.

È prevista inoltre per la Committente di un ampliamento opzionale nel corso della durata contrattuale delle Sessioni Concorrenti attivate all'avvio del servizio.

Le caratteristiche dei servizi compresi nella Fornitura vengono illustrate nei paragrafi seguenti.

Il Contratto che verrà stipulato fra la Committente e l'Impresa avrà efficacia a decorrere dalla stipula, fino allo spirare di **36 (trentasei) mesi** dalla "Data di avvio delle attività" (vedi par. 1.1 Definizioni).

La Committente si riserva la facoltà di prorogare, nei limiti e le modalità definite all'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 SOLUZIONE SAP ANALYTICS CLOUD IN MODALITÀ ON CLOUD DI TIPO SAAS.

Come già specificato, la procedura cui si riferisce il presente Capitolato Tecnico è relativa a una soluzione nella modalità di erogazione "on cloud di tipo SaaS", di conseguenza **non** si procederà a un'acquisizione di licenze da parte della Committente, ma il Fornitore dovrà mettere a disposizione della stessa Committente la soluzione richiesta per tutta la durata contrattuale e secondo il dimensionamento indicato nella tabella seguente, fatto salvo quanto specificato nel successivo paragrafo 2.3 *Ampliamento delle sessioni concorrenti (opzionale)*.

Codice	Nome	Metrica	Q.tà	Descrizione
8006138	SAP Analytics Cloud for BI, predictive edition, private option (CS)	CS (blocchi da 10)	20	Componente per la reportistica analitica e cruscotti - sessioni concorrenti
8006120	SAP Analytics Cloud for BI, predictive edition, private option (user)	user	30	Componente per la reportistica analitica e cruscotti - utenti
8006199	SAP Analytics Hub	user	100	Portale della reportistica - cruscotti



La Soluzione dovrà consentire la piena integrazione con i Sistemi Conoscitivi già realizzati da Consip e basati sulla suite SAP-Business Objects, in particolare con i seguenti prodotti, installati on-premise presso i Data Center di Sogei:

- SAP Business Objects Business Intelligence Platform
- SAP Business Objects Web Intelligence.

Il servizio SaaS dovrà rispettare le norme vigenti riguardanti la sicurezza e la riservatezza dei dati.

In tale ottica, l'Impresa dovrà essere disponibile a consegnare alla Committente, su eventuale richiesta di quest'ultima:

- apposita documentazione che specifichi la conformità del Sistema agli obblighi e agli adempimenti previsti dalla normativa europea e italiana in materia di protezione dei dati personali;
- comunicazione relativa alla localizzazione dei data center e dell'infrastruttura utilizzata per erogare, anche parzialmente, il servizio e/o all'interno dei quali transitano anche temporaneamente i dati gestiti (ivi compresi i siti di disaster recovery e di backup), specificando quando la localizzazione sia all'interno del territorio nazionale, all'interno della UE o extra UE;
- nel caso di localizzazione extra UE, dichiarazione dell'applicabilità di accordi bilaterali (ad es. Privacy Shield EU-USA, ecc.) volti alla salvaguardia dei dati elaborati, conservati e a vario titolo gestiti per erogare il servizio.

L'Utilizzo della Soluzione **sarà remunerato a canone**, secondo i tempi e le modalità previste dallo Schema di Contratto.

### **2.2.1 Predisposizione Ambiente**

Entro **5 (cinque) giorni lavorativi** dalla **Data di stipula**, l'Impresa dovrà comunicare alla Committente la disponibilità della Soluzione, secondo il dimensionamento indicato in precedenza.

Tale comunicazione dovrà contenere tutte le indicazioni per l'accesso alla soluzione (ad es. indirizzi per la connessione, utenze di amministrazione, parametri per l'integrazione con i prodotti on-premise della suite SAP Business Objects utilizzati dalla Committente e con i relativi sistemi di autenticazione).

Congiuntamente alla disponibilità della Soluzione, l'Impresa dovrà mettere a disposizione della Committente i manuali tecnici e le guide d'uso del Prodotto e ogni altro materiale di supporto ritenga sia utile al suo corretto utilizzo, ivi compresa la documentazione tecnica di eventuali API e interfacce SOAP/REST comprese all'interno della stessa.

La documentazione potrà essere fornita in formato cartaceo e/o in formato elettronico su supporto fisico e/o tramite download attraverso accesso al relativo link.

Se disponibile, tutta la documentazione dovrà essere fornita in lingua italiana.



La verifica della possibilità ad accedere e operare correttamente sulla Soluzione, nonché la verifica della presenza e della completezza della documentazione sopra descritta costituirà parte integrante della prima Verifica di Conformità della Fornitura.

La Verifica di Conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui i prodotti siano congruenti con la documentazione fornita, anche in maniera integrata fra di loro, e conformi a quanto richiesto nel presente Capitolato. Delle operazioni di Verifica di Conformità verrà redatto apposito verbale, la cui data, in caso di esito positivo di tutte le operazioni, verrà considerata quale “**Data di Accettazione**” della fornitura.

### 2.2.2 Conduzione del Sistema

La fornitura richiesta include tutte le attività necessarie a mantenere disponibile e pienamente operativa la Soluzione.

A titolo indicativo e non esaustivo, rientrano in tale servizio le seguenti attività:

- gestione e monitoraggio dell’operatività dell’ambiente predisposto;
- aggiornamento del software di base (sistemi operativi, DB, ecc.);
- gestione delle procedure di backup e recovery del sistema;
- gestione delle procedure e misure di sicurezza;
- aggiornamento della soluzione SAP Analytics Cloud e della sua componente SAP Analytics Hub all’ultima release rilasciata dal produttore;
- installazione delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) della Soluzione.

Si precisa che non rientrano nel servizio richiesto al Fornitore attività specifiche di amministrazione della soluzione messa a disposizione della Committente, come schedulazione e monitoraggio della corretta esecuzione di eventuali procedure di estrazione dati dai sistemi di back-end e di produzione e invio automatico di report, gestione delle utenze e relativa profilazione, ecc., che saranno svolte direttamente dal personale Consip o da terzi da essa autorizzati.

Nell’ambito di tale servizio il Fornitore, nel garantire alla Committente la pronta disponibilità delle nuove release e degli aggiornamenti della soluzione SAP Analytics Cloud, dovrà dare tempestiva informazione circa cambiamenti e migliorie introdotti e delle relative modalità di funzionamento e fruizione e fornire la relativa documentazione necessaria per usufruire correttamente degli aggiornamenti introdotti.

In caso di interventi per aggiornamenti della soluzione o del SW di base che comportino l’indisponibilità (anche parziale) del servizio, il Fornitore è tenuto a darne comunicazione alla Committente con **almeno 3 (tre) giorni lavorativi di anticipo**, utilizzando i canali di comunicazione definiti per l’Appalto.

Il Fornitore è tenuto a implementare politiche e piani operativi atti a garantire la continuità del servizio (business continuity) e a gestire tempestivamente il ripristino dell’operatività del servizio in seguito a eventi catastrofici o imprevisti (disaster recovery),





garantendo che il verificarsi di incidenti di sicurezza oppure gravi disfunzioni del servizio (denial of service) siano prontamente rilevati e gestiti.

In particolare, il Fornitore è tenuto a garantire che l'**availability** del sistema, ovvero la percentuale di tempo in un dato periodo di riferimento in cui il servizio risulta essere accessibile e usabile, sia per tutto il periodo contrattuale **non inferiore al 99,5%**, Livello di Servizio Obiettivo (**SLO**) dichiarato in sede di qualificazione AgID del servizio per il relativo Indicatore (**SLI1**).

In caso di eventi catastrofici, che comportino il ripristino dell'intero sistema e di tutti i dati su un diverso Data Center, anche il Data Center di destinazione dovrà essere necessariamente un CSP qualificato AgID secondo quanto previsto dalla circolare n. 2 del 9 aprile 2018.

### 2.2.3 Assistenza e Manutenzione

Il servizio richiede un presidio per le richieste di assistenza sull'operatività della soluzione SAP Analytics Cloud e per la segnalazione di malfunzionamenti relativi alla stessa Soluzione, nell'ambito del quale dovrà essere garantita la presenza di **personale specializzato** sulla Soluzione, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi senza alcun limite sul numero delle chiamate.

Il presidio dovrà essere operativo e disponibile:

- 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per quanto riguarda le segnalazioni di malfunzionamento,
- dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00, per quanto riguarda l'assistenza sull'operatività.

Ai fini del presente servizio, l'Impresa dovrà garantire per tutta la durata contrattuale i necessari canali di comunicazione per le richieste di assistenza e/o le segnalazioni di malfunzionamenti (vedi par. 3.2 *Modalità di Comunicazione*), compreso un sistema di gestione delle segnalazioni (issue tracking) che garantisca alla Committente piena visibilità dei processi di presa in carico e stato delle richieste e delle segnalazioni.

I livelli di servizio sono definiti come conseguenza della gravità degli eventuali malfunzionamenti; la scala di misurazione adottata è la seguente:

- **Livello di Severità 1** – Sistema fermo: indica un serio danno che provochi l'impossibilità di far funzionare il sistema di produzione o l'interruzione sostanziale di applicazioni critiche;
- **Livello di Severità 2** – Sistema degradato: indica la condizione in cui il sistema è operativo, ma si riscontrano errori che incidono sulla sua piena utilizzabilità o malfunzionamenti che causano la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative.

La Committente comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti, nonché il livello di severità, mediante telefonata o email ai recapiti che le verranno comunicati (vedi par. 3.2 *Modalità di Comunicazione*) o tramite opportune funzionalità del sistema di issue tracking messo a



sua disposizione, fermo restando che tutte le segnalazioni dovranno poter essere tracciate in tale sistema, quale che sia stato il canale iniziale di comunicazione.

Ricevuta la segnalazione di cui sopra, l'Impresa si obbliga a prendere in carico il problema, comunicando via mail all'utente che ha effettuato la segnalazione il relativo numero di ticket, entro i termini di seguito riportati:

- **Livello di Severità 1:** entro 1 ora;
- **Livello di Severità 2:** entro 4 ore lavorative.

Una volta presa in carico la segnalazione, il Fornitore dovrà provvedere a ripristinare la funzionalità della Soluzione ovvero fornire indicazioni alla Committente in ordine alle modalità atte al superamento delle problematiche manifestatesi.

Ai fini del ripristino è ammessa anche una soluzione temporanea, che permetta alla Committente di riprendere l'utilizzo dei prodotti, purché seguita dalla correzione definitiva del malfunzionamento, al fine di evitare che lo stesso si riverifichi successivamente.

La messa a disposizione della risoluzione del problema segnalato dovrà essere notificata anticipatamente per concordarne le modalità di rilascio, ovvero la necessità di eventuali fermi del Sistema per la sua installazione, qualora il Sistema non sia già fermo proprio a causa del malfunzionamento in atto.

I tempi per il ripristino del corretto funzionamento della soluzione dovranno rispettare i seguenti termini perentori:

- **Livello di Severità 1:** entro 4 ore solari dalla presa in carico del problema;
- **Livello di Severità 2:** entro 8 ore lavorative dalla presa in carico del problema.

Nel caso in cui i termini sopra indicati siano migliorati da quanto dichiarato come Livello di Servizio Obiettivo dal Fornitore per gli stessi indicatori in fase di qualificazione AgID del servizio, il servizio dovrà rispettare questi ultimi.

#### **2.2.4 Estrazione e Conservazione dei Dati**

il Fornitore dovrà garantire alla Committente la possibilità di estrarre in qualsiasi momento una copia completa di dati, metadati e documenti memorizzati dal servizio SaaS, in formati pubblici e aperti, secondo tracciati preventivamente concordati con la Committente e opportunamente documentati per consentirne l'eventuale importazione in un diverso database.

In particolare, l'estrazione di tali dati dovrà avvenire, sempre secondo tracciati e tempi concordati con la Committente, allo scadere dei 36 (trentasei) mesi di durata contrattuale a decorrere dalla Data di avvio delle attività, qualora la Committente non intenda rinnovare il servizio, o precedentemente, in caso di risoluzione contrattuale o qualsiasi altra causa che imponga di non proseguire con il Fornitore del contratto in oggetto.

A seguito della scadenza o della risoluzione del Contratto e dell'avvenuta esportazione dei dati, i dati della Committente saranno eliminati dai server che ospitano il Servizio Cloud,



a meno che la legge applicabile non preveda la sua conservazione o a meno di diversi accordi presi durante il periodo di vigenza contrattuale.

## 2.3 AMPLIAMENTO DELLE SESSIONI CONCORRENTI (OPZIONALE)

Per tener conto dell'eventualità che lo sviluppo di nuovi cruscotti e/o nuovi servizi possano determinare, nel corso dei 36 mesi di durata contrattuale, l'esigenza di una maggiore disponibilità di sessioni concorrenti, Consip si riserva la possibilità di ampliare le sessioni concorrenti a propria disposizione fino al quantitativo aggiuntivo massimo indicato nella seguente tabella:

Codice	Nome	Metrica	Q.tà	Descrizione
8006138	SAP Analytics Cloud for BI, predictive edition, private option (CS)	CS (blocchi da 10)	10	Quantitativo massimo di ampliamento <b>opzionale</b> delle sessioni concorrenti nel corso del contratto.

Tale ampliamento è del tutto opzionale, in nessun caso potrà essere considerato un vincolo per la Committente che, nel corso della durata contrattuale e secondo le esigenze scaturite dall'utilizzo della soluzione, potrà decidere di acquisire le sessioni concorrenti aggiuntive, anche attraverso acquisizioni successive, purché nei limiti del quantitativo massimo indicato e del valore complessivo del contratto, e sarà libera di non procedere ad alcuna integrazione del quantitativo iniziale indicato nel par. 2.1.

Consip comunicherà al Fornitore l'intenzione di incrementare le sessioni concorrenti a disposizione tramite comunicazione formale all'Impresa, inviata via mail al Responsabile della Fornitura.

L'attivazione delle sessioni concorrenti aggiuntive dovrà avvenire entro **15 giorni** dalla richiesta tale comunicazione e il Fornitore dovrà dare a Consip riscontro dell'attivazione. La data di tale comunicazione costituirà la **Data di Attivazione** della specifica acquisizione di nuove sessioni concorrenti.

I canoni relativi alle sessioni aggiuntive saranno corrisposti congiuntamente ai canoni previsti per l'intera soluzione e conteggiati a partire dalla comunicazione di avvenuta attivazione delle stesse.



### 3. GESTIONE DELLA FORNITURA

#### 3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

L'Impresa comunicherà a Consip, entro 5 (cinque) giorni dalla stipula del Contratto, il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato Tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché la Consip, nella persona del proprio Direttore dell'Esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti dalla Committente.

Sarà cura del Responsabile della Fornitura curare la gestione amministrativa del Contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività di manutenzione, il Responsabile della Fornitura dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione delle attività connesse ai servizi richiesti.

#### 3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

L'Impresa dovrà comunicare a Consip, entro **5 (cinque) giorni solari** dalla data di stipula del contratto, almeno un numero di telefono e un indirizzo di e-mail, ai quali potrà essere inviata ogni segnalazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico del Fornitore.

Negli stessi termini, l'Impresa dovrà inoltre comunicare i recapiti (indirizzo e-mail, numero telefonico, parametri di accesso al sistema di issue tracking) per le richieste di assistenza e le segnalazioni di malfunzionamento.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità di tutti i suddetti mezzi di comunicazione, comunicando tempestivamente alla Committente eventuali modifiche.

#### 3.3 STRUMENTI E REPORTISTICA

Nel corso della durata contrattuale, l'Impresa dovrà mettere a disposizione della Committente alcuni strumenti atti a consentire alla stessa Committente il monitoraggio della fornitura sia dal punto di vista contrattuale, sia dal punto di vista tecnico.

In tale ambito il Fornitore dovrà produrre con cadenza mensile un report contenente il riepilogo dell'andamento dei livelli di servizio nel periodo, che dia in particolare evidenza degli eventuali sforamenti rispetto agli SLO contrattualizzati e delle relative penali maturate.



Tale report dovrà essere prodotto entro il **giorno 5 di ogni mese**, con i dati relativi al mese solare precedente, e messo a disposizione della Committente, e in particolare del DDE, attraverso pubblicazione in una specifica sezione della soluzione o tramite invio mail.

Dal punto di vista tecnico, il Fornitore dovrà rendere costantemente disponibile agli utenti della Committente di ambito gestionale l'accesso a strumenti di monitoraggio e di logging, che mostrino lo stato corrente del sistema e informazioni storiche dei mesi precedenti (ultimo anno) e che consentano di applicare ai dati opportuni filtri ai fini di limitare i risultati agli eventi di interesse. La disponibilità di tale strumento seguirà le stesse regole di availability dell'intero sistema, come indicato nel paragrafo **2.2.2 Conduzione del Sistema**.

Il Fornitore dovrà inoltre mettere a disposizione della Committente un sistema che le garantisca piena visibilità della presa in carico e dello stato delle richieste e delle segnalazioni, come specificato anche nel par. **2.2.3 Assistenza e Manutenzione**.

Gli strumenti descritti nel presente paragrafo dovranno essere disponibili congiuntamente alla disponibilità della Soluzione, secondo quanto descritto nel paragrafo **2.2.1 Predisposizione Ambiente**. La verifica della loro disponibilità farà perciò parte della prima Verifica di Conformità.

### **3.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

Nel corso di efficacia del contratto la Consip effettuerà le verifiche di conformità delle prestazioni, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte, ovvero secondo quanto prescritto dal presente Capitolato.

La verifica di conformità verrà conclusa, la prima volta, entro 20 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto, successivamente con cadenza trimestrale entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

La prima verifica di conformità consisterà nel controllo della disponibilità della Soluzione e degli strumenti di monitoraggio e di gestione delle segnalazioni, nonché della relativa documentazione, secondo quanto previsto nei par. **2.2.1** e **3.3**.

Le verifiche di conformità trimestrali consisteranno nel controllo della corretta produzione del report mensile di cui al par. **3.3** e del suo contenuto.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale, sottoscritto da Committente e Impresa (nelle figure del Direttore dell'Esecuzione e del Responsabile della Fornitura o di altri da essi delegati), nel quale, per quanto riguarda le verifiche trimestrali, verrà data evidenza di eventuali penali maturate a cause di sforamenti sui livelli di servizio nel corso del trimestre di riferimento.

In particolare, la produzione del Verbale di Conformità con esito positivo della prima verifica di conformità è condizione essenziale per l'avvio della fatturazione e dei pagamenti dei canoni di remunerazione del servizio, il tutto come meglio precisato nel Contratto, così come produzione del Verbale di Conformità con esito positivo della verifica



di conformità trimestrale è condizione essenziale la fatturazione e il pagamento del canone di remunerazione del servizio relativo al trimestre di riferimento.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso sia stata accertata la presenza e la correttezza di tutte le componenti richieste (tecniche o documentali) e nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale **“Data di accettazione del Servizio”**.

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.