

CAPITOLATO TECNICO – PARTE II

**APPALTO SPECIFICO SU SDAPA ICT PER IL RINNOVO DELLA LOCAZIONE OPERATIVA DEL SOFTWARE
ROCKET TERMINAL EMULATOR - ID 2380**

1	PREMESSA.....	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA.....	3
3	REQUISITI DELLA FORNITURA.....	5
3.1	FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE E CONTESTO TECNOLOGICO.....	5
3.2	AMMINISTRAZIONE DEL <i>PRODOTTO</i>	5
3.3	PROFILAZIONE UTENTI.....	5
3.4	AMBIENTI SERVER.....	5
3.5	APPLICATION SERVER.....	6
3.6	AUTENTICAZIONE VIA LDAP.....	6
3.7	AMBIENTE CLIENT.....	6
3.8	DOCUMENTAZIONE.....	6
4	SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA (SERVIZI DI MANUTENZIONE E DI SUPPORTO).....	7
4.1	COORDINAMENTO DELLA FORNITURA.....	7
4.2	CONSEGNA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE.....	7
4.3	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	8
4.4	SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	10
4.5	SERVIZI DI PERSONALIZZAZIONE.....	11
4.6	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	11
4.7	FORMAZIONE, TRAINING E ADDESTRAMENTO.....	11
4.8	SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	12
4.9	MODALITÀ DI ESECUZIONE DI TUTTI I SERVIZI.....	13
4.10	LIVELLI DI SERVIZIO PER AGGIORNAMENTI DI VERSIONI.....	14
4.11	LIVELLI DI SERVIZIO PER I MALFUNZIONAMENTI SOFTWARE.....	14

1 PREMESSA

Sogei per sé e per i propri Clienti per cui svolge e/o svolgerà attività di natura informatica, di seguito Amministrazione/Organizzazione o Committente, ha l'esigenza di rinnovare la locazione operativa del software Rocket Terminal Emulator, per poter accedere ad un servizio WEB centralizzato da cui poter fruire delle funzionalità di emulatore TN3270 per l'accesso alle applicazioni legacy dei sistemi IBM z/OS installati presso il CED della Sogei, via Mario Carucci 99.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA

L'oggetto dell'iniziativa è una fornitura che riguarda la locazione operativa delle licenze software Rocket Terminal Emulator (e dei relativi servizi annessi all'uso, per 70.000 utenti "nominali"), di seguito per brevità, anche *Prodotto*.

La fornitura riguarda:

- a) La locazione operativa delle licenze software sopra indicate, comprensiva di manutenzione per il *Prodotto*,
- b) il supporto specialistico, a consumo, per la configurazione e la parametrizzazione del *Prodotto* in base alle necessità degli utenti.

Di seguito si riporta a mero titolo esemplificativo e non esaustivo la ripartizione attuale delle licenze fra le strutture al momento utilizzatrici del prodotto.

Mercato	UDM	Ripartizione %
Agenzia delle Entrate-Riscossione	Utenti Nominali	51,29%
Agenzia delle Dogane e dei Monopoli		3,41%
Agenzia del Demanio		0,14%
Dipartimento delle Finanze		1,63%
Agenzia delle Entrate		28,94%
Sogei		14,59%

La fornitura prevede quindi il supporto per l'installazione, la configurazione e la personalizzazione del *Prodotto* in base alle necessità degli utenti e la locazione operativa delle relative licenze d'uso, comprese quelle di eventuale software propedeutico all'utilizzo della fornitura.

Il contratto ha durata di **36 (trentasei)** mesi a partire dalla "**Data di accettazione della fornitura**".

Sogei si riserva la facoltà di prorogare la durata del contratto per un periodo di tempo prestabilito con l'Impresa aggiudicataria, alle medesime condizioni tecniche ed economiche dello stesso, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per la scelta del nuovo contraente

nonché a dismettere il *Prodotto* per la migrazione delle applicazioni 3270 ad altre tecnologie, come disciplinato nello Schema di Contratto.

Nell'ambito dell'utilizzo dell'emulatore, l'utente accede ad un sistema WEB centralizzato specializzato per organizzazione che gli consente in maniera trasparente lo scarico del software di emulazione TN3270.

3 REQUISITI DELLA FORNITURA

3.1 FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE E CONTESTO TECNOLOGICO

Il *Prodotto* deve consentire di erogare il servizio di emulazione TN3270 attraverso il browser, a richiesta (on-demand).

Accedendo al sito Web che offre il servizio, l'utente potrà scaricare una applet che gli permette di emulare una sessione Video e una sessione Stampante.

Le sessioni dovranno essere preconfigurate ed eventualmente modificabili da client, sia per quanto riguarda l'emulazione video (IP e port di destinazione, nome della LU VTAM, tipo di terminale).

L'emulazione fornita dall'applet dovrà essere compatibile anche con le OSA-Express feature ospitate su elaboratori IBM Mainframe classe Z (Zec12, Z13 e successivi).

Devono essere supportate applicazioni grafiche sviluppate in ambiente z/OS tramite prodotti grafici "legacy" quali GDDM, OGL, ecc...

Deve inoltre essere supportato il protocollo SSL/TLS, mediante utilizzo di certificati emessi da una CA trustata sul client, durante il colloquio tra il client e il Server TN3270 attivo su un sistema IBM z/OS.

Le applicazioni accedute sono ospitate su sistema operativo IBM z/OS 2.1 o successivi. Dovrà essere garantito in particolare l'accesso al CICS TS 4.1 e successivi.

3.2 AMMINISTRAZIONE DEL *PRODOTTO*

L'amministrazione del *Prodotto* deve avvenire attraverso una interfaccia web con un supporto grafico semplice ed efficace.

La profilazione degli amministratori deve avvenire tramite la piattaforma di controllo accessi aziendale. Il *Prodotto* dovrà autenticare gli amministratori della piattaforma su sistemi LDAP V3 o Active Directory. Il ruolo amministrativo sarà basato su gruppi o attributi LDAP.

3.3 PROFILAZIONE UTENTI

La profilazione degli utenti che possono accedere all'emulatore è a carico della piattaforma di controllo accessi aziendale.

Gli utenti, una volta autenticati, devono essere autorizzati, sulla base del ramo LDAP sul quale sono registrati o di determinati attributi, a scaricare l'applet relativa al servizio TN3270 di propria competenza.

3.4 AMBIENTI SERVER

Il *Prodotto* sarà ospitato su server virtuali (in ambiente VMware) installati con distribuzione Red Hat Enterprise Linux Versione 7 o successive.

Inoltre devono essere supportate tutte le funzionalità di VMware vSphere vMotion (sia Host vMotion che Storage vMotion) con i servizi attivi (VMware vSphere live migration).

Appalto specifico su SDAPA ICT per il rinnovo della locazione operativa del software Rocket Terminal Emulator - ID 2380

3.5 APPLICATION SERVER

Per quanto riguarda la componente centralizzata del software di emulazione e l'interfaccia (console) che realizza la funzione di amministrazione degli utenti, l'ambiente di riferimento nel quale deve essere integrabile il software è:

IBM WebSphere Application Server 8.5 e versioni successive.

3.6 AUTENTICAZIONE VIA LDAP

L'autenticazione degli utenti al *Prodotto* deve essere garantita attraverso un sistema di autenticazione basato su:

- LDAP v3;
- Microsoft Active Directory 2008 R2.

Gli utenti sono censiti sul database delle risorse umane degli enti di riferimento o su quello aziendale e accedono al sistema autenticandosi con le proprie credenziali LDAP. Si tratta di circa settantamila utenti dei quali solo una piccola percentuale utilizza il servizio TN3270 e soltanto per alcune funzioni.

3.7 AMBIENTE CLIENT

Sia la console di amministrazione che gli utenti che utilizzeranno la componente client saranno ospitati in ambiente Microsoft Windows con browser Microsoft Internet Explorer.

3.8 DOCUMENTAZIONE

La soluzione offerta deve essere corredata, in fase di esecuzione contrattuale, di documentazione dettagliata di tutte le funzionalità quali gestione utenti, definizione/personalizzazione delle applet, strumenti di sviluppo etc.

4 SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA (SERVIZI DI MANUTENZIONE E DI SUPPORTO)

4.1 COORDINAMENTO DELLA FORNITURA

L'Impresa dovrà indicare una figura di riferimento nell'ambito delle risorse individuate per lo svolgimento delle attività, che abbia funzioni di **Responsabile della Fornitura** e che ne garantisca la gestione operativa, dall'inizio del contratto fino alla sua conclusione.

Il nominativo del **Responsabile della Fornitura** dovrà essere comunicato dall'Impresa nei termini previsti nel Capitolato D'Oneri; la Sogei avrà facoltà di esaminare la risorsa messa a disposizione per verificarne il possesso dei requisiti richiesti e la generale idoneità a svolgere quanto richiestogli.

Nell'ambito della gestione del progetto, dovrà garantire:

- il coordinamento delle attività in affidamento svolte dal personale dell'Impresa;
- il rispetto degli standard forniti dalla Sogei;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti.

Al fine di assicurare il coordinamento del servizio, il Responsabile dovrà garantire la sua reperibilità negli orari di esecuzione del servizio. A tal fine l'Impresa comunicherà alla Sogei, nei tempi sopra indicati, un **numero di telefono, un numero di fax, un indirizzo e-mail o un sito Web** ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale l'Impresa dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione informando tempestivamente la Sogei circa eventuali modifiche.

L'orario di esecuzione del servizio è da intendersi dalle ore **09.00** alle ore **18.00**, dal **lunedì** al **venerdì**, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi.

4.2 CONSEGNA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE

La fornitura delle licenze software, i servizi ad essa connessi e la relativa documentazione dovranno essere consegnati presso la sede del sistema informativo della fiscalità, sita in Roma, via Mario Carucci 99. Sarà cura dell'Impresa mettere a disposizione della Committente le chiavi di accesso per il download necessario per l'utilizzo delle Licenze. Tutti i programmi dovranno essere esenti da virus, essendo state adottate a tal fine tutte le opportune cautele

L'Impresa dovrà effettuare la consegna della fornitura oggetto del presente capitolato in base a quanto concordato con la Committente.

Almeno 5 (cinque) giorni lavorativi prima della prevista consegna, l'Impresa dovrà comunicare alla Sogei gli elenchi dettagliati degli elementi in fornitura, al fine di poterne predisporre la ricezione e di verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti.

In particolare l'Impresa dovrà inoltre fornire alla casella di posta `asset_sw@sogei.it` ogni informazione utile alla identificazione del prodotto. Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'Impresa dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Quantità	Unità di misura	Versione	Licenze di test/produzione	Sistema operativo	Part number

Inoltre a tale indirizzo l'Impresa 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, la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa e la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Entro **10 (dieci)** giorni lavorativi dalla data della richiesta formale da parte di Sogei, che avverrà mediante comunicazione eseguita nelle modalità di cui al precedente paragrafo 4.1, l'Impresa dovrà consegnare le licenze d'uso.

L'Impresa consegnerà alla Committente, entro **5 (cinque)** giorni lavorativi dalla data della stipula del contratto, pena l'applicazione di penali di cui allo schema di contratto, per la sua approvazione, il Piano operativo contenente una proposta relativa ai termini per l'installazione, l'attivazione, la configurazione della fornitura e la verifica di conformità, nel rispetto di quanto previsto nel presente contratto e nella documentazione di gara.

Tale Piano Operativo dovrà essere approvato dalla Committente entro **15 (quindici)** giorni lavorativi dall'avvenuta consegna dello stesso. Fatto salvo eventuali modifiche richieste dalla Committente sui termini proposti nel Piano Operativo, i termini previsti nel Piano Operativo approvato dalla Committente devono intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 2 – Schema speciale di contratto.

Per la consegna farà fede un apposito verbale sottoscritto dal Responsabile della fornitura e dal responsabile del contratto della Sogei.

Ove necessario e secondo la tempistica che sarà definita in accordo tra le Parti, l'Impresa dovrà provvedere ad effettuare l'installazione e la configurazione dei prodotti consegnati sugli ambienti di produzione, di sviluppo e di validazione messi a disposizione dalla Sogei entro **10 (dieci)** giorni lavorativi dalla data di ciascuna consegna.

Ultimate le operazioni di installazione, l'Impresa produrrà il "**Rapporto di Fine Installazione**", o altro documento equipollente indicato dal Direttore dell'esecuzione (DdE), recante le seguenti indicazioni: part number e modalità di licensing dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico e le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

La consegna del **Rapporto di Fine Installazione**, dovrà essere eseguita in base alla modalità concordate con il DdE. Il Rapporto di installazione deve essere condiviso e sottoscritto anche dalla Committente.

4.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata con la seguente periodicità:

- a) con riferimento al *Prodotto* di cui al precedente paragrafo 2, entro il termine di **30 (trenta)** giorni solari con decorrenza dalla consegna del Rapporto di Fine Installazione;
- b) con riferimento al servizio di manutenzione di cui al precedente paragrafo 2, lettera a), e al servizio di supporto specialistico di cui al precedente paragrafo 2, lettera b), si procederà con verifiche di conformità periodiche trimestrali entro **il termine del mese** successivo al trimestre di riferimento.

La Verifica di conformità verrà effettuata da parte della Sogei al fine di riscontrare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del presente Capitolato, del Contratto e dei suoi Allegati.

A tal fine, entro 2 (due) giorni lavorativi dalla consegna del “**Rapporto di fine installazione**”, di cui al precedente paragrafo 4.2, l'Impresa dovrà, altresì, consegnare un “**Piano di collaudo**”, contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura. Tale piano dovrà essere approvato dal Direttore dell'Esecuzione.

Le attività di completa verifica del *Prodotto*, di cui al precedente paragrafo 2, con decorrenza dalla consegna del **Rapporto di Fine Installazione**, verranno effettuate da personale Sogei in collaborazione con il fornitore e eventuali fruitori del *Prodotto* sia sugli aspetti tecnologici (alta affidabilità monitoraggio etc..) che sulla verifica funzionale di tutte le applicazioni fruite da Sogei e/o suoi client ed ospitate sui sistemi z/OS.

L'Impresa, a proprie cura e spese, è tenuta a prestare alla Sogei l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei le attrezzature eventualmente occorrenti per l'esecuzione completa delle attività di verifica.

È facoltà dell'Impresa intervenire alle fasi di verifica, anche attraverso i propri rappresentanti.

Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito verbale che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti.

Le operazioni di verifica saranno attestate dal suddetto verbale di verifica che, in caso di esito positivo, costituisce “Certificato di verifica di Conformità” la cui data sarà considerata la “**Data di accettazione della Fornitura**”, come disciplinato nell'Allegato 2 - Schema di Contratto; nel caso in cui l'Impresa partecipi a tali operazioni, i propri rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti di verifica che saranno sottoscritti unitamente ai responsabili della Sogei.

Inoltre, nel caso di esito positivo della verifica di conformità dei servizi, la data del verbale verrà considerata quale “**Data di accettazione del Servizio**” con riferimento ai servizi di manutenzione e supporto specialistico di cui al precedente paragrafo 2, relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

In caso di esito negativo della verifica, ferma restando l'applicazione della penale prevista dal Contratto stipulato tra le Parti, l'Impresa, a proprie cura e spese ed entro il termine che le sarà comunicato dalla Sogei, dovrà provvedere alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrate.

Dopo la comunicazione, da parte dell'Impresa, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Sogei procederà a nuova verifica con le modalità sopra descritte.

4.4 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

A partire dalla "Data di accettazione della fornitura", per tutta la durata del Contratto, anche prorogato, il Committente potrà richiedere l'erogazione a consumo di giornate di Supporto Specialistico da parte di personale dell'Impresa, che potrà essere utilizzato per lo svolgimento di diverse attività strettamente legate al Prodotto o relativa Infrastruttura.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo e che non comprende obblighi da parte del Committente, ne sono riportate di seguito alcune:

- implementazione di nuove funzionalità del *Prodotto* derivanti da specifiche esigenze di evoluzione dell'Infrastruttura non note al momento;
- redazione di procedure inerenti il funzionamento in esercizio della nuova Infrastruttura;
- realizzazione di nuove personalizzazioni del *Prodotto* derivanti da esigenze dei clienti fruitori.

Al fine di garantire un adeguato standard di assistenza e supporto sul *Prodotto* oggetto del contratto si richiede che l'Impresa fornitrice sia accreditata rispetto agli standard previsti dal produttore relativamente alle tecnologie oggetto di contratto.

È inoltre richiesto che l'Impresa fornitrice sia in grado di fornire a richiesta personale tecnico qualificato nella installazione e personalizzazione del *Prodotto* ed in possesso di competenza ed esperienza su tematiche inerenti sia aspetti tecnologici sia aspetti di sicurezza informatica.

La/le risorsa/a scelta/e per le attività di supporto specialistico, che dovrà/dovranno essere messa/e a disposizione dalla Società per tutto il periodo di validità contrattuale, deve/devono possedere i seguenti requisiti minimi:

- essere in possesso di opportune competenze di installazione, configurazione e parametrizzazione dell'applicativo Rocket Terminal Emulator;
- essere "Senior Systems Administrator" con almeno 3 anni di esperienza in attività analoghe a quelle in oggetto;
- aver partecipato ad almeno 3 progetti basati sulla tecnologia in oggetto.

Su esplicita richiesta del Committente, per l'erogazione dei suddetti servizi l'Impresa dovrà fornire, completamente o in parte, personale specializzato di comprovata esperienza. Sogei verificherà i livelli e le qualifiche del personale specializzato mediante colloquio conoscitivo prima dell'avvio delle attività al fine di accertare la comprovata esperienza.

In ogni caso, i Servizi Specialistici potranno essere pagati esclusivamente a consuntivo, in base alle giornate effettivamente erogate, che si stimano in un **massimo di 60 (sessanta) giornate nell'arco della durata contrattuale**. Tali giornate possono essere utilizzate, a discrezione della Committente, anche per l'erogazione dei servizi di "Formazione, training e addestramento" di cui al successivo paragrafo 4.7.

La Committente si riserva di consumare in tutto o in parte il predetto servizio sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

4.5 SERVIZI DI PERSONALIZZAZIONE

Per mantenere gli standard di nomenclatura e autorizzazione utilizzati dalle organizzazioni è necessario che il software implementi le personalizzazioni attualmente in uso e descritte nei precedenti paragrafi 2 e 4.1.

Tali personalizzazioni dovranno essere riportate a carico dell'Impresa e mantenute per tutta la durata del contratto, in particolare in caso di adeguamento dell'infrastruttura sulla base di nuove versioni e/o su richiesta dei clienti nei limiti del monte giornate di cui al precedente paragrafo.

Eventuali sviluppi necessari all'espletamento di tali funzionalità o alla soluzione di problemi che emergano in fase di verifica preventiva sono da considerarsi a carico dell'Impresa.

Allo stato attuale le personalizzazioni sono effettuate per gli Enti utilizzatori del *Prodotto*, ma questo numero potrebbe variare in caso di variazioni legate ai mercati o ai clienti nei limiti del monte giornate di cui al precedente paragrafo.

4.6 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

I servizi di supporto specialistico potranno essere richiesti dalla Committente, mediante email, dal lunedì al venerdì dalle ore **9.00** alle ore **18.00**.

I servizi dovranno essere erogati con i seguenti livelli di servizio:

- **tempo di presa in carico:** entro **1 (uno)** giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta di intervento da parte del Committente (mediante email contenente gli obiettivi dell'attività, i requisiti da soddisfare, la tipologia di intervento, gli eventuali deliverable attesi, specificando se è richiesto il ricorso, in tutto o in parte, ai servizi del vendor), l'Impresa deve rispondere inviando email di presa in carico;
- **tempo di risposta:** entro **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.

L'Impresa dovrà produrre, di volta in volta, con la mail di presa in carico, quanto necessario per consentire al Committente di comprovare l'esistenza delle certificazioni e dei requisiti professionali richiesti.

Tutte le attività e gli interventi richiesti ed erogati saranno consuntivati mediante apposita "**Relazione delle attività di consulenza specialistica svolte**", redatta a cura dell'Impresa ed accettata da Committente, 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).

4.7 FORMAZIONE, TRAINING E ADDESTRAMENTO

L'Impresa, nell'ambito dei servizi di supporto specialistico, dovrà erogare un servizio di Formazione rivolto al personale tecnico Sogei, o eventuale personale di società da queste designato, tale da consentire loro il corretto utilizzo del *Prodotto* fornito.

La Formazione dovrà essere volta all'approfondimento di aspetti riguardanti l'utilizzo e la gestione dei prodotti oggetto di Fornitura, comprendendo le caratteristiche e le funzionalità salienti, con particolare riferimento alle configurazioni software adottate. Inoltre, la Formazione dovrà comprendere le comuni problematiche riscontrabili nell'implementazione della soluzione nell'ambiente applicativo della Sogei.

Per ogni nuova soluzione richiesta, l'Impresa dovrà erogare una o più sessioni di Formazione, ciascuna di durata consona alla complessità della stessa ed all'ampiezza dell'implementazione e del contesto interessato, ma comunque non superiore alle 8 ore lavorative.

La suddetta durata sarà stabilita da Sogei, sulla base di una agenda proposta dall'Impresa e comprendente tutte le tematiche ritenute da quest'ultima necessarie e sufficienti per garantire ai discenti un adeguato livello di indipendenza e padronanza.

L'Impresa dovrà inoltre provvedere prima del corso alla fornitura della documentazione didattica per i discenti, sia su supporto cartaceo, sia su supporto elettronico, comprendente una pianificazione delle sessioni di addestramento con gli argomenti trattati. A fine corso deve essere prevista anche una esercitazione riepilogativa delle informazioni teoriche fornite durante il corso stesso. A tal fine dovrà essere fornito anche il materiale di supporto alla esercitazione.

Le sessioni di Formazione dovranno essere svolte da personale certificato sul *Prodotto* offerto e saranno tenute presso un apposito locale, adeguatamente attrezzato, sito in Roma e messo a disposizione dall'Impresa. In alternativa, Sogei potrà scegliere, discrezionalmente, di mettere a disposizione dell'Impresa un locale situato in una delle proprie sedi.

L'Impresa dovrà produrre, di volta in volta, quanto necessario per consentire al Committente di comprovare l'esistenza della suddetta certificazione.

Le sessioni di Formazione dovranno essere erogate, previo accordo con il Committente, entro un tempo massimo di **2 (due) mesi** dalla **"Data di accettazione della Fornitura" successiva alla Verifica di conformità**, di cui al precedente paragrafo 4.3.

Il completo e corretto espletamento delle sessioni di Formazione sarà certificato mediante apposita Relazione sulla Formazione svolta, comprendente un questionario che indichi il livello di gradimento del corso da parte dei discenti, redatta a cura dell'Impresa ed accettata dal personale di Sogei, nella quale verranno indicati l'oggetto e la durata delle sessioni di Formazione svolte.

4.8 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione del *Prodotto* fornito in locazione operativa, di cui al precedente paragrafo 2, decorrerà a partire dalla **"Data di accettazione della fornitura" successiva alla Verifica di conformità**, di cui al precedente paragrafo 4.3. In particolare, la manutenzione comprende:

- diagnosi e risoluzione di difetti e/o malfunzionamenti del *Prodotto*;
- l'adeguamento del software in caso di upgrade della piattaforma che lo ospita;
- gli aggiornamenti offerti dal *Prodotto* quali patch di sicurezza o patch correttive o nuove release e relativa documentazione;
- il servizio di supporto (telefonico o posta elettronica);

- l'intervento in sede Sogei per le attività di installazione adeguamento e/o debugging laddove necessario.

L'Impresa si impegna a prestare il servizio di manutenzione **evolutiva** e **correttiva** del *Prodotto* oggetto della fornitura per un periodo di **36 (trentasei) mesi** (verificare) decorrenti dalla **"Data di accettazione della fornitura"**.

L'orario di esecuzione del servizio è da intendersi dalle ore **09.00** alle ore **18.00**, dal **lunedì** al **venerdì**, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi.

L'Impresa dovrà mettere a disposizione risorse qualificate per una perfetta esecuzione del servizio di manutenzione che deve essere erogato direttamente dalle strutture di assistenza tecnica dell'Impresa produttrice o aggiudicataria se accreditata.

Più in dettaglio, la fornitura dovrà garantire:

- **Servizio di manutenzione evolutiva**

Nel corso del periodo di validità del contratto, dovrà essere fornita una copia di ogni nuovo aggiornamento del *Prodotto*.

- **Servizio di manutenzione correttiva**

Nel corso del periodo di validità del contratto, dovrà essere fornito qualsiasi modulo software correttivo relativo al *Prodotto* fornito. In particolare dovranno essere forniti, non appena rilasciati dal produttore, le seguenti tipologie di software:

- Patch di sicurezza e correttive;
- Fix;
- Service Pack.

Tutti i prodotti forniti dovranno garantire il pieno supporto della lingua italiana, così come anche la documentazione diretta agli utenti periferici, sia cartacea che "Online", dovrà essere redatta in lingua italiana, anche a fronte di aggiornamenti/manutenzione dei prodotti.

La documentazione tecnica dovrà essere redatta in lingua italiana o, se non disponibile, in lingua inglese.

4.9 MODALITÀ DI ESECUZIONE DI TUTTI I SERVIZI

Le comunicazioni e le richieste della Sogei all'Impresa saranno effettuate mediante mail, numero verde, fax o anche attraverso un sito Web messo a disposizione dall'Impresa. Indirizzo di mail, numero verde, numero fax o indirizzo del sito Web dovranno essere comunicati alla Sogei entro **15 (quindici) giorni** solari dalla stipula del contratto.

Sono a carico dell'Impresa tutti gli oneri relativi alle attività di manutenzione dei servizi offerti.

Per quanto riguarda la rimozione dei malfunzionamenti, la Sogei dovrà avere un unico "referente" dell'Impresa (di norma il **Responsabile della Fornitura**) per la comunicazione e per la gestione dei problemi riscontrati, indipendentemente dal componente software nel quale si è verificato l'errore.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, l'Impresa è tenuta ad adoperarsi, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo le modalità e con la tempistica descritta nel paragrafo successivo.

4.10 LIVELLI DI SERVIZIO PER AGGIORNAMENTI DI VERSIONI

L'Impresa dovrà consegnare eventuali aggiornamenti al *Prodotto*, entro **30 (trenta) giorni** solari dalla data di rilascio. Sarà cura della Sogei valutarne la applicabilità nel proprio ambiente.

4.11 LIVELLI DI SERVIZIO PER I MALFUNZIONAMENTI SOFTWARE

Per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi al *Prodotto* si richiede:

- la risposta alla richiesta di assistenza, con creazione della **Presa in carico** entro e non oltre **1 (una) ora lavorativa**, via Internet o via telefono, negli orari descritti in precedenza;
- la risoluzione del malfunzionamento dovrà avvenire entro e non oltre **3 (tre) giorni** lavorativi dalla **Presa in carico**. Nel caso in cui la correzione del problema possa superare 3 giorni lavorativi, dovrà essere fornito a Sogei un "bypass" del problema, in attesa della soluzione definitiva.

Nel caso in cui l'Impresa riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai **3 (tre) giorni** lavorativi (normale periodo di ripristino), l'Impresa dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei, il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio sopra citati provocherà l'applicazione delle penali di cui allo schema di contratto.