

CAPITOLATO TECNICO

Appalto specifico su SDAPA ICT per l'acquisizione di Licenze, manutenzioni e supporto specialistico BMC per Sogei - ID 2469

INDICE

1.	Oggetto della fornitura	4
1.1.	Rinnovo del servizio di manutenzione licenze OPEN	4
1.1.1.	Rinnovo del servizio di manutenzione licenze OPEN OPZIONALI	5
1.2.	Rinnovo del servizio di manutenzione licenze Mainframe	5
1.2.1.	Rinnovo Noleggio Compuware Topaz	6
1.3.	Nuove acquisizioni di licenze BMC in ambito OPEN	6
1.3.1.	Nuove acquisizioni di licenze BMC in ambito OPEN OPZIONALI	6
1.4.	Nuove acquisizioni di licenze BMC in ambito Mainframe	7
1.4.1.	Nuove acquisizioni di licenze BMC in ambito Mainframe OPZIONALI	7
1.5.	Sede della fornitura	8
1.6.	Adempimenti per la sicurezza	8
1.7.	Responsabile della fornitura	8
1.8.	Durata della fornitura	9
2.	Modalità di esecuzione della fornitura	9
2.1.	Modalità di fornitura delle Licenze Software	9
2.2.	Modalità di Erogazione del supporto specialistico	10
2.2.1.	Senior Consultant BMC	11
2.2.2.	Project Manager BMC	12
2.3.	Modalità di Erogazione del servizio di manutenzione	13
2.3.1.	Livelli di Servizio	15
3.	Modalità di comunicazione	16
4.	Verifiche di conformità	16

Premessa

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti per l'erogazione dei rinnovi di manutenzione delle licenze BMC, nuove acquisizioni di licenze (di cui quota parte opzionali) e i relativi servizi di supporto specialistico a consumo.

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati ed allegati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico con il termine:

- **Contratto**, si intende l'atto – conforme al contratto parte generale e parte speciale - che sarà stipulato tra la SOGEI e la Società e che disciplina le obbligazioni contrattuali unitamente agli altri documenti;
- **Consip**: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Committente**: la Sogei S.p.A. (Società Generale d'Informatica);
- **AdE**, si intende Agenzia delle Entrate;
- **Amministrazione**: si intendono la Sogei S.p.A. ed il Demanio;
- **Impresa**: la società affidataria della fornitura;
- **Documento tecnico**: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Fornitura**: il complesso delle attività oggetto del presente Documento tecnico;
- **Malfunzionamento**: qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Responsabile della Fornitura**: la persona individuata dall'Impresa come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Responsabile del Contratto**: la persona individuata da Sogei come interlocutore nei confronti dell'Impresa per l'esecuzione di tutte le attività contrattuali;
- **Servizio di assistenza tecnica e aggiornamento**: si intende il servizio di manutenzione.

1. Oggetto della fornitura

L'oggetto della fornitura è composto dalle seguenti componenti:

1. Rinnovo del servizio di manutenzione BMC Continuous Support, per 36 mesi, per le licenze BMC, sia in ambito OPEN che Mainframe, che fanno parte dell'attuale parco installato, di cui quota parte a titolo opzionale, come dettagliato nei paragrafi 1.1 e 1.2;
2. Rinnovo del noleggio delle licenze Compuware Topaz, il cui canone comprende anche il servizio di manutenzione, come dettagliato al paragrafo 1.2.1;
3. Acquisizione di nuove licenze BMC, sia in ambito OPEN che Mainframe, comprensive di manutenzione BMC Continuous Support per 36 mesi, di cui quota parte opzionali, come dettagliato nei paragrafi 1.3 e 1.4;
4. Supporto specialistico "a consumo" per un totale di giornate di 595 giornate, come meglio specificato al par. 3.

1.1. Rinnovo del servizio di manutenzione licenze OPEN

Di seguito si riporta il dettaglio delle licenze BMC in ambito OPEN per cui si prevede il rinnovo, per 36 mesi, del servizio di manutenzione:

Prodotti	Quantità
BMC Discovery for Data Center	8.200
BMC Discovery for Multi-Cloud	200
BMC Helix Digital Workplace Advanced OnPrem - Named User (100 Users)	5
BMC Helix IT Service Management OnPrem	2
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Asset Management Floating User License Add-on	10
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Asset Management User License Add-on	7
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Change Management Floating User License Add-on	40
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Service Management Specialist Floating User License Add-on	10
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Service Management Specialist User License Add-on	3
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Suite Floating User License Add-on	20
HARMAN Middleware Automation - Licence add-on	1.000
LEON Automate IT license add-on Include: TrueSight Automation Suite - Base License (Single license / Enterprise) TrueSight Capacity Optimization - Base License (Single license / Enterprise) LEON Automate IT (Licenses / Servers) TrueSight Orchestration Pack for automate-it LEON (Licenses / Servers) TrueSight Capacity Optimizer for Servers Plus (Licenses / Servers)	600
Truesight Automation for Servers	1.676
TrueSight Automation Suite - Base Licence	2
TrueSight Operations Management - Base License	1
TrueSight Orchestration - Adapters License Add-on	9
TrueSight Orchestration - Development Pack License Add-on	1
TrueSight Smart Reporting - Server Automation	1

Tabella 1

1.1.1. Rinnovo del servizio di manutenzione licenze OPEN

OPZIONALI

Di seguito si riporta il dettaglio delle licenze BMC in ambito OPEN per cui si prevede il rinnovo, per 36 mesi, **a titolo opzionale**, del servizio di manutenzione:

Prodotti	Quantità
BMC Discovery for Data Center	2.002
BMC Helix IT Service Management OnPrem	2
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Asset Management Floating User License Add-on	42
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Asset Management User License Add-on	5
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Change Management Floating User License Add-on	42
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Change Management User License Add-on	50
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Knowledge Management User License Add-on	2
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Self-Service Floating User License Add-on 25-pk	1
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Service Desk Floating User License Add-on	42
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Service Desk User License Add-on	40
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Service Level Management Floating User License Add-on	11
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Service Level Management User License Add-on	5
TrueSight Operations Management - Base License	1

Tabella 2

1.2. Rinnovo del servizio di manutenzione licenze Mainframe

Di seguito si riporta il dettaglio delle licenze BMC in ambito Mainframe per cui si prevede il rinnovo, per 36 mesi, del servizio di manutenzione:

Prodotti	MIPS (Gartner Group) Licenziati
BMC AMI APPTUNE for DB2	35.836
UNLOAD PLUS for DB2	35.836
BMC AMI Ops for CICS	35.836
BMC AMI Ops Solutions	1 (soluzione unica)
BMC AMI Ops Monitoring	35.836
BMC AMI Ops for Networks	35.836
BMC AMI Ops for Db2	35.836
BMC AMI Ops for Messaging	35.836
BMC AMI Catalog Manager for DB2	35.836
MainView Transaction Analyzer	35.836
BMC Compuware Abend-AID for CICS with COBOL	18.000
BMC Compuware File-AID/Data Solutions	1.630
BMC Compuware File-AID for Db2	1.630
BMC Compuware File-AID/MVS	4.070

BMC Compuware File-AID/RDX	1.630
BMC Compuware Xpediter for CICS	1.630
BMC Compuware Xpediter for Code Coverage	1.630
BMC Compuware Xpediter for TSO	1.630

Tabella 3

1.2.1. Rinnovo Noleggio Compuware Topaz

Di seguito si riporta il dettaglio dei prodotti Compuware Topaz, per cui si richiede il rinnovo, per 36 mesi, del noleggio delle licenze software, nel cui canone è ricompreso anche il servizio di manutenzione:

Prodotti	Quantità
BMC Compuware Topaz Program Analysis	10 utenze
BMC Compuware Topaz Enterprise Data	10 utenze

Tabella 4

1.3. Nuove acquisizioni di licenze BMC in ambito OPEN

Di seguito si riportano i fabbisogni richiesti di nuove licenze BMC OPEN in acquisto.

Tali licenze prevedono, incluso nel costo di acquisto, 12 mesi di manutenzione, a cui andranno sommati ulteriori 24 mesi per arrivare ad un totale di 36 mesi di manutenzione.

Prodotti	Quantità
BMC Discovery for Data Center	2.000
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Change Management Floating User License Add-on	20
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Service Level Management Floating User License Add-on	11
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Service Level Management User License Add-on	5
Truesight Automation for Servers	1.000

Tabella 5

1.3.1. Nuove acquisizioni di licenze BMC in ambito OPEN

OPZIONALI

Di seguito si riportano i fabbisogni richiesti di nuove licenze BMC OPEN in acquisto, a titolo opzionale.

Tali licenze prevedono, incluso nel costo di acquisto, 12 mesi di manutenzione, a cui andranno sommati ulteriori 24 mesi per arrivare ad un totale di 36 mesi di manutenzione.

Relativamente a tali licenze, per cui Sogei potrà emettere un ordinativo nel periodo di vigenza contrattuale, verranno corrisposti i canoni di manutenzione relativi al periodo di effettiva erogazione fino alla conclusione del contratto.

Prodotti	Quantità
BMC Discovery for Data Center	4.200
BMC Discovery for Multi-Cloud	2.200

BMC Helix IT Service Management OnPrem - Change Management Floating User License Add-on	20
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Suite Floating User License Add-on	40
Truesight Automation for Servers	600

Tabella 6

1.4. Nuove acquisizioni di licenze BMC in ambito Mainframe

Di seguito si riportano i fabbisogni richiesti di nuove licenze BMC Mainframe in acquisto.

Tali licenze prevedono, incluso nel costo di acquisto, 12 mesi di manutenzione, a cui andranno sommati ulteriori 24 mesi per arrivare ad un totale di 36 mesi di manutenzione.

Prodotti	MIPS (Gartner Group) Aggiuntivi
BMC Compuware File-AID for Db2	18
BMC Compuware File-AID/RDX	18
BMC Compuware Xpediter for CICS	18
BMC Compuware Xpediter for Code Coverage	18
BMC Compuware Xpediter for TSO	18

Tabella 7

1.4.1. Nuove acquisizioni di licenze BMC in ambito Mainframe

OPZIONALI

Di seguito si riportano i fabbisogni richiesti di nuove licenze BMC Mainframe in acquisto, a titolo opzionale.

Tali licenze prevedono, incluso nel costo di acquisto, 12 mesi di manutenzione, a cui andranno sommati ulteriori 24 mesi per arrivare ad un totale di 36 mesi di manutenzione.

Relativamente a tali licenze, per cui Sogei potrà emettere un ordinativo nel periodo di vigenza contrattuale, verranno corrisposti i canoni di manutenzione relativi al periodo di effettiva erogazione fino alla conclusione del contratto.

Prodotti	MIPS (Gartner Group) Aggiuntivi
BMC AMI APPTUNE for DB2	5.000
UNLOAD PLUS for DB2	5.000
BMC AMI Ops for CICS	5.000
BMC AMI Ops Monitoring	5.000
BMC AMI Ops for Networks	5.000
BMC AMI Ops for Db2	5.000
BMC AMI Ops for Messaging	5.000
BMC AMI Catalog Manager for DB2	5.000
MainView Transaction Analyzer	5.000
BMC Compuware Abend-AID for CICS with COBOL	1.000
BMC Compuware File-AID/Data Solutions	200
BMC Compuware File-AID for Db2	200
BMC Compuware File-AID/MVS	500
BMC Compuware File-AID/RDX	200
BMC Compuware Xpediter for CICS	200

BMC Compuware Xpediter for Code Coverage	200
BMC Compuware Xpediter for TSO	200

Tabella 8

1.5. Sede della fornitura

Salvo diversa indicazione della Sogei, i servizi di cui ai precedenti paragrafi verranno erogati presso la sede della Sogei di Via M. Carucci n. 99 - 00143 Roma.

Salvo diversa indicazione della Sogei, l'orario per lo svolgimento dei servizi prevede 8 (otto) ore lavorative dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30 (ad esclusione delle festività nazionali), con flessibilità di entrata (8,30-9,30) e quindi uscita (17,30-18,30) da concordare congiuntamente.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno delle risorse della Società che svolgono il servizio sono comunque a carico della Società stessa.

1.6. Adempimenti per la sicurezza

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione del servizio 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.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato tecnico rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

1.7. Responsabile della fornitura

L'Impresa comunicherà a Sogei, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di 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 Sogei, nella persona del proprio Responsabile del Contratto, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

Sarà inoltre cura del Responsabile della fornitura garantire la gestione operativa del servizio per tutta la durata del contratto in collaborazione con il Responsabile di Sogei.

Tale responsabile, svolgendo il ruolo di interfaccia tecnica verso il Responsabile Sogei del Contratto, sarà coinvolto nelle attività richieste per i servizi ed avrà il compito di garantire:

- i. Il coordinamento e la corretta esecuzione delle attività svolte dalla Società;

- ii. il rispetto degli standard forniti dalla Sogei;
- iii. la produzione dei report di consuntivazione degli interventi effettuati.

1.8. Durata della fornitura

Il contratto avrà durata di trentasei mesi a partire dalla data di Accettazione della Fornitura.

Nel periodo contrattuale è prevista l'erogazione di tutti i servizi specificati nel capitolo 1.

2. Modalità di esecuzione della fornitura

Di seguito si riportano le modalità di consegna, esecuzione ed erogazione della fornitura.

2.1. Modalità di fornitura delle Licenze Software

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

Tabella 9

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

In particolare, nel caso in cui uno o più dei prodotti elencati ai paragrafi 1.3 1.4 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.

Nel caso delle nuove acquisizioni in ambito Mainframe, il numero di MIPS indicato al precedente paragrafo 1.4 è quello massimo che potrà essere richiesto da Sogei S.p.A. sulla base delle necessità di adeguamento alla potenza del mainframe.

Sogei effettuerà un ordine preventivo per le licenze necessarie in ambito Mainframe, qualora si rendesse necessario:

- Sostituire un elaboratore dove sono installati i prodotti BMC con un nuovo apparato dotato di un numero di MIPS Gartner superiori a quelli licenziati
- Incrementare il numero dei MIPS delle LPAR dove sono installati i prodotti BMC Compuware.

2.2. Modalità di Erogazione del supporto specialistico

I servizi professionali specifici, erogati da risorse specializzate, sono richiesti nell'ambito delle licenze BMC OPEN.

Il servizio verrà svolto presso la sede e negli orari indicati al precedente paragrafo 1.5.

Le giornate di supporto saranno preventivamente pianificate di concerto tra il Responsabile del Contratto Sogei ed il Responsabile della fornitura. In relazione al piano concordato l'Impresa si impegna a garantire, nei giorni previsti, la presenza delle risorse richieste.

Comunque l'impresa si impegna a garantire, a fronte di una richiesta da parte della Committente, la disponibilità delle proprie risorse specializzate entro 7 (sette) giorni lavorativi. La richiesta da parte della Committente conterrà l'indicazione del tipo di attività da svolgere, a fronte di tale richiesta l'Impresa fornirà alla Committente, entro il termine di 3 giorni, un piano operativo dettagliato con l'indicazione delle modalità con cui andranno svolte le attività e le figure professionali che intende impiegare, con i relativi nominativi e Curriculum Vitae. Il Piano operativo sarà sottoposto ad approvazione da parte della Committente. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà all'Impresa i motivi del dissenso che l'Impresa recepirà aggiornando il Piano e consegnandolo entro 2 giorni lavorativi.

Nel caso si renda necessario l'intervento di risorse di soggetto terzo (ivi inclusa la società produttrice), il ricorso a tali risorse sarà possibile nell'ambito di un rapporto di subappalto regolarmente autorizzato dalla Committente e sempre che l'esecutore si sia riservato tale facoltà in ossequio a quanto previsto dalla disciplina di gara e dalla normativa vigente. Le risorse professionali impiegate dall'Impresa per l'esecuzione del supporto potranno operare "in house", presso la sede dell'Impresa ovvero "on site", presso la sede di cui al Paragrafo 1.5, in accordo con il piano concordato.

Al termine di ciascun mese e comunque non oltre i cinque giorni lavorativi successivi al mese di riferimento, il Responsabile della fornitura predisporrà e firmerà il **"Consuntivo Attività"**, dichiarando l'impegno, in termini di giorni

persona, effettivamente erogato, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto Sogei, ed allegato alla fatturazione.

Le risorse che si occuperanno delle attività di supporto specialistico, pur dovendo svolgere l'incarico in oggetto in sistematico contatto con Sogei, opereranno senza alcun vincolo di subordinazione ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Tali risorse svolgeranno le proprie prestazioni nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovranno operare.

Di seguito si riporta, suddiviso per profili di competenze, il fabbisogno massimo di giornate previsto, da erogare a consumo nell'arco della durata contrattuale, sulla scorta delle necessità di volta in volta espresse da Sogei.

Figura Professionale	giorni/persona
BMC Project Manager	65
BMC Senior Consultant	530

Tabella 10

2.2.1. Senior Consultant BMC

Di seguito la descrizione del profilo richiesta per la figura del Senior Consultant.

Scopo del ruolo
<p>Il Senior Consultant, con almeno 5 anni di esperienza sulle tecnologie di riferimento, fornisce dei servizi tecnici per l'implementazione delle soluzioni.</p> <p>Infatti il senior consultant BMC fornisce la leadership negli impegni di consegna tecnica implementando le soluzioni BMC utilizzando la documentazione fornita sulla progettazione e l'architettura della soluzione. Un senior consultant lavora a stretto contatto con il team di progetto per soddisfare i requisiti aziendali approvati del cliente. Un senior consultant consiglia/progetta le strutture e tiene conto dell'ambiente di destinazione, dei requisiti di prestazioni e sicurezza e dei sistemi esistenti. Un senior consultant fornisce echo-back delle applicazioni proposte per l'approvazione da parte del cliente e l'esecuzione da parte degli sviluppatori di sistema. Il senior consultant traduce la progettazione logica in progetti fisici e produce documentazione di progettazione dettagliata. Un senior consultant utilizza l'ecosistema BMC (Supporto BMC, Community, Servizi) e documenta i risultati secondo le procedure concordate.</p>

Competenze
<p>Abilità funzionali</p> <ul style="list-style-type: none">• Conoscenza e consapevolezza della metodologia di implementazione BMC – livello avanzato• Conoscenza e consapevolezza della soluzione Digital Enterprise Management – livello avanzato

Competenze tecniche

- Competenze tecniche su almeno un prodotto completo della linea di prodotti scelta – livello avanzato
- Competenze tecniche su almeno due prodotti della linea di prodotto scelta – livello avanzato
- Competenze tecniche che supportano l'implementazione e l'integrazione di soluzioni basate su BMC, tra cui (livello avanzato):
 - Sistemi operativi
 - Rete
 - Virtualizzazione
 - Gestione database
- Microsoft Office – Word, Excel, PPT, Visio – livello avanzato

Qualifiche / Certificazioni

- Laurea triennale o equivalente
- Certificazione ITIL v3 Foundation
- Mantiene due certificazioni professionali certificate BMC

2.2.2. Project Manager BMC

Di seguito la descrizione del profilo richiesta per la figura del Project Manager.

Scopo del ruolo

Il Senior Project Manager, con almeno 5 anni di esperienza nella conduzione di progetti complessi, è responsabile per le attività relative alla gestione del progetto. Egli collabora strettamente con il Project Manager del Cliente per programmare le attività e la logistica del progetto e per gestirne le risorse e l'ambito.

Il Senior Project Manager svolge un ruolo guida nella gestione dell'implementazione delle soluzioni software aziendali BMC. Il Senior Project Manager è responsabile dell'orchestrazione della consegna di successo degli impegni dei Global Services. Ci si aspetta che i Senior Project Manager portino i progetti al completamento con successo (in tempo, nel budget, con un'elevata soddisfazione del cliente).

Competenze

Abilità funzionali <ul style="list-style-type: none">• Comprensione delle diverse metodologie di sviluppo del software (Waterfall, Agile, ecc.) – livello avanzato• Dimostrata esperienza in ambito IT Service Management e Cloud computing – livello avanzato• Articolare l'approccio BMC Global Services e i vantaggi delle soluzioni BMC - livello avanzato
Competenze tecniche <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Project - livello avanzato• Microsoft Office - Word, Excel, PowerPoint - livello avanzato• Conoscenza dell'uso efficace di SharePoint – livello intermedio
Qualifiche / Certificazioni <ul style="list-style-type: none">• Laurea triennale o equivalente• Certificazione PMI Project Management Professional (PMP)• PRINCE 2 Practitioner o altra formazione formale sulla metodologia di Project Management (può essere facoltativa se certificata PMP)• Fondazione ITIL v3• Conoscenza delle soluzioni BMC e capacità di articolare - Si consiglia la certificazione di prodotto BMC

2.3. Modalità di Erogazione del servizio di manutenzione

La manutenzione riguarda:

- a) Le licenze BMC attualmente in esercizio;
- b) Le nuove licenze che verranno acquisite, di cui quota parte a titolo opzionale.

La manutenzione dovrà essere erogata a decorrere dalla “Data di Accettazione della Fornitura” e fino alla conclusione del contratto.

La manutenzione, che dovrà essere prestata con le modalità indicate nel presente capitolato, comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione della stessa, la fornitura delle nuove release, gli aggiornamenti dei prodotti software, che dovranno avvenire **entro 30 (trenta) giorni** dalla relativa richiesta di Sogei S.p.A., nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento e aumentarne la

sicurezza. Il Fornitore prende atto che per l'esecuzione delle suddette attività dovrà provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti, rilasciati dal produttore nel corso di durata del Contratto, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi, segnalati da Sogei o da persone o imprese da quest'ultima delegate.

In particolare, la manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio, o messa a disposizione tramite apposito sito web, delle migliorie (correzioni, riparazioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione;
- aggiornamento tecnico del software tramite invio, o messa a disposizione tramite apposito sito web, di nuovi update di prodotto, nastri di manutenzione, patch cumulative (la Sogei S.p.A. 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;
- proactive notification (sistema automatico di posta elettronica che permette di ricevere via e-mail note informative sulle nuove release dei prodotti, bollettini tecnici e flash riguardanti i prodotti installati);
- accesso ad un knowledge database aggiornato sul quale ottenere patch, soluzioni e FAQ;
- attività di problem determination a partire dalla segnalazione del malfunzionamento;
- possibilità di aprire, aggiornare e verificare i trouble ticket.

La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che, ai fini del presente affidamento, si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il canone di manutenzione, che sarà corrisposto su base trimestrale, sarà determinato in base ai prezzi unitari offerti, al numero effettivo dei prodotti (in esercizio e/o di nuova acquisizione) e di MIPS (per l'ambito Mainframe) oggetto di manutenzione, nonché alla durata della manutenzione effettivamente richiesta, tenuto conto della data di attivazione dei servizi di manutenzione sulle licenze opzionali e della data di scadenza del Contratto.

Stante quanto sopra, il Fornitore dovrà predisporre e inviare alla Sogei S.p.A., entro i primi 10 giorni del mese successivo alla scadenza del trimestre, un report contenente l'elenco complessivo dei prodotti e dei MIPS che sono stati oggetto di manutenzione nel corso del trimestre precedente. Tale report sarà oggetto di approvazione da parte della medesima Sogei S.p.A.

2.3.1. Livelli di Servizio

La manutenzione dovrà essere erogata, preferibilmente in lingua italiana, tutti i giorni dell'anno per l'intero arco orario (h24 per 7 giorni).

La manutenzione sarà attivata dalla Committente secondo le seguenti modalità:

- a) contattando telefonicamente apposito recapito messo a disposizione dal Fornitore;
- b) utilizzando apposito indirizzo di posta elettronica messo a disposizione dal Fornitore;
- c) online, mediante accesso ad eventuali link indicati dal Fornitore.

Per l'apertura di un trouble ticket, la Sogei S.p.A. comunicherà al Fornitore i malfunzionamenti e il livello di severità mediante le modalità di contatto sopra elencate. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorreranno dalla data e dall'ora di invio dell'email ovvero dal log delle attività dell'utenza registrata sul sito del Fornitore.

Ricevuta la comunicazione di malfunzionamento, il Fornitore dovrà confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via mail o via fax alla Sogei S.p.A., entro i termini di seguito riportati:

- a) per il livello di **severità 1** entro 1 (una) ora solare;
- b) per il livello di **severità 2** entro 4 (quattro) ore solari;
- c) per il livello di **severità 3** entro 8 (otto) ore solari;
- d) per il livello di **severità 4** entro 12 (dodici) ore solari;

Il Fornitore dovrà ripristinare la funzionalità dei prodotti software entro i seguenti termini perentori:

- livello di **severità 1**: risoluzione entro 3 (tre) giorni solari dalla presa in carico del problema;
- livello di **severità 2**: risoluzione entro 5 (cinque) giorni solari dalla presa in carico del problema;
- livello di **severità 3 e 4**: risoluzione entro la data della release successiva del prodotto.

La definizione di livello di severità è la seguente:

- a) livello di **severità 1**: un prodotto non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata;
- b) livello di **severità 2**: un prodotto non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante, ma non nelle modalità e performance richieste;
- c) livello di **severità 3**: alcune funzionalità secondarie risultano degradate o non corrispondenti agli standard richiesti;
- d) livello di **severità 4**: Richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione relativa ai prodotti

Ai fini della gestione delle richieste di intervento, il Fornitore garantirà l'utilizzo di tecnici specializzati.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore a quelli di cui sopra, le Parti concorderanno un nuovo termine per la correzione provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

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.

Ove la soluzione del malfunzionamento non intervenga entro i termini precedentemente indicati, la Sogei S.p.A. applicherà le penali di cui al Contratto, salvo in ogni caso il risarcimento al maggior danno.

3. Modalità di comunicazione

Al fine di assicurarne il coordinamento, il Responsabile dell'Fornitura del servizio dovrà garantire la propria reperibilità negli orari di servizio indicati al precedente paragrafo 1.5.

A tal fine la Società comunicherà all'atto della stipula del contratto, un numero di telefono italiano o numero verde, almeno un numero di fax italiano e un indirizzo di e-mail (della società) ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi ed un sito web.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale e fino alla scadenza del contratto, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

Sogei nel corso di esecuzione del contratto potrà individuare altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento del servizio.

4. Verifiche di conformità

Nel corso delle attività contrattuali la committente effettuerà le verifiche di conformità volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La modalità di esecuzione di tali verifiche è disciplinata dettagliatamente nel contratto.

In particolare Sogei procederà secondo le modalità contrattualmente previste:

- alla verifica di conformità dei servizi di manutenzione sulla base dei riscontri forniti nell'Elenco degli interventi;
- alla verifica di conformità dei servizi di supporto specialistico sulla base dei riscontri forniti nel Consuntivo Attività;
- Alla verifica di conformità delle licenze software di nuova acquisizione, verificando la rispondenza del software scaricato e/o consegnato a quanto previsto nell'ordinativo

La Società è tenuta 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.

Ove, per cause ad essa non imputabili, Sogei non possa provvedere alla verifica di conformità nel termine da lei convenuto, Sogei stessa fisserà altra data, restando inteso che tale rinvio non potrà in alcun caso costituire accettazione tacita dei prodotti e dei servizi.

Entro il termine di 30 (trenta) giorni solari decorrenti dalla consegna delle credenziali di accesso al sito 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.

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”.

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.

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 ai paragrafi 1.3 e 1.4.