



ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE DI LICENZE CAST E DEI RELATIVI SERVIZI DI MANUTENZIONE E SUPPORTO SPECIALISTICO PER SOGEI - ID 2544

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	DEFINIZIONI	4
1.2	LINGUA	4
1.3	RISERVATEZZA	5
2	OGGETTO, DURATA E LUOGO DELLA FORNITURA	6
2.1	OGGETTO	6
2.2	DURATA	7
2.3	LUOGO DELLA FORNITURA	7
3	ESECUZIONE DELLA FORNITURA	8
3.1	CONSEGNA DELLE LICENZE SOFTWARE	8
3.2	SERVIZI DI MANUTENZIONE	10
3.2.1	<i>Manutenzione Correttiva</i>	12
3.2.2	<i>Manutenzione Adeguativa</i>	13
3.2.3	<i>Livelli di Servizio</i>	13
3.3	SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO	15
3.3.2	<i>Erogazione dei servizi di supporto specialistico</i>	16
3.3.1	<i>Approvazione e sostituzione delle figure professionali</i>	18
3	GESTIONE DEL CONTRATTO	20
4.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DELLA COMUNICAZIONE	20
4.2	VERIFICA DI CONFORMITÀ	21

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina le caratteristiche e i requisiti richiesti per dotare Sogei S.p.A. delle soluzioni software CAST da impiegare sulla piattaforma “Web O” volta ad effettuare analisi statiche di qualità del software in uso sui sistemi applicativi presso il Dipartimento del Tesoro (DT), Dipartimento della Amministrazione Generale (DAG) e la Ragioneria Generale dello Stato (RGS) del Ministero dell’Economia e delle Finanze.

Le predette soluzioni sono state adottate dai Dipartimenti della Ragioneria Generale dello Stato e del Dipartimento dell’Amministrazione Generale del personale e dei servizi fin dal 2019; mentre il Dipartimento del Tesoro (DT) ne ha adottato l’uso fin dal 2012 per il controllo di qualità delle applicazioni sviluppate nell’ambito della gestione del debito pubblico.

Le soluzioni CAST soddisfano le seguenti funzionalità di analisi statica:

1. di valutazione periodica degli asset applicativi preesistente mediante la misurazione automatica del Function Point sia sulle applicazioni sviluppate con le consuete tecnologie Legacy sia per i moduli custom sviluppati in tecnologia SAP ABAP e SAP FIORI;
2. di misurazione, per tutte le tecnologie (Legacy e SAP), dei KPI di qualità sia secondo lo standard CISQ sia secondo lo standard ISO 5055, ad oggi disponibili per queste tecnologie e su questi standard unicamente sulla piattaforma CAST.

Si rappresenta che le prescrizioni del presente documento rappresentano i requisiti minimi della Fornitura.

Ciò implica che il mancato rispetto degli stessi in fase di esecuzione rappresenterà un inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni previste dal Contratto.

L’oggetto di acquisto della procedura di cui al presente Capitolato Tecnico ed i servizi connessi dovranno rispettare tutti i requisiti ivi previsti.

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati e

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



allegati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Dovrà, in ogni caso, essere garantita la continuità della prestazione e dei livelli di sicurezza e funzionalità.

1.1 DEFINIZIONI

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

- **Capitolato Tecnico:** il presente documento, che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **Committente o Sogei:** la Sogei S.p.A., committente e beneficiaria della Fornitura;
- **Consip:** la Consip S.p.A., che, in qualità di stazione appaltante, affida la Fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- **Contratto:** il contratto, che verrà stipulato tra la Sogei S.p.A. e l'Impresa, che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **Data di Stipula:** data in cui il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione viene firmato dalle parti, in particolare la data di sottoscrizione del Contratto da parte della Sogei;
- **Data di accettazione della fornitura/servizio:** data in cui Sogei accetta l'erogazione di una specifica fornitura/servizio, in seguito alla verifica di conformità dei prodotti/servizi;
- **Direttore dell'esecuzione o DDE:** la persona individuata da Sogei 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;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale e/o difformità del prodotto software rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Prodotto o Soluzione:** licenze Nuance, con tutte le singole componenti in esse incluse;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

1.2 LINGUA

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

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



1.3 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 nel 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 Sogei o prodotti specificatamente per i servizi oggetto del presente capitolato al di fuori delle attività oggetto del presente appalto.



2 OGGETTO, DURATA E LUOGO DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto

Il perimetro oggetto della presente Fornitura è costituito da soluzioni software CAST come di seguito dettagliate e distribuite presso i dipartimenti del Ministero dell'Economia e delle Finanze:

- a) nuove licenze CAST MRI, CAST HD (Health Dashboard) e CAST HD (Engineering Dashboard), come di seguito meglio specificato:

Prodotto	DAG	RGS	DT	Totali	Unità di Misura
Nuove Licenze CAST MRI Include funzionalità: Quality&Sizing	100	50	-	150	FTE
Nuove Licenze CAST HD (Health Dashboard)	30	15	-	45	USER
Nuove Licenze CAST HD (Engineering Dashboard)	30	15	-	45	USER

- b) servizi di manutenzione sia sulle licenze già in esercizio sia sulle licenze di nuova acquisizione (si specifica che nella remunerazione dei servizi di manutenzione delle nuove licenze CATS MRI deve ritenersi inclusa la manutenzione delle nuove licenze Cast HD Health Dashboard ed HD Engineering Dashboard in quanto, stante la loro natura accessoria, dall'esame commerciale condotto non risultano autonomamente remunerabili).

Di seguito il dettaglio dei servizi di manutenzione richiesti:

Prodotto	DAG	RGS	DT	Totali	Unità di Misura
Manutenzione Nuove Licenze CAST	100	50	-	150	FTE
Manutenzione Attuali licenze CAST	50	100	20	170	FTE

- c) servizi di supporto specialistico da parte di Senior Consultant di CAST, certificati sulla tecnologia CAST come Professional AIP Administrators ed erogati a consumo, come di seguito meglio specificato:

Prodotto	DAG	RGS	DT	Totali	Unità di Misura
-----------------	------------	------------	-----------	---------------	------------------------

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



Supporto Specialistico (GG/PP)	90	90	60	240	GG/PP
--------------------------------	----	----	----	------------	-------

2.2 Durata

Il contratto che verrà stipulato fra la Committente e l'Impresa avrà efficacia dalla stipula fino allo spirare di **36 (trentasei) mesi** decorrenti dalla "Data di accettazione della Fornitura".

In particolare:

1. l'erogazione dei servizi di manutenzione per le licenze di nuova acquisizione avrà una decorrenza complessiva di 36 (trentasei) mesi a partire dalla "Data di accettazione della Fornitura";
2. l'erogazione dei servizi di manutenzione per le licenze attualmente in esercizio avrà una decorrenza complessiva di 36 (trentasei) mesi a partire dalla stipula;
3. i servizi di supporto specialistico potranno essere erogati, su richiesta della Committente e sulla base delle esigenze dell'Amministrazione, durante tutto il periodo di validità contrattuale.

2.3 Luogo della fornitura

Salvo diversa indicazione della Sogei le attività oggetto di affidamento saranno svolte presso le sedi del Ministero dell'Economia e delle Finanze di Via A. Soldati 80, di Via XX Settembre 97, di Piazza Dalmazia 1 e la sede della SOGEI di Via Carucci 99 – Roma. Eventuali interventi presso altre sedi, site nel comune di Roma, potranno essere comunque richiesti dalla Committente al Fornitore del servizio.

I servizi di manutenzione, secondo modalità da concordare con la Committente, potranno essere svolte anche presso le sedi del Fornitore.

I servizi di supporto specialistico, salvo diversa indicazione della Sogei, saranno erogati nell'ambito di 8 (otto) ore lavorative dal lunedì al venerdì da concordare congiuntamente tra l'impresa e la Committente.

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 della Committente.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno delle predette risorse della Società che svolgono il servizio sono da considerarsi a carico dell'Impresa.

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



3 ESECUZIONE DELLA FORNITURA

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

La tipologia delle attività da svolgere e la delicatezza della materia trattata richiedono che tutte le attività dell'Impresa siano improntate a un'assoluta attenzione alla riservatezza. È inoltre fatto divieto all'Impresa di utilizzare il presente affidamento quale riferimento per altri incarichi, salvo esplicita autorizzazione da parte della Committente.

Il corrispettivo complessivo offerto dall'Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione della fornitura.

Tutte le attività dovranno essere svolte secondo le indicazioni della Committente, secondo modalità che saranno opportunamente concordate tra le parti.

La Committente si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'Impresa. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta dell'Impresa, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

Sogei si riserva di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di Sogei nello svolgimento di tali attività.

3.1 Consegna delle licenze software

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza e consegnare via email, ad asset_sw@sogei.it, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula, la lista delle licenze così dettagliata ossia contenente le relative quantità, il produttore, il nome commerciale, la versione, la tipologia etc., nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche, oltre che le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

Il Fornitore inoltre si obbliga a mettere a disposizione della Committente **le chiavi** per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni tramite la medesima email inviata

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



ad asset_sw@sogei.it.

Il Fornitore dovrà inviare alla email asset_sw@sogei.it ogni informazione necessaria per l'identificazione delle licenze e/o delle sottoscrizioni e la conseguente possibilità di utilizzarle; a mero titolo esemplificativo e non esaustivo il link da cui scaricare la licenza d'uso del prodotto, i certificati di proprietà delle licenze nonché la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa e, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail, sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta email previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una email che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- la descrizione dettagliata dei prodotti, con i relativi quantitativi e il tipo (subscription/perpetual), SKU e versioni dei prodotti software
- le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo
- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la consegna e l'invio dei dati alla casella asset_sw@sogei.it:

Repertorio Contratto	Prodotto re	Nome licenza	Qtà	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part Number / SKU	Tipo (subscription/

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi o per ampliare il numero di sessioni concorrenti utilizzate, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

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

In particolare, se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software opzionali, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della email 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.

Nel caso che uno o più dei prodotti di cui al perimetro base ed opzionale venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

3.2 Servizi di manutenzione

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato sia sul parco software esistente sia sui nuovi prodotti (cfr. par. 2 lett. b)) a partire dalla "Data di Accettazione del Servizio" (cfr. par. 4.3).

La manutenzione erogata nell'ambito del presente servizio dovrà essere di tipo correttivo ed adeguativo (cfr. par. 3.2.1 e 3.2.2).

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Sogei un numero telefonico, attivo da lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00 dei giorni feriali e un indirizzo e-mail per l'attivazione delle richieste di assistenza e la segnalazione dei malfunzionamenti.

L'assistenza telefonica dovrà essere prestata in lingua italiana.

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



I servizi di manutenzione di cui al presente Capitolato tecnico comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ogni prestazione necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti dei prodotti, nonché le modifiche tecniche atte ad elevarne il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

Tra i predetti servizi particolare attenzione dovrà essere posta a:

- invio delle migliorie, riparazioni e aggiornamenti dei prodotti e della relativa documentazione (es. per patch, nuove release);
- invio delle riparazioni e aggiornamenti che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti;
- invio di nuovi update dei prodotti installati che si rendano disponibili, corredati della relativa documentazione, previa richiesta scritta della Committente la quale, peraltro, avrà la facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le versioni precedentemente installate.

La fornitura di aggiornamenti dei prodotti comprensiva della relativa manutenzione è intesa senza ulteriori oneri economici a carico della Committente.

Inoltre, si precisa che gli **aggiornamenti** saranno disponibili su sito web dell'Impresa a partire dalla data di rilascio; sarà cura di Sogei valutarne la applicabilità. Le migliorie saranno rese disponibili unitamente alla documentazione e a tutto il materiale necessario a procedere alla sua installazione, configurazione e verifica da parte del Committente.

Si precisa, altresì, che per **malfunzionamento** si intende 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.

A fronte di una richiesta di assistenza comunicata da Sogei attraverso uno dei suddetti canali, il Fornitore dovrà tracciare su un proprio sistema di *trouble ticketing* la richiesta di assistenza tecnica (*Service Request*) e comunicare a Sogei, via e-mail, la conferma della presa in carico della segnalazione, indicando il codice identificativo della segnalazione (*ticket*), l'orario e l'oggetto della stessa.

La data e l'ora di avvenuta segnalazione riportata nel predetto *ticket* certifica il tempo di presa in carico del malfunzionamento e farà, altresì, fede per il calcolo di eventuali penali, debitamente definite nell'ambito delle clausole contrattuali.

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, la Società 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 dai livelli di servizio di cui al presente Capitolato tecnico (cfr. 3.2.3).

A fronte di aggiornamenti o a conclusione di interventi di manutenzione, i prodotti aggiornati e la relativa documentazione, se aggiornata, dovranno essere consegnati alla Committente. Sarà cura della Società fornire alla Committente tutti i prodotti attraverso supporti informatici esenti da virus.

Per ogni intervento di manutenzione, inclusa la disponibilità di eventuali aggiornamenti, dovrà essere redatta dal Direttore dell'esecuzione e dal Responsabile della Fornitura (cfr. par. 4.1) una apposita "Nota di ripristino", in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati data e ora della chiamata e quelle dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate. Si precisa che la "Nota di ripristino" può essere considerata trasmessa anche attraverso la chiusura del *ticket* inerente alla richiesta di manutenzione.

Infine, in riferimento ai presenti servizi di manutenzione ed al termine di ogni trimestre di riferimento, il fornitore dovrà redigere ed inviare alla Committente un "Report di esecuzione" con indicazione sia dei *ticket* aperti nel trimestre precedente sia del rispetto e/o mancato rispetto dei livelli di servizio previsti (cfr. par. 3.2.3).

Dalla data di invio di tale Report decorreranno 30 (trenta) giorni lavorativi utili alla conclusione della verifica di conformità (cfr. par. 4.2).

3.2.1 Manutenzione Correttiva

Il servizio di **Manutenzione Correttiva** comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti sulle funzionalità, sulle interfacce utente e sulle basi dati dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi facenti parte del prodotto o come componenti a corredo forniti nel pacchetto di installazione, in quanto necessari al suo funzionamento.

Si precisa che l'intervento di manutenzione correttiva può riguardare anche il disallineamento della documentazione utente.

Più in generale, il servizio di manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte ad assicurare la piena operatività del prodotto, sia a fronte di difetti del codice, malfunzionamenti od anomalie, sia in caso di problemi, potenziali o manifesti, derivanti da obsolescenza o incompatibilità tecnologica della soluzione rispetto alla infrastruttura sulla quale è basata.

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



3.2.2 Manutenzione Adeguativa

Il servizio di **Manutenzione Adeguativa** comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico dei moduli CAST ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi e d'ambiente).

A titolo esemplificativo viene innescata dall'esigenza di adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni dei moduli CAST e/o del software di base.

Nell'ambito del servizio di Manutenzione Adeguativa sono compresi anche gli interventi volti a migliorare le prestazioni e/o la qualità delle funzioni esistenti, quali ad esempio:

- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, all'applicazione (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.);
- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni del numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- ogni altra tipologia di intervento finalizzata ad una migliore fruizione del software applicativo in esercizio.

3.2.3 Livelli di Servizio

Con riferimento ai servizi di manutenzione di cui al par. 2 lett. b) del presente Capitolato tecnico, si richiede il rispetto dei successivi livelli di servizio.

Gravità malfunzionamento	Tempo di presa in carico del malfunzionamento	Tempo di risoluzione
Critical	4 ore lavorative	Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro 8 (otto) ore lavorative a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
Severe	8 ore lavorative	Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro 2 (due) giorni lavorativi a partire dal

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



		momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
Moderate	16 ore lavorative	Risoluzione del problema entro 4 (quattro) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
Low	32 ore lavorative	Risoluzione del problema entro 8 (otto) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.

Le Parti si danno atto che ai fini della individuazione della tipologia di gravità di malfunzionamento in essere, faranno fede le seguenti definizioni:

- **Critical:** prodotto non più operativo oppure oggetto di un grave malfunzionamento; malfunzionamento con grave impatto sul business e/o su una porzione significativa di utenti; nessun workaround idoneo disponibile;
- **Severe:** perdita critica di funzionalità del prodotto o degrado significativo delle prestazioni con impatto su un elevato numero di utenti; nessun workaround idoneo disponibile;
- **Moderate:** perdita moderata di funzionalità del prodotto o problema di prestazioni, con impatto su più utenti; workaround idoneo disponibile;
- **Low:** richiesta riguardante questione tecnica di routine o domanda di carattere generale; caso afferente a versione di prodotti in end-of-life.

Inoltre, la Società dovrà fornire alla Committente i sotto specificati livelli di servizio:

- un **servizio di supporto on-demand** per la risoluzione di eventuali problematiche e nuove esigenze che dovessero emergere nel corso delle normali operazioni. Tale supporto si espletterà attraverso i seguenti step incrementali:
 - o assistenza di 1° livello: supporto telefonico dalle ore 09-00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì;
 - o assistenza di 2° livello: supporto con accesso da remoto;
 - o assistenza di 3° livello: supporto in-loco;
- **supporto di prodotto per il bug-fixing e l'upgrade della piattaforma proposta**: a tal fine, Cast fornirà una utenza abilitata all'accesso dell'e-support sul web per:
 - o creare le chiamate di supporto online;

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



- monitorare i progressi direttamente le chiamate;
- ricevere rapporti automatici che elencano le chiamate aperte dal MEF con i relativi aggiornamenti;
- chiedere le chiavi di licenza;
- ottenere le date di fine manutenzione e le date di rilascio prodotto future;
- sfogliare la Knowledge Base online;
- accedere al centro di download CAST.

In aggiunta, al fine della determinazione di quanto sopra, valgono le seguenti definizioni:

- **"Tempo di presa in carico"**: indica l'intervallo di tempo tra la segnalazione dell'errore e/o anomalia funzionale dei prodotti da parte di Sogei e la comunicazione di risposta del Fornitore contenente il codice identificativo della segnalazione (ticket);
- **"Tempo di risoluzione"**: indica l'intervallo di tempo tra la presa in carico da parte del Fornitore e il ripristino delle funzionalità del sistema. Si precisa che ai fini del rispetto dei predetti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purchè seguito dalla correzione definitiva.

Nell'ipotesi prevista, e comunque nei casi di malfunzionamento di tipo "Critical" e "Severe", il Fornitore dovrà, comunque, fornire una soluzione temporanea (workaround) al malfunzionamento e mantenere costantemente informata Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i tempi indicati, la Committente applicherà le penali secondo le modalità indicate nel contratto.

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 quello indicato nella tabella precedente e, comunque, in caso di malfunzionamento di tipo "Critical", le Parti concorderanno il termine per la correzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

A fronte di situazioni riconosciute da Sogei come aventi carattere eccezionale, le Parti attiveranno una procedura di escalation appositamente concordata.

3.3 Servizi di supporto specialistico

I servizi di supporto specialistico saranno erogati dalla figura professionale di Senior

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



Consultant di CAST, certificato come Professional AIP Administrators e saranno richiesti per un massimo di 240 gg/pp ed erogati a consumo (cfr. par. 2.1).

Di seguito si riportano i requisiti minimi richiesti per la predetta figura professionale che Sogei verificherà sulla base delle:

- dichiarazioni presenti nel curriculum di ciascuna risorsa;
- certificazioni ed esperienze pregresse maturate da ciascuna risorsa.

Figura professionale: Senior Consultant - Professional AIP Administrators
Scopo e ruolo: <ul style="list-style-type: none">– collaborazione attiva con il project manager;– elaborazione di analisi delle esigenze del cliente;– proposta e validazione delle architetture necessarie all'implementazione delle soluzioni basate sull'impiego di prodotti specifici di CAST o comunque su ambienti da integrare o interfacciare;– azioni di assistenza e supporto all'esercizio;
Competenze ed abilità funzionali: <ul style="list-style-type: none">– esperienza pluriennale in ambiente CAST;– capacità di progettazione ed implementazione di sistemi basati sull'impiego di prodotti specifici di CAST o comunque su ambienti da integrare o interfacciare;– conoscenze delle problematiche tecnico-organizzative connesse alle implementazioni delle tecnologie CAST.

Il servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprende:

- la configurazione e integrazione dei prodotti software;
- il test di funzionamento sistemistico e applicativo del sistema;
- il supporto alle scelte architetture inerenti i prodotti;
- il supporto all'evoluzione dei prodotti software installati e alle modalità di configurazione;
- il tuning del software.

Il servizio verrà svolto secondo le modalità indicate al successivo paragrafo 3.3.2. e presso la sede e negli orari indicati al precedente paragrafo 2.3.

3.3.2 Erogazione dei servizi di supporto specialistico

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



La richiesta di erogazione dei servizi di supporto specialistico (cfr. par. 2 lett. c)) verrà effettuata dalla Sogei di volta in volta, in base alle necessità, mediante comunicazione telematica contenente indicazione delle attività da svolgere, inviata dal Direttore dell'Esecuzione al Responsabile della Fornitura, indicando l'oggetto delle attività richieste.

Sogei si riserva di richiedere in tutto o in parte il quantitativo di giornate/ persona previste per il servizio di supporto specialistico, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale e senza nessun obbligo per la Committente.

A fronte di tale richiesta il Fornitore invierà alla Committente, entro il termine di 3 (tre) giorni lavorativi, un *Piano Operativo* dettagliato, con indicazione della pianificazione delle attività richieste dalla stessa Committente.

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.

Per ciascuna richiesta il servizio dovrà essere erogato (inizio attività) entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione stessa, nei giorni ed orari indicati al presente Capitolato (cfr. par. 2.3).

Il Fornitore si impegna a garantire la presenza delle risorse richieste secondo le tempistiche previste nel *Piano*, pena l'applicazione delle relative penali di cui all'art 14 dello schema di contratto.

Al termine di ogni mese di erogazione dei servizi di supporto specialistico, ai fini della consuntivazione dei servizi erogati, Il fornitore dovrà produrre il "Consuntivo attività", che dovrà riportare le seguenti informazioni, ove presenti:

- la descrizione dettagliata delle attività eseguite;
- l'assistenza per la manutenzione;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, ecc.;
- l'assistenza, rivolta a personale della Committente, per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio delle licenze;
- valutazione qualitativa delle attività eseguite;
- i quantitativi in giorni/persona delle risorse impiegate per l'esecuzione delle attività;

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



- le date ovvero i periodi in cui le attività sono state eseguite.

A fronte della consegna del “Consuntivo attività”, Sogei procederà alla valutazione dei servizi erogati attraverso la verifica di conformità (cfr. par. 4.3).

Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto per Sogei ai fini della verifica di conformità, ed allegato alla fatturazione, in caso di verifica di conformità positiva.

Le risorse che svolgeranno le attività opereranno senza alcun vincolo di subordinazione nei confronti della Committente ed in totale autonomia organizzativa ed operativa.

Inoltre tali risorse svolgeranno le proprie prestazioni nel rispetto delle norme d’accesso vigenti presso la sede nella quale dovranno operare.

3.3.1 Approvazione e sostituzione delle figure professionali

Entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla richiesta della Committente e congiuntamente con l’invio del *Piano Operativo*, il Fornitore invierà alla Sogei il curriculum dei professionisti da impiegare nell’esecuzione dei servizi di supporto specialistico e ne garantirà la disponibilità lavorativa in accordo alla pianificazione prevista nell’ambito del predetto *Piano*.

La Committente, in qualunque momento della durata contrattuale, potrà chiedere a mezzo email la sostituzione di uno o più professionisti ritenuti non idonei allo svolgimento delle attività ed il Fornitore si impegna a sostituirli con altre risorse avente almeno i requisiti minimi sopra descritti.

L’idoneità oppure la non idoneità delle risorse impiegate sarà verificata dalla Sogei in riferimento al buon esito degli output ricevuti sulle attività eseguite e relazionate nel “Consuntivo attività” (cfr. par. 3.2) nell’ambito dei servizi di supporto specialistico di cui al presente Capitolato tecnico.

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla richiesta di sostituzione inoltrata da Sogei a mezzo email, il Fornitore dovrà inoltrare alla Sogei il curriculum della nuova risorsa la quale dovrà presentare il possesso dei requisiti minimi sopra menzionati.

Anche in questo caso, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità della nuova risorsa individuata a prestare i servizi di supporto specialistico e alla data di invio del predetto curriculum o ad altra data indicata dalla Committente.

L’esercizio da parte della Sogei di tale facoltà, nonché l’eventuale sostituzione dei

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



professionisti, non comporterà alcun onere aggiuntivo.

In caso di inadempimento alla sostituzione da parte del Fornitore aggiudicatario, ovvero in caso di sostituzione oltre il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi, o in caso di inidoneità della sostituzione, la Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, avrà la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c..



3 GESTIONE DEL CONTRATTO

4.1 Responsabile della Fornitura e modalità della Comunicazione

L'Impresa comunicherà a Sogei, entro la 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 Sogei, 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.

L'Impresa dovrà comunicare a Sogei, entro la stipula del Contratto e congiuntamente alla comunicazione del nominativo del Responsabile della Fornitura, le seguenti informazioni:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono e un indirizzo e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.

Sogei provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

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

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando alla Committente eventuali modifiche e/o anomalie entro 3 (tre) giorni solari dal loro verificarsi.

Nel corso di esecuzione del contratto, la Committente e il Fornitore potranno individuare congiuntamente altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento dei servizi.

4.2 Verifica di conformità

Nel corso delle attività contrattuali la committente effettuerà le verifiche di conformità disciplinate dettagliatamente nel Contratto.

Le verifiche di conformità verranno effettuate:

- a) con riferimento alle nuove licenze (cfr. par. 2 lett. a), entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'invio della "Nota di consegna" (cfr. par. 3.1), al fine verificare la rispondenza del software a quanto previsto nell'ordinativo e della eventuale relativa documentazione. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione della Fornitura";
- b) con riferimento ai servizi di manutenzione (cfr. par. 2 punto lett. b)), entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'invio della "Report di esecuzione" (cfr. par. 3.2). La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione del servizio da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione del Servizio".
- c) con riferimento ai servizi di supporto specialistico (cfr. par. 2 lett. c)), entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla consegna del "Consuntivo attività" (cfr. par. 3.3.2). Il controllo verterà sulla verifica dei dati di consuntivazione, degli output delle attività svolte e della eventuale relativa documentazione, secondo l'articolazione delle verifiche proposte dal Fornitore nel "Consuntivo attività", nonché delle altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei servizi da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione del servizio" per il periodo indicato nel "Consuntivo attività".

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale.

La verifica di conformità si intenderà positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, e in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato e nel Contratto, nonché secondo le indicazioni di Sogei.

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2544 - Acquisizione di licenze CAST e servizi di manutenzione e supporto specialistico per SOGEI

Allegato 2 – Capitolato tecnico



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.

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

Il Fornitore potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti saranno tenuti a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno redatti da Sogei (verbali, certificato, ecc.).

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 Sogei. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità desse esito negativo, la Sogei, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto.

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