



ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE DI LICENZE E SERVIZI MTS PER IL DT - ID 2590

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per Il DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



INDICE

1. PREMESSA	3
1.1 DEFINIZIONI	3
1.2 LINGUA.....	4
1.3 RISERVATEZZA	4
2. OGGETTO, DURATA E LUOGO DELLA FORNITURA	5
2.1 OGGETTO DELLA FORNITURA E CONTESTO TECNOLOGICO	5
2.2 DURATA	7
2.3 LUOGO DELLA FORNITURA	7
3. ESECUZIONE DELLA FORNITURA	8
3.1 CONSEGNA DELLE SOTTOSCRIZIONI.....	9
3.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE.....	11
3.2.1 MANUTENZIONE E SUPPORTO AGLI APPLICATIVI	11
3.2.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA DEGLI APPLICATIVI (GESTIONE DELLE PROBLEMATICHE).....	12
3.2.3 VERIFICHE DI BUON FUNZIONAMENTO DELLA TRS CONSOLE	12
3.3 LIVELLI DI SERVIZIO	13
3.3.1 CONNETTIVITÀ ON-LINE.....	13
3.3.2 TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELLE ATTIVITÀ	14
3.3.3 LIMITI ANNUALI	16
3.4 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO	16
3.4.1 Erogazione dei servizi di supporto specialistico	17
3.4.2 Approvazione e sostituzione delle figure professionali.....	19
4. 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 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per II DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



1. PREMESSA

Il presente documento riguarda l'acquisizione, per conto dell'Amministrazione, del software applicativo necessario per accedere alla piattaforma telematica su cui poggia il "**Mercato dei titoli di Stato**" (MTS), all'interno di esso, si svolgono le negoziazioni all'ingrosso dei Titoli di Stato, da parte dei soggetti all'uopo abilitati (c.d. Specialisti).

Tale piattaforma è gestita dalla MTS Spa in forza delle seguenti fonti normative:

- art. 62 bis del DLgs 58/98 "*Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria*" ed s.m.i. che individua la predetta piattaforma di negoziazione;
- il DM del Ministero del Tesoro del 30/06/1998 che autorizza la MTS Spa alla gestione del mercato all'ingrosso dei titoli di Stato italiani ed esteri ed approva il relativo regolamento per l'organizzazione e la gestione del mercato.

Tra i compiti istituzionali della Direzione II, del Dipartimento del Tesoro, vi sono infatti:

- il monitoraggio e la valutazione dell'attività svolta dagli Specialisti in Titoli di Stato;
- l'analisi degli andamenti delle quotazioni nelle varie sedi di negoziazione e per effettuare le valutazioni di performance sulle attività degli Specialisti;
- la partecipazione alle aste di 'concambio' e di 'buyback'.

1.1 DEFINIZIONI

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

- **Consip:** la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Committente:** si intende Sogei S.p.A., Società Generale d'Informatica;
- **Amministrazione:** si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per Il DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l'organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara.

- **Impresa/Fornitore:** la società MTS s.p.a. che detiene diritto di esclusiva commerciale sul software e sui servizi oggetto della presente fornitura;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento, che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e l'Impresa, che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Fornitura:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **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 dell'Amministrazione, e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Direttore dell'esecuzione:** la persona, individuata da Sogei come interlocutore tecnico dell'Impresa per tutte le attività contrattuali;
- **Responsabile del Contratto:** la persona individuata da Sogei come interlocutore dell'Impresa per l'esecuzione 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.

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

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per II DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



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 della fornitura e contesto tecnologico

L'oggetto della presente fornitura comprende l'acquisto di:

- sottoscrizioni di licenze MTS comprensive dei servizi di manutenzione dettagliate nella tabella che segue;
- servizi di supporto specialistico sulla tecnologia MTS, erogati a consumo per massimo n. 5 giornate l'anno per un totale complessivo di 15 giornate nel corso della decorrenza contrattuale.

PRODOTTO	DESCRIZIONE	METRICA	QNT
MTS MultiProduct GUI - Cash	Applicativo che permette di monitorare l'andamento del mercato MTS Cash attraverso l'accesso in lettura alle informative pubbliche di mercato, quali le pagine best e depth e le statistiche di mercato	utente	15
MTS MultiProduct GUI - Bondvision	Applicativo che permette di monitorare l'andamento del mercato Bondvision attraverso l'accesso in lettura alle informative pubbliche di mercato quali la pagina BV best e le statistiche di mercato	utente	3
MTS MultiProduct GUI - Repo	Applicativo che permette di monitorare l'andamento del mercato MMF Repo attraverso l'accesso in lettura alle informative pubbliche di mercato, quali le pagine best e depth e le statistiche di mercato	utente	8
MTS DataFeed - BondVision	Applicativo che fornisce l'accesso a tutte le transazioni effettuate nell'arco della giornata sul mercato BondVision nonché alle RFCQ inviate, allo stato degli aderenti e degli operatori	utente	3
MTS DataFeed - Cash	Applicativo che fornisce l'accesso a tutte le transazioni effettuate nell'arco della giornata sul mercato Cash. Le transazioni sono storicizzate dall'applicativo così da	utente	4

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per II DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



	consentire, nell'arco della giornata stessa, di effettuare delle interrogazioni su tutte le operazioni		
MTS DataFeed - Repo	Applicativo che fornisce l'accesso a tutte le transazioni effettuate nell'arco della giornata sul mercato MMF Repo. Le transazioni sono storicizzate dall'applicativo così da consentire, nell'arco della giornata stessa, di effettuare delle interrogazioni su tutte le operazioni	utente	4
MTS TRSConsole	Applicativo, ad uso esclusivo del Ministero dell'Economia, utilizzato per la gestione delle aste che periodicamente il Ministero effettua per sostituire titoli di stato. L'applicativo permette il monitoraggio e la partecipazione alle aste di concambio, alle operazioni TAPs e di buyback	utente	2
Servizi di supporto specialistico	Servizio di Supporto (Test on Site), reso da MTS in relazione agli Applicativi, comprende gli interventi tecnici classificati in Interventi Programmati e Interventi Non Programmabili e la Gestione delle Problematiche	GG/PP	15

Si precisa che le applicazioni sopracitate sono tutte utilizzate a scopo di monitoraggio del mercato, con l'unica eccezione del software TRS Console.

Gli utenti del MEF infatti non sono abilitati ad operare direttamente sui mercati CASH e MMF Repo, potendo operare unicamente nelle aste di concambio e nelle operazioni di buyback.

Di seguito si riportano i requisiti minimi di sistema richiesti:

A. TRS Console Requisiti Minimi dell'Hardware e del Software

Hardware	Requisiti Minimi
# CPU's	1
CPU	Intel Core i7 ,8 GHz o superiore
RAM	4 Gbytes
Spazio su disco	200 MB
Interfaccia di Rete	1 scheda di rete 100 Mbit
Scheda grafica	Qualsiasi
Software	Requisiti Minimi

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per Il DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



Sistema Operativo	Windows 7 Professional Service Pack 1
	Vista Enterprise
Altro Software	Java JRE 7 a 32 bit, installato nella cartella "C:\Program Files (x86)\Java\jre7

B. MTS MultiProduct Client Requisiti Minimi dell'Hardware e del Software

Hardware	Requisiti Minimi
CPU	Intel Core i5, 2.9 Ghz
Memory (RAM)	4 Gbytes
Hard Drive	5 Gbytes (minimum) of disk space required
Video Card	Typical resolution: 1366 x 768 pixels
Software	Requisiti Minimi
Sistema Operativo	Windows 7
	Windows 8
Internet Explorer	9
Framework	.NET 2.0 and 3.5 (used by Certification Manager) per Windows 7
	.NET 4.0 and 4.5 (used by Certification Manager) per Windows 8

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".

2.3 Luogo della fornitura

I servizi di supporto specialistico potranno essere erogati, su richiesta della Committente sulla base delle effettive esigenze dell'Amministrazione, per un massimo di 5 giornate l'anno per un totale complessivo di 15 giornate durante tutto il periodo di validità contrattuale.

Salvo diversa indicazione della Committente, le attività oggetto di affidamento saranno svolte presso gli uffici dell'Amministrazione - Dipartimento del Tesoro (via XX Settembre 97 - Roma) e dovranno essere eseguite, di norma, nel corso del normale orario di lavoro degli uffici.

Nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici dell'Amministrazione continueranno ad essere utilizzati, per la loro destinazione istituzionale, dal personale dell'Amministrazione e/o di terzi autorizzati. Pertanto, il fornitore si impegna, ad

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per Il DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



eseguire le predette prestazioni, salvaguardando le esigenze dell'Amministrazione e di terzi autorizzati, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto, e a procedere, eventualmente, alla riduzione in pristino dei locali.

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 dell'Amministrazione.

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.

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/Amministrazione; 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/Amministrazione.

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/Amministrazione, secondo modalità che saranno opportunamente concordate tra le parti.

La Committente/Amministrazione 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.



3.1 Consegna delle sottoscrizioni

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente/Amministrazione, il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire alla Committente di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di accesso, e consegnare una "Nota di Consegna" alla Committente all'indirizzo email: asset_sw@sogei.it entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, contenente la lista delle sottoscrizioni così dettagliata: 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 sottoscrizioni tramite la medesima email inviata ad asset_sw@sogei.it.

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

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

Non è accettata, come oggetto di consegna, una email che contenga esclusivamente l'elenco delle sottoscrizioni senza né chiavi di attivazione 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 sottoscrizione.

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 sottoscrizioni fornite

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per II DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore per 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**:

Reperto rio Contrat to	Produtt ore	Nom e licen za	Quanti tà	Unit à di misu ra	Versio ne	Sistem a operati vo	Part Numb er / SKU	Tipo (subscripti on/ perpetual)	Merca to

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle sottoscrizioni a seguito della richiesta della Committente, questa 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 release 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.

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 conseguente "Nota di Consegna" alla Committente all'indirizzo email: **asset_sw@sogei.it** 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 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.

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per II DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



3.2 Servizi di manutenzione

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.

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

A fronte di nuovi rilasci del software o incrementi dei livelli di traffico che dovessero richiedere un aggiornamento dei requisiti minimi di sistema, il fornitore dovrà specificare tali nuovi requisiti con un congruo preavviso.

Nei prossimi paragrafi sono definiti con dettaglio gli ambiti ed i servizi di manutenzione richiesti.

3.2.1 Manutenzione e supporto agli applicativi

Il fornitore si impegna a garantire la manutenzione degli applicativi e il loro costante aggiornamento e allineamento con le piattaforme di mercato su cui opera, secondo quanto nei successivi paragrafi.

Altresì, il fornitore fornirà un servizio di supporto agli utenti degli applicativi, mediante i seguenti recapiti:

- TEL: 02- 72426942/44/41
- E-MAIL: "assistenza_MEF@mtsspa.it"

Gli interventi tecnici sugli applicativi dovranno essere concordati e/o comunicati anticipatamente all'Amministrazione ed erogati secondo la seguente tipologia:

- INTERVENTI PROGRAMMATI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA: nei casi di manutenzione ordinaria (ovvero che non richiedono aggiornamenti del software) dovranno essere svolti a mercato chiuso e comunicati all'Amministrazione con almeno 5 giorni di anticipo; i casi di manutenzione straordinaria (ovvero che richiedono un adeguamento obbligatorio del software) dovranno essere svolti preferibilmente a mercato chiuso e comunicati con almeno 10 giorni di anticipo;
- INTERVENTI NON PROGRAMMABILI CARATTERIZZATI DA URGENZA ED IMPREVEDIBILITÀ: in questi casi le modalità di svolgimento dovranno essere concordate singolarmente con l'Amministrazione per ciascun intervento.

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per II DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



Dal presente contratto sono esclusi interventi evolutivi sugli applicativi che dovessero scaturire da nuove esigenze da parte dell'Amministrazione.

Tali interventi evolutivi dovranno essere negoziati a parte e regolati nell'ambito di un nuovo contratto.

3.2.2 Manutenzione Correttiva degli Applicativi (Gestione delle Problematiche)

Al fine di determinare le categorie di anomalie, utili per stabilire gli adeguati livelli di servizio che il fornitore è tenuto a garantire, si distinguono due tipologie di operatività svolte dall'Amministrazione:

- CATEGORIA 1: operatività nelle fasi con priorità alta, corrispondenti alle giornate in cui l'Amministrazione ha annunciato lo svolgimento di un'operazione pubblica di mercato (asta, concambio, sindacazione, buy back etc.): la fase operativa inizia con la pubblicazione del comunicato stampa che annuncia l'operazione e termina con la chiusura della stessa operazione;
- CATEGORIA 2: operatività nelle fasi con priorità ordinaria, corrispondenti a tutte le fasi non operative ai sensi del punto precedente.

In caso di malfunzionamento degli applicativi, MTS garantisce il pieno ripristino dell'operatività entro i termini temporali indicati nelle tabelle che seguono in base al software e al tipo di priorità in corso.

Sono escluse dall'oggetto del presente contratto interventi per:

- malfunzionamenti dovuti a problemi di mercato centrale e quindi non legati a problemi o configurazioni locali del software. Tutti i malfunzionamenti riconducibili a problemi del mercato centrale saranno tempestivamente segnalati alla Committente/Amministrazione in via ufficiale tramite posta elettronica;
- malfunzionamenti imputabili a problemi di connettività locale (LAN), all'hardware, ai sistemi operativi o ad altro software utilizzato dall'Amministrazione e non dal fornitore;
- malfunzionamenti imputabili all'installazione e all'uso del software fornito dal fornitore su sistemi non conformi ai requisiti minimi di sistema (cfr. par. 2.1).

3.2.3 Verifiche di buon funzionamento della TRS CONSOLE

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per II DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



Considerata la particolare criticità del sistema TRS Console dovuta alla diretta operatività dell'Amministrazione sulle aste di concambio e di buyback, il fornitore ne garantirà il buon funzionamento anche attraverso lo svolgimento di test periodici congiunti. Questi test, il cui esito sarà verificato dall'Amministrazione, dovranno avere cadenza almeno bimestrale.

In aggiunta a quanto previsto nel punto precedente, è facoltà dell'Amministrazione richiedere fino a un massimo di 5 sessioni di test l'anno che il fornitore si impegna ad effettuare, se necessario *on site*, entro i 3 giorni lavorativi successivi alla richiesta.

3.3 Livelli di servizio

Per quanto concerne i servizi descritti ai paragrafi precedenti, MTS dovrà garantire l'adempimento dei seguenti obblighi:

Orario di Servizio

Gli applicativi devono essere funzionanti in tutti i giorni e gli orari in cui è operativo il mercato secondario regolamentato, secondo quanto previsto dal calendario TARGET. In particolare:

- MTS Cash, Concambio, TAPs e Buy Back 08:00-17:30
- MMF Repo 07:45-18:45

I livelli di servizio richiesti per la presente acquisizione sono divisi nei seguenti ambiti di intervento:

3.3.1 CONNETTIVITÀ ON-LINE

I livelli di servizio richiesti per il servizio di pura connettività ai mercati sono i seguenti:

- linea primaria più linea secondaria di back up, con ampiezza di banda adeguata per tutti i mercati MTS Italia.
- attivazione automatica di meccanismi di *failover* in caso di guasti ai sistemi di rete o alle linee.
- disponibilità del servizio di rete: 99,95%.
- tempo massimo di ripristino: 2 ore solari.
- operatività giornaliera garantita: 07:00 – 19:30 5 giorni/settimana.

La notifica di malfunzionamento sarà effettuata dalla Amministrazione via posta elettronica ed in seguito sarà confermata telefonicamente tramite i riferimenti indicati al precedente par. 3.2.1. L'email di notifica inoltrata dall'Amministrazione farà data per il calcolo del tempo di ripristino.

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per II DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



3.3.2 TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELLE ATTIVITÀ

I livelli di servizio richiesti per il servizio di pura connettività ai mercati sono i seguenti:

TABELLA A	SLA per TRSConsole	CATEGORIA 1		CATEGORIA 2	
	Tempo limite di presa in carico	60 minuti		4 ore	
	Diagnosi successiva alla presa in carico	60 minuti		4 ore	
	Tempo limite di risoluzione effettiva del malfunzionamento	Remoto	On site	Remoto	On site
		2 h	24 h	24 h	48 h
	Fine intervento	Per accertare il rispetto o meno dei tempi di cui al presente par. 3, farà fede la comunicazione di risoluzione inviata da MTS all'Amministrazione, salvo mancata accettazione che la Amministrazione può notificare ad MTS entro 2 ore. In tale eventualità, il tempo intercorso tra la comunicazione di MTS e quella della Amministrazione sarà comunque sottratto dal computo della tempistica in questione.			
TABELLA B	SLA per Multimarket GUI (Cash, Bondvision, Repo)	CATEGORIA 1		CATEGORIA 2	
	Tempo limite di presa in carico	60 minuti		4 ore	
	Diagnosi successiva alla presa in carico	60 minuti		4 ore	
	Tempo limite di risoluzione effettiva del malfunzionamento	Remoto	On site	Remoto	On site
		4 h	24 h	24 h	48 h
	Fine intervento	Per accertare il rispetto o meno dei tempi di cui al presente par. 3, farà fede la comunicazione di risoluzione inviata da MTS all'Amministrazione, salvo mancata accettazione che l'Amministrazione può notificare ad MTS entro 2 ore.			

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per II DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



		In tale eventualità, il tempo intercorso tra la comunicazione di MTS e quella dell'Amministrazione sarà comunque sottratto dal computo della tempistica in questione.			
TABELLA C	SLA per MTS Datafeed GUI (Cash, Bondvision, Repo)	CATEGORIA 1		CATEGORIA 2	
	Tempo limite di presa in carico	60 minuti		4 ore	
	Diagnosi successiva alla presa in carico	60 minuti		4 ore	
	Tempo limite di risoluzione effettiva del malfunzionamento	Remoto	On site	Remoto	On site
		8 h	24 h	48 h	72 h
	Fine intervento	Per accertare il rispetto o meno dei tempi di cui al presente par. 3, farà fede la comunicazione di risoluzione inviata da MTS all'Amministrazione, salvo mancata accettazione che l'Amministrazione può notificare ad MTS entro 2 ore. In tale eventualità, il tempo intercorso tra la comunicazione di MTS e quella dell'Amministrazione sarà comunque sottratto dal computo della tempistica in questione.			

Al fine di accelerare la risoluzione dei malfunzionamenti, sono possibili chiamate telefoniche tra l'Amministrazione e MTS. Tali comunicazioni non sostituiscono comunque le notifiche inviate via mail, che costituiscono una valida certificazione per il computo dei tempi di intervento di cui alla precedente tabella.

Nello scambio di e-mail tra l'Amministrazione ed MTS deve essere sempre messa in copia conoscenza l'assistenza del Dipartimento del tesoro al seguente indirizzo: banchedati.dt@mef.gov.it.

Data la natura non garantita della messaggistica via mail, nei casi di dubbio farà fede la registrazione mantenuta nel sistema di gestione delle chiamate (*ticketing system*) del supporto MTS contenente il dettaglio temporale di ciascuna fase.

Definizioni:

- **avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento** (via e-mail): il momento in cui MTS riceve la segnalazione di anomalia;

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per Il DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



- **tempo limite di presa in carico:** il tempo entro cui il supporto MTS deve registrare la problematica all'interno del sistema di gestione delle chiamate (*ticketing system*). A presa in carico avvenuta, MTS è tenuta a comunicare ufficialmente via mail l'orario di ricezione della segnalazione di anomalia e l'orario di registrazione sul sistema di gestione delle chiamate (*ticketing system*);
- **diagnosi successiva alla presa in carico:** il tempo, successivo alla presa in carico, entro cui MTS deve comunicare all'Amministrazione le modalità d'intervento;
- **tempo limite di risoluzione effettiva del malfunzionamento:** il tempo, successivo alla comunicazione di diagnosi, entro il quale il problema deve essere risolto;
- **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;
- **aggiornamento:** saranno disponibili su sito web dell'Impresa a partire dalla data di rilascio; sarà cura della Committente 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 della Committente.

3.3.3 LIMITI ANNUALI

Al fine di monitorare efficacemente la qualità dei servizi offerti da MTS all'Amministrazione, si individuano i seguenti indicatori relativi alle ore in eccesso rispetto ai limiti indicati nelle tabelle precedenti:

TABELLA D - Limiti annuali sul rispetto degli indicatori delle Tabelle A,B,C		
INDICATORE	PERIODO	LIMITE
Massimo numero di ore di malfunzionamento dei servizi in eccesso ai limiti tabellari	Mensile	2h

Resta ferma la previsione di cui all'art. 13 del contratto in merito alle penali che la Committente applicherà in corrispondenza di eventuali slittamenti rispetto ai livelli di servizio disciplinati nel presente capitolato tecnico.

3.4 Servizi di supporto specialistico

I servizi di supporto specialistico saranno erogati da risorse con qualifica di "Senior Analyst" specializzate sulla tecnologia MTS Spa.

Si precisa che il supporto specialistico potrà essere erogato per un massimo di 5

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per II DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



giornate l'anno per un totale complessivo di 15 giornate, erogati a consumo (cfr. par. 2.1).

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

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

Figura professionale: Senior Analyst
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 MTS 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 MTS;– capacità di progettazione ed implementazione di sistemi basati sull'impiego di prodotti specifici di MTS o comunque su ambienti da integrare o interfacciare;– conoscenze delle problematiche tecnico-organizzative connesse alle implementazioni delle tecnologie MTS.

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

- supporto tecnico/funzionale, in relazione ad attività e/o interventi spot che verranno concordati tra le parti, finalizzati ad esigenze di fine-tuning, ovvero a specifiche implementazioni;
- assistenza tecnico/funzionale, per interventi volti ad indirizzare le esigenze e le problematiche di natura tecnica, amministrativa e funzionale dell'utente finale.

Il servizio verrà svolto secondo le modalità indicate al successivo paragrafo 3.4.1. e presso la sede e negli orari indicati al precedente paragrafo 2.3.

3.4.1 Erogazione dei servizi di supporto specialistico

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per Il DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



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

Nel rispetto dell'oggetto contrattuale, la Committente si riserva di richiedere in tutto o in parte il quantitativo di giornate/ persona previste annualmente per il servizio di supporto specialistico (cfr. par. 2.1), sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale e senza nessun onere aggiuntivo per la Committente rispetto alle disposizioni contrattuali.

Il Supporto verrà attivato indicando i relativi impieghi presunti della figura professionale, mediante apposita comunicazione ad MTS, all'indirizzo email indicato al precedente punto a (cfr. par. 3.2.1).

Per ciascuna richiesta il servizio dovrà essere erogato (inizio attività) entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione stessa, pena l'applicazione delle penali previste nel contratto. Il termine utile per l'erogazione del servizio di cui in oggetto decorre dalla spedizione della predetta e-mail.

Le risorse preposte all'esecuzione delle attività contrattuali da svolgersi presso gli uffici dell'Amministrazione potranno accedervi nel rispetto di tutte le prescrizioni di sicurezza e accesso, previa comunicazione all'Amministrazione dei relativi nominativi e dati anagrafici unitamente agli estremi di un documento di identificazione.

Ogni intervento, richiesto ed erogato, sarà consuntivato mediante apposita "Nota di intervento", redatta dal Fornitore e sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione, previa verifica di conformità del servizio.

La nota di intervento dovrà riportare le seguenti informazioni, a titolo esemplificativo e non esaustivo ed 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 dell'Amministrazione, per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio delle sottoscrizioni;
- valutazione qualitativa delle attività eseguite;
- i quantitativi in giorni/persona delle risorse impiegate per l'esecuzione delle

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per Il DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



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

A fronte della consegna della “Nota di intervento”, la Committente procederà alla valutazione dei servizi erogati attraverso la verifica di conformità.

Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto per la Committente 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/Amministrazione 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.

3.4.2 Approvazione e sostituzione delle figure professionali

Entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla richiesta della Committente, il Fornitore invierà alla Committente il curriculum dei professionisti da impiegare nell’esecuzione dei servizi di supporto specialistico e ne garantirà la disponibilità lavorativa in accordo alla pianificazione prevista.

La Committente/Amministrazione, 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 Committente in riferimento al buon esito degli output ricevuti sulle attività eseguite e relazionate nella “Nota di intervento” (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 dalla Committente a mezzo email, il Fornitore dovrà inoltrare alla Committente 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 alla data di invio del predetto curriculum o ad altra data indicata dalla Committente.

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per II DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



L'esercizio da parte della Committente di tale facoltà, nonché l'eventuale sostituzione dei 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..

4. GESTIONE DEL CONTRATTO

4.1 Responsabile della Fornitura e modalità della Comunicazione

L'Impresa comunicherà alla Committente, 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 Committente, nella persona del proprio Direttore dell'esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

Il Responsabile della Fornitura della Società MTS sarà l'interlocutore unico della Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

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 verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna della documentazione dei prodotti.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, sia in formato cartaceo che elettronico, tra il responsabile della Committente e quello della Società aggiudicataria.

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.

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per II DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



L'Impresa dovrà comunicare alla Committente, 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.

La Committente provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.
L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico del Fornitore.

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 alla consegna delle sottoscrizioni (cfr. par. 2.1), 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 della Committente e determinerà la "Data di accettazione della Fornitura";
- b) con riferimento ai servizi di supporto specialistico (cfr. par. 2.1), entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla consegna del "Nota di intervento" (cfr. par. 3.4.1). Il controllo

Classificazione del documento: Consip Internal

ID 2590 - Acquisizione di licenze e servizi MTS per II DT

Allegato 2 – Capitolato tecnico



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 nella "Nota di Intervento", nonché delle altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei servizi da parte della Committente e determinerà la "Data di accettazione del servizio" per il periodo indicato nella "Nota di intervento".

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 della Committente/Amministrazione.

Ove, per cause ad essa non imputabili, la Committente non possa provvedere alla verifica di conformità nel termine da lei convenuto, la Committente 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 alla Committente, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Committente le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

Il Fornitore potrà intervenire nella 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 dalla Committente (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 Committente. 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 Committente, 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.