

## **ALLEGATO 2 - CAPITOLATO TECNICO**

**Procedura Negoziata per la Manutenzione delle licenze  
Informatica per Sogei – ID 2628**



## INDICE

1.	PREMESSA	3
2.	OGGETTO E DURATA	4
2.1	Oggetto	4
2.2	Durata	4
3.	PERIMETRO BASE: MANUTENZIONE LICENZE E SERVIZIO DI REINSTATEMENT	5
3.1	Servizio di reinstatement	9
4.	PERIMETRO OPZIONALE: SUBSCRIPTION INFORMATICA	10
5.	ESECUZIONE DELLA FORNITURA	10
5.1	Requisiti organizzativi	10
5.2	Responsabile della Fornitura	10
5.3	Modalità di consegna	11
5.4	Verifica di conformità e accettazione della fornitura	13
5.5	Pianificazione e Consuntivazione	13
5.6	Riepilogo degli obblighi del Fornitore che danno luogo a penali.	13
5.7	Trattamento dei dati personali	14



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione della manutenzione su prodotti software, e l'acquisizione opzionale di sottoscrizioni di nuovi prodotti software. Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Nel corpo del presente Capitolato e nel contratto valgono le seguenti definizioni:

- **Amministrazione:** le strutture organizzative del Ministero dell'economia e delle finanze (MEF), nonché le altre Amministrazioni, compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attività di natura informatica, interessate dalla fornitura.
- **Aggiornamento dei Prodotti:** le nuove release, patch, correzioni e/o versioni dei Prodotti a licenza perpetua, rese disponibili dall'Impresa in relazione ai Prodotti installati.
- **Committente (o SOGEI):** la SOGEI S.p.a.
- **Documentazione:** documentazione tecnica standard, guide, manuali dei Prodotti, distribuite dal Fornitore e fornite alla Committente.
- **Fornitore (o Impresa):** la Informatica Software Italia S.r.l.
- **Livello di gravità "alto":** indica una situazione di emergenza nella quale la soluzione informatica risulta bloccata o totalmente non funzionante e non esiste, al momento della segnalazione, alcun "work-around" applicabile e nella quale una molteplicità di utenti riscontri contemporaneamente i medesimi problemi. In tal caso, la presa in carico del malfunzionamento deve avvenire entro 1 (una) ora lavorativa e l'Impresa si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 4 (quattro) ore lavorative, a partire dalla presa in carico. Trascorsi due giorni, senza aver eliminato il malfunzionamento o trovato un "work-around", l'Impresa si impegna a garantire l'intervento diretto di un tecnico specializzato, entro comunque 3 giorni lavorativi dalla presa in carico del problema.
- **Livello di gravità "medio":** indica una situazione nella quale un prodotto della soluzione informatica, utilizzato per un'attività "business critical", risulta bloccato o non funzionante; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo, rende parziale la fruizione della soluzione adottata e non esiste, al momento della segnalazione, alcun "work-around" applicabile; in tal caso, la presa in carico del malfunzionamento deve avvenire entro 4 (quattro) ore lavorative e l'Impresa si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 8 (otto) ore lavorative, a partire dalla presa in carico.
- **Livello di gravità "basso":** indica una situazione nella quale un prodotto non funziona come previsto nella relativa documentazione e il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario; la soluzione adottata è comunque funzionante ma con modalità e performance non conformi agli standard richiesti. In tal caso la presa in carico del malfunzionamento deve avvenire entro 8 (otto) ore lavorative e l'Impresa si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 48 (quarantotto) ore lavorative, a partire dalla presa in carico.
- **Malfunzionamento:** qualsiasi errore o comunque difformità di funzionamento dei prodotti rispetto alla documentazione ed alle specifiche indicate nel presente Capitolato Tecnico.
- **Prodotto/i:** il software concesso in licenza o mediante sottoscrizione, di proprietà e/o distribuito dall'Impresa, comprensivo dei relativi supporti magnetici oppure scaricato attraverso download da apposito link e della Documentazione.
- **Piano operativo:** piano delle attività contenente la pianificazione e la descrizione di dettaglio delle stesse.



## **2. OGGETTO E DURATA**

### **2.1 Oggetto**

La presente iniziativa è finalizzata ad assicurare la continuità dei servizi di manutenzione per i prodotti “Informatica” installati presso i sistemi dalla SOGEI e del MEF e l’acquisizione opzionale di ulteriori licenze di tali prodotti software.

In dettaglio, l’oggetto dell’iniziativa prevede:

- a) manutenzione sulle licenze Informatica già in uso (perimetro base);
- b) subscription Informatica della durata di 24 mesi (perimetro opzionale);
- c) servizio di reinstatement (perimetro base).

Con riferimento al precedente punto a), si precisa che, con cadenza semestrale, è prevista la possibilità di modificare la lista dei prodotti compresi nella manutenzione, riservandosi la Committente il diritto di dismettere, in tutto o in parte, i prodotti compresi nella lista dei prodotti in manutenzione di cui al presente Capitolato.

### **2.2 Durata**

La durata della presente fornitura è di 21 (ventuno) mesi, a decorrere dalla data di stipula del contratto.

Qualora l’opzione di acquisto delle sottoscrizioni di cui al precedente paragrafo 2.1. lett. b) venga esercitata nel corso degli ultimi 12 mesi di vigenza contrattuale, il contratto estenderà i suoi effetti fino alla data di scadenza naturale delle sottoscrizioni acquistate.

Le parti convengono pattiziamente che la data di stipula del contratto coincide con la data di sottoscrizione da parte della Sogei.



### 3. PERIMETRO BASE: MANUTENZIONE LICENZE E SERVIZIO DI REINSTATEMENT

È richiesta la manutenzione dei prodotti software attualmente in uso, presso la Committente, per 21 (ventuno) mesi, a decorrere dalla data di stipula del contratto.

I prodotti software inclusi nel perimetro sono riportati nelle seguenti Tabelle, 1a - 1b- 1c – 1d, per Dipartimento:

**Tabella 1a - Servizio di manutenzione prodotti in licenza perpetua – Dip. del Tesoro (DT)**

#	Product Description	License metric	Quantity
1	Data Quality Identity Match Option (IMO) 4-7 per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000008319-0053	CPU Cores	2
2	Data Quality Identity Match Option (IMO) 4-7 per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000008319-0053	CPU Cores	2
3	Data Quality Identity Match Option (IMO) 4-7 per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000008319-0053	CPU Cores	2
4	Data Quality Identity Match Option (IMO) 4-7 per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000008319-0053	CPU Cores	2
5	Data Validation Option (1-3) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007886-0053	CPU Cores	2
6	Data Validation Option (1-3) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007886-0053	CPU Cores	2
7	Informatica Data Quality SE (1-3) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000008173-0053	CPU Cores	2
8	Informatica Data Quality SE (1-3) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000008173-0053	CPU Cores	2
9	Informatica Data Quality SE (4-7) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Development ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000008199-0053	CPU Cores	4
10	Informatica Data Services (1-3) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000010593-0053	CPU Cores	2
11	Informatica Data Services (1-3) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000010593-0053	CPU Cores	2
12	Informatica Data Services (4-7) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Development Lab ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000010602-0053	CPU Cores	4
13	PowerCenter AE (1-3) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007821-0053	CPU Cores	2
14	PowerCenter AE (1-3) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007821-0053	CPU Cores	2
15	PowerCenter AE (4-7) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Development ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007830-0053	CPU Cores	4
16	PowerCenter DQ Developer Option (1-3) per CPU Cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000011582-0053	CPU Cores	2



#	Product Description	License metric	Quantity
17	PowerCenter DQ Developer Option (1-3) per CPU Cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000011582-0053	CPU Cores	2
18	PowerExchange for Sybase data type (per Environment) Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000008458-0053	Environment	1

**Tabella 1b - Servizio di manutenzione prodotti in licenza perpetua – Dip. Ragioneria Generale dello Stato (RGS)**

#	Product Description	License metric	Quantity
1	PowerCenter AE (1-3) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007821-0053	CPU Cores	2
2	PowerCenter AE (1-3) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007821-0053	CPU Cores	2
3	PowerCenter AE (4-7) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Development ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007830-0053	CPU Cores	6
4	Informatica Test Data Management per CPU-core Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical Maintenance Part Number: 0000020119-0007	CPU Cores	2
5	Informatica Dynamic Data Masking per CPU-core Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical Maintenance Part Number: 0000020069-0007	CPU Cores	23

**Tabella 1c - Servizio di manutenzione prodotti in licenza perpetua – Dip. degli Affari Generali**

#	Product Description	License metric	Quantity
1	Data Integration Analyst Option Base (Includes 10 Users) Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000010827-0053	Record	1
2	Discovery Option DSG (1-3) per CPU-core Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000012833-0053	CPU Cores	2
3	High Availability to Enterprise Grid Upgrade (8-11) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000008045-0053	CPU Cores	8
4	Informatica Data Explorer (8-11) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000011044-0053	CPU Cores	8
5	Informatica Data Quality SE (8-11) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000008167-0053	CPU Cores	8
6	Informatica Data Services (8-11) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000010595-0053	CPU Cores	8
7	Informatica Multi-Product Lab (8-11) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Development Lab ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000008214-0053	CPU Cores	8
8	Informatica Multi-Product Lab (8-11) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Development Lab ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000008214-0053	CPU Cores	8



#	Product Description	License metric	Quantity
9	MDX for PCSE - Business Objects Designer Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007896-0053	Connector	1
10	MDX for PCSE - CA Platinum Erwin Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007898-0053	Connector	1
11	MDX for PCSE - Microstrategy Architect Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007908-0053	Connector	1
12	PowerCenter AE (12+) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Development ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007832-0053	CPU Cores	16
13	PowerCenter AE (8-11) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007823-0053	CPU Cores	8
14	PowerExchange for Oracle - CDC Option (1-3 Instances) Per Instance Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000005033-0053	instance	1
15	PowerExchange for Oracle - CDC Option Dev/Test ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000005040-0053	Connector	1
16	PowerExchange for Unlimited data types (per Environment) Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000008422-0053	Environment	1

**Tabella 1d - Servizio di manutenzione prodotti in licenza perpetua – Sogei/Finanze**

#	Product Description	License metric	Qty
1	Metadata Exchange for CA Platinum ERwin 32-bit Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000000067-0053	Environment	1
2	ODBC Windows Source Mission Critical Maintenance Part Number: 01-7600-01-0009	Environment	1
3	Partitioning Option (8-11) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007921-0053	CPU-core	8
4	Partitioning Option (8-11) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007921-0053	CPU-core	8
5	PowerCenter SE (12+) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Development Lab ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007814-0053	CPU-core	16
6	PowerCenter SE (8-11) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007841-0053	CPU-core	8
7	PowerCenter SE (8-11) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007841-0053	CPU-core	8
8	PowerExchange for DB2 for z/OS CDC (8+) CPU-cores per Pcenter CPU-core Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000008617-0053	CPU-core (Pcenter)	8
9	PowerExchange for DB2 for z/OS CDC (8+) CPU-cores per Pcenter CPU-core Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000008617-0053	CPU-core (Pcenter)	8
7	PowerExchange for DB2 for z/OS Development Lab ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000008533-0053	Environment	1
8	PowerExchange for Teradata data types (per repository) Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000005016-0053	Environment	1



#	Product Description	License metric	Qty
9	Pushdown Optimization Option (8-11) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007929-0053	CPU-core	8
10	Pushdown Optimization Option (8-11) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007929-0053	CPU-core	8
11	Team-based Development Option (8-11) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007937-0053	CPU-core	8
12	Team-based Development Option (8-11) per CPU-cores Multi-core Multi-OS Production ELA Mission Critical VPA 2 Maintenance Part Number: 0000007937-0053	CPU-core	8

La manutenzione, comprende a titolo esemplificativo e non esaustivo le seguenti attività:

- fornitura degli aggiornamenti, delle riparazioni e di ogni nuovo update/release dei prodotti**, la cui consegna avverrà mediante pubblicazione sul sito dell'Impresa (la Sogei si riserva, in ogni caso, di non installare gli aggiornamenti e le release messi a disposizione);
- presa in carico e risoluzione dei malfunzionamenti**, inclusi tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare i beni in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

L'Impresa si obbliga a garantire:

- la ricezione delle segnalazioni di malfunzionamento**, da parte della Committente, attraverso un servizio di help desk telefonico (al numero che verrà comunicato all'atto della stipula), con registrazione elettronica di ciascuna segnalazione e restituzione di un numero di ticket, contenente il livello di severità assegnato a ciascun caso; l'ora di comunicazione del numero di ticket da parte dell'Impresa varrà come "apertura della chiamata", dalla quale decorreranno i termini per la presa in carico e per l'eliminazione dei malfunzionamenti;

Ricevuta la comunicazione, il Fornitore si obbliga **confermare la presa in carico del problema** mediante comunicazione alla Committente, via mail all'indirizzo indicato nel contratto, entro i termini di seguito riportati:

- per il livello di Severità "alta", entro 1 (una) ora lavorativa dall'apertura della chiamata;
- per il livello di Severità "media", entro 4 (quattro) ore lavorative dall'apertura della chiamata;
- per il livello di Severità "bassa", entro 8 (otto) ore lavorative dall'apertura della chiamata.

L'Impresa si impegna **eliminare i malfunzionamenti** dei prodotti software, entro i termini di seguito riportati:

- Livello di severità "alta", entro 4 (quattro) ore lavorative, dalla presa in carico del problema; trascorsi i due giorni, senza aver eliminato il malfunzionamento o trovato un "work-around", l'Impresa si impegna a garantire l'intervento diretto di un tecnico specializzato, entro comunque 3 giorni lavorativi dalla presa in carico del problema;
- Livello di severità "media", entro 8 (otto) ore lavorative, dalla presa in carico del problema;
- Livello di severità "bassa", entro 48 (quarantotto) ore lavorative, dalla presa in carico del problema.

Costituisce inoltre requisito minimo della fornitura la messa a disposizione, da parte del Fornitore di:

- un servizio di supporto telefonico di primo livello**, che dovrà essere disponibile, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi, dalle 9.00 alle 18.00, con accesso diretto all'assistenza tecnica dell'Impresa, nella persona di un consulente che, congiuntamente con la Committente, si adopererà allo scopo di identificare e, ove possibile, risolvere immediatamente il problema;



- **un servizio di supporto telefonico di secondo livello** (o follow up), a fronte di problemi non immediatamente risolvibili, che consiste in un secondo contatto telefonico tra la Committente e l'assistenza tecnica dell'Impresa, a distanza, dal primo contatto telefonico, entro 48 (quarantotto) ore lavorative, per i problemi di ogni severità.

Qualora, in contraddittorio fra la Committente e l'Impresa, si accerti che, per la risoluzione del malfunzionamento segnalato sia necessario un tempo superiore a quello previsto in base al livello di gravità assegnato - e comunque ferma restando la fornitura di una soluzione temporanea nei termini previsti e l'intervento di un tecnico specializzato, nei casi di severità "alta" – la Committente e l'Impresa concorderanno, per iscritto, un diverso termine per la risoluzione definitiva.

Ove la presa in carico del problema o la risoluzione del malfunzionamento non intervenga, entro i termini previsti dal presente Capitolato o diversamente concordati tra le parti, la Committente applicherà le penali previste dal Contratto.

L'Impresa potrà apportare le modifiche ed i miglioramenti tecnici ritenuti opportuni, al fine di elevare il grado di affidabilità dei prodotti e/o di semplificare la manutenzione.

Il Responsabile della fornitura è tenuto a produrre, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla fine di ogni mese, un **"Elenco degli interventi"** da sottoporre al Direttore dell'esecuzione.

### **3.1 Servizio di reinstatement**

L'Impresa si obbliga a fornire gli aggiornamenti necessari alla riattivazione della manutenzione, con update alla data di stipula del contratto.



#### 4. PERIMETRO OPZIONALE: SUBSCRIPTION INFORMATICA

Per il potenziamento della infrastruttura esistente è prevista la fornitura opzionale di **subscription, della durata di 24 mesi ed inclusive del supporto premium success, nell'ambito della quantità massima prevista ed esercitabile per tutto il periodo di vigenza contrattuale**, dei seguenti prodotti:

**Tabella 2 - Subscription opzionali**

#	Product Description	License metric	Qty max
1	PowerCenter AE per CPU-cores Production Subscription	CPU cores	11
2	PowerCenter AE per CPU-cores Development lab Annual Subscription	CPU cores	11

#### 5. ESECUZIONE DELLA FORNITURA

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 referenza per altri incarichi, salvo esplicita autorizzazione da parte della Committente.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti della Committente, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

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.

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

##### 5.1 Requisiti organizzativi

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

L'Impresa si impegna a curare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse, per garantire il migliore svolgimento delle attività previste dalla presente fornitura.

All'atto della stipula, l'Impresa comunicherà alla Committente un numero di telefono, con accesso prioritario e un indirizzo e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

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

##### 5.2 Responsabile della Fornitura

Ai fini della gestione dei rapporti contrattuali inerenti la fornitura, l'Impresa, all'atto della stipula deve individuare, tra il suo personale, un **Responsabile della Fornitura** che sarà l'interlocutore unico della Committente, per tutti gli aspetti amministrativi, contrattuali e tecnici.



Il Responsabile della fornitura non svolgerà alcun ruolo operativo in relazione ai servizi oggetto della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà, in particolare:

- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto dei livelli di servizio previsti e/o a fronte di rilievi;
- riferire ed intervenire su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti;
- produrre, alla fine di ogni mese, il documento chiamato **“Elenco degli interventi”**;
- rendersi reperibile telefonicamente tutti i giorni lavorativi, almeno dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 e partecipare ad eventuali riunioni, su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi.

### 5.3 Modalità di consegna

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, il fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (fac-simile Allegato 3bis “Dettaglio Licenze”) che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite sia di quelle previste come opzionali ossia il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità relative, la versione, la tipologia, gli importi economici di ognuna (costo + manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Il Fornitore si obbliga, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta **ConsegnaSW@sogei.it**.

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 fornire le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare chiaramente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a Sogei) e i certificati di proprietà delle licenze o POE, ove previsti.

Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, 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 (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità), sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail 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 e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- 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 compilazione del documento indicato sopra, il template (**Dettaglio Licenze**) verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze 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 nel corso della durata contrattuale, 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 architetturelliche 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 e-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.

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 architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.



#### 5.4 Verifica di conformità e accettazione della fornitura

Tutti i prodotti oggetto della fornitura saranno sottoposti a Verifica di conformità, da parte della Committente, ai sensi dell'art. 102 D.lgs. n. 50/2016 e secondo le specifiche modalità previste nel Contratto.

In particolare, la verifica di conformità verrà effettuata come segue:

- per le manutenzioni, entro il mese successivo al trimestre di riferimento;
- per le subscription, di cui alla fornitura opzionale, entro 30 gg dalla consegna;
- per gli aggiornamenti relativi al servizio di reinstatement, entro 30 gg dalla consegna.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte ovvero che i prodotti risultino conformi - in termini di prestazioni e caratteristiche tecniche - a quanto previsto nel Capitolato tecnico e nella relativa documentazione tecnica e d'uso.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del verbale verrà considerata, rispettivamente, quale "Data di accettazione della fornitura".

#### 5.5 Pianificazione e Consuntivazione

Le modalità di gestione della pianificazione e la consuntivazione riportate di seguito si riferiscono a tutte le attività oggetto della Fornitura.

##### CONSUNTIVAZIONE

La consuntivazione avverrà mediante la compilazione dei seguenti moduli:

- **"Elenco Interventi"** per le attività svolte nell'ambito della Manutenzione, con l'elenco e la descrizione di tutti gli interventi eseguiti nel corso del periodo di riferimento, evidenziando quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti.

I moduli di cui sopra dovranno essere presentati, per l'approvazione, al Direttore dell'esecuzione, secondo le modalità e tramite gli strumenti che verranno indicati da Sogei.

#### 5.6 Riepilogo degli obblighi del Fornitore che danno luogo a penali

OGGETTO	SCADENZA TEMPORALE
Eliminazione di vizi e difetti rilevati nella vdc	Entro 5 giorni lavorativi (o più lungo termine assegnato) dalla rilevazione e comunicazione, dal parte della Committente.
Presa in carico del problema/malfunzionamento	Entro il termine rispettivamente previsto dal Capitolato, a seconda della gravità (o nel diverso termine concordato)



OGGETTO	SCADENZA TEMPORALE
<b>Eliminazione dei malfunzionamenti di livello di severità "alta"</b>	Entro il termine rispettivamente previsto dal Capitolato; trascorsi i due giorni, senza aver eliminato il malfunzionamento o trovato un "work-around", l'Impresa si impegna a garantire l'intervento diretto di un tecnico specializzato, entro comunque 4 (quattro) ore lavorative dalla presa in carico del problema.
<b>Eliminazione dei malfunzionamenti di livello di severità "media" e "bassa"</b>	Entro il termine rispettivamente previsto dal Capitolato: <ul style="list-style-type: none"><li>- Livello di severità "media", entro 8 (otto) ore lavorative, dalla presa in carico del problema;</li><li>- Livello di severità "bassa", entro 48 (quarantotto) ore lavorative, dalla presa in carico del problema.</li></ul>
<b>Presentazione "Consuntivi attività"</b>	Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla fine del mese di riferimento

## 5.7 Trattamento dei dati personali

Si applica quanto previsto dall'Allegato Privacy Sogei.