



ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISTO LICENZE SOFTWARE ZEND, SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO E DI FORMAZIONE - ID 2650



INDICE

1. PREMESSA.....	3
1.1 DEFINIZIONI.....	3
1.2 LINGUA.....	4
1.3 RISERVATEZZA	4
2. OGGETTO, DURATA E LUOGO DELLA FORNITURA.....	4
2.1 OGGETTO.....	4
2.2 DURATA	5
2.3 LUOGO DELLA FORNITURA	6
3. ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	6
3.1. MODALITÀ DI AFFIDAMENTO - PIANO OPERATIVO.....	7
3.2 CONSEGNA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE DELLE LICENZE SOFTWARE	7
3.3 SERVIZI DI MANUTENZIONE	10
3.3.1 LIVELLI DI SERVIZIO	12
3.4 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO E DI FORMAZIONE	13
3.4.1 EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO E DI FORMAZIONE.....	15
3.4.2 APPROVAZIONE E SOSTITUZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI	16
4. GESTIONE DEL CONTRATTO	17
4.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DELLA COMUNICAZIONE.....	17
4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ	19
5. INDICATORI DI QUALITÀ	21
RCPR - RITARDO NELLA CONSEGNA	22
RLFN - RILIEVI SULLA FORNITURA.....	22
TPC - TEMPESTIVITÀ DELLA PRESA IN CARICO DELLA SEGNALEZIONE DEL Malfunzionamento	23
TROI - TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ IN ESERCIZIO.....	24
RSSS - RILIEVI SUL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO E DI FORMAZIONE.....	25



1. PREMESSA

Sogei si serve della tecnologia Zend Server per supportare le applicazioni PHP aziendali.

Il software Zend Server, che supporta il linguaggio PHP nella versione 7.4, è stato dichiarato in end of life dal 20/11/2022 con garanzia della Long Term Support (LTS) fino a dicembre 2026.

In alternativa, La tecnologia di ZendPHP supporta il linguaggio PHP nella versione 8, oltre che a consentire l'installazione di nuove soluzioni per versioni precedenti (come ad esempio la versione 7.4).

Entrambe le tecnologie sono indipendenti ma coesistibili a vantaggio di un immediato passaggio dalla versione PHP7.4 alla versione PHP8; in quanto subordinato soltanto alla installazione di nuove applicazioni.

Il passaggio dalla tecnologia PHP7.4 alla tecnologia PHP8 potrà essere realizzato anche con l'attivazione di corsi di formazione e supporto specialistico.

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 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 Zend, 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.

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

L'oggetto della presente iniziativa è composto dalla fornitura in noleggio di soluzioni software Zend Server e ZendPHP comprensive di servizio di manutenzione oltre che l'acquisto di servizi di supporto specialistico e servizi accessori di formazione come meglio dettagliato di seguito:



Prodotto	Licensing
a) Zend Server Linux & Windows Enterprise con supporto equiparato ad ambiente di produzione (licenza a tempo determinato comprensiva del servizio Long Term Support)	unlimited
b) Zend Server Enterprise Solution ambiente sviluppo (licenza a tempo determinato comprensiva del servizio di Long Term Support)	unlimited
c) ZendPHP Linux & Windows Gold Enterprise con supporto equiparato ad ambiente di produzione (licenza a tempo determinato comprensiva del servizio di manutenzione)	unlimited
d) ZendPHP Linux & Windows Gold Enterprise con supporto equiparato ad ambiente di sviluppo (licenza a tempo determinato comprensiva del servizio di manutenzione)	unlimited

Servizio	Unità di misura	Quantità
Servizio di supporto specialistico	gg/pp	30
Servizio di formazione	gg/pp	30

Inoltre, è incluso nel perimetro d'acquisto il solo mantenimento delle licenze a tempo indeterminato/perpetue Zend Studio IDE di Sviluppo già installate presso Sogei.

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" (cfr. par. 4.2).

Al riguardo, si precisa che la "Data di Accettazione della Fornitura" è da intendersi come data della positiva Verifica di Conformità.

I servizi di supporto specialistico e di formazione potranno essere erogati, su richiesta della Committente e sulla base delle esigenze dell'Amministrazione, durante tutto il periodo di validità contrattuale.

Sogei comunicherà trimestralmente il fabbisogno di giornate persona corrispondenti ai suddetti servizi che l'Impresa dovrà mettere a disposizione per lo svolgimento delle attività verificando di non superare il plafond complessivo di giornate/persona previste.



2.3 LUOGO DELLA FORNITURA

Salvo diversa indicazione della Committente le attività oggetto di affidamento saranno svolte presso la sede della Sogei di Via Carucci 99 – Roma, oppure, presso altre sedi, indicate dalla stessa Sogei.

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

I servizi di supporto specialistico e di formazione, 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.

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. MODALITÀ DI AFFIDAMENTO – PIANO OPERATIVO

Entro cinque (5) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, l'Impresa consegnerà a Sogei, ai fini della sua approvazione, un Piano Operativo contenente i termini per la consegna, installazione, configurazione del software o per l'attivazione dei servizi e le relative verifiche di conformità.

Tale Piano Operativo dovrà essere approvato da Sogei entro 15 (quindici) giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso e in dettaglio come previsto nel contratto.

L'Impresa dovrà impegnarsi a utilizzare gli strumenti adottati da Sogei per effettuare la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte, ove applicabile, nonché adeguarsi alle modalità di gestione della fattura elettronica adottate dall'Istituto in recepimento delle vigenti normative.

3.2 CONSEGNA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE DELLE LICENZE SOFTWARE

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente di cui al par. 2.1 del presente capitolato tecnico, 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, secondo quanto proposto nello stesso Piano Operativo e comunque entro 20 (venti) giorni solari 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 ad asset_sw@sogei.it.

Qualora – esclusivamente per motivi di forza maggiore – ci fossero condizioni ostative al rilascio del software tramite link, il medesimo software dovrà essere consegnato presso la sede di Sogei su supporto magnetico DVD, nei medesimi termini di tempo e con relativa nota di accompagnamento, con relativa nota di accompagnamento al fine di mantenere traccia dell'avvenuta consegna.

Il Fornitore dovrà inviare alla email asset_sw@sogei.it (o consegnare su supporto DVD), contestualmente al rilascio del software, tutta la documentazione e manualistica che illustra le caratteristiche tecniche e di funzionalità del software nonché 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.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una email che contenga prodotti informatici resi disponibili o consegnati (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, file, supporti magnetici etc.) che presentino vizi o difetti di funzionamento, nonché virus.

Dalla email 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	Produttore	Nome licenza	Qtà	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part Number / SKU	Tipo (subscription/perpetual)

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 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 oggetto d'acquisto, 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 oggetto d'acquisto 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 dei prodotti originali.

L'installazione dei prodotti sarà effettuata dalla stessa Sogei, nei propri ambienti di riferimento e secondo le regole di sicurezza dalla stessa stabiliti. Solo in caso di necessità Sogei ricorrerà in tale fase ai servizi di supporto specialistico.

Entro 5 giorni lavorativi dalla data di accettazione del Piano Operativo, l'impresa si impegna a consegnare alla Sogei un Piano di verifica, inerente la predisposizione di test e callaudi a campione sulle funzionalità del prodotto, per l'esecuzione della Verifica di Conformità.

Sogei effettuerà tale Verifica entro 15 giorni solari dalla consegna. L'Impresa accetta, ora per allora, che la Verifica di Conformità potrà contenere anche prove differenti da quelle proposte dall'impresa.

Solo in caso di esito positivo della Verifica di conformità, l'accettazione della consegna dei prodotti oggetto della fornitura sarà formalizzata con **Verbale di Accettazione** sottoscritto dalle parti.



Sono inoltre previste Verifiche di Conformità anche in corso di esecuzione contrattuale (ad es. in corrispondenza dei rilasci delle patch di prodotto).

3.3 SERVIZI DI MANUTENZIONE

Per servizio di manutenzione si intende il servizio, che l'Impresa deve garantire, di aggiornamento del software in caso di malfunzionamenti e di adeguamenti e comprende le seguenti tipologie di attività:

- correzione dei difetti del software (comprensivo delle eventuali personalizzazioni) rispetto alle caratteristiche tecnico funzionali riscontrabili dalla manualistica consegnata;
- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti per aggiornamento del software applicativo, patch rilasciate dal produttore;
- adeguamenti in conseguenza di comportamenti non standard, o imprevisti, dei sistemi e realizzazione dei necessari interventi.

L'Impresa è tenuta inoltre a fornire nel servizio di manutenzione anche le seguenti attività a contorno:

- analisi della base dati ed esecuzione degli eventuali interventi di manutenzione;
- valutazione delle nuove versioni di prodotto o di database, con analisi di impatto sul sistema e progettazione della eventuale migrazione.

Le attività dovranno essere svolte in collaborazione con il Responsabile di riferimento Sogei.

Il servizio ha la finalità di garantire il perfetto e puntuale funzionamento del software, coerentemente con la documentazione tecnica e manualistica d'uso e coerentemente con le funzionalità operative delle procedure in uso presso Sogei.

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 dall'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.

All'atto della stipula del contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Sogei un indirizzo e-mail per l'attivazione delle richieste di assistenza e la segnalazione dei malfunzionamenti nonché il livello di severità (cfr. 3.3.1).

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.

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. 3.3.1).

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.

La nota stessa verrà controfirmata dal personale della Committente.

Lo scambio di tali comunicazioni potrà avvenire anche via posta elettronica.

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. 3.3.1).

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



3.3.1 LIVELLI DI SERVIZIO

Con riferimento ai servizi di manutenzione, si richiede il rispetto dei livelli di servizio descritti nel presente paragrafo.

Al fine della determinazione dei predetti livelli di servizio, 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.

Il Fornitore deve rispettare i termini specificati dall'indicatore **TPC - Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento** (cfr. 5) descritti di seguito:

- Anomalia Bloccante: l'impresa prenderà in carico l'intervento e comunicherà i tempi previsti per la soluzione **entro 2 ore lavorative** dalla segnalazione dell'anomalia;
- Anomalia Grave: l'impresa prenderà in carico l'intervento e comunicherà i tempi previsti per la soluzione **entro 4 ore lavorative** dalla segnalazione dell'anomalia;
- Anomalia Lieve: l'impresa prenderà in carico l'intervento e comunicherà i tempi previsti per la soluzione **entro 8 ore lavorative** dalla segnalazione dell'anomalia;

Al fine di ripristinare il corretto funzionamento della soluzione software il Fornitore deve rispettare i termini specificati dall'indicatore **TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in Esercizio** (cfr. 5) descritti di seguito:

- Anomalia Bloccante: risoluzione **entro 8 ore lavorative** dalla segnalazione del malfunzionamento;
- Anomalia Grave: risoluzione **entro 16 ore lavorative** dalla segnalazione del malfunzionamento;
- Anomalia Lieve: risoluzione **entro 24 ore lavorative** dalla segnalazione del malfunzionamento.

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

- Severità 1 - Anomalia Bloccante: errore di programmazione, di schedulazione e di operatività che implichi l'impossibilità di utilizzare compiutamente un programma software impedendo le attività della gestione corrente;
- Severità 2 – Anomalia Grave: errore di programmazione che rende necessari



interventi lavorativi onerosi di correzione e/o controllo;

- Severità 3 – Anomalia Lieve: imperfezione che non influisce sulla corretta operatività.

Una volta preso in carico, il problema deve essere risolto attraverso tutte le tecniche possibili (patch, circumvention, etc.) nei termini previsti e riportati nel seguito. La consegna della soluzione può avvenire nell'ambiente di collaudo dell'Impresa, permane tuttavia la necessità, al prolungarsi del malfunzionamento, dell'intervento diretto "in presenza" presso le sedi Sogei.

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 Severità 1 o 2 (anomalia bloccante o grave), le Parti concorderanno il termine per la correzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Tuttavia, l'Impresa dovrà, comunque, fornire una soluzione temporanea (workaround) al malfunzionamento e mantenere costantemente informata Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e i risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del Malfunzionamento.

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

3.4 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO E DI FORMAZIONE

I servizi di supporto specialistico saranno erogati:

- n. 1 "specialista di prodotto" certificato ZEND per le attività di installazione e migrazione delle applicazioni PHP già realizzate;
- n. 1 "docente" certificato ZEND per attività di formazione sui prodotti Zend.

e saranno richiesti per un massimo di 30 gg/pp nel corso della decorrenza contrattuale per ciascun servizio (cfr. par. 2.1).

Di seguito si riportano i requisiti minimi richiesti per le predette figure professionali che Sogei verificherà sulla base delle:

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

Figura professionale: Specialista di prodotto certificato Zend
Scopo e ruolo:



- Progettazione ed esecuzione Migrazione di applicazioni PHP su ZEND SERVER e ZENDPHP;
- Redazione di specifiche di progetto;
- Progettazione test integrati;
- Conoscenza specifica nella installazione, configurazione, personalizzazione dei prodotti ZEND Framework e ZEND Server, ZENDPHP;
- Gestione procedure startup e shutdown dei prodotti ZEND.

Competenze ed abilità funzionali:

- Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
- Minimo 8 anni di esperienza lavorativa, di cui almeno 3 sui prodotti ZEND;
- Certificazione specifica sui prodotti ZEND.

Figura professionale: docente certificato Zend**Scopo e ruolo:**

- Redazione di piani di formazione;
- Raccolta feedback e verifica apprendimento.

Competenze ed abilità funzionali:

- Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
- Minimo 8 anni di esperienza lavorativa, di cui almeno 3 di docenza sui prodotti ZEND;
- Certificazione specifica sui prodotti ZEND.

Il servizio di supporto specialistico, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprenderà:

- la personalizzazione del software di Sistema Zend Server e Zend PHP;
- il test di funzionamento sistemistico ed applicativo del Sistema Zend Server e Zend PHP;
- il supporto all'evoluzione dei prodotti software installati e alle modalità di configurazione;
- il tuning del Sistema e dei software Zend Server e Zend PHP.

Il servizio di formazione sarà inerente alla predisposizione di piani di formazione inerenti alla tecnologia Zend.

Entrambi i servizi saranno svolti 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 E DI FORMAZIONE

La richiesta di erogazione dei servizi di supporto specialistico e/o di formazione (cfr. par. 2.1) 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 e di formazione, 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 allo schema di contratto.

Al termine di ogni trimestre di erogazione dei servizi di supporto specialistico e/o di formazione, od entro altro termine concordato tra le parti, ai fini della consuntivazione dei servizi erogati, Il fornitore dovrà produrre il "Consuntivo attività" con indicazione delle attività svolte da ciascuna risorsa.

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.

3.4.2 APPROVAZIONE E SOSTITUZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI

L'Impresa dovrà garantire che eseguirà i servizi previsti dal contratto con un team di lavoro che, per tutta la durata del contratto, sarà composto da figure professionali, di livello professionale omogeneo, in possesso dei requisiti minimi sopra indicati.

L'Impresa è tenuta a presentare entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla data di stipula del contratto, un primo elenco nominativo delle risorse che saranno impegnate nei servizi di supporto specialistico e di formazione, da rendere immediatamente operative e che riporti per ogni componente:

- l'indicazione del tipo di rapporto di lavoro instaurato con la Società;
- la figura professionale a cui appartengono;
- il curriculum vitae.

Le stesse informazioni, senza il CV, dovranno essere fornite per tutte le altre eventuali risorse, impegnate nei servizi.

Tale elenco, utile ai fini dell'accreditamento ai sistemi della Committente, dovrà essere integrato, in corso di esecuzione della fornitura, per l'inserimento di ulteriori risorse o per variazioni nella composizione del team. La Committente si riserva la facoltà di richiedere, in qualsiasi momento la verifica dei requisiti tecnici delle risorse. Eventuali inadempimenti comporteranno l'applicazione delle sanzioni indicate nel contratto.

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. 4.2) 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 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..

Resta inteso che i profili professionali dovranno essere in linea con quanto prescritto dal presente capitolato e l'impegno stimato potrà essere erogato in funzione delle esigenze di Sogei, nel rispetto del massimale specificato.

4. 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 Responsabile della Fornitura garantisce la gestione operativa del contratto dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile Sogei. Tale risorsa svolgerà il ruolo di interfaccia unica verso il responsabile Sogei, sarà coinvolta nelle attività richieste dall'affidamento ed avrà il compito di garantire:

- il coordinamento delle attività svolte dal personale dell'Impresa;
- il rispetto degli standard forniti da SOGEI;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti;
- il controllo di progetto con particolare riferimento alla rilevazione dei rischi, alla conseguente proposta di azioni di recovery, alla verifica dei risultati ed alla attività di reporting;
- il coordinamento delle attività nelle fasi di manutenzione.

Allo scopo, il Responsabile della Fornitura dell'Impresa dovrà assicurare le seguenti attività:

- verifica preventiva, da effettuarsi con il responsabile Sogei, dell'aderenza agli standard forniti da Sogei stessa;



- partecipazione a riunioni di check ed avanzamento per la valutazione dello stato delle attività del progetto, la valutazione dei potenziali rischi, la formulazione di proposte di soluzioni, l'esame dei risultati;
- verifica del rispetto delle modalità operative definite da Sogei, per fornire assistenza e gestire i problemi anche nel periodo di garanzia.

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.

La Committente si riserva il diritto di richiedere, secondo quando previsto contrattualmente, in caso di inadeguatezza e/o inadempimenti, la sostituzione del Responsabile della Fornitura nominato dall'Impresa. La sostituzione, richiesta per e-mail, dal responsabile della Committente, deve avvenire entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi a quello della richiesta.

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.

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 ai sensi dell'art. 102 D.lgs. n. 50/2016 e secondo le modalità previste nel "Piano di verifica", redatto da Sogei al termine delle attività di consegna, installazione e configurazione (cfr. 3.2), contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura.

Pertanto, le verifiche di conformità verranno effettuate:

- a) con riferimento alle licenze di cui al precedente par. 2.1, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dall'invio della "Nota di consegna" (cfr. par. 3.2), al fine di 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 delle licenze di cui al precedente par. 2.1 – ai fini della fatturazione con cadenza trimestrale posticipata – entro il termine del mese successivo al periodo di riferimento indicato nel "Report di esecuzione" (cfr. par. 3.3). 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 e di formazione di cui al precedente par. 2.1, entro il termine del mese successivo al periodo di riferimento indicato nel "Consuntivo attività" (cfr. par. 3.4.1). 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".

In sede di verifica di conformità, l'Impresa si impegna a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica ed i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione nonché tutte le informazioni di dettaglio necessarie per la presa in carico della fornitura da parte della Committente.



Inoltre, le verifiche di conformità constateranno il rispetto, dei servizi erogati e dei livelli di servizio previsti nel Capitolato tecnico (cfr. 3.3.1).

Nel caso in cui durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi e previsti nel Capitolato Tecnico.

Nel caso in cui durante la verifica venissero riscontrate delle anomalie che secondo la Committente, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà ex novo dal momento in cui la Committente riterrà ripristinate le citate anomalie. In caso di interruzione della verifica per quanto attiene gli indicatori di qualità, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli Indicatori applicabili ai casi riscontrati.

La Committente, nel caso di particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni contrattuali, si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.

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.

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.

5. INDICATORI DI QUALITÀ

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti di seguito.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici.

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore proporrà a Sogei l'utilizzo di uno specifico strumento.

Sogei si riserva la possibilità di valutare l'adeguatezza dello strumento proposto e, laddove non ritenuto adeguato, di richiedere le necessarie modifiche al Fornitore, che sarà tenuto a recepirle. Sino alla condivisione dello strumento di cui sopra tra Sogei e il Fornitore, quest'ultimo si impegna ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Nei successivi paragrafi sono descritti gli indicatori di qualità della fornitura. Ogni indicatore di qualità è descritto, in modo privo di ambiguità, con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui procedere alle misurazioni,
- l'indicatore, i dati elementari da rilevare per la misura,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali conseguenti al non raggiungimento degli obiettivi (azioni correttive, procedure di escalation, penali, ecc.),
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un servizio).

Di seguito sono elencati gli indicatori di qualità scelti per la fornitura, evidenziando l'applicabilità ai servizi contrattuali.

Indicatori di qualità		Azione contrattuale	
		Penale	Verifica conformità
RCPR	RCPR - Ritardo nella consegna	X	X



RLFN	RLFN – Rilievi sulla Fornitura	X	X
TPC	Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento	X	X
TROI	Tempestività di Ripristino dell'Operatività in Esercizio	X	X
RSSS	Rilievi sul Servizio di Supporto Specialistico	X	X

RCPR - RITARDO NELLA CONSEGNA

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Slittamento della consegna finale del prodotto/servizio affidato rispetto a quella concordata nell'ultima pianificazione approvata		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Piano Operativo
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Alla consegna finale
Dati da rilevare	Data di consegna prevista Data di consegna effettiva		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$RCPR = Data_cons_eff - Data_cons_prev$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	RCPR = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale <i>"Mancato rispetto dei termini di consegna/installazione"</i> .		
Eccezioni	Nessuna		

RLFN – RILIEVI SULLA FORNITURA

L'indicatore di qualità conteggia i seguenti tipi di rilievi, che devono essere notificati al Fornitore tramite nota/e:

- rilievi di carattere generale (quali ad esempio: sulla qualità, sulla documentazione prodotta, ecc.);
- rilievi afferenti i servizi oggetto della Fornitura (quali ad esempio: installazione di nuove release, patch, supporto open source, formazione, etc.);
- rilievi per inadempimenti afferenti alle obbligazioni contrattuali non eseguiti nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o definiti nel Piano Operativo;
- rilievi per mancata o inadeguata sostituzione di specialisti addetti alla esecuzione del servizio.



Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti sulla fornitura		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Nota/e di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale “Eccesso di rilievi sulla fornitura” nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	In questo indicatore non sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione dell’indicatore RSSS		

TPC – TEMPESTIVITÀ DELLA PRESA IN CARICO DELLA SEGNALAZIONE DEL MALFUNZIONAMENTO

Per presa in carico si intende il riscontro del Fornitore a fronte della apertura di una segnalazione di malfunzionamento della soluzione.

La misurazione decorre dalla data/ora di apertura della segnalazione effettuata attraverso il canale prestabilito.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Segnalazioni di malfunzionamenti, dipendenti dalla severità attribuita alla segnalazione stessa, prese in carico dal Fornitore entro i tempi stabiliti		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale



Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data e Ora (hh/mm/ss) della effettuazione della segnalazione (Data_assegnaz) • Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della segnalazione (Data_presaincarico) 			
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le segnalazioni effettuate dal Committente nel periodo di riferimento			
Formule	$TPC_Sev1 = Data_presaincarico - Data_assegnaz$ $TPC_Sev2 = Data_presaincarico - Data_assegnaz$ $TPC_Sev3 = Data_presaincarico - Data_assegnaz$			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia		<i>Severità 1</i>	<i>Severità 2</i>	<i>Severità 3</i>
	TPC	≤ 2 ore lavorative	≤ 4 ore lavorative	≤ 8 ore lavorative
Azioni contrattuali	Il non rispetto dei valori di soglia comporterà l'applicazione della penale <i>"Intempestività nella presa in carico del servizio di Manutenzione Correttiva"</i> .			

TROI – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ IN ESERCIZIO

La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino della soluzione in esercizio eseguito durante l'erogazione della fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del software in esercizio a seguito di un malfunzionamento		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>](inizio) • Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (termine) • Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (TRO) 		
Regole di campionamento	Nessuna		



Formula	$TROI = termine - inizio - TRO \text{ (ore, minuti)}$			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia		<i>Categoria 1</i>	<i>Categoria 2</i>	<i>Categoria 3</i>
	TROI	≤ 16 ore lavorative	≤ 24 ore lavorative	≤ 48 ore lavorative
Azioni contrattuali	Il non rispetto dei valori di soglia comporterà l'applicazione della penale <i>"Intempestività nel ripristino del servizio di Manutenzione Correttiva"</i> .			
Eccezioni	Nessuna			

RSSS – RILIEVI SUL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO E DI FORMAZIONE

Ai fini della rilevazione del presente indicatore saranno conteggiati:

- Il mancato rispetto della data di consegna di un prodotto del servizio di Supporto Specialistico e di formazione;
- la mancata approvazione di un prodotto del servizio di Supporto Specialistico e di formazione.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul Servizio di Supporto Specialistico (<i>Nrilievi_Cons</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul Servizio di Supporto Specialistico e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSSS = Nrilievi_SuppSpec$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RSSS ≤ 2		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale <i>"Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Specialistico e di formazione"</i> .		
Eccezioni	Nessuna		