

APPALTO SPECIFICO PER LA FORNITURA DI SOTTOSCRIZIONI AXWAY E
SUPPORTO SPECIALISTICO - ID 2691, NELL'AMBITO DELLO SDAPA ICT ID
2681

ALLEGATO 8 – CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA	3
2. INTRODUZIONE	4
3. DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO	4
4. CONTESTO TECNICO ORGANIZZATIVO	4
5. OGGETTO, DURATA E MANUTENZIONE	6
5.1. Oggetto	6
5.2. Durata	8
6. LUOGO E MODALITA' DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA	8
6.1. Sottoscrizioni	9
6.1.1. Consegna ed installazione delle sottoscrizioni software	9
6.1.2. Servizio di manutenzione software	11
6.2. Servizio di Supporto specialistico a consumo e/o progetto	14
6.3. Responsabile della fornitura	16
7. ESECUZIONE DELL'APPALTO	16
7.1. Pianificazione e Consuntivazione	17
7.2. Verifica di conformità	17
8. PENALI	17

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per acquisizione sottoscrizioni Axway e servizio di supporto specialistico per Sogei – ID 2691, nell'ambito dello SDAPA ICT.

Allegato 8 – Capitolato Tecnico

2 di 17



1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA

GLOSSARIO	
Amministrazione o Committente	Società Generale d'Informatica S.p.A. o Sogei
Consig	La società che, in qualità di stazione appaltante del presente appalto specifico, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato
Impresa o Fornitore	La società affidataria della presente procedura ristretta
Contratto	Il Documento dove sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura
Fornitura	Il complesso dei prodotti software i relativi servizi e le attività descritte nel presente documento tecnico
Malfunctionamento	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 del contratto	La persona individuata da Sogei come interlocutore dell'Impresa per l'esecuzione di tutte le attività contrattuali
Responsabile della Fornitura	La persona individuata dall'Impresa come interlocutore dell'Amministrazione e responsabile di tutte le attività contrattuali
Giorni e Ore	Nella documentazione per giorno e ora si intendono rispettivamente giorno lavorativo e ora lavorativa; l'orario previsto per la fornitura è dalle 8,00 alle 17,00 dal lunedì al venerdì.
ACRONIMI	
AZA	Application To Application
API	Application Programming Interface
BDPA	Banca Dati delle Pubbliche Amministrazioni
IT	Information technology
LUL	Libro unico del lavoro
KPI	Key Performance Indicators
MFT	Managed File Transfer
POE	Proof of Entitlement
RGS	Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato
TERMINOLOGIA	
Accettazione	Validazione dei prodotti finali di fornitura
Approvazione	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
Assistenza	Supporto da parte di risorse professionali messe a disposizione dal fornitore per attività di gestione dell'esercizio e di assistenza agli utenti
Attività	Quota parte di un servizio contrattuale, omogenea per tipologia, alla quale si applica una ben definita modalità di esecuzione
Consegna	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi che finali
Giorno Persona	(gg/pp) Unità di misura dell'impegno nella prestazione di servizi professionali
Difetto	Errore presente sull'applicazione, latente finché non rilevato, la cui rimozione è a carico della manutenzione correttiva
Modalità di esecuzione	Complesso di regole e clausole che regolano la prestazione dei servizi e delle attività oggetto della fornitura

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per acquisizione sottoscrizioni Axway e servizio di supporto specialistico per Sogei – ID 2691, nell'ambito dello SDAPA ICT.

Allegato 8 – Capitolato Tecnico



Tariffa giornaliera

Costo contrattuale in euro per un giorno persona di una data figura professionale

2. INTRODUZIONE

Il presente capitolato è parte integrante della documentazione della presente procedura e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione, per Sogei, di licenze software di prodotti AXWAY in modalità subscription e di servizi di supporto specialistico in modalità a consumo e/o progetto per la soluzione Axway già in uso presso il Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato (RGS).

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

Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i requisiti minimi dell'affidamento.

3. DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO

La soluzione Axway oggi trova applicazione in contesti applicativi legati a servizi pubblici essenziali tramite l'utilizzo delle licenze *Axway Secure Transport* e *Sentinel*. Sussiste pertanto l'esigenza di assicurare le funzionalità di file transfer evoluto e la disponibilità del relativo Supporto Specialistico, in ragione del fatto che i servizi erogati dalla succitata piattaforma costituiscono un servizio infrastrutturale imprescindibile a supporto delle applicazioni della RGS.

Sogei, nell'ambito della continuità dei sistemi gestiti, manifesta quindi l'esigenza di acquisire:

- Licenze software Axway, in modalità subscription:
 - *Core Subscription* (che includono *Axway Secure Trasport* e *Sentinel*);
 - *Subscription Options* (per l'integrazione con dB esterni);
 - *API Gateway*.
- Servizi di Supporto Specialistico (a consumo e/o progetto).

Il tutto come meglio dettagliato al paragrafo 5.1 del presente documento.

4. CONTESTO TECNICO ORGANIZZATIVO

Axway Secure Transport è un Gateway Managed File Transfer (MFT) multi protocollo per la gestione dei flussi dati, scambiati in modalità "Application To Application" (A2A) in maniera sicura, gestita e tracciata. Permette di gestire volumi consistenti negli scambi dei flussi dati sia in termini di dimensioni dei singoli file che di contemporaneità. L'architettura del prodotto ha la possibilità di scalare sia a livello delle componenti di accesso (front end) che delle componenti applicative (back end) a sostegno dei requisiti degli utenti e

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per acquisizione sottoscrizioni Axway e servizio di supporto specialistico per Sogei – ID 2691, nell'ambito dello SDAPA ICT.

Allegato 8 – Capitolato Tecnico



della gestione flussi dati.

La piattaforma Axway adottata dal Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato (RGS) utilizza anche il sistema *Sentinel*; quest'ultimo permette funzionalità di amministrazione centralizzata della soluzione *Secure Transport*, con la possibilità di avere viste anche real-time sui data-flow e sugli eventi gestiti, a supporto di analisi legate a singoli flussi ed al controllo sull'andamento dell'utilizzo del sistema anche da parte di utenti non dell'IT. *Sentinel* consente inoltre di realizzare dashboard per il monitoraggio e la registrazione di eventi globali e indicatori di prestazioni chiave (KPI) di applicazioni e sistemi Axway (ma potenzialmente anche di terze parti) in tempo reale, in un'unica posizione centralizzata

Per il supporto delle applicazioni in uso presso il Dipartimento della RGS, già a partire dal 2014, sono state adottate le soluzioni sopra indicate in ragione della rispondenza ai requisiti tecnici rilevati all'interno dei decreti e delle normative applicabili al contesto della Fatturazione Elettronica verso la PA, nonché per le esigenze di scambio flussi in modalità sicura e con certezza del completamento della transazione, previste nell'ambito dei processi di monitoraggio opere pubbliche e di trasmissione dei bilanci e dei dati contabili degli enti territoriali e dei loro organismi ed enti strumentali e alla Banca dati delle Pubbliche Amministrazioni (BDPA).

Pertanto entrambi i succitati prodotti oltre a rappresentare soluzioni già in uso risultano anche integrati nel contesto tecnologico e nell'infrastruttura del sistema informativo della RGS.

Sia per i progetti in essere che per quelli in ipotesi di sviluppo, risultano imprescindibili le caratteristiche di seguito elencate, tutte possedute dalle soluzioni Axway:

- le funzionalità di sicurezza del trasporto, mediante il supporto di protocolli quali SFTP, FTPS, SSH, HTTPS, e l'auditing dettagliato;
- **l'utilizzo del protocollo pubblico PeSIT indispensabile per gestire con maggiore sicurezza i flussi di dati sensibili scambiati;**
- la gestione di ruoli utente differenziati tra IT e business e le funzionalità di auto-enrollment utenti da parte di "Amministratori delegati" collegati a singoli ambiti applicativi;
- le caratteristiche di alta affidabilità, scalabilità e robustezza dei meccanismi di trasporto;
- la disponibilità di un supporto specialistico, incluso nella licenza delle sottoscrizioni, su territorio italiano con competenze specialistiche sul prodotto e disponibilità di accesso diretto ai laboratori di sviluppo per interventi evolutivi significativi, oltre che di una linea H24 7x7 per analisi e diagnosi di anomalie e problematiche intervenute sugli ambienti di esercizio;
- la disponibilità nativa di API per l'integrazione con le applicazioni e le capacità di content-based routing.

In ragione di quanto indicato, Sogei, al fine di assicurare la continuità dei sistemi gestiti, ha l'esigenza di acquisire licenze software in modalità subscription della soluzione di file transfer Axway e, in aggiunta, il servizio di Supporto Specialistico (a consumo e/o progetto) erogato, quest'ultimo, esclusivamente su richiesta.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per acquisizione sottoscrizioni Axway e servizio di supporto specialistico per Sogei – ID 2691, nell'ambito dello SDAPA ICT.

Allegato 8 – Capitolato Tecnico



La modalità subscription scelta da Sogei consente di gestire migrazioni o upgrade di versione del prodotto, infatti:

- la singola licenza (subscription) è installabile illimitatamente sui diversi ambienti in uso. Permette il trasferimento di un numero massimo di file mensili, secondo una soglia stabilita contrattualmente e valevole per la totalità delle installazioni effettuate;
- l'installazione avverrà presso gli ambienti e sulle piattaforme Sogei (c.a. installazione "on-premise"). Potenzialmente l'installazione può essere effettuata anche in ambiente Cloud (su provider certificati dalla Pubblica Amministrazione), garantendo un maggiore livello di flessibilità operativo;
- consente di utilizzare specifiche Application Programming Interface (API) per la gestione delle interfacce con i vari contesti applicativi e con il massimo livello di certificazione in termini di sicurezza.

5. OGGETTO, DURATA E MANUTENZIONE

5.1. Oggetto

Il presente appalto specifico riguarda l'acquisizione dei prodotti/servizi di seguito riportati e riassunti nella successiva tabella riepilogativa (*Tabella 1*). In particolare sono richiesti:

- I. **licenze Axway in modalità subscription**, a canone annuale, il cui perimetro è così definito:
 - a. **Core Subscription** che possa garantire, complessivamente, il trasferimento di n. 500.000 file/mese e che includa, tra l'altro:
 - o Secure Transport;
 - o Sentinel.
 - b. **Subscription Options** per l'integrazione con dB esterni (quali Microsoft SQL Server, Postgre SQL, oppure Oracle Database);
 - c. **API Gateway** che possano garantire 1.000.000 di apicall/mese, per l'integrazione della soluzione Axway con le applicazioni in uso.

Con riferimento alle Subscription Axway si precisa che:

- le stesse devono essere installabili illimitatamente sia negli ambienti di produzione che di collaudo;
- relativamente ai soli ambienti di collaudo, l'uso delle sottoscrizioni Axway non concorre ad erodere la sopra indicata soglia di n. 500.000 file trasferibili/mese;

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per acquisizione sottoscrizioni Axway e servizio di supporto specialistico per Sogei – ID 2691, nell'ambito dello SDAPA ICT.

Allegato 8 – Capitolato Tecnico



- con l'acquisto delle sottoscrizioni il c.d. flow manager (ovvero il servizio che permette di tracciare i flussi dei file) è incluso in quanto viene ereditato dal precedente contratto, e messo a disposizione direttamente da Axway;
- con l'acquisto delle sottoscrizioni Axway, è incluso un servizio di manutenzione software come meglio descritto al par. 6.1.2.

II. Servizio di supporto specialistico (a consumo e/o progetto):

il servizio di supporto specialistico (a consumo e/o progetto) erogato esclusivamente su richiesta di Sogei è finalizzato ad assicurare la continua evoluzione delle caratteristiche prestazionali e di sicurezza della piattaforma Axway. Il servizio consiste nella messa a disposizione di professionalità con competenza altamente specialistica e certificata sulla tecnologia Axway. Tale personale deve avere la possibilità di accesso diretto alle banche dati sui prodotti, alla documentazione e ai gruppi operativi impegnati nello sviluppo e supporto worldwide delle soluzioni Axway. Questo al fine di poter rispondere prontamente ad esigenze di interventi correttivi ad alta criticità, collegati a richieste dell'Amministrazione e/o variazioni delle prescrizioni normative di riferimento.

In particolare:

- a) **nella modalità a consumo**, Sogei, in corso di esecuzione contrattuale, potrà richiedere specialisti secondo una metrica a gg/pp (consuntivati secondo l'effettivo impiego), da utilizzare entro il massimale di cui alla voce "**servizio di supporto specialistico (a consumo e/o progetto)**" della successiva tabella riepilogativa (Tabella 1), per singole attività specifiche (ad es. instaurazione nuovo flusso dati, configurazioni specifiche, installazione service pack, etc);
- b) **nella modalità a progetto**, la Committente, in corso di esecuzione contrattuale, potrà richiedere l'esecuzione di un progetto per integrazione e/o personalizzazione nei sistemi informativi di Sogei della piattaforma Axway, secondo una metrica a gg/pp, necessari alla realizzazione di un intero progetto, che la Committente potrà utilizzare entro il massimale di cui alla voce "**servizio di supporto specialistico (a consumo e/o progetto)**" della successiva tabella riepilogativa (Tabella 1).

Si precisa che:

- il servizio di supporto specialistico (a consumo e/o progetto) - proprio perché erogato esclusivamente su richiesta - potrà essere acquistato anche in misura inferiore rispetto al n. di gg/pp complessivi stimati (230);
- gli interventi di supporto specialistico possono essere effettuati da remoto (secondo le modalità di accesso ai sistemi riportate nel par. 6.2), ovvero, a seconda delle necessità,

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per acquisizione sottoscrizioni Axway e servizio di supporto specialistico per Sogei – ID 2691, nell'ambito dello SDAPA ICT.

Allegato 8 – Capitolato Tecnico

7 di 17



mediante giornate di presenza on-site, presso il sito indicato al successivo par. 6 .

La tipologia delle sottoscrizioni Axway richieste, i diritti inclusi nelle stesse, le quantità relative al numero di file trasferiti/apicali mese, ed il numero massimo di gg/pp previsti per il servizio di supporto specialistico (a consumo e/o progetto), il tutto per 36 mesi di durata contrattuale, sono riportate nella successiva tabella riepilogativa:

Subscription Axway	Quantità richiesta mensile/sottoscrizione richiesta	File trasferiti/apicali mese
<i>Prodotto richiesto</i>		
Core Subscription - 1000 file "Transfer mensili" <u>Diritti inclusi nella Core Subscription:</u> - Secure Transport; - Sentinel; - Support for all available Protocols; - Unlimited Edge Instances; - Unlimited Production Environments; - Unlimited Non-Production Environments; - Unlimited Disaster Recovery (DR) Environments.	500	500.000
Subscription Options (per integrazione con dB esterni) Enterprise Clustering with either external Microsoft SQL Server, Postgre SQL, or Oracle Database	SI	N.A.
API Gateway (1M di apicali/mese)	N.A.	1.000.000

Servizio di Supporto Specialistico Axway	gg/pp complessivi massimi
Supporto specialistico Axway (a consumo e/o progetto)	230

Tabella 1

5.2. Durata

La durata contrattuale prevista è di 36 mesi.

Il supporto specialistico (a consumo e/o progetto) potrà essere richiesto e quindi erogato dal fornitore nell'arco della durata contrattuale di cui sopra.

6. LUOGO E MODALITA' DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA

Le attività correlate alla Fornitura avranno luogo presso il CED di Sogei di via Mario Carucci 99, Roma.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per acquisizione sottoscrizioni Axway e servizio di supporto specialistico per Sogei – ID 2691, nell'ambito dello SDAPA ICT.

Allegato 8 – Capitolato Tecnico



Resta inteso che potranno essere indicate, anche successivamente alla stipula del contratto, altre sedi dell'Amministrazione e/o di Sogei nella città di Roma. Tutti i beni/servizi oggetto della Fornitura, dovranno essere erogati nei giorni feriali e nei normali orari lavorativi della Amministrazione/Sogei, ovvero, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

6.1. Sottoscrizioni

Le sottoscrizioni di cui al precedente par. 5.1, p.to I lett. a), b) e c), dovranno essere disponibili, improrogabilmente, **entro 10 (dieci) giorni** lavorativi a decorrere dalla data di stipula del contratto, il tutto come meglio dettagliato al successivo paragrafo.

Verificata la disponibilità, il Fornitore produrrà un documento recante la dichiarazione di rispondenza del prodotto fornito alle specifiche di cui al presente Capitolato Tecnico.

6.1.1. Consegna ed installazione delle sottoscrizioni software

Nell'ambito della fruizione delle sottoscrizioni e delle eventuali bug fix e nuove release dei Prodotti *Core Subscription*, *Subscription Options* e *API Gateway* le stesse dovranno essere consegnate ed installate come di seguito descritto.

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente il fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, contenente il dettaglio delle licenze acquisite, le indicazioni del produttore sulle licenze, il nome commerciale, le relative quantità, la versione, la tipologia, gli importi economici di ognuna, 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 di tutte le sottoscrizioni previste alla tabella 1 del par. 5.1 dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta **ConsegnaSW@sogei.it**.

La ricezione della e-mail, alla succitata casella, 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.

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, 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 email inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi direttamente 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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per acquisizione sottoscrizioni Axway e servizio di supporto specialistico per Sogei – ID 2691, nell'ambito dello SDAPA ICT.

Allegato 8 – Capitolato Tecnico



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 e-mail 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 e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla mail dovranno risultare almeno 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 **un esempio di tracciato record** a cui l'impresa dovrà fare riferimento per la compilazione del documento indicato sopra, il template verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato al momento della stipula.

Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Quantità	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part number
...

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, nel caso in cui uno o più dei prodotti relativi alle licenze software 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.

Si precisa inoltre che il Fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico.

Il Fornitore consegnerà alla Committente, ai fini della sua approvazione, entro 15 (quindici) giorni

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per acquisizione sottoscrizioni Axway e servizio di supporto specialistico per Sogei – ID 2691, nell'ambito dello SDAPA ICT.

Allegato 8 – Capitolato Tecnico



lavorativi a decorrere dalla data di stipula del contratto anche il *Piano operativo/di collaudo* contenente una proposta relativa ai termini per l'installazione, l'attivazione, la configurazione della fornitura e la verifica di conformità, nel rispetto di quanto previsto nel contratto.

Ultimate le operazioni di installazione, l'Impresa dovrà consegnare alla Committente un "Rapporto di Fine Installazione" recante le indicazioni che identificano il prodotto **ad esempio**: tipo, part number (se disponibile) e modalità di licensing dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico e le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

6.1.2. Servizio di manutenzione software

Con l'acquisto delle licenze Axway, di cui al precedente paragrafo 5.1, p.to I lett. a), b) e c), deve essere garantito un servizio di manutenzione software che deve assicurare:

- a) l'accesso ad una linea di comunicazione diretta di supporto H24, 7X7;
- b) la fornitura, entro 15 giorni lavorativi dalla data della loro immissione sul mercato, delle nuove release e degli aggiornamenti relativi alle licenze software;
- c) la correzione dei malfunzionamenti e/o delle anomalie riscontrati sui prodotti, secondo i livelli di servizio stabiliti e riportati nel presente paragrafo.

Più nel dettaglio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il servizio deve comprendere:

- consegna delle migliorie e correttive dei prodotti, di ogni nuovo update fatta salva la facoltà per la Committente di continuare ad usare le versioni precedenti in essere;
- il ricorso a specialisti di secondo livello per la gestione, da remoto, delle escalation dei malfunzionamenti c.d. "incident management";
- possibilità di accesso diretto alle banche dati del produttore del software per i download di upgrade, patch e documenti.

Il servizio di manutenzione software dovrà essere erogato con le seguenti modalità:

- le comunicazioni e le richieste di manutenzione che Sogei vorrà inoltrare (tramite portale web, indirizzo e-mail e/o numero verde) dovranno essere confermate dall'Impresa via e-mail o via web con attestazione della "presa in carico" dell'intervento. Più nello specifico, ad ogni segnalazione dovrà essere associato un numero identificativo da cui sia chiaramente evincibile l'orario di invio della segnalazione stessa, che l'Impresa comunicherà a Sogei. Si precisa che i termini per la risoluzione temporanea, così come per la risoluzione definitiva, dei malfunzionamenti e/o delle anomalie, decorrono tutti, dalla data/ora di invio della segnalazione (c.d. "presa in carico")

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per acquisizione sottoscrizioni Axway e servizio di supporto specialistico per Sogei – ID 2691, nell'ambito dello SDAPA ICT.

Allegato 8 – Capitolato Tecnico



dell'intervento);

- ove, per la risoluzione dei malfunzionamenti, fosse necessario l'intervento di risorse presso i locali dove sono installati i prodotti, tale accesso dovrà essere effettuato durante il normale orario di lavoro di riferimento per l'erogazione del servizio (cfr. par. 6), a meno di diversa richiesta di Sogei e/o della RGS, previo accordo e nel totale rispetto delle norme di sicurezza ed operative.

L'Impresa dovrà mettere a disposizione personale specializzato sui prodotti, con conoscenza della lingua italiana, alla quale Sogei potrà rivolgersi, senza nessun limite sul numero delle chiamate, per la risoluzione dei malfunzionamenti e/o delle anomalie.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, l'Impresa 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 le tempistiche descritte nella seguente **Tabella 2**, pena l'applicazione delle penali stabilite.

Gravità malfunzionamento	Tempo di presa in carico del malfunzionamento	Tempo di risoluzione temporanea (workaround)	Tempo di risoluzione definitiva
Livello di gravità 1 (emergenza) Alta	4 ore lavorative a decorrere dalla data/ora di invio della segnalazione del malfunzionamento.	L'impresa si impegna ad attuare ogni misura necessaria e possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro 2 (due) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della segnalazione del malfunzionamento.	L'impresa si impegna ad attuare ogni misura necessaria e possibile per risolvere il problema entro 10 (dieci) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della segnalazione del malfunzionamento.
Livello di gravità 2 (urgenza) Media	4 ore lavorative a decorrere dalla data/ora di invio della segnalazione del malfunzionamento.	L'impresa si impegna ad attuare ogni misura necessaria e possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro 3 (tre) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della segnalazione del malfunzionamento.	L'impresa si impegna ad attuare ogni misura necessaria e possibile per risolvere il problema entro 15 (quindici) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della segnalazione del malfunzionamento.
Livello di gravità 3 (non urgenza) Bassa	4 ore lavorative a decorrere dalla data/ora di invio della segnalazione del malfunzionamento.	L'impresa si impegna ad attuare ogni misura necessaria e possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro 4 (quattro) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della segnalazione del malfunzionamento.	L'impresa si impegna ad attuare ogni misura necessaria e possibile per risolvere il problema entro 20 (venti) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della segnalazione del malfunzionamento.

Tabella 2 - Livelli di servizio (SLA) per il servizio di manutenzione software

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per acquisizione sottoscrizioni Axway e servizio di supporto specialistico per Sogei – ID 2691, nell'ambito dello SDAPA ICT.

Allegato 8 – Capitolato Tecnico



L'Impresa prende atto che ai fini della individuazione della tipologia di gravità di malfunzionamento in essere, faranno fede le seguenti definizioni:

- **Alta:** la soluzione software adottata risulta bloccata o totalmente non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" e/o interessa un numero significativo di utenti;
- **Media:** un prodotto della soluzione software adottata, utilizzato per un'attività "business critical" non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata;
- **Bassa:** un prodotto della soluzione software non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che, per la risoluzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati, limitatamente alla sola ipotesi di gravità malfunzionamento Alta, sia necessario un tempo superiore a quello indicato in **Tabella 2**, le parti concorderanno per iscritto il nuovo termine per la risoluzione del malfunzionamento.

Ove la soluzione del malfunzionamento non intervenga entro i termini di cui sopra, e la fornitura di cui al paragrafo 6.1.2 lett. b), non intervenga nel termine indicato nel medesimo paragrafo, ovvero entro 15 giorni (lavorativi) dalla data di immissione sul mercato, la Sogei applicherà le penali previste nel Contratto.

A seguito della segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, l'impresa si impegna nella risoluzione definitiva attuando ogni misura necessaria e possibile per risolvere il problema al fine di garantire il completo e perfetto ripristino di tutte le funzionalità operative della soluzione Axway. Solo qualora contingenze tecniche lo impediscano, ai fini del rispetto dei precedenti termini, per la risoluzione temporanea è ammessa anche una fix momentanea, un bypass o una circumvention, purché seguita dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

Per ogni intervento di manutenzione, sia nel caso di risoluzione definitiva che temporanea, dovrà essere consegnata a Sogei una "Nota di risoluzione", redatta in formato cartaceo od elettronico da un incaricato dell'Impresa, nella quale indicare almeno: l'ora/data di avvenuta segnalazione, l'ora/data dell'intervento e quello della risoluzione, nonché il dettaglio delle prestazioni effettuate.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini temporali sono da intendersi lavorative le ore dalle 09.00 alle 17.00, dei giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione del sabato, della domenica e delle altre festività nazionali.

Il Responsabile della Fornitura (cfr. par. 6.3), inoltre, è tenuto a produrre, mensilmente, il documento chiamato "**Dichiarazione degli interventi resi**", contenente tutti gli interventi eseguiti nel corso di tale

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per acquisizione sottoscrizioni Axway e servizio di supporto specialistico per Sogei – ID 2691, nell'ambito dello SDAPA ICT.

Allegato 8 – Capitolato Tecnico



periodo temporale, evidenziando chiaramente quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti, da validare per accettazione da parte del Responsabile del Contratto. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il suddetto documento dovrà indicare:

- il mese di riferimento, le date ed il luogo di svolgimento delle attività;
- la descrizione dei problemi riscontrati;
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati;
- la titolarità delle licenze software rilasciate;
- il tipo e la versione dei prodotti software forniti;
- la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche indicate nel Capitolato tecnico e/o alle specifiche di funzionamento attese;
- le articolazioni delle prove proposte per la verifica di conformità;
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- la data/ora di apertura delle segnalazioni e le tempistiche di intervento conseguite per la risoluzione temporanea e la risoluzione definitiva della/e problematica/che, ed il rispetto o meno, di tutti gli SLA previsti;
- ogni altro utile significativo dettaglio degli interventi effettuati, quale, ad esempio, indicazione della installazione e/o applicazione di nuove release/aggiornamenti software
- consuntivo attività per servizi di supporto specialistico a consumo / a progetto.

6.2. Servizio di Supporto specialistico a consumo e/o progetto

I servizi di supporto specialistico dovranno essere erogati su richiesta scritta (tramite e-mail) del Responsabile del Contratto, entro:

- 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta della Committente, per il servizio di Supporto specialistico a consumo;
- 5 giorni lavorativi, dalla approvazione da parte del Responsabile del Contratto, della proposta scritta per la realizzazione del progetto avanzata dal Fornitore, per il servizio di Supporto specialistico a progetto.

A tal proposito le giornate di supporto specialistico a consumo e/o progetto saranno pianificate preventivamente, di concerto tra il Responsabile del Contratto ed il Responsabile della Fornitura, fatti salvi i casi di maggior urgenza legati ad esigenze di continuità dei servizi attivi. In relazione al piano concordato l'Impresa si impegna a garantire, nei giorni e nei luoghi/ sedi previsti, la presenza delle risorse richieste.

Più precisamente:

- **nella modalità a consumo** le giornate di supporto specialistico saranno preventivamente pianificate di concerto tra il Responsabile del Contratto ed il Responsabile della Fornitura, fatti

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per acquisizione sottoscrizioni Axway e servizio di supporto specialistico per Sogei – ID 2691, nell'ambito dello SDAPA ICT.

Allegato 8 – Capitolato Tecnico



salvi i casi di maggior urgenza legati ad esigenze di continuità dei servizi attivi. In relazione al piano concordato l'Impresa si impegna a garantire, nei giorni previsti la presenza delle risorse richieste. Mensilmente il Responsabile della Fornitura predisporrà un **"consuntivo attività per servizi di supporto specialistico a consumo"** in apposita voce nell'ambito del documento **"Dichiarazione degli interventi resi"** di cui al precedente par. 6.1.2, dichiarando l'impegno, in termini di giorni persona, effettivamente erogati, nel periodo di riferimento, e la puntuale descrizione di quanto realmente svolto. Tale consuntivo dovrà essere validato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto, ed allegato alla fatturazione.

- **nella modalità a progetto**, Sogei, in corso di esecuzione contrattuale, potrà richiedere l'esecuzione di un progetto per integrazione e/o personalizzazione nei sistemi informativi di Sogei della piattaforma Axway. Il Fornitore entro il termine di 5 giorni lavorativi, fornirà al Responsabile del Contratto una proposta scritta per la realizzazione del progetto contenente almeno: i) la pianificazione e la puntuale descrizione delle attività previste per la realizzazione del progetto ii); la quantificazione dell'effort necessario alla realizzazione del progetto secondo una metrica a gg/pp; iii) ogni ulteriore dettaglio ritenuto utile dalla Committente e/o dal Fornitore. Ad approvazione da parte del Responsabile del Contratto della proposta avanzata, l'Impresa si impegna a garantire, per tutti i giorni previsti dal progetto la disponibilità delle risorse richieste e necessarie alla realizzazione dello stesso. Al termine della realizzazione, il Responsabile della Fornitura predisporrà un **"consuntivo attività per servizi di supporto specialistico a progetto"**, sulla base dell'impegno dichiarato e accettato, in termini di giorni persona effettivamente erogati, e la descrizione di quanto realmente svolto, da inserire nel documento **"Dichiarazione degli interventi resi"** di cui al precedente par. 6.1.2. Tale consuntivo dovrà essere validato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto, ed allegato alla fatturazione.

Gli interventi delle risorse specialistiche per le attività di cui al paragrafo 5.1 p.to II lettera a) e b) e al par. 6.1.2 vengono effettuati da remoto, oppure, a seconda delle necessità, mediante giornate di presenza on-site (in quest'ultimo caso nella fascia oraria dalle 09.00 alle 17.00, dei giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione del sabato, della domenica e delle altre festività nazionali). Le modalità di accesso ai sistemi SOGEI vengono effettuate attraverso l'applicazione Virtualcomputing@sogei.it.

Il fornitore dovrà preventivamente richiedere una utenza per l'applicazione <https://portalefornitori.sogei.it/> fornendo la documentazione richiesta (Documento identità, LUL, ...). Attraverso il portale indicato il fornitore può richiedere l'accreditamento delle risorse specialistiche, fornendo la documentazione richiesta per la risorsa tra cui la lettera di Amministratore di Sistema (AdS) che permette di operare sui server.

Alla risorsa specialistica (dotata di lettera di AdS) verrà fornita un'utenza e attraverso l'app Virtualcomputing può accedere in SSH sui server dell'infrastruttura per svolgere le sue attività.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per acquisizione sottoscrizioni Axway e servizio di supporto specialistico per Sogei – ID 2691, nell'ambito dello SDAPA ICT.

Allegato 8 – Capitolato Tecnico

15 di 17



Non è previsto un limite per le risorse specialistiche accreditabili sui sistemi SOGEI.

6.3. Responsabile della fornitura

L'Impresa comunicherà all'Amministrazione il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della Fornitura** (o Responsabile della Società per le attività contrattuali). In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico di Sogei.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

La presenza e l'attività di tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di **3 giorni lavorativi**.

Il Responsabile della fornitura non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà in particolare:

- predisporre ed aggiornare il Piano operativo/di collaudo;
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie temporali previste;
- farsi carico della soluzione dei problemi tecnici e/o di eventuale non disponibilità della Sottoscrizione che dovessero verificarsi nel corso della durata contrattuale.

L'Impresa dovrà comunicare, contestualmente alla consegna dei documenti per la stipula il nominativo e i riferimenti (numero di recapito telefonico e l'indirizzo e-mail) attraverso i quali contattare il **Responsabile della Fornitura** dell'Impresa, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal Capitolato tecnico e dal Contratto medesimo, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della Fornitura affinché Sogei, nella persona del proprio **Responsabile del Contratto**, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi descritti al paragrafo 5.1.

Sempre contestualmente alla presentazione dei documenti per la stipula, l'Impresa dovrà inoltre comunicare il portale web, l'indirizzo e-mail e/o numero verde, a cui far pervenire le comunicazioni ed inviare le richieste per la correzione dei malfunzionamenti e/o delle anomalie riscontrate sui prodotti.

7. ESECUZIONE DELL'APPALTO

Al Fornitore è richiesto 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per acquisizione sottoscrizioni Axway e servizio di supporto specialistico per Sogei – ID 2691, nell'ambito dello SDAPA ICT.

Allegato 8 – Capitolato Tecnico



Il corrispettivo complessivo offerto dall'Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione dell'appalto. Tale corrispettivo non potrà subire aumenti neanche al variare della pianificazione effettiva rispetto a quanto inizialmente previsto.

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

L'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.

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.

7.1. Pianificazione e Consuntivazione

Il Fornitore si impegna a ottenere dalla Committente il rilascio del certificato della regolare esecuzione delle prestazioni prima di emettere la relativa fattura (che sarà associata alla regolare esecuzione attraverso appositi codici identificativi, da concordare).

7.2. Verifica di conformità

Le prestazioni oggetto del Contratto, saranno sottoposte a Verifica di conformità da parte della Committente al fine di riscontrare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi Allegati. Per la disciplina di tali verifiche si rinvia allo schema di Contratto.

8. PENALI

Sogei procederà all'applicazione delle penali, in tutti i casi e secondo le modalità previste all'art. 12 – PENALI dello Schema di Contratto Condizioni Speciali.