

**CAPITOLATO TECNICO**

**APPALTO SPECIFICO PER LA SOLUZIONE USU LICENSE MANAGEMENT (SMARTTRACK) IN MODALITÀ DI EROGAZIONE ON CLOUD DI TIPO SAAS PER SOGEI (ID 2752) NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI (ID 2681)**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**



## INDICE

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1 DEFINIZIONI.....	3
1.2 LINGUA.....	4
1.3 RISERVATEZZA.....	4
1.4 NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....	5
1.5 QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI.....	5
<b>2. DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE E DEI SERVIZI .....</b>	<b>7</b>
2.1 OGGETTO .....	7
2.2 UTILIZZO DELLA SOLUZIONE USU LICENSE MANAGEMENT (SMARTTRACK) IN MODALITÀ ON CLOUD DI TIPO SAAS. ....	7
2.3 CONDUZIONE DEL SISTEMA.....	10
2.4 ASSISTENZA E MANUTENZIONE .....	12
2.5 FORMAZIONE UTENTI ON DEMAND .....	13
2.6 SUPPORTO SPECIALISTICO A CONSUMO .....	14
2.6.1 Figure Professionali.....	15
2.7 SUPPORTO MIGRAZIONE AD ALTRO SISTEMA (OPZIONALE) .....	16
<b>3. GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>18</b>
3.1 LUOGO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	18
3.2 RESPONSABILE DELLA FORNITURA .....	18
3.3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE.....	18
3.4 STRUMENTI E REPORTISTICA .....	19
3.5 VERIFICA DI CONFORMITÀ .....	19



## 1. PREMESSA

Il presente documento definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per consentire a Sogei S.p.A. l'utilizzo della soluzione USU License Management (SmartTrack) per le attività di verifica della conformità del software.

La presente procedura è volta all'acquisizione della soluzione quale servizio *"on cloud di tipo SaaS"* e comprensiva di ulteriori servizi ad essa connessi, volti a garantire tutte le attività consulenziali e progettuali necessarie per l'uso ottimale della soluzione stessa, come specificato nel seguito.

Le prescrizioni del presente Capitolato Tecnico rappresentano i requisiti minimi della soluzione: il mancato rispetto in fase di esecuzione rappresenta un inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni previste dal Contratto.

Si precisa che tutti i termini previsti dal presente documento sono da intendersi *"solari"*, ove non diversamente stabilito.

Per l'espletamento della presente procedura non è previsto l'utilizzo di fondi del PNRR.

L'acquisizione dei servizi oggetto della presente procedura non è inclusa nel perimetro di sicurezza nazionale cibernetica (PSNC).

### 1.1 DEFINIZIONI

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

- **ACN:** Agenzia per la Cyber Sicurezza Nazionale, Autorità nazionale per la Cyber Sicurezza a tutela degli interessi nazionali nel campo della sicurezza e resilienza cibernetiche. Garantisce l'implementazione della Strategia Nazionale di Cyber Sicurezza adottata dalla Presidenza del Consiglio. Il **Cloud Marketplace ACN**, precedentemente gestito da AgID, è la piattaforma che espone i servizi e le infrastrutture qualificate da ACN stessa secondo quanto disposto nel Decreto direttoriale prot. N. 29 del 02/01/2023, come modificato dal Decreto prot. N. 20610 in data 28/07/2023. All'interno del Cloud Marketplace ACN è possibile visualizzare la scheda tecnica del **servizio Cloud** alle cui disposizioni sono soggetti i servizi oggetto della presente iniziativa;
- **AgID:** Agenzia per l'Italia Digitale, l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio, alle cui disposizioni erano soggetti i servizi oggetto della presente Fornitura prima di andare a confluire in ACN;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento, che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la soluzione e i servizi richiesti;
- **Catalogo dei servizi Cloud per la P.A.:** registro dei servizi Cloud qualificati ai sensi delle circolari AgID n.2 e n.3 del 9 aprile 2018;
- **Codice:** il D.Lgs. 36/2023;
- **Committente o Sogei:** la Sogei S.p.A., committente e beneficiaria della soluzione e dei servizi richiesti;
- **Consip:** Consip S.p.A., che, in qualità di stazione appaltante, affida la soluzione e i



- servizi richiesti, 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 il fornitore;
  - **CSP: Cloud Service Provider**, ovvero fornitore di servizi erogati in modalità Cloud;
  - **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 avvio delle attività:** data a partire dalla quale hanno inizio le attività contrattuali, che, se non diversamente concordata fra Committente e Impresa, coincide con la Data di Stipula;
  - **Data di accettazione:** data in cui Sogei accetta l'erogazione di uno specifico servizio, in seguito alla verifica di conformità dei prodotti del medesimo servizio o nelle modalità specifiche del singolo servizio;
  - **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;
  - **Malfunctionamento:** qualsiasi anomalia funzionale del prodotto software, comprese le personalizzazioni, le procedure e i report prodotti ad hoc per la presente Fornitura, e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
  - **PNRR:** Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza;
  - **PNSC:** Perimetro di Sicurezza Nazionale Cibernetica;
  - **Prodotto o Soluzione:** USU License Management (SmartTrack);
  - **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
  - **SaaS:** Software as a Service, indica esemplificativamente modello di servizio cloud in cui il gestore del servizio si occupa della predisposizione, configurazione, messa in esercizio e manutenzione dello stesso (utilizzando un'infrastruttura propria o di terzi), lasciando al fruitore il solo ruolo di utilizzatore delle funzionalità offerte;
  - **SLI:** Service Level Indicator, misura quantitativa definita di un determinato aspetto della qualità del servizio;
  - **SLO:** Service Level Objective, un valore o un intervallo di valori di riferimento per un livello di servizio misurato da un indicatore (SLI).

## 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 per il 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.

#### 1.4 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L'esecuzione delle attività oggetto del presente documento nonché del Contratto che verrà stipulato tra le Parti (Committente e Fornitore) sarà regolata, oltre che da quanto disposto nel medesimo e nei suoi allegati:

- a) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36;
- b) dalle norme applicabili ai contratti della pubblica amministrazione;
- c) dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato per quanto non regolato dalle disposizioni sopra richiamate;
- d) dalle circolari n. 2 "Criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA" e n. 3 "Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA".

#### 1.5 QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI

Il servizio SaaS che si intende acquisire deve essere presente nel *Cloud MarketPlace ACN* e deve mantenere i requisiti di permanenza sullo stesso per tutta la durata contrattuale. Sogei ha specificato che verranno gestiti dati ordinari e quindi **è richiesta la qualificazione QC1**.

Si precisa altresì che il servizio SaaS deve essere erogato mediante un'infrastruttura CSP a sua volta qualificata e quindi anch'essa presente nel *Cloud MarketPlace ACN*. Anche il CSP deve garantire la permanenza dei requisiti per tutta la durata contrattuale.

In mancanza di tali qualificazioni non sarà possibile procedere alla stipula del Contratto fino all'acquisizione delle stesse. La mancata stipula del contratto per fatto dell'affidatario dà luogo alla escussione della cauzione definitiva.

Il servizio e le sue modalità di erogazione dovranno pertanto rispettare tutti i requisiti per la qualificazione, organizzativi e specifici, previsti dalle suddette circolari e, laddove ritenuto utile o necessario, ribaditi all'interno delle prescrizioni del presente Capitolato Tecnico.

Si applica quanto previsto dal decreto direttoriale n. 29 del 2 gennaio 2023 e della precedente determina n. 307 del 18 gennaio 2022. Resta inteso che troveranno applicazione, ove possibile, le disposizioni eventualmente introdotte a seguito dell'entrata in vigore del regime ordinario di qualificazione dei servizi cloud, la cui adozione da parte di ACN è prevista entro il 30 giugno 2024.

In particolare, il Fornitore dovrà garantire per tutta la durata del Contratto il rispetto di tutti i **Livelli di Servizio Obiettivo (SLO)** corrispondenti agli **Indicatori di Servizio (SLI)**, siano essi obbligatori, facoltativi o aggiuntivi, dichiarati in fase di qualificazione.

Nel caso di conflitto tra SLO e/o SLI indicati in sede di qualificazione e quelli prescritti nella presente procedura prevarranno quelli a favore del Committente.



**Entrambe le qualificazioni**, del servizio SaaS e dell'infrastruttura tramite la quale verrà erogato, **dovranno essere mantenute e rinnovate per tutta la durata del Contratto**; in caso contrario Sogei avrà facoltà di esercitare la clausola risolutiva secondo le indicazioni fornite nel presente Capitolato e nel Contratto.

Il Fornitore, in ogni caso, dovrà garantire la continuità della prestazione e dei livelli di sicurezza e funzionalità.



## 2. DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE E DEI SERVIZI

### 2.1 OGGETTO

L'oggetto della presente procedura è costituito dai seguenti servizi:

- a) Fruizione della soluzione USU License Management SmartTrack in modalità on cloud di tipo SaaS;
- b) Conduzione del Sistema;
- c) Assistenza e Manutenzione;
- d) Formazione Utenti;
- e) Supporto Specialistico a consumo;
- f) Supporto Migrazione ad altro Sistema (opzionale).

In accordo a quanto previsto dalla Circolare n. 3 del 9 aprile 2018, "Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA", il servizio SaaS erogato nell'ambito del Contratto deve risultare alla data di stipula un servizio SaaS qualificato da AgID (ACN) e pubblicato sul Marketplace Cloud della P.A., erogato mediante un'infrastruttura qualificata da AgID (ACN) come CSP ai sensi di quanto disposto dalla Circolare N. 2 del 9 aprile 2018, "Criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA".

L'Impresa si impegna a mantenere e garantire la qualificazione del servizio e della relativa infrastruttura fino al termine della valenza contrattuale, stabilita in **48 (quarantotto) mesi**, secondo le indicazioni fornite nel Contratto stesso.

Nella fornitura dovrà essere compresa anche la consegna di tutti i manuali e di ogni altra documentazione tecnica idonea per assicurare il pieno e corretto utilizzo della soluzione.

L'Impresa prende atto e accetta che l'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato comporterà la messa a disposizione di output, deliverable, derivanti o funzionali all'erogazione del servizio in favore della Committente.

Saranno a totale carico dell'Impresa, intendendosi ricompresi nei corrispettivi corrisposti, tutti gli oneri relativi alle attività ed agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto contrattuale, ivi compresi gli oneri, appresso descritti a mero titolo indicativo, relativi:

- alle spese di trasporto dei materiali e/o mezzi d'opera occorrenti;
- alle eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto al sopralluogo ed all'esecuzione dei servizi ed i connessi oneri assicurativi;
- allo sgombero dei materiali residui ed alla ottemperanza delle disposizioni vigenti in materia di smaltimento dei rifiuti, se previsto.

### 2.2 UTILIZZO DELLA SOLUZIONE USU LICENSE MANAGEMENT (SMARTTRACK) IN MODALITÀ ON CLOUD DI TIPO SAAS.

Come già sopra specificato, il presente Capitolato Tecnico si riferisce alla fruizione della soluzione USU License Management (SmartTrack) nella modalità di erogazione *"on cloud di tipo SaaS"*.



Il Fornitore dovrà mettere a disposizione della stessa Committente, quale servizio di tipo SaaS, le licenze del prodotto richiesto adeguate a soddisfarne le esigenze, per il periodo specificato nel prosieguo del presente paragrafo.

Le licenze messe a disposizione dovranno garantire la possibilità di impiego di tutte le funzionalità di back-end e di front-end per l'analisi della conformità del software al fine di:

- garantire l'operatività di almeno una ventina di utenti, fra amministratori del sistema e specialisti dell'attività di analisi di conformità;
- supportare le attività di Software License Management su un volume di contratti e di macchine da monitorare che, pur variando di mese in mese a causa della dinamicità dei servizi erogati e dell'evoluzione dei contratti, **può indicativamente essere stimato** in circa 10.000 server, workstation o apparati di rete, 3.300 postazioni di lavoro, 200 produttori, 3.900 prodotti software e 200 contratti;
- garantire il pieno processo di analisi di conformità per i principali contratti software dei vendor presenti nella piattaforma.

La soluzione dovrà consentire l'interfaccia, tramite appositi connettori o tramite funzionalità di caricamento dati da file:

- con i sistemi di discovery in uso presso Sogei, vale a dire BMC ADDM per i server, Microsoft SCCM per le postazioni di lavoro;
- con il sistema di Asset Management in uso presso Sogei, vale a dire Sohara.

Il servizio SaaS dovrà rispettare le **norme vigenti riguardanti la sicurezza e la riservatezza** dei dati. L'Impresa dovrà consegnare alla Committente prima dell'avvio della fornitura del servizio:

- attestazione che il codice applicativo sia stato sviluppato seguendo i principi dello sviluppo sicuro;
- apposita documentazione che specifichi la conformità del sistema agli obblighi e agli adempimenti previsti dalla normativa europea e italiana in materia di protezione dei dati personali;
- comunicazione relativa alla localizzazione dei data center e dell'infrastruttura utilizzata per erogare, anche parzialmente, il servizio e/o all'interno dei quali transitano anche temporaneamente i dati gestiti (ivi compresi i siti di disaster recovery e di backup), specificando quando la localizzazione sia all'interno del territorio nazionale, all'interno della UE o extra UE;
- nel caso di localizzazione extra UE, dichiarazione dell'applicabilità di accordi bilaterali (ad es. Privacy Shield EU-USA, ecc.) volti alla salvaguardia dei dati elaborati, conservati e a vario titolo gestiti per erogare il servizio.

La soluzione dovrà erogarsi in modalità "on cloud di tipo SaaS", a partire dalla data di stipula e si conclude con l'esito positivo della relativa verifica di conformità.

Al fine di rendere disponibile, o verificare la sua corretta e completa disponibilità, il fornitore dovrà eseguire le seguenti attività:





- corretta configurazione della soluzione USU License Management (SmartTrack);
- definizione dei profili e dei ruoli utente e attivazione delle utenze;
- utilizzo dei prodotti SW tramite:
  - o i connettori verso i sistemi di Discovery in uso presso Sogei (BMC ADDM e Microsoft SCCM);
  - o le relative procedure di caricamento;
  - o verifica del funzionamento del caricamento dei dati sui contratti relativi ad acquisizioni o manutenzioni SW tramite:
  - o tracciati file di interfaccia con il sistema Sohara, sistema di Asset Management in uso presso Sogei;
  - o le relative procedure di caricamento;
- corretto funzionamento delle notifiche previste dal processo (es. notifica della prossima scadenza dei contratti censiti);
- corretto funzionamento degli strumenti di monitoraggio specificati nel paragrafo "STRUMENTI E REPORTISTICA".

L'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla Data di stipula del Contratto comunicherà a Sogei, alla casella di posta [ConsegnaSW@sogei.it](mailto:ConsegnaSW@sogei.it), il Piano operativo contenente la pianificazione delle attività sopra elencate, che dovrà terminare entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione del Piano e della relativa Verifica di Conformità.

Al termine delle attività di verifica precedentemente elencate, l'Impresa comunicherà a Sogei, sempre attraverso la casella di posta [ConsegnaSW@sogei.it](mailto:ConsegnaSW@sogei.it), la conclusione delle stesse e, di conseguenza, la disponibilità della fornitura per la Verifica di Conformità.

Entro il termine di 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di conclusione delle attività comunicata in precedenza, i tecnici dell'Impresa e i Referenti Sogei procederanno alla Verifica di Conformità, che consisterà in una verifica tecnico-funzionale dell'ambiente configurato e della soluzione fornita, utilizzando l'elenco delle prove proposte e le eventuali prove aggiuntive reputate necessarie dalla Committente, nonché in una verifica di presenza e completezza della documentazione a corredo.

L'Impresa è tenuta a prestare alla Sogei l'assistenza tecnica per le operazioni di verifica e a mettere a disposizione la documentazione e le informazioni aggiuntive eventualmente necessarie.

La Verifica di Conformità si intende positivamente superata nel caso in cui la soluzione fornita sia congruente con la documentazione fornita, anche in maniera integrata fra di loro, e conformi a quanto richiesto nel Capitolato. Delle operazioni di Verifica di Conformità verrà redatto apposito verbale, la cui data, in caso di esito positivo di tutte le operazioni, verrà considerata quale "Data di Accettazione" per le attività di cui sopra e quindi quale "Data di avvio delle attività" a decorrere dalla quale iniziano i 48 mesi di durata della fornitura, salvo quanto previsto nel successivo paragrafo SUPPORTO ALLA MIGRAZIONE AD ALTRO SISTEMA (opzionale).



Nel caso di esito negativo della Verifica di Conformità, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso da Sogei in sede di verbale di Verifica di Conformità. In tale ipotesi la Verifica di Conformità verrà ripetuta, ferma restando l'applicazione delle penali relative.

Il Fornitore fornirà, inoltre, le informazioni utili per accedere via web al servizio da parte degli utenti Sogei e le loro relative credenziali (utenza e password).

Il Fornitore invierà alla e-mail [ConsegnaSW@sogei.it](mailto:ConsegnaSW@sogei.it), nel corso della durata contrattuale, la disponibilità di tutte le eventuali nuove versioni della soluzione, garantendo al Cliente la possibilità di utilizzare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti. A tale documentazione il Fornitore alleggerà una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della e-mail da parte della Sogei vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Dalla mail dovranno risultare, inoltre, 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 via web al servizio.

Congiuntamente alla disponibilità della soluzione, l'Impresa dovrà mettere a disposizione della Committente i manuali tecnici e le guide d'uso del prodotto e ogni altro materiale di supporto ritenga sia utile al suo corretto utilizzo, ivi compresa la documentazione tecnica di eventuali API e interfacce SOAP/REST comprese all'interno della stessa.

La documentazione potrà essere fornita in formato cartaceo e/o in formato elettronico su supporto fisico e/o tramite download attraverso accesso al relativo link.

Se disponibile, tutta la documentazione dovrà essere fornita in lingua italiana.

**L'Utilizzo della Soluzione** partirà dalla "Data di accettazione" dell'attività sopra descritta, vale a dire dalla data di conclusione con esito positivo della Verifica di Conformità di tale attività, e avrà termine allo scadere di **48 mesi** a partire dalla "Data di avvio delle attività", salvo quanto previsto nel successivo paragrafo **2.7 SUPPORTO MIGRAZIONE AD ALTRO SISTEMA (OPZIONALE)**.

L'Utilizzo della Soluzione **sarà remunerato a canone**, secondo i tempi e le modalità previste dal Contratto.

## **2.3 CONDUZIONE DEL SISTEMA**

Il servizio include tutte le attività necessarie a mantenere disponibile e pienamente operativa la soluzione.

A titolo indicativo e non esaustivo, rientrano in tale servizio le seguenti attività:



- gestione e monitoraggio dell'operatività dell'ambiente predisposto;
- aggiornamento del software di base (sistemi operativi, DB, ecc.);
- gestione delle procedure di backup e recovery del sistema;
- gestione delle procedure e misure di sicurezza;
- aggiornamento della soluzione USU License Management (SmartTrack) all'ultima release rilasciata dal produttore e invio della relativa documentazione;
- installazione delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) del Prodotto che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti e invio della relativa documentazione.

Si precisa che non rientrano nel servizio richiesto al Fornitore attività specifiche di amministrazione della soluzione messa a disposizione della Committente, come schedulazione e monitoraggio della corretta esecuzione delle procedure di caricamento dai sistemi Sogei, gestione delle utenze e relativa profilazione, ecc., che saranno svolte direttamente dal personale Sogei, opportunamente formato sugli aspetti gestionali della soluzione (vedi paragrafo 2.5 *FORMAZIONE UTENTI*).

Nell'ambito di tale servizio il Fornitore dovrà garantire alla Committente la tempestiva disponibilità delle nuove release e degli aggiornamenti della soluzione, dando tempestiva informazione circa cambiamenti e migliorie introdotti e delle relative modalità di funzionamento e fruizione.

In particolare, la fornitura delle nuove release e versioni e degli aggiornamenti della soluzione dovrà avvenire **entro 30 (trenta) giorni** dalla loro immissione sul mercato, comprensiva dell'eventuale documentazione necessaria per usufruire correttamente degli aggiornamenti introdotti.

In caso di interventi per aggiornamenti della soluzione o del SW di base che comportino l'indisponibilità (anche parziale) del servizio, il Fornitore è tenuto a darne comunicazione alla Committente con **almeno 3 (tre) giorni lavorativi di anticipo**, utilizzando i canali di comunicazione definiti per l'Appalto.

Il Fornitore è tenuto a implementare politiche e piani operativi atti a garantire la continuità del servizio (business continuity) e a gestire tempestivamente il ripristino dell'operatività del servizio in seguito a eventi catastrofici o imprevisti (disaster recovery), garantendo che il verificarsi di incidenti di sicurezza oppure gravi disfunzioni del servizio (denial of service) siano prontamente rilevati e gestiti.

In particolare, il Fornitore è tenuto a garantire che l'availability del sistema, ovvero la percentuale di tempo in un dato periodo di riferimento in cui il servizio risulta essere accessibile e usabile, sia per tutto il periodo contrattuale **non inferiore** al Livello di Servizio Obiettivo (SLO) dichiarato in sede di qualificazione del servizio per il relativo Indicatore (SLI1).

In caso di indisponibilità del servizio dovuta a malfunzionamento di una delle sue componenti e ove l'indisponibilità non sia dovuta a operatori terzi (es. gestore della rete), il Fornitore è tenuto a **garantire il ripristino della normale operatività**, comprensivo di eventuale ripristino dei dati, entro il tempo massimo di **8 (otto) ore lavorative** o, se



inferiore, entro il tempo dichiarato dal Fornitore in fase di qualificazione del servizio come Livello di Servizio Obiettivo per l'indicatore **SLI8** (Maximum Time to Service Recovery).

In caso di eventi catastrofici, che comportino il ripristino dell'intero sistema e di tutti i dati su un diverso Data Center, il Fornitore è tenuto a garantire il ripristino della normale operatività entro il tempo massimo di **4 (quattro) settimane** o, se inferiore, entro il tempo dichiarato dal Fornitore in fase di qualificazione del servizio come Livello di Servizio Obiettivo per l'indicatore **SLI12** (Recovery Time Objective).

In caso di tali eventi catastrofici e eventuale ripristino dell'intero sistema su un diverso Data Center, anche il Data Center di destinazione dovrà essere necessariamente un CSP qualificato AgID secondo quanto previsto dalla circolare n. 2 del 9 aprile 2018.

Il servizio di **Conduzione del Sistema** partirà dalla "**Data di avvio delle attività**" e avrà termine allo scadere di **48 (quarantotto) mesi** a partire dalla medesima data.

La Conduzione del Sistema sarà **remunerata a canone**, secondo i tempi e le modalità previste dallo Schema di Contratto.

## **2.4 ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

Il servizio di assistenza e manutenzione richiede un presidio per le richieste di assistenza sull'operatività della soluzione e per la segnalazione di malfunzionamenti relativi alla stessa soluzione e alle personalizzazioni specifiche realizzate per Sogei (procedure di caricamento, elaborazione di specifiche metriche, reportistica, ecc.).

In particolare il Fornitore dovrà garantire la presenza di **personale specializzato** sul Prodotto, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia.

Il presidio dovrà essere operativo e disponibile dal **lunedì** al **venerdì**, dalle **08:00** alle **17:00**, a eccezione dei giorni festivi, o, se più ampio, nell'orario dichiarato dal Fornitore in fase di qualificazione AgID (ACN) del servizio come Livello di Servizio Obiettivo per l'indicatore **SLI2** (Support hours).

Ai fini del presente servizio, l'Impresa dovrà garantire per tutta la durata contrattuale i necessari canali di comunicazione per le richieste di assistenza e/o le segnalazioni di malfunzionamenti, nonché un sistema di gestione delle segnalazioni (issue tracking) che garantisca alla Committente piena visibilità dei processi di presa in carico e stato delle richieste e delle segnalazioni.

I livelli di servizio sono definiti come conseguenza della gravità degli eventuali malfunzionamenti; la scala di misurazione adottata è la seguente:

- **Livello di Severità 1** – Significant Business Impact, cioè un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di features importanti;
- **Livello di Severità 2** – Minor Business Impact, cioè richieste relative a caratteristiche e funzionalità ovvero un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative, in assenza di workaround.



La Committente comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti, nonché il livello di severità, mediante telefonata o email ai recapiti che le verranno comunicati o tramite opportune funzionalità del sistema di issue tracking messo a disposizione dall'Impresa, fermo restando che tutte le segnalazioni dovranno poter essere tracciate in tale sistema, quale che sia stato il canale iniziale di comunicazione.

Ricevuta la segnalazione di cui sopra, l'Impresa si obbliga a prendere in carico il problema, comunicando via mail all'utente che ha effettuato la segnalazione il relativo numero di ticket, entro i termini di seguito riportati:

- **Livello di Severità 1:** entro 4 (quattro) ore lavorative dalla segnalazione;
- **Livello di Severità 2:** entro 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione.

Una volta preso in carico, il problema dovrà essere risolto attraverso tutte le tecniche possibili (patch, fix temporanee, individuazione workaround, etc.) nei termini previsti e riportati nel seguito.

La messa a disposizione della risoluzione del problema segnalato dovrà essere notificata anticipatamente per concordarne le modalità di rilascio.

I tempi per il ripristino del corretto funzionamento della soluzione dovranno rispettare i seguenti termini perentori:

- **Livello di Severità 1:** risoluzione nel 96% dei casi, consuntivati su base trimestrale, entro 3 (tre) giorni solari dall'apertura della chiamata; nel restante 4% entro 5 (cinque) giorni solari;
- **Livello di Severità 2:** risoluzione nel 96% dei casi, consuntivati su base trimestrale, entro 6 (sei) giorni solari dall'apertura della chiamata; nel restante 4% entro 8 (otto) giorni solari.

Nel caso in cui i termini sopra indicati siano migliorati da quanto dichiarato come Livello di Servizio Obiettivo dal Fornitore per gli stessi indicatori in fase di qualificazione AgID (ACN) del servizio, il servizio dovrà rispettare questi ultimi.

Il servizio di **Assistenza e Manutenzione** partirà dalla "**Data di avvio delle attività**" e avrà termine allo **scadere di 48 mesi** a partire dalla medesima data.

L'Assistenza e Manutenzione sarà remunerata a canone, secondo i tempi e le modalità previste dallo Schema di Contratto.

## 2.5 FORMAZIONE UTENTI

Il servizio di Formazione è richiesto per circa una decina di utenti.

Il servizio, erogato secondo un calendario da definire con il DDE, sarà così composto:

- 2 sessioni di **formazione in aula** di 3 giornate cadauna, una per utenti interessati ad aspetti gestionali (es. Amministratore del sistema) e una per utenti interessati ad aspetti funzionali (es. License Manager);
- fino a 5 giornate di **training on the job** per ciascun ambito.



Il servizio sarà svolto da Docenti esperti di Prodotto e di Tematica e sarà erogato a Roma presso l'aula informatizzata della sede di Sogei di via Mario Carucci 99, durante il normale orario lavorativo, ovvero dal **lunedì** al **venerdì** fra le ore **08:00** e le ore **17:00**.

Si intendono inclusi nel servizio l'eventuale supporto tecnico da parte dell'Impresa per la predisposizione delle postazioni di lavoro utilizzate dai discenti e il rilascio di materiali didattici e documentazione di supporto, in lingua italiana.

Al termine del servizio, l'Impresa redigerà un **“Rapporto di consuntivazione”** riportante in dettaglio le attività svolte.

Tale documento dovrà essere approvato ufficialmente da Sogei e allegato alla fattura.

## **2.6 SUPPORTO SPECIALISTICO A CONSUMO**

Il servizio di Supporto Specialistico comprende attività di consulenza con alto livello di esperienza e specializzazione.

Nel corso del contratto Sogei potrà usufruire di attività di Supporto Specialistico, da attivare di volta in volta in funzione di specifiche esigenze.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, nell'ambito di tale servizio potranno essere richieste le seguenti attività:

- analisi dei carichi e ottimizzazione della soluzione e delle procedure di caricamento;
- predisposizione di procedure di caricamento ad hoc;
- predisposizione di reportistica ad hoc;
- predisposizione di estrazioni dati ad hoc.

Sogei attiverà di volta in volta il servizio in base alle necessità mediante apposita comunicazione del DDE al Responsabile della Fornitura, indicando l'oggetto delle attività richieste e la data richiesta per l'incontro preliminare dell'intervento, con un preavviso di almeno **5 (cinque) giorni lavorativi**.

Entro **1 (uno) giorno lavorativo** dalla comunicazione, l'Impresa darà riscontro a Sogei, comunicando il nominativo del consulente che parteciperà all'incontro preliminare. In caso di non disponibilità di risorse per la data indicata da Sogei, l'Impresa potrà indicare una diversa data, che dovrà essere approvata da Sogei e in ogni caso non dovrà essere successiva a **3 (tre) giorni lavorativi** rispetto alla richiesta.

A seguito della riunione preliminare, l'Impresa consegnerà a Sogei, entro il termine di **3 (tre) giorni lavorativi**, il Piano operativo contenente i nominativi degli specialisti che eseguiranno le attività (con indicazione della relativa figura professionale e del relativo effort previsto) e la pianificazione delle stesse (con l'elenco dei prodotti che si prevede di consegnare al termine dell'intervento e l'indicazione di quali siano da sottoporre a collaudo).

Le soluzioni progettate e realizzate dal Fornitore per rispondere alle esigenze espresse dalla Committente nell'ambito dei vari interventi dovranno essere tali da non pregiudicare



in alcun modo la possibilità di applicare gli aggiornamenti periodici sulla soluzione di base che verranno rilasciati sulla piattaforma.

Le attività di Supporto Specialistico saranno quindi erogate dal Fornitore nel periodo contrattuale in maniera non continuativa e potranno essere svolte “in house”, presso la sede dell’Impresa, ovvero “on site”, a Roma presso la sede di Sogei di via Mario Carucci 99, in accordo con il Piano Operativo concordato, nei giorni feriali, esclusi quindi il sabato, la domenica e le altre festività nazionali, durante il normale orario lavorativo, compreso di norma dalle **08:00** alle **17:00**.

Qualora, per esigenze legate al servizio, Sogei richieda di lavorare anche nei giorni festivi, non sarà corrisposto all’Impresa nessun compenso aggiuntivo. Tali richieste non superano il 10% dell’impegno complessivo previsto dal contratto.

Al termine di ciascun mese, il Responsabile della Fornitura predisporrà un **Consuntivo attività** riportante l’impegno, in termini di giorni persona per figura professionale, effettivamente erogato, e la descrizione delle attività eseguite, allegando l’eventuale documentazione relativa all’intervento effettuato (specifiche di rilascio con guida utente, rapporto sugli interventi di ottimizzazione effettuati, rapporti di collaudo approvati da Sogei di eventuali moduli SW consegnati).

Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Direttore dell’esecuzione, ed allegato alla fatturazione.

La produzione del consuntivo attività e la relativa approvazione da parte del Direttore dell’esecuzione sono condizioni essenziali per la fatturazione e il pagamento all’Impresa del corrispettivo previsto per le attività di Supporto Specialistico erogate, il tutto come meglio precisato nel Contratto.

### 2.6.1 Figure Professionali

Il Supporto Specialistico a consumo è dimensionato in un quantitativo massimale di giornate per figura professionale.

Si precisa che si tratta di quantitativi massimi e opzionali, in alcun modo vincolanti per la Committente che potrebbe anche ritenere di non aver bisogno di usufruirne in alcun modo nel corso del Contratto.

Per l’erogazione del servizio di Supporto Specialistico dovranno essere utilizzate le seguenti figure professionali, per le quali si riportano i requisiti minimi richiesti e il quantitativo massimale di giornate previsto:

FIGURA PROFESSIONALE	DESCRIZIONE	MASSIMALE GIORNATE
<b>Senior Consultant</b>	Consulente esperto della soluzione USU License Management (SmartTrack) e di tematiche relative al Software Asset Management (SAM) o relative all’erogazione di servizi cloud. Esperienza lavorativa di almeno 10 anni, di cui minimo 5 nella funzione.	105



FIGURA PROFESSIONALE	DESCRIZIONE	MASSIMALE GIORNATE
	<p>Possesso di certificazione di prodotto (Administration: Architecture, Setup &amp; Key Maintenance Tasks) e/o certificazione internazionale su aspetti cloud (Cloud Security Specialist o Cloud Auditor).</p> <p>Comprovata esperienza in progetti analoghi per dimensioni, complessità e durata.</p> <p>Ottime capacità relazionali.</p> <p>Abilità nel raccogliere informazioni e nel comprendere rapidamente le necessità del cliente.</p> <p>Visione strategica, intelligenza analitica e sintetica, immaginazione e proattività per formulare e convalidare soluzioni.</p>	
<b>Consultant</b>	<p>Consulente della soluzione USU License Management (SmartTrack) e di tematiche relative al Software Asset Management (SAM) o relative all'erogazione di servizi cloud.</p> <p>Esperienza lavorativa di almeno 5 anni, di cui minimo 3 nella funzione.</p> <p>Possesso di certificazione di prodotto (Administration: Architecture, Setup &amp; Key Maintenance Tasks) e/o certificazione internazionale su aspetti cloud (Cloud Security Specialist o Cloud Auditor).</p> <p>Ottime capacità relazionali.</p> <p>Abilità nel raccogliere informazioni e nel comprendere rapidamente le necessità del cliente.</p> <p>Visione strategica, intelligenza analitica e sintetica, immaginazione e proattività per formulare e convalidare soluzioni.</p>	200

## 2.7 SUPPORTO MIGRAZIONE AD ALTRO SISTEMA (OPZIONALE)

Allo scadere dei 48 (quarantotto) mesi di durata contrattuale a decorrere dalla Data di avvio delle attività o in caso di risoluzione contrattuale o qualsiasi altra causa che imponga di non proseguire con il Fornitore, questi dovrà garantire l'estrazione di copia completa di dati, metadati e documenti memorizzati dal servizio SaaS, in formati pubblici e aperti, secondo tracciati preventivamente concordati con la Committente e opportunamente documentati per consentirne l'eventuale importazione in un diverso database.

Nel caso in cui allo scadere del contratto Sogei intenda trasferire le proprie attività di Software Asset Management su una soluzione diversa da quella oggetto della presente procedura, il Fornitore è tenuto ad assicurare il proprio supporto per l'attività di migrazione verso la nuova piattaforma fino al termine della migrazione stessa, per un periodo massimo di **ulteriori 6 mesi**.





Sogei comunicherà al Fornitore l'intenzione di usufruire di tale servizio con un preavviso di almeno 2 (due) mesi rispetto allo scadere di 48 mesi a partire dalla "Data di avvio delle attività", in modo tale che il Fornitore possa predisporre organizzativamente per l'erogazione dello stesso o, in caso contrario, dovrà provvedere all'estrazione dei dati a fine contratto.

Le modalità e i tempi di erogazione del supporto richiesto in tale fase saranno concordate con il DDE.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, tale supporto potrà comprendere le seguenti attività:

- partecipazione a incontri di coordinamento e pianificazione del processo di migrazione con la Committente e l'operatore economico subentrante;
- estrazione di copia completa di dati, metadati e documenti memorizzati dal servizio SaaS, in formati pubblici e aperti, secondo tracciati preventivamente concordati anche con l'operatore economico subentrante e opportunamente documentati per permetterne l'importazione nella nuova piattaforma;
- supporto alla risoluzione di eventuali anomalie nell'importazione nella nuova piattaforma, ad esempio tramite eliminazione di eventuali disallineamenti dei dati forniti;
- trasferimento del know-how dei processi di analisi di conformità condotti da Sogei, tramite incontri operativi e attraverso la produzione di opportuna documentazione.

Tutte le attività saranno svolte sotto la supervisione dei referenti di Sogei, anche al fine di garantire che le informazioni trasferite all'operatore economico subentrante siano tutte e sole quelle desiderate dalla Committente.

Il supporto alla migrazione verrà richiesto per un periodo massimo di **6 (sei) mesi**, vale a dire al massimo fino allo scadere di **54 (cinquantaquattro) mesi** dalla Data di avvio delle attività.

Nel caso in cui venga attivato il servizio di Migrazione, durante lo svolgimento di tale attività Sogei potrà continuare ad accedere al sistema, per non perdere nel frattempo il controllo della compliance del SW, per cui continuerà a corrispondere al Fornitore i canoni per l'Utilizzo in locazione della Soluzione, fino al termine della migrazione stessa.

Al termine delle attività richieste per il supporto alla migrazione verrà redatto apposito verbale, riportante il resoconto delle attività svolte e sottoscritto dalla Committente e dall'Impresa, la cui data di sottoscrizione determinerà il termine del Contratto.



### 3. GESTIONE DELLA FORNITURA

#### 3.1 LUOGO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi richiesti dovranno essere eseguiti “in house”, presso le sedi dell’Impresa o presso il Data Center da cui il servizio è erogato, ovvero presso la sede della Committente sita in Roma via Mario Carucci 99, in accordo con il Piano Operativo concordato.

Le attività richieste presso la sede della Committente dovranno essere svolte nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, festività nazionali escluse, dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

Qualora, per esigenze legate al servizio, Sogei richieda di lavorare anche nei giorni festivi, non sarà corrisposto all’Impresa nessun compenso aggiuntivo. Tali richieste non dovranno superare il 10% dell’impegno complessivo previsto dal contratto. Inoltre, l’Impresa prende atto che, nel corso dell’esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici della Committente continueranno ad essere utilizzati, per la loro destinazione istituzionale, dal personale della Committente medesima e/o di terzi autorizzati.

L’Impresa si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni, senza alcun onere aggiuntivo, salvaguardando le esigenze della Committente, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto, e a procedere, eventualmente, alla riduzione in pristino dei locali.

#### 3.2 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

L’Impresa comunicherà a Sogei, entro la stipula del Contratto, il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché la Sogei, nella persona del proprio Direttore dell’esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all’organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti dalla Committente.

Sarà cura del Responsabile della Fornitura curare la gestione amministrativa del Contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività di manutenzione, il Responsabile della Fornitura dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione delle attività connesse ai servizi richiesti.

#### 3.3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

L’Impresa dovrà comunicare a Sogei, entro **5 (cinque) giorni solari** dalla data di stipula del contratto, almeno un numero di telefono e un indirizzo di e-mail, ai quali potrà essere inviata ogni segnalazione relativa all’esecuzione delle attività contrattuali.

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, comunicando tempestivamente alla Committente eventuali modifiche.

### **3.4 STRUMENTI E REPORTISTICA**

Nel corso della durata contrattuale, l'Impresa dovrà mettere a disposizione della Committente alcuni strumenti atti a consentire alla stessa Committente il monitoraggio della fornitura sia dal punto di vista contrattuale, sia dal punto di vista tecnico.

In tale ambito il Fornitore dovrà produrre con cadenza mensile un report contenente il riepilogo dell'andamento dei livelli di servizio nel periodo, che dia in particolare evidenza degli eventuali sforamenti rispetto agli SLO contrattualizzati e delle relative penali maturate.

Tale report dovrà essere prodotto entro il **giorno 5 di ogni mese**, con i dati relativi al mese solare precedente, e messo a disposizione della Committente, e in particolare del DDE, attraverso pubblicazione in una specifica sezione della soluzione o tramite invio mail.

Dal punto di vista tecnico, il Fornitore dovrà rendere costantemente disponibile agli utenti della Committente di ambito gestionale l'accesso a strumenti di monitoraggio e di logging, che consentano di applicare ai dati opportuni filtri ai fini di limitare i risultati agli eventi di interesse. La disponibilità di tale strumento seguirà le stesse regole di availability dell'intero sistema, come indicato nel paragrafo 2.3 *CONDUZIONE DEL SISTEMA*.

Il Fornitore dovrà inoltre mettere a disposizione della Committente un sistema che le garantisca piena visibilità dei processi di presa in carico e dello stato delle richieste e delle segnalazioni, come meglio specificato nel par. 2.4 *ASSISTENZA E MANUTENZIONE*.

Gli strumenti descritti nel presente paragrafo dovranno essere disponibili a partire dalla "Data di avvio delle attività".

### **3.5 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

In corso di vigenza contrattuale, la Committente effettuerà la Verifica di conformità delle prestazioni volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte ossia che l'oggetto del Contratto - in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative - è stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali e di quanto stabilito nel presente documento.

Tali verifiche constateranno il rispetto, nell'erogazione dei servizi, dei livelli di servizio previsti e che i servizi siano resi nel rispetto delle prescrizioni previste nel contratto e nel presente documento.

La Verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 116 D.Lgs. n. 36/2023:

- con riferimento ai servizi di "Utilizzo in locazione del Prodotto USU License Management (SmartTrack)", "Conduzione del Sistema", "Assistenza e Manutenzione" e "Supporto alla Migrazione ad altro Sistema (opzionale)" entro il mese successivo al trimestre di riferimento;



- con riferimento al servizio di “Formazione Utenti” entro il mese successivo a quello di riferimento relativamente a ciascuna sessione formativa;
- con riferimento al servizio di “Supporto Specialistico a consumo” entro il mese successivo al periodo di riferimento.

La Committente si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell’esecuzione contrattuale.

Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito verbale, che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti e trasmesso tempestivamente al Responsabile del procedimento per gli adempimenti di competenza. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d’arte ovvero che l’oggetto del Contratto – in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative – sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali.

In caso di esito positivo della Verifica di conformità finale, la Committente rilascerà il certificato di verifica di conformità qualora risulti che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali nel rispetto di quanto previsto al presente paragrafo e all’art. 116 D.Lgs. n. 36/2023.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale “Data di accettazione del Servizio”, con riferimento ai singoli servizi oggetto di fornitura, da parte della Committente.

Nel caso in cui durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emessa una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.

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 emessa una penale in funzione degli Indicatori applicabili ai casi riscontrati.

L’Impresa dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per la Committente, all’eliminazione degli eventuali vizi e difformità riscontrati durante le operazioni di verifica, secondo i tempi di ripristino indicati nel Contratto.

Nel caso di esito negativo della Verifica di conformità, l’Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dalla Committente in sede di Verbale di verifica di conformità, fatto salvo quanto previsto nei prescritti livelli di servizio. In tale ipotesi la Verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l’applicazione delle penali relative di cui al successivo paragrafo “Penali”. Tutti gli oneri che la Committente dovrà sostenere saranno posti a carico dell’Impresa.



Nell'ipotesi in cui anche la seconda Verifica di conformità dia esito negativo, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.

In sede di Verifica di conformità o precedentemente a essa, 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 gestione della soluzione nonché tutte le informazioni di dettaglio sul Prodotto e le sue funzionalità necessarie per la presa in carico del Prodotto stesso da parte della Committente.

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.

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

Conclusa positivamente la verifica di conformità, e comunque entro un termine non superiore a sette giorni dalla conclusione della stessa, l'Amministrazione Contraente rilascia il certificato di pagamento o altro documento equivalente ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'Impresa.

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

Su richiesta dell'Impresa, il Committente emetterà il certificato di esecuzione prestazioni dei servizi (CES), coerentemente al modello predisposto dall'A.N.AC. Autorità Nazionale Anticorruzione. Il certificato verrà emesso solo a seguito della verifica della corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali nel rispetto delle prescrizioni contrattuali e della normativa vigente.

### **3.6 PORTALE FORNITORI**

Sogei nel rapporto con i fornitori promuove sempre nuove sinergie allo scopo di ottimizzare i risultati attraverso una gestione dei contratti tracciata e strutturata. A tal fine mette a disposizione il Portale dei fornitori, strumento informatico che permette di gestire e razionalizzare i processi. Il portale fornitori è raggiungibile tramite internet e stabilisce un punto di colloquio per lo scambio della documentazione in fase di esecuzione contrattuale, con particolare riferimento ai contratti di esternalizzazione di sviluppo software. Facilita l'interazione e la collaborazione fra le parti, velocizzando i tempi di gestione amministrativa degli adempimenti, permette di monitorare lo stato di avanzamento delle attività, di dematerializzare la documentazione e ottimizzare le attività di consuntivazione.

Il portale gestisce, in particolare, le seguenti fasi contrattuali:

- Accreditamento del personale – Attività necessaria affinché il personale coinvolto possa accedere ai sistemi Sogei o presso le sedi Sogei.
- Ciclo di vita degli affidamenti di sviluppo software (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità);



- Rilevazione attività e produzione dei dati utili alla Fatturazione elettronica (dati FEP);
- Gestione Subappalto in fase di esecuzione (trasmissione fatture quietanzate).

La Sogei si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

Per ulteriori informazioni relativamente alle modalità di abilitazione e di accesso al portale si rimanda alla pagina dedicata presente sul sito Sogei nell'area fornitori.

### **3.6.1 Accreditamento del personale**

Tutte le risorse coinvolte nell'esecuzione contrattuale, siano esse dipendenti o collaboratori o liberi professionisti della società aggiudicatrice o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell'eventuale ausiliaria o dell'eventuale subappaltatore, ai fini della loro abilitazione all'accesso sui sistemi Sogei o per l'ingresso nelle sedi Sogei dovranno essere accreditate attraverso la sezione *"Accreditamenti"* presente sul Portale fornitori, strumento informatico messo a disposizione da Sogei.