



CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA NEGOZIATA PER IL RINNOVO DELLA LOCAZIONE OPERATIVA DEL SOFTWARE ROCKET
TERMINAL EMULATOR PER SOGEI - ID 2786**



INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA.....	4
3	REQUISITI DELLA FORNITURA.....	6
3.1	FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE E CONTESTO TECNOLOGICO.....	6
3.2	AMMINISTRAZIONE DEL <i>PRODOTTO</i>	6
3.3	AMBIENTI SERVER	6
3.4	APPLICATION SERVER	6
3.5	AMBIENTE CLIENT.....	6
3.6	DOCUMENTAZIONE	7
4	SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA (SERVIZI DI MANUTENZIONE E DI SUPPORTO).....	8
4.1	COORDINAMENTO DELLA FORNITURA.....	8
4.2	CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE.....	8
4.3	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	10
4.4	SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	10
4.5	SERVIZI DI PERSONALIZZAZIONE.....	11
4.6	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	12
4.7	SERVIZIO DI MANUTENZIONE	12
4.8	LIVELLI DI SERVIZIO PER AGGIORNAMENTI DI VERSIONI	14
4.9	LIVELLI DI SERVIZIO PER I MALFUNZIONAMENTI SOFTWARE	14

1 PREMESSA

Sogei per sé e per i propri Clienti per cui svolge e/o svolgerà attività di natura informatica, di seguito Amministrazione/Organizzazione o Committente, ha l'esigenza di rinnovare la locazione operativa del software Rocket Terminal Emulator, per poter accedere ad un servizio WEB centralizzato da cui poter fruire delle funzionalità di emulatore TN3270 per l'accesso alle applicazioni legacy dei sistemi IBM z/OS installati presso il CED della Sogei, via Mario Carucci 99.

Per fare fronte all'esigenza rappresentata, l'unica soluzione percorribile è risultata essere il rinnovo della locazione operativa del software Rocket® Terminal Emulator e dei connessi servizi professionali, per le seguenti ragioni.

Tale software è indispensabile per consentire l'accesso alle applicazioni legacy dei sistemi IBM z/OS installati presso il CED di Sogei in modalità di emulazione TN3270, che è la modalità standard di accesso per ogni tipologia di utenti (sviluppatori, conduzione operativa, configurazione del S.O. etc.).

Tale software è strettamente integrato con i sistemi IBM z/OS, in quanto:

- è già configurato centralmente sugli stessi ed è stato personalizzato, da parte dei tecnici Sogei e del produttore, rispetto alle diverse esigenze dei clienti e di Sogei stessa;
- l'emulazione fornita supporta applicazioni grafiche sviluppate in ambiente z/OS tramite prodotti grafici "legacy".

Si aggiunga altresì che il software Rocket® Terminal Emulator è ufficialmente supportato per essere installato nello z/OS e non necessita di adeguamenti dovuti agli upgrade di sistema operativo z/OS.

In proposito si evidenzia che il mainframe IBM z/OS costituisce infrastruttura di riferimento per Sogei. I sistemi 'z', nativamente ingegnerizzati come piattaforma enterprise, sono i soli sul mercato ad offrire un elevatissimo grado di affidabilità, grazie anche al fatto che consentono le manutenzioni e gli upgrade (CPU e Memoria) a caldo senza la necessità di interrompere il servizio; specifici test hanno dimostrato come la piattaforma 'z', anche in comparazione con gli altri server disponibili sul mercato (open o proprietari) operanti in ambiente linux, risulti, tuttora, la più affidabile sul mercato, con soli 0.62 minuti al mese di downtime che si traducono in 7,44 minuti/anno. Per tali ragioni non è neanche possibile sostituire l'intera infrastruttura mainframe, ciò anche in quanto Sogei ha effettuato un'analisi del TCO che ha dimostrato come il prodotto mainframe risulti, nel complesso, più conveniente, in termini economici, rispetto ad altre soluzioni commerciali, del mondo Open, comunque tecnicamente inferiori.

Inoltre, la tecnologia del software Rocket® Terminal Emulator e il relativo il know-how, sono ampiamente diffusi tra gli utenti finali di Sogei e delle Agenzie. In particolare, tale software è utilizzato da diverse migliaia di utenti di Sogei, AdER, Agenzia delle Entrate e Dogane.

Stante quanto sopra, tale forte integrazione con i sistemi IBM z/OS e la familiarità d'uso presso gli utenti finali fa sì che il rinnovo della locazione operativa del software Rocket® Terminal Emulator e dei servizi connessi del produttore da un lato non richieda investimenti economici e tempo, in termini di risorse umane, legati alla fase di installazione, test di funzionalità, formazione del personale di supporto interno e degli utenti, e dall'altro consenta lo svolgimento da parte di Sogei e delle Agenzie delle proprie funzioni istituzionali senza soluzione di continuità, contrariamente a quanto avverrebbe, viceversa, nel caso di cambio di tecnologia, che richiederebbe tempo e

investimenti per tutta la customizzazione e sperimentazione del prodotto fino al soddisfacimento dei requisiti.

Tenuto conto di quanto sopra rappresentato, Consip ha provveduto alla pubblicazione di apposita consultazione di mercato, alla quale ha fornito risposta solamente l'operatore MAUDEN S.R.L. E' stata quindi acquisita anche apposita dichiarazione di Rocket Software UK Ltd (produttore del software) relativa all'esclusività.

In particolare, alla luce delle suddette dichiarazioni, è emerso che:

- Rocket Software UK Ltd è produttrice nonché detentrica in esclusiva dei diritti di proprietà intellettuale sul software, nonché unico soggetto ad avere competenza esclusiva nella prestazione dei servizi professionali connessi a tale software;
- MAUDEN S.r.l. è l'unico distributore/rivenditore riconosciuto in Italia, sia per la fornitura del software, sia per la rivendita dei servizi professionali connessi a tale software erogati da casa madre.

Relativamente al tool di emulazione, durante la nuova fornitura triennale proseguiranno le analisi ed il monitoraggio del mercato al fine di confrontare le soluzioni disponibili e verificare in maniera continuativa l'evoluzione del mercato stesso.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA

L'oggetto dell'iniziativa è una fornitura che riguarda la locazione operativa delle licenze software Rocket Terminal Emulator e dei relativi servizi annessi all'uso, per 70.000 postazioni, di seguito per brevità, anche *Prodotto*.

La fornitura comprende:

- a) La locazione operativa delle licenze software sopra indicate, comprensiva di manutenzione per il *Prodotto*;
- b) il supporto specialistico, a consumo, per la configurazione e la parametrizzazione del *Prodotto* in base alle necessità degli utenti.

Di seguito si riporta a mero titolo esemplificativo e non esaustivo la ripartizione relativa al 2021 attuale delle licenze fra le strutture al momento utilizzatrici del prodotto. In ottica del prossimo rinnovo saranno fornite delle metriche più precise utilizzando un tool di auditing fornito direttamente dal produttore del software.

Mercato	UDM	Ripartizione %
Agenzia delle Entrate-Riscossione	Postazioni	51,29%
Agenzia delle Dogane e dei Monopoli		3,41%
Agenzia del Demanio		0,14%
Dipartimento delle Finanze		1,63%
Agenzia delle Entrate		28,94%
Sogei		14,59%

La fornitura prevede quindi il supporto per l'installazione, la configurazione e la personalizzazione del *Prodotto* in base alle necessità degli utenti e la locazione operativa delle relative licenze d'uso, comprese quelle di eventuale software propedeutico all'utilizzo della fornitura.

Il contratto ha durata di **36 (trentasei)** mesi a partire dalla "**Data di accettazione della fornitura**".

Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni, la Committente si riserva di sospendere le stesse, indicando le ragioni e l'imputabilità delle medesime. In caso di sospensione si applicano le disposizioni previste dall'art. 121 del Codice.

Nell'ambito dell'utilizzo dell'emulatore, l'utente accede ad un sistema WEB centralizzato specializzato per organizzazione che gli consente in maniera trasparente lo scarico del software di emulazione TN3270.

3 REQUISITI DELLA FORNITURA

3.1 FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE E CONTESTO TECNOLOGICO

Il *Prodotto* deve consentire di erogare il servizio di emulazione TN3270 attraverso il browser, a richiesta (on-demand).

Accedendo al sito Web che offre il servizio, l'utente potrà scaricare un programma che gli permette di emulare una sessione Video e una sessione Stampante.

Le sessioni dovranno essere preconfigurate da Sogei ed eventualmente modificabili da client, sia per quanto riguarda l'emulazione video (IP e porta di destinazione, nome della LU VTAM, tipo di terminale).

Devono essere supportate applicazioni grafiche sviluppate in ambiente z/OS tramite prodotti grafici "legacy" quali GDDM, OGL, ecc...

Deve inoltre essere supportato il protocollo TLS, mediante utilizzo di certificati emessi da una trusted CA sul client, durante il colloquio tra il client e il Server TN3270 attivo su un sistema IBM z/OS.

Le applicazioni accedute sono ospitate su sistema operativo IBM z/OS 2.3 o successivi. Dovrà essere garantito in particolare l'accesso al CICS TS 5.6 e successivi.

3.2 AMMINISTRAZIONE DEL *PRODOTTO*

L'amministrazione del *Prodotto* deve avvenire attraverso una interfaccia web con un supporto grafico semplice ed efficace.

3.3 AMBIENTI SERVER

Il Prodotto sarà ospitato su LPAR z/OS sulla componente Unix System Services del sistema operativo in ambiente di produzione, mentre sarà ospitato su macchine virtuali z/Linux in ambiente di validazione.

3.4 APPLICATION SERVER

Per quanto riguarda la componente centralizzata del software di emulazione e l'interfaccia (console) che realizza la funzione di amministrazione degli utenti, l'ambiente di riferimento nel quale deve essere integrabile il software è:

Node.js v18

3.5 AMBIENTE CLIENT

Sia la console di amministrazione che gli utenti che utilizzeranno la componente client saranno ospitati in ambiente Microsoft Windows con browser moderni (Edge, Chrome, Firefox)

3.6 DOCUMENTAZIONE

La soluzione offerta deve essere corredata, in fase di esecuzione contrattuale, di documentazione dettagliata di tutte le funzionalità quali gestione utenti, definizione/personalizzazione del codice, strumenti di sviluppo etc.

4 SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA (SERVIZI DI MANUTENZIONE E DI SUPPORTO)

4.1 COORDINAMENTO DELLA FORNITURA

L'Impresa dovrà indicare una figura di riferimento nell'ambito delle risorse individuate per lo svolgimento delle attività, che abbia funzioni di **Responsabile della Fornitura** e che ne garantisca la gestione operativa, dall'inizio del contratto fino alla sua conclusione.

Il nominativo del **Responsabile della Fornitura** dovrà essere comunicato dall'Impresa nei termini previsti nel Contratto; la Sogei avrà facoltà di esaminare la risorsa messa a disposizione per verificarne il possesso dei requisiti richiesti e la generale idoneità a svolgere quanto richiestogli.

Nell'ambito della gestione del progetto, dovrà garantire:

- il coordinamento delle attività in affidamento svolte dal personale dell'Impresa;
- il rispetto degli standard forniti dalla Sogei;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti.

Al fine di assicurare il coordinamento del servizio, il Responsabile dovrà garantire la sua reperibilità negli orari di esecuzione del servizio. A tal fine l'Impresa comunicherà alla Sogei, nei tempi sopra indicati, un **numero di telefono, un indirizzo e-mail o un sito Web** ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

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

L'orario di esecuzione del servizio è da intendersi dalle ore **09.00** alle ore **18.00**, dal **lunedì** al **venerdì**, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi.

4.2 CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, il fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (secondo il formato di cui alla tabella "**DettaglioLicenzeSW_BOM**" di seguito riportata) che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite sia di quelle previste come opzionali ossia il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità relative, la versione, la tipologia, gli importi economici di ognuna (costo + manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

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

il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza e fornire le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare chiaramente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è

possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a Sogei) e i certificati di proprietà delle licenze o POE, ove previsti.

Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità), sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo
- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template **(DettaglioLicenzeSW_BOM.xlsx)** verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare, se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software opzionali, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della e-mail da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Nel caso che uno o più dei prodotti di cui al perimetro base ed opzionale venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche

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

TABELLA

DettaglioLicenzeSW_BOM

Istruzioni di compilazione														
Tutte le celle in bianco devono essere compilate														
I campi in grigio sono selezionabili da una lista di possibili valori														
I campi in grigio non sono editabili perché calcolati con i dati inseriti in altre celle														

A titolo esemplificativo ma non esaustivo e che non comprende obblighi da parte del Committente, ne sono riportate di seguito alcune:

- implementazione di nuove funzionalità del *Prodotto* derivanti da specifiche esigenze di evoluzione dell'Infrastruttura non note al momento;
- redazione di procedure inerenti il funzionamento in esercizio della nuova Infrastruttura;
- realizzazione di nuove personalizzazioni del *Prodotto* derivanti da esigenze dei clienti fruitori.

Al fine di garantire un adeguato standard di assistenza e supporto sul *Prodotto* oggetto del contratto si richiede che l'Impresa fornitrice sia accreditata rispetto agli standard previsti dal produttore relativamente alle tecnologie oggetto di contratto.

È inoltre richiesto che l'Impresa fornitrice sia in grado di fornire a richiesta personale tecnico qualificato nella installazione e personalizzazione del *Prodotto* ed in possesso di competenza ed esperienza su tematiche inerenti sia aspetti tecnologici sia aspetti di sicurezza informatica.

La/le risorsa/a scelta/e per le attività di supporto specialistico, che dovrà/dovranno essere messa/e a disposizione dalla Società per tutto il periodo di validità contrattuale, deve/devono possedere i seguenti requisiti minimi:

- essere in possesso di opportune competenze di installazione, configurazione e parametrizzazione dell'applicativo Rocket Terminal Emulator;
- essere "Senior Systems Administrator" con almeno 3 anni di esperienza in attività analoghe a quelle in oggetto;
- aver partecipato ad almeno 3 progetti basati sulla tecnologia in oggetto.

Su esplicita richiesta del Committente, per l'erogazione dei suddetti servizi l'Impresa dovrà fornire, completamente o in parte, personale specializzato di comprovata esperienza. Sogei verificherà i livelli e le qualifiche del personale specializzato mediante colloquio conoscitivo prima dell'avvio delle attività al fine di accertare la comprovata esperienza.

In ogni caso, i Servizi Specialistici potranno essere pagati esclusivamente a consuntivo, in base alle giornate effettivamente erogate, che si stimano in un **massimo di 30 (trenta) giornate nell'arco della durata contrattuale**.

La Committente si riserva di consumare in tutto o in parte il predetto servizio sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

4.5 SERVIZI DI PERSONALIZZAZIONE

Per mantenere gli standard di nomenclatura e autorizzazione utilizzati dalle organizzazioni è necessario che il software implementi le personalizzazioni attualmente in uso e descritte nei precedenti paragrafi 2 e 4.4.

Tali personalizzazioni dovranno essere riportate a carico dell'Impresa e mantenute per tutta la durata del contratto, in particolare in caso di adeguamento dell'infrastruttura sulla base di nuove versioni e/o su richiesta dei clienti nei limiti del monte giornate di cui al precedente paragrafo.

Eventuali sviluppi necessari all'espletamento di tali funzionalità o alla soluzione di problemi che emergano in fase di verifica preventiva sono da considerarsi a carico dell'Impresa.

Allo stato attuale le personalizzazioni sono effettuate per gli Enti utilizzatori del *Prodotto*, ma questo numero potrebbe variare in caso di variazioni legate ai mercati o ai clienti nei limiti del monte giornate di cui al precedente paragrafo.

4.6 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

I servizi di supporto specialistico potranno essere richiesti dalla Committente, mediante email, dal lunedì al venerdì dalle ore **9.00** alle ore **18.00**.

I servizi dovranno essere erogati con i seguenti livelli di servizio:

- **tempo di presa in carico:** entro **1 (uno)** giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta di intervento da parte del Committente (email o apertura di un case sul sito del produttore contenente gli obiettivi dell'attività, i requisiti da soddisfare, la tipologia di intervento, gli eventuali deliverable attesi, specificando se è richiesto il ricorso, in tutto o in parte, ai servizi del vendor), l'Impresa deve rispondere inviando email di presa in carico;
- **tempo di risposta:** entro **5 (cinque)** giorni lavorativi dalla presa in carico, la risposta dovrà contenere un piano dettagliato delle attività, con tempi di esecuzione, risorse necessarie in termini di giornate e, se di pertinenza, i deliverable di progetto.
- **tempo di erogazione:** entro **5 (cinque)** giorni lavorativi dall'approvazione da parte della Committente del piano delle attività di cui al punto precedente, tali servizi dovranno essere erogati.

L'Impresa dovrà produrre, di volta in volta, con la mail di presa in carico, quanto necessario per consentire al Committente di comprovare l'esistenza delle certificazioni e dei requisiti professionali richiesti.

Tutte le attività e gli interventi richiesti ed erogati saranno consuntivati mediante apposita **"Relazione delle attività di consulenza specialistica svolte"**, redatta a cura dell'Impresa ed accettata da Committente, nella quale siano indicati l'orario di inizio, l'oggetto e la durata dell'intervento stesso (mezza giornata o giornata intera a seconda della durata dell'intervento).

4.7 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione del *Prodotto* fornito in locazione operativa, di cui al precedente paragrafo 2, decorrerà a partire dalla **"Data di accettazione della fornitura" successiva alla Verifica di conformità**, di cui al precedente paragrafo 4.3. In particolare, la manutenzione comprende:

- diagnosi e risoluzione di difetti e/o malfunzionamenti del *Prodotto*;
- l'adeguamento del software in caso di upgrade della piattaforma che lo ospita;
- gli aggiornamenti offerti dal *Prodotto* quali patch di sicurezza o patch correttive o nuove release e relativa documentazione;

- il servizio di supporto (telefonico, posta elettronica e sito web);
- l'intervento in sede Sogei per le attività di installazione adeguamento e/o debugging laddove necessario.

L'Impresa si impegna a prestare il servizio di manutenzione **evolutiva** e **correttiva** del *Prodotto* oggetto della fornitura per un periodo di **36 (trentasei) mesi** decorrenti dalla **"Data di accettazione della fornitura"**.

L'orario di esecuzione del servizio è da intendersi dalle ore **09.00** alle ore **18.00**, dal **lunedì** al **venerdì**, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi.

Il servizio di manutenzione comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare i beni in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che, ai fini del presente contratto, si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

L'Impresa dovrà mettere a disposizione risorse qualificate per una perfetta esecuzione del servizio di manutenzione che deve essere erogato direttamente dalle strutture di assistenza tecnica dell'Impresa produttrice o aggiudicataria se accreditata.

Più in dettaglio, la fornitura dovrà garantire:

- **Servizio di manutenzione evolutiva**

Nel corso del periodo di validità del contratto, dovrà essere fornita una copia di ogni nuovo aggiornamento del *Prodotto*.

- **Servizio di manutenzione correttiva**

Nel corso del periodo di validità del contratto, dovrà essere fornito qualsiasi modulo software correttivo relativo al *Prodotto* fornito. In particolare dovranno essere forniti, non appena rilasciati dal produttore, le seguenti tipologie di software:

- Patch di sicurezza e correttive;
- Fix;
- Service Pack.

Tutti i prodotti forniti dovranno garantire il pieno supporto della lingua italiana, così come anche la documentazione diretta agli utenti periferici, sia cartacea che "Online", dovrà essere redatta in lingua italiana, anche a fronte di aggiornamenti/manutenzione dei prodotti.

La documentazione tecnica dovrà essere redatta in lingua italiana o, se non disponibile, in lingua inglese.

Le comunicazioni e le richieste della Sogei all'Impresa saranno effettuate mediante mail, numero verde, o anche attraverso un sito Web messo a disposizione dall'Impresa. Indirizzo di mail, numero verde, o indirizzo del sito Web dovranno essere comunicati alla Sogei entro **15 (quindici) giorni** solari dalla stipula del contratto.

Sono a carico dell'Impresa tutti gli oneri relativi alle attività di manutenzione dei servizi offerti.

Per quanto riguarda la rimozione dei malfunzionamenti, la Sogei dovrà avere un unico "referente" dell'Impresa (di norma il **Responsabile della Fornitura**) per la comunicazione e per la gestione dei problemi riscontrati, indipendentemente dal componente software nel quale si è verificato l'errore.

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 la tempistica descritta nel paragrafo successivo.

4.8 LIVELLI DI SERVIZIO PER AGGIORNAMENTI DI VERSIONI

L'Impresa dovrà consegnare eventuali aggiornamenti al *Prodotto*, entro **30 (trenta) giorni** solari dalla data di rilascio. Sarà cura della Sogei valutarne la applicabilità nel proprio ambiente.

4.9 LIVELLI DI SERVIZIO PER I MALFUNZIONAMENTI SOFTWARE

Per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi al *Prodotto* si richiede:

- la risposta alla richiesta di assistenza, con creazione della **Presa in carico** entro e non oltre **1 (una) ora lavorativa**, via Internet, mail telefono, negli orari descritti in precedenza;
- la risoluzione del malfunzionamento dovrà avvenire entro e non oltre **3 (tre) giorni** lavorativi dalla **Presa in carico**. Nel caso in cui la correzione del problema possa superare 3 giorni lavorativi, dovrà essere fornito a *Sogei* un "bypass" del problema, in attesa della soluzione definitiva.

Nel caso in cui l'Impresa riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai **3 (tre) giorni** lavorativi (normale periodo di ripristino), l'Impresa dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con *Sogei*, il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio sopra citati provocherà l'applicazione delle penali di cui allo schema di contratto.