

**AS SDAPA PER L'ACQUISIZIONE DI SOTTOSCRIZIONI SONARQUBE ENTERPRISE  
EDITION PER SOGEI – ID 2797**

**CAPITOLATO TECNICO**



## INDICE

<b>1.</b>	<b>GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>CONTESTO</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO</b>	<b>4</b>
4.1.	Modalità di acquisizione della soluzione	5
<b>5.</b>	<b>OGGETTO, DURATA E SERVIZI CONNESSI</b>	<b>5</b>
5.1.	Oggetto	5
<b>6.</b>	<b>DURATA</b>	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>6</b>
7.1.	SERVIZI DI CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE	6
7.1.1.	Luogo e modalità di consegna	7
7.1.2.	Tempistiche e modalità di erogazione della fornitura	7
7.2.	SERVIZIO DI MANUTENZIONE (SERVIZIO DI SUPPORTO STANDARD)	9
7.2.1.	Livelli di servizio per il Supporto SW (Sottoscrizioni SonarQube Enterprise Edition)	11
<b>8.</b>	<b>ADEMPIMENTI A CARICO DEL FORNITORE</b>	<b>12</b>
8.1.	STRUTTURA DI COORDINAMENTO E PIANIFICAZIONE	12
8.2.	Garanzia ed evoluzione tecnologica	13
<b>9.</b>	<b>RESPONSABILE DELLA FORNITURA</b>	<b>13</b>
<b>10.</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITÀ</b>	<b>13</b>



## 1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA

### GLOSSARIO

<b>Sogei o Committente</b>	Società Generale d'Informatica S.p.A. o Sogei. Per Amministrazione si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà, per disposizione legislativa o amministrativa, (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica.
<b>Consip</b>	La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.
<b>Impresa o Fornitore</b>	La società affidataria della presente procedura.
<b>Contratto</b>	Il Documento dove sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura.
<b>Servizio di supporto</b>	Servizio di supporto tecnico standard fornito da SonarQube.
<b>Fornitura</b>	I prodotti software descritti nel presente documento.
<b>Malfunzionamento</b>	Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.
<b>Responsabile della Fornitura</b>	La persona individuata dall'Impresa come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.
<b>Giorni e Ore</b>	Ove non diversamente specificato, 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.

### TERMINOLOGIA

<b>Accettazione</b>	Validazione dei prodotti finali di fornitura.
<b>Approvazione</b>	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito.
<b>Assistenza</b>	Supporto da parte di risorse professionali del fornitore ad attività di gestione dell'esercizio e di assistenza agli utenti.
<b>Attivazione</b>	Comunicazione di nuove esigenze, quindi della partenza di un nuovo task.
<b>Attività</b>	Quota parte di un servizio contrattuale, omogenea per tipologia, alla quale si applica una ben definita modalità di esecuzione.



<b>Autorizzazione</b>	Assenso a procedere con le attività sul singolo task, secondo la stima e la pianificazione proposte dal fornitore.
<b>Consegna</b>	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi che finali.
<b>Difetto</b>	Errore presente sul prodotto, latente finché non rilevato, la cui rimozione è a carico della manutenzione.
<b>Modalità di esecuzione</b>	Complesso di regole e clausole che regolano la prestazione dei servizi e delle attività oggetto della fornitura.
<b>Task</b>	Una o più attività o interventi volta a soddisfare specifiche esigenze di Sogei.

## 2. INTRODUZIONE

Il presente Capitolato Tecnico intende indirizzare l'esigenza di Sogei di acquisire una soluzione per l'analisi statica della qualità del codice multi linguaggio, integrabile con Azure DevOps, con gestione del Portfolio aziendale e della reportistica.

## 3. CONTESTO

La soluzione individuata, denominata SonarQube, è uno strumento di revisione automatico del codice volto a rilevare bug, vulnerabilità e “code smells” (debolezze di progettazione che riducono la qualità del software) del codice stesso. Essa può integrarsi con il flusso di lavoro esistente per consentire l'ispezione continua del codice tra i rami del progetto e le pull-request.

Attualmente Sogei sta già utilizzando SonarQube per l'analisi statica del codice integrato nelle pipeline Azure DevOps. L'attuale versione utilizzata è la Community, la quale, pur offrendo le funzionalità base di scansione (per alcuni linguaggi) non offre alcune feature che, con il tempo, si sono dimostrate indispensabili, soprattutto nel processo DevOps e nelle modalità di lavoro adottate in Sogei.

Per il suddetto motivo, a seguito di analisi e studi effettuati “ad-hoc”, Sogei ha ritenuto necessario effettuare un upgrade alla versione Enterprise del prodotto.

## 4. DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO

Sogei ha l'esigenza di acquisire Il prodotto SonarQube Enterprise che offre le seguenti specifiche soluzioni necessarie a Sogei per eseguire un corretto processo di sviluppo del software:

- ✓ **per gli sviluppatori:** la qualità del codice fa parte dei requisiti non funzionali di sviluppo ed è una responsabilità diretta degli sviluppatori. Poiché il controllo della qualità del codice non può essere rimandato ad una fase successiva alla codifica, l'utilizzo dei tool SonarQube fornisce continui feedback in ogni fase del processo di sviluppo, dall'IDE al rilascio, comprese eventuali promozioni intermedie. Ciò consente agli sviluppatori di prendere decisioni



tempestive sulla qualità del codice, consentendo loro di fornire un software migliore;

- ✓ **per il processo DevOps:** i team DevOps devono assicurarsi che il software sia stato creato nel modo giusto e hanno diverse responsabilità. Tra queste c'è il supporto del processo di sviluppo, l'automazione dei test, la garanzia della qualità, l'aumento della produttività e l'abilitazione dell'implementazione continua. Una buona qualità del codice è una condizione necessaria, anche se non sufficiente, per raggiungere tutti questi obiettivi. SonarQube fornisce un tool-gate di qualità del codice che può essere aggiunto in qualsiasi fase di sviluppo/test/distribuzione. Ciò consente ai team DevOps di applicare automaticamente una serie di criteri di qualità, garantendo che venga fornito un software migliore;
- ✓ **per gli executives:** SonarQube Enterprise permette di mostrare a colpo d'occhio ai dirigenti esecutivi i rischi operativi che devono affrontare, nonché i costi per la loro mitigazione. Inoltre è pronto all'uso con funzionalità che miglioreranno sistematicamente la manutenibilità e quindi la produttività a lungo termine dei team di sviluppo. Ciò consente ai vertici di Sogei di garantire che venga sviluppato software migliore, utilizzando un approccio controllato del rischio, al miglior costo.

#### 4.1. Modalità di acquisizione della soluzione

Ragionando su base triennale, dal 2024 al 2027, Sogei stima un fabbisogno annuale crescente del numero di LOCs relativi al prodotto SonarQube Enterprise Edition, sulla base del piano indicato nella seguente tabella.

### 5. OGGETTO, DURATA E SERVIZI CONNESSI

#### 5.1. Oggetto

La presente iniziativa ha per oggetto la fornitura di Sottoscrizioni SonarQube Enterprise Edition, per 36 mesi (inclusive di manutenzione), come riportato in tabella:

Codice	Descrizione	QTY
EE20M	<b>SonarQube Enterprise Edition</b> sino a <b>20M LOCs</b> , con Support License valido per il primo anno di contratto, <b>periodo 2024/2025</b>	1
EE30M	<b>SonarQube Enterprise Edition</b> sino a <b>30M LOCs</b> , con Support License valido per il secondo anno di contratto, <b>periodo 2025/2026</b>	1
EE50M	<b>SonarQube Enterprise Edition</b> sino a <b>50M LOCs</b> , con Support License valido per il terzo anno di contratto, <b>periodo 2026/2027</b>	1

L'**Enterprise Edition include:** Governance, Branches, notifiche SonarLint inclusi gli analizzatori di codice sviluppati da SonarSource per i linguaggi di ultima generazione e di tipo e legacy.



L'**Enterprise Edition include** le seguenti tipologie di Licenze:

- ✓ 1 licenza di produzione;
- ✓ 2 licenze di staging (test).

## 6. DURATA

La durata contrattuale prevista è di 36 mesi decorrenti dalla “data di accettazione della fornitura”, di cui al successivo capitolo 10, dell’ultimo dei prodotti in consegna a inizio contratto, cioè a quelli che devono essere consegnati entro 20 giorni dalla stipula o diverso termine concordato, come previsto dal successivo par. 7.1.2.

## 7. MODALITA’ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

L’Impresa dovrà rendere disponibile la chiave di attivazione delle licenze **entro 10 (dieci) giorni** lavorativi decorrenti dalla data di stipula del contratto.

La chiave di attivazione della licenza dovrà essere inviata all’indirizzo di posta elettronica indicato dalla Committente all’atto della stipula del contratto. La Società dovrà inviare alla medesima casella di posta elettronica ogni informazione necessaria al fine di permettere l’identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo.

### 7.1. SERVIZI DI CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE

Entro il termine di **10 giorni solari decorrenti dalla data di stipula del contratto** il Fornitore dovrà terminare il processo di consegna e, se richiesto da Sogei, installazione e configurazione delle Sottoscrizioni, pena l’applicazione delle penali stabilite dal contratto.

Entro il termine di **5 (cinque) giorni solari decorrenti dalla stipula del contratto, pena l’applicazione delle penali**, l’Impresa dovrà sottoporre al Responsabile della Fornitura un “**Piano Operativo**” contenente le modalità di trasporto, consegna, e se richiesto da Sogei installazione e configurazione dei prodotti software, individuando, per ciascuna attività, personale, mezzi e tempi di esecuzione. In particolare, nell’ambito di tale Piano Operativo, dovrà essere contenuta **apposita sezione, denominata “Calendario operativo”**, nella quale saranno riassunte tutte le attività previste fino alla verifica di conformità dei prodotti. Il Piano Operativo sarà approvato dalla Sogei entro 15 (quindici) giorni solari dall’avvenuta consegna dello stesso e i termini ivi prescritti saranno inderogabili, pena l’applicazione delle penali stabilite dal contratto.

La Committente potrà richiedere eventuali modifiche sui termini proposti nel piano operativo, che dovranno essere recepite dal Fornitore entro il termine di 5 giorni, pena l’applicazione delle penali.

Il trasporto, la consegna, l’installazione e la configurazione degli apparati deve essere effettuata in conformità a quanto previsto nei successivi paragrafi e nel contratto, nonché in conformità a quanto previsto nel Piano Operativo proposto dal Fornitore e approvato da Sogei.

Si precisa che, nell’ambito di tutta la documentazione di gara e contrattuale, qualsiasi riferimento a “Trasporto” o a “Spedizione e trasporto”, si intende riferito ai servizi di “Trasporto e consegna” così come descritti nel presente documento.



#### 7.1.1.1. Luogo e modalità di consegna

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Sogei le chiavi di accesso per il download necessario per l'utilizzo dei prodotti software tramite PEC o mail inviata all'apposito indirizzo che sarà comunicato dalla Sogei. Il Fornitore dovrà inviare ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione dei prodotti software e la conseguente possibilità di utilizzarli. I prodotti software dovranno essere corredati di relativa documentazione tecnica necessaria per il corretto utilizzo. Dalla PEC o mail di cui sopra dovranno risultare le seguenti informazioni: i) la ragione sociale del Fornitore; ii) il numero di repertorio del Contratto; iii) la descrizione dettagliata dei prodotti, con i relativi quantitativi e il tipo, modello e numero seriale della versione dei prodotti software. A tale documentazione dovrà essere allegata la relativa documentazione amministrativa.

La ricezione della PEC o 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. Qualora, a seguito di successive verifiche, la Committente rilevasse che il Fornitore abbia erogato dei prodotti software non conformi ai quantitativi e/o alle caratteristiche tecniche previste nel Contratto, essa si riserva la facoltà di respingere l'erogazione dei prodotti.

I prodotti sw dovranno essere consegnati unitamente alla relativa manualistica tecnica d'uso redatta in lingua preferibilmente italiana o in subordine in lingua inglese.

Salvo diversa indicazione della Sogei, **almeno 5 (cinque) giorni solari prima dell'inizio delle attività di consegna**, il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Sogei un elenco contenente i dati identificativi dei beni e che dovrà essere inviato alla casella postale **asset@sogei.it**, oltre a:

- **per le Sottoscrizioni software e il relativo servizio di manutenzione:** alla casella postale **asset\_sw@sogei.it**. Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'Impresa dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

Repertorio Contratto	Produttore	Codice Prodotto	Quantità	Metrica	Versione

All'indirizzo **asset\_sw@sogei.it** il Fornitore dovrà inviare inoltre ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo l'impresa si impegna a comunicare: il link da cui scaricare la sottoscrizione d'uso del prodotto, nonché la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della sottoscrizione stessa.

Qualora, a seguito di successive verifiche, la Committente rilevasse che il Fornitore abbia consegnato dei beni non conformi ai quantitativi e/o alle caratteristiche tecniche e qualitative indicate nel contratto, la Sogei si riserva la facoltà di respingere i prodotti in consegna senza alcun addebito per la stessa.

#### 7.1.2. Tempistiche e modalità di erogazione della fornitura

---

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi del D.Lgs. n. 63/2023, per l'acquisizione di Sottoscrizioni SonarQube Enterprise Edition per SOGEI – ID 2797

Allegato 8 - Capitolato tecnico



Entro il termine di **10 giorni solari decorrenti dalla data di stipula del contratto** o il diverso termine stabilito dalle parti, l'Impresa dovrà avere terminato il processo di consegna, e se richiesto da Sogei installazione e configurazione di tutte le Sottoscrizioni sw e le medesime dovranno essere operative. Le attività di installazione e configurazione delle sottoscrizioni verranno concordate con la Committente.

Dovranno essere tracciate, in quantità e tipologia, tutte le sottoscrizioni richieste dalla Committente, indicando esplicitamente la precisa rispondenza delle caratteristiche tecniche delle Sottoscrizioni fornite, con le caratteristiche tecniche della fornitura previste contrattualmente.

L'Impresa dovrà provvedere, durante la fase di consegna e installazione, alle seguenti attività:

- richiedere e ottenere eventuali permessi e/o autorizzazioni che si rendessero necessari per consegnare la fornitura;
- se richiesto da Sogei installare e configurare le Sottoscrizioni nel normale orario di lavoro (tutti i giorni lavorativi dalle 8:00 alle 17:00 secondo le specifiche indicate dal Committente/Gestore del CED e dal Gestore del Sistema; in generale, infatti, le attività che richiedono il fermo del sistema dovranno essere effettuate al di fuori dell'orario di erogazione del servizio agli utenti (il sistema è aperto agli utenti dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 8 alle 14.00);
- se richiesto da Sogei eseguire prove di funzionamento, in accordo con il Committente e il Gestore del Sistema, delle componenti software consegnate e installate;
- fornire e installare gli eventuali accessori software necessari al corretto funzionamento delle componenti consegnate.

Al termine delle attività di consegna e installazione verrà predisposto il **"Rapporto di Fine Installazione"** che dovrà riportare le seguenti indicazioni:

- eventuale codice di sottoscrizione e versione dei prodotti software installati;
- dichiarazione del Fornitore di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al presente capitolato tecnico;
- articolazione delle prove proposte per la "Verifica di Conformità". Il Fornitore prende atto che il Committente potrà richiedere l'inserimento anche di altre prove per l'effettuazione della verifica.

Il "Rapporto di Fine Installazione" dovrà essere sottoscritto fra le parti.

Le operazioni di consegna, installazione, attivazione e configurazione, si intenderanno concluse solo all'atto della firma da parte del DdE del Rapporto di fine Installazione.

Il Fornitore dovrà contestualmente consegnare un **"Piano di collaudo"** contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto della **"Verifica di Conformità"** dei prodotti software oggetto della fornitura, di cui al successivo capitolo 10, secondo le modalità descritte nel presente





capitolato e nel rispetto delle condizioni stabilite dal contratto, pena l'applicazione delle penali. Tale "Piano di collaudo" dovrà essere approvato dal Direttore dell'Esecuzione.

Al termine delle suddette attività, la Sogei procederà con la Verifica di Conformità di cui al successivo capitolo 10.

## **7.2. SERVIZIO DI MANUTENZIONE (SERVIZIO DI SUPPORTO STANDARD)**

A decorrere dalla "**Data di Accettazione della Fornitura**", di cui al successivo capitolo 10, l'Impresa dovrà garantire l'erogazione del servizio di supporto standard annuale delle componenti software oggetto di fornitura, per 36 mesi, fino alla scadenza del contratto, con le modalità indicate nel presente paragrafo e i livelli di servizio indicati nel paragrafo 7.2.1 ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti.

L'Impresa dovrà assicurare, per tutto il periodo di durata del contratto, la fornitura di tutte le "Release" e versioni successive rilasciate dal produttore delle componenti software fornite.

Il servizio di manutenzione si intende comprensivo di tutte le parti di ricambio, nonché di tutte le eventuali unità che dovessero essere impiegate, quali sostituzioni, per la corretta erogazione del servizio stesso.

Il Fornitore dovrà fornire e installare su richiesta della Committente, gli adeguamenti (patch) rilasciati dal produttore del software nelle versioni dei prodotti installati per tutta la durata del periodo contrattuale.

Nel caso in cui sia necessario un intervento, la richiesta dovrà essere processata dal Fornitore che, verificata la disponibilità dei tecnici con skills adeguati nella zona competente e la disponibilità delle scorte per l'intervento richiesto, attiverà l'intervento del Tecnico.

L'Impresa dovrà mettere a disposizione, a proprio carico, una struttura di assistenza tecnica funzionale all'erogazione del servizio di supporto per tutta la durata del contratto e con i livelli di servizio previsti nel paragrafo 7.2.1, al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti software oggetto di fornitura, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 17.00 orario continuato.

A fronte di una segnalazione, l'Impresa è tenuta ad effettuare l'intervento di assistenza tecnica con i livelli di servizio dettagliati nel paragrafo 7.2.1. Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione di seguito descritto.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura e a carico dell'Impresa, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti, ovvero i costi di trasferimento, riparazione e/o sostituzione degli apparati, intendendosi tali costi ricompresi nel canone di manutenzione.



A fronte degli interventi di manutenzione, tutti i prodotti aggiornati e l'eventuale nuova documentazione a corredo dovranno essere consegnati presso la medesima sede di utilizzo dei prodotti riparati e/o sostituiti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e quindi dovrà:

- accogliere e analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica rilevata;
- notificare a Sogei l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale deve essere fornita una soluzione temporanea (workaround);
- comunicare l'esito della prima diagnosi a Sogei indicando i tempi di ripristino ipotizzati;
- coordinare gli interventi delle strutture di eventuali società coinvolte;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale Sogei l'effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a Sogei la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

Per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

La Committente comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti, mediante strumento telematico ad un indirizzo dedicato, confermata via posta elettronica a un indirizzo apposito. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma via posta elettronica. I suddetti recapiti saranno comunicati dalla Sogei.

L'Impresa dovrà rispondere alla segnalazione con una presa in carico del problema entro i termini temporali riportati nel successivo paragrafo 7.2.1 con un messaggio di posta elettronica dal cui orario decorreranno i termini per la risoluzione del problema.

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento, l'Impresa è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore. La Sogei avrà un unico referente all'interno dell'Impresa, il Responsabile della Fornitura di cui al successivo paragrafo 9, con il quale gestire i problemi riscontrati, indipendentemente dalla loro natura.

In caso di malfunzionamento è fondamentale, quindi, che la documentazione relativa all'intervento sia aggiornata e riporti tutte le date in grado di attestare il rispetto dei livelli di servizio.

Per circostanze oggettive che impedissero all'Impresa il rispetto dei tempi di ripristino, quali:

- manifestata indisponibilità di Sogei a consentire l'intervento del tecnico per la manutenzione;
- indisponibilità dei referenti al momento della visita del tecnico per la manutenzione, laddove ciò renda impossibile l'esecuzione dell'intervento;



- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dall'Impresa, che impedisca il ripristino dell'apparato nei tempi previsti;

l'Impresa stessa dovrà documentare tali circostanze, proponendo una nuova data per il ripristino, con appositi rapporti convalidati e firmati dal responsabile Sogei. In tal caso, la data proposta e approvata da Sogei sarà oggetto di rilevazione al fine del rispetto del termine concordato e l'eventuale ritardo rispetto al nuovo termine sarà oggetto delle relative penali previste per il corrispondente livello di gravità.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato della Committente e da un incaricato della Impresa una apposita **"Nota di ripristino"**, in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

Il servizio di manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento mediante download da un apposito sito web delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti software e della relativa documentazione;
- invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito di cui al precedente punto i), delle riparazioni e degli aggiornamenti del software che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti;
- consegna, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito di cui al precedente punto i), di ogni nuovo upgrade dei prodotti software, ferma la facoltà di Sogei di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare a usare le precedenti. Per upgrade si intendono sia nuove release che nuove versioni dei prodotti software.

I prezzi offerti per i servizi di manutenzione si intendono comprensivi di tutto quanto previsto nel presente paragrafo.

Di seguito sono indicati i livelli di servizio richiesti per l'espletamento dei servizi di manutenzione.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali per ritardato adempimento o ritardato ripristino, secondo quanto previsto nelle condizioni speciali del contratto.

#### **7.2.1. Livelli di servizio per il Supporto SW (Sottoscrizioni SonarQube Enterprise Edition)**

Con riferimento al servizio di supporto Standard dei prodotti software, l'Impresa si obbliga a confermare la presa in carico del problema, mediante comunicazione via mail o via fax alla Sogei, entro i termini di seguito riportati:

DESCRIZIONE	TEMPO ATTESO PER LA RISPOSTA (SLA)
<b>Supporto Tecnico Standard</b>	lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 17.00 orario continuato
Presa in carico	1 giorno lavorativo
Supporto Software: grandi e piccoli interventi di manutenzione, rilascio di patch, aggiornamenti	SI

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi del D.Lgs. n. 63/2023, per l'acquisizione di Sottoscrizioni SonarQube Enterprise Edition per SOGEI – ID 2797

Allegato 8 - Capitolato tecnico



Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento; in tal caso, verrà concordata una nuova data per il rilascio della soluzione definitiva, la quale sarà oggetto di rilevazione ai fini dei termini massimi per il ripristino della funzionalità sopra esposti.

## **8. ADEMPIMENTI A CARICO DEL FORNITORE**

L'Impresa dovrà mettere a disposizione a proprio carico, **entro 10 giorni solari successivi dalla stipulazione del contratto**, le seguenti strutture e funzionalità:

- struttura di coordinamento e pianificazione;
- strutture di assistenza tecnica relativa alle Sottoscrizioni fornite;
- connessione al sistema di gestione di apertura dei ticket al Fornitore.

Le suddette strutture e funzionalità dovranno rimanere attive e a disposizione per tutta la durata del contratto e si intenderanno ricomprese nei prezzi offerti per la fornitura.

L'impresa dovrà garantire altresì, a proprio carico, l'erogazione dei servizi di preinstallazione e verifica preliminare. Anch'essi si intenderanno ricompresi nei prezzi offerti per la fornitura.

### **8.1. STRUTTURA DI COORDINAMENTO E PIANIFICAZIONE**

L'Impresa dovrà predisporre e attivare, a proprio onere e carico (assumendosi ricompresa nei prezzi offerti per la fornitura), una propria struttura che possa svolgere le funzioni di coordinamento, pianificazione e supporto alle attività connesse alla fornitura.

Tale struttura dovrà essere realizzata presso i locali dell'Impresa e dovrà essere composta da personale dedicato allo svolgimento delle seguenti attività:

- funzione di interfaccia con i referenti della Committente per:
  - la pianificazione delle attività da svolgere per portare a buon fine la fornitura;
  - l'organizzazione di riunioni periodiche con i responsabili della Committente per il rendiconto sui livelli di servizio;
  - la diagnosi e risoluzione degli inconvenienti software, assistenza e contatti con i laboratori responsabili dei prodotti, individuazione dei possibili bypass dei problemi.

La struttura di coordinamento e pianificazione dovrà assicurare di norma la copertura del seguente orario di lavoro: dalle 08:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì ad esclusione delle festività nazionali. Su specifica richiesta della Sogei e per gravi problemi e malfunzionamenti, sia la struttura di coordinamento sia la struttura di assistenza tecnica, dovranno essere rese disponibili in qualunque orario, ivi compresi i giorni festivi.

L'Impresa dovrà far pervenire a Sogei eventuali problematiche riscontrate nel periodo di manutenzione delle Sottoscrizioni, con le modalità che verranno comunicate dalla stessa Sogei. A tal proposito l'Impresa dovrà fornire il nominativo e i riferimenti (numero di telefono e/o Fax, indirizzo e-mail etc.) di almeno un responsabile della suddetta struttura.



## 8.2. Garanzia ed evoluzione tecnologica

L'acquisizione dei prodotti oggetto del presente Capitolato è soggetta a garanzia per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti, la quale ha durata di 12 mesi dalla "Data di Accettazione della Fornitura" di cui al paragrafo 10 del presente Capitolato relativa a ciascun prodotto.

E' possibile sostituire, a seguito di evoluzioni tecnologiche intervenute in fase di esecuzione contrattuale, i prodotti SW oggetto dell'acquisizione con prodotti nuovi con prestazioni equivalenti o superiori. A tal fine il fornitore si impegna a trasmettere la documentazione del Vendor e/o del Produttore, attestante quanto sopra, che sarà all'uopo richiesta dalla Sogei. La Committente si riserva la possibilità di eseguire la verifica di conformità sui nuovi prodotti forniti.

## 9. RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Il Fornitore dovrà comunicare nei tempi e con le modalità indicati nel Disciplinare di gara 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.

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 monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste.

## 10. VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro il termine di **3 (tre) giorni solari** decorrenti dall'invio delle chiavi di attivazione delle licenze delle Sottoscrizioni SonarQube (attestata "Verbale di Installazione/Consegna"), secondo la pianificazione indicata nel **Piano Operativo** approvato o diversamente comunicata dal Committente, le Sottoscrizioni software oggetto della presente procedura saranno sottoposte a una verifica tecnico-funzionale ("**Verifica di Conformità**" della fornitura) da parte della stessa Committente, al fine di riscontrare che tale oggetto contrattuale 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. A tal fine, sarà utilizzato il **Piano di Collaudo** consegnato dall'Impresa, con eventuali integrazioni reputate necessarie dalla stessa Committente.

La verifica di conformità per le annualità successive alla prima sarà avviata **entro 3 giorni solari** dalla scadenza, rispettivamente, della prima annualità e della seconda annualità di durata della sottoscrizione.



La Verifica di Conformità della fornitura verrà eseguita da un'apposita Commissione, in contraddittorio con l'Impresa. Delle operazioni di collaudo verranno redatti appositi **"Verbali di Conformità"**.

La verifica di conformità delle Sottoscrizioni consiste nella verifica del funzionamento del prodotto come descritto nel manuale d'uso.

L'Impresa prende atto e accetta che la Verifica di Conformità può comprendere anche prove diverse indicate dalla Committente.

L'Impresa dovrà produrre, su base trimestrale, reportistica sintetica relativa ai malfunzionamenti, differenziati per severità, e relativi livelli di servizio per la presa in carico, il ripristino e la correzione definitiva. I report dovranno riportare tutti i dati temporali per la valutazione delle modalità di erogazione del servizio (es: data e ora di: apertura segnalazione, presa in carico, contatto con committente, messa a disposizione della soluzione, chiusura etc. etc.) in maniera da consentirne la verifica del rispetto dei valori di soglia previsti per gli SLA i livelli di servizio.

La verifica di conformità sarà svolta tramite personale della Committente e dovrà essere conclusa, in ogni caso, **entro massimo 3 giorni** dal relativo avvio.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, ed in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente documento e nel contratto.

Il Verbale di verifica di conformità dovrà essere reso in forma scritta e sottoscritto dalle parti contraenti per approvazione e accettazione. Tale verbale dovrà essere allegato alla fattura al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale: **"Data di Accettazione della Fornitura"** con riferimento alla fornitura delle Sottoscrizioni, data a partire dalla quale saranno attivate la garanzia e la manutenzione.

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 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 articolo intitolato "Penali". Tutti gli oneri che la Committente dovrà sostenere saranno posti a carico dell'Impresa.

L'Impresa è tenuta a prestare alla Committente a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione delle stesse le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

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

Le verifiche saranno ripetute in corso di esecuzione del contratto per le prestazioni continuative.