

## **ALLEGATO 3**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**Procedura Negoziata per l'Acquisizione di prodotti e servizi  
Finastra per Sogei – ID 2817**

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1	DEFINIZIONI .....	3
1.2	LINGUA .....	4
1.3	RISERVATEZZA.....	4
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>5</b>
2.1	OGGETTO.....	5
2.2	PERIMETRO BASE .....	5
2.2.1	<i>Licenze Perimetro Base.....</i>	<i>5</i>
2.2.2	<i>Servizio 'Finastra Care'.....</i>	<i>6</i>
2.3	PERIMETRO OPZIONALE .....	9
2.3.1	<i>Licenze Perimetro Opzionale.....</i>	<i>9</i>
2.3.2	<i>Finastra Upgrade Premium .....</i>	<i>10</i>
2.3.3	<i>Supporto specialistico .....</i>	<i>10</i>
<b>3</b>	<b>DURATA E SEDE DELLE PRESTAZIONI .....</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>14</b>
4.1	FORNITURA DELLE SOTTOSCRIZIONI.....	14
4.2	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE .....	18
4.3	EROGAZIONE DEL SERVIZIO 'FINASTRA CARE' E UPGRADE PREMIUM .....	21
4.4	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO .....	21
4.4.1	<i>Approvazione e sostituzione delle figure professionali.....</i>	<i>22</i>
4.5	RESPONSABILE DELLA FORNITURA .....	23
4.6	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE.....	24
<b>5</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITÀ .....</b>	<b>24</b>
<b>6</b>	<b>PORTALE FORNITORI.....</b>	<b>27</b>
6.1	ACCREDITAMENTO DEL PERSONALE .....	27

# 1 PREMESSA

Il presente documento riguarda l'acquisizione di prodotti e servizi Finastra, per l'utilizzo ed il potenziamento della Piattaforma di "Trade e Risk Management" del debito pubblico, nell'ambito del Dipartimento del Tesoro.

## 1.1 Definizioni

Salvo diversa esplicita indicazione, ai termini riportati di seguito, viene attribuito, ai fini del presente Capitolato e del Contratto (di cui il presente documento costituisce parte integrante), il significato di seguito indicato:

- **Consip:** la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Sogei:** la Società Generale di Informatica s.p.a., beneficiaria della fornitura;
- **Amministrazione:** il Ministero dell'Economia e delle Finanze, in particolare il Dipartimento del tesoro;
- **Impresa/Fornitore:** la società Finastra Italy s.r.l., affidataria della fornitura;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e l'Impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Fornitura:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato tecnico;
- **Noleggio (o 'subscription'):** indica la modalità di concessione delle Licenze in uso a tempo determinato, con le modalità indicate nel presente Capitolato;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dall'Impresa come interlocutore di SOGEI e responsabile di tutte le attività contrattuali.
- **Direttore dell'esecuzione:** la persona, individuata da Sogei come interlocutore tecnico dell'Impresa per tutte le attività contrattuali.

- **Piattaforma:** l'insieme delle componenti hardware e software che compongono l'applicativo Finastra per la gestione del "Trade and Risk Management" del debito pubblico, nell'ambito del Dipartimento del Tesoro.

## 1.2 Lingua

La lingua utilizzata per tutte le attività e la documentazione relative al presente contratto d'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 nell'ambito dell'esecuzione del presente contratto d'appalto sono riservati; pertanto, è richiesta la massima cautela nel loro utilizzo, in particolare laddove questo avvenga al di fuori delle sedi della Committente.

L'Impresa, al di fuori delle attività oggetto del presente contratto d'appalto, non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software acquisiti da Sogei o prodotti specificatamente per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.

## 2 OGGETTO DELLA FORNITURA

### 2.1 Oggetto

La presente iniziativa è finalizzata all'esigenza del Dipartimento del Tesoro di avere a disposizione, per un periodo adeguato, i servizi di manutenzione, assistenza, supporto professionale, specifici della tecnologia Finastra, piattaforma attualmente utilizzata come motore di calcolo e fornitura dati per il sistema di Gestione del Debito Italiano (GEDI), che consentano di garantire il corretto funzionamento, in test ed in esercizio, dei sistemi in essere, nonché di supportare la progettualità e l'evoluzione di GEDI, prevedibile, nei prossimi anni.

In particolare, la richiesta del Dipartimento riguarda:

- **Perimetro Base:**
  - Licenze Perimetro Base (prodotti software già attualmente utilizzati);
  - Servizio 'Finastra Care';
- **Perimetro Opzionale:**
  - Licenze Perimetro Opzionale (prodotti software acquisibili in corso di vigenza del contratto);
  - Servizio di Upgrade Premium (opzionale);
  - Supporto specialistico (opzionale e a consumo).

### 2.2 Perimetro Base

#### 2.2.1 Licenze Perimetro Base

Di seguito, l'elenco delle licenze che attualmente compongono la Piattaforma di "Trade e Risk Management" del debito pubblico, passate, rispetto ai precedenti rinnovi della soluzione, ad una acquisizione in modalità 'subscription'.

La modalità 'subscription' prevede la concessione in uso, a tempo determinato, delle licenze afferenti al perimetro base (Tabella 1), per tutta la durata del contratto.

La modalità 'subscription' prevede l'erogazione di un servizio di manutenzione volto a rimuovere le cause e gli effetti di anomalie, difetti o impedimenti all'esecuzione delle applicazioni o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione.

Tutte le segnalazioni di malfunzionamento dovranno essere gestite dal servizio Technical Help Desk di Finastra, che verrà attivato a fronte di una segnalazione da parte di Sogei.

Nella seguente Tabella sono elencate le licenze già in possesso dell'Amministrazione alla stipula dell'attuale contratto:

TABELLA 1 – LICENZE PERIMETRO BASE			
Bundle	NOME PRODOTTO	AMBIENTE	QUANTITÀ
Fusion Kondor	Trade&Sales	Prod *	25
	Other Kondor user	Prod *	54
	Fusion Kondor Advanced Trading	Prod *	5
	Fusion Kondor Inflation	Prod *	11
	Risk-Free Rates Package	Prod *	12
	Fusion Kondor Advanced Reporting	Prod *	8
	Fusion Kondor Market Data Set	Prod *	27
	RTMD	Prod *	1
	Trade Gateway	Prod *	1
Fusion Risk	Fusion Risk Admin	Prod *	2
	Fusion Risk Server	Prod *	27
	Fusion Risk Credit	Prod *	6
	Fusion Risk users	Prod *	27
Fusion Kondor	Trade&Sales	Test	28
	Other Kondor user	Test	54
	Fusion Kondor Advanced Trading	Test	12
	Fusion Kondor Inflation	Test	22
	Risk-Free Rates Package	Test	12
	Fusion Kondor Advanced Reporting	Test	16
	Fusion Kondor Market Data Set	Test	31
	RTMD	Test	3
	Trade Gateway	Test	3
Fusion Risk	Fusion Risk Admin	Test	5
	Fusion Risk Server	Test	10
	Fusion Risk Credit	Test	14
	Fusion Risk users	Test	56

\* Sono fornite insieme alle licenze di Produzione anche quelle per gli ambienti MAC e Collaudo

### 2.2.2 Servizio 'Finastra Care'

Il Servizio Finastra Care consta di un servizio a corpo inclusivo di 1 Senior ed 1 Project Manager per ciascun anno. È richiesta l'erogazione, per tutta la durata del Contratto, del Servizio 'Finastra Care', di un affiancamento e di un supporto specializzato sulle tematiche, consistente nelle seguenti attività:

**AFFIANCAMENTO DI PRIMO LIVELLO:** è finalizzato all'analisi di problematiche nell'utilizzo della Suite Fusion. L'affiancamento di Finastra consiste nel collezionare tutte le informazioni necessarie, effettuare test, compilare opportunamente le informazioni richieste per l'apertura dei 'case' e nel fare da tramite con il Customer Support di Finastra (preposto al supporto) e con il centro di sviluppo Finastra. L'affiancamento di primo livello si applica alle funzionalità standard della suite Finastra. Sono escluse le integrazioni eseguite da terze parti. Durante l'espletamento del servizio tutte le richieste emerse saranno documentate da Finastra e verranno indirizzate secondo le priorità condivise con utente finale.

**SUPPORTO TECNICO-FUNZIONALE:** prevede l'affiancamento di esperti Finastra sulle funzionalità standard e custom di Fusion Kondor (Custom Window, Store Procedure, Open report) per Sogei al fine di suggerire l'utilizzo migliore della suite Finastra nell'implementazione delle funzionalità richieste dagli utenti del sistema GEDI. Lo scopo di questo servizio è di supportare gli utenti durante le loro attività giornaliere per risolvere problemi funzionali e tecnici, e per sfruttare al meglio le funzionalità della Suite Fusion. Inoltre, Finastra condividerà le best practice per soddisfare le esigenze dell'utente finale. Le attività che rientreranno nel presidio tecnico-funzionale possono essere di varia natura:

- **New Enhancement:** il supporto suggerisce nuove soluzioni che possono essere utilizzate con la versione corrente della Suite al MEF o disponibili con le nuove versioni di Fusion Kondor e Fusion Risk;
- **Gestione Dati Finanziari:** il supporto si preoccupa di rivedere e monitorare l'adeguatezza dei dati finanziari propedeutici alla Suite Finastra: strumenti finanziari, curve, contribuzioni real-time, tassi di interesse, ecc. Il supporto specialistico fornirà affiancamento sulle best practice di mercato per minimizzare l'effort e avere una base dati consistente;
- **Amministrazione:** supporto definisce i batch e li ottimizza;
- **Standard e reports:** il supporto analizza problematiche su risultati/calcoli inaspettati della reportistica standard di Fusion Kondor e Fusion Risk, dare spiegazioni e correggere eventuali errori;
- **Formazione:** il supporto specialistico effettuerà delle giornate di formazione avanzata e di dettaglio su particolari report / modelli di pricing presenti in Fusion Kondor e Fusion Risk, ricalcolando con gli utenti tutti i valori finanziari. Questa formazione potrà essere richiesta dall'Amministrazione. Potrà altresì fornire dei corsi di formazione

base a chi non conosce la suite Finastra facendo una panoramica generale sulle funzionalità standard degli applicativi, in generale la durata dei corsi di formazione base è di 4 giorni;

- **Customizzazioni:** custom windows, stored procedures e open reports rappresentano le customizzazioni della Suite Finastra. In questo caso, il supporto assicura le seguenti attività:
  - **proporre dei pacchetti di customizzazione** Finastra che possono sostituire eventuali customizzazioni del cliente per ottimizzare il sistema e rendere più veloci eventuali progetti di upgrade;
  - **studiare e analizzare nuove customizzazioni** in accordo con le esigenze dell'utente finale;
  - **controllare l'impatto delle customizzazioni** sulla performance del sistema.

**MANUTENZIONE PREVENTIVA:** per alcune fasi e funzionalità specifiche di Fusion Kondor e Fusion Risk è importante la corretta manutenzione di tutto il sistema. Finastra procederà ad effettuare i controlli necessari per prevenire ogni possibile errore al meglio delle proprie possibilità. Questo assicurerà che le azioni necessarie per mantenere le prestazioni del sistema secondo le aspettative del Dipartimento del Tesoro saranno prese in anticipo (ad esempio prima e durante il periodo di asta).

Finastra effettuerà le seguenti attività:

- **controlli sulle attività di routine** necessarie al corretto funzionamento del sistema. Queste attività includeranno controlli come lo spazio su disco su hardware, l'osservazione fisica dei data center, l'utilizzo della banda e altri parametri vitali;

**DATA CLEAN UP:** Finastra fornisce la propria esperienza per tenere sotto controllo il volume dei deals e dei dati, stabilendo un check di dati da effettuare con una cadenza annuale. In questo caso il supporto Finastra fornirà un affiancamento tecnico su come effettuare le seguenti attività:

- **lanciare analisi** sul database per verificare la corretta cancellazione dei dati;
- **analizzare con Sogei** la situazione corrente della base dati ed eventuale crescita dei volumi;
- identificare eventuali **punti di congestione** nell'utilizzo del sistema;



- **dettagliare le azioni da intraprendere sulla base dati** (salvare i dati da bonificare in apposite tabelle, lanciare i comandi di archiviazione dati e di pulizia dei dati statici, cancellare le custom window non utilizzate, e altri dati non più utilizzati dal sistema, rimuovere i codici di mercato non utilizzati, ecc.) e fornire una approfondita documentazione.

**PATCHING:** all'interno del servizio Finastra Care è incluso il servizio di installazione e validazione delle patch di sistema. Tipicamente il servizio si intende dimensionato per una media di circa 3 attività annuali di patching sugli ambienti presenti al MEF.

## 2.3 Perimetro Opzionale

### 2.3.1 Licenze Perimetro Opzionale

Sono state individuate alcune licenze che potrebbero essere acquisite in modalità 'subscription' nel corso di durata del contratto.

La modalità 'subscription' prevede la concessione in uso, a tempo determinato, delle licenze afferenti al perimetro opzionale (Tabella 2), dal momento del relativo Ordinativo, per tutta la residua durata del contratto.

La modalità 'subscription' prevede l'erogazione di un servizio di manutenzione volto a rimuovere le cause e gli effetti di anomalie, difetti o impedimenti all'esecuzione delle applicazioni o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione.

Tutte le segnalazioni di malfunzionamento dovranno essere gestite dal servizio Technical Help Desk di Finastra, che verrà attivato a fronte di una segnalazione da parte di Sogei.

Di seguito, sono indicate le licenze costituenti il perimetro opzionale, acquisibili in corso di vigenza del contratto:

TABELLA 2 – LICENZE PERIMETRO OPZIONALE			
Bundle	NOME PRODOTTO	AMBIENTE	Q.ta
<b>Fusion Kondor</b>	SA-CCR	Prod*	1
	Rest APIs	Prod*	1
	Fusion Fabric Connect (Core)	Prod*	1
	Kondor Vision	Prod*	fino a 10 utenti
	Fusion Risk ARC	Prod*	1

<b>Fusion Kondor</b>	Trade&Sales	Test	1
	Other Kondor user	Test	1
	SA-CCR	Test	1
	Rest APIs	Test	1
	Fusion Fabric Connect (Core)	Test	1
	Kondor Vision	Test	fino a 10 utenti
	Fusion Risk ARC	Test	1

\* Sono fornite insieme alle licenze di Produzione anche quelle per gli ambienti MAC e Collaudo

### 2.3.2 Finastra Upgrade Premium

È richiesta l'erogazione del servizio Upgrade Premium della suite Finastra, durante la vigenza del Contratto; questo servizio è opzionale e sarà attivato a richiesta dall'Amministrazione. La modalità di upgrade prevede i seguenti passaggi:

- esecuzione dell'upgrade tecnologico sugli ambienti dell'Amministrazione implementando l'ultima versione della suite Finastra (in supporto al team di tecnici del 'Finastra Care' dedicati a questo task durante upgrade);
- esecuzione dei test di non regressione per tutte le funzionalità standard e custom della suite Finastra utilizzate dal MEF (sono fuori dal perimetro dei test di non regressione le integrazioni di terze parti) sia on site che tramite collegamento da remoto;
- training agli utenti sulle nuove funzionalità;
- supporto UAT con gli utenti;
- go-live in produzione.

Il servizio Finastra Upgrade Premium è esercitabile per un massimo di due volte durante la vigenza contrattuale.

### 2.3.3 Supporto specialistico

È richiesta l'erogazione di servizi professionali di Supporto specialistico, da utilizzare a consumo durante l'intera durata contrattuale, facenti capo ai seguenti profili:

- **Project Manager;**
- **Technical Consultant;**

- **Business Consultant.**

L'impegno massimo di queste figure professionali sarà il seguente:

- a) n. 50 giornate del profilo Project Manager;
- b) n. 125 giornate del profilo Business Consultant;
- c) n. 125 giornate del profilo Technical Consultant.

Di seguito si riportano i requisiti minimi richiesti per ciascuna figura professionale che Sogei verificherà sulla base delle:

- dichiarazioni presenti nei curricula delle risorse;
- certificazioni ed esperienze pregresse maturate dalle risorse.

<b>Figura professionale: Project Manager</b>
<b>Scopo e ruolo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– interfaccia verso la Committente;</li><li>– pianificazione della fornitura;</li><li>– gestione delle altre risorse;</li><li>– conoscenza di tutti gli aspetti contrattuali e degli obblighi nei confronti di Sogei;</li><li>– elaborazione di analisi delle esigenze del cliente.</li></ul>
<b>Competenze ed abilità funzionali:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente;</li><li>– esperienza professionale minima pari a 10 anni, di cui almeno 5 nella funzione.</li></ul>

<b>Figura professionale: Technical Consultant</b>
<b>Scopo e ruolo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– collaborazione attiva con il project manager;</li><li>– elaborazione di analisi delle esigenze del cliente;</li><li>– delivery della fornitura;</li><li>– installazione dei software e loro integrazione con l'ambiente del cliente.</li></ul>
<b>Competenze ed abilità funzionali:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente;</li><li>– esperienza professionale minima pari a 10 anni, di cui almeno 6 nella funzione.</li></ul>

Figura professionale: Business Consultant
<b>Scopo e ruolo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– collaborazione attiva con il project manager;</li><li>– elaborazione di analisi delle esigenze del cliente;</li><li>– supporto funzionale alla Committente, relativamente agli strumenti finanziari ed ai prodotti Finastra.</li></ul>
<b>Competenze ed abilità funzionali:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente;</li><li>– esperienza professionale minima pari a 10 anni, di cui almeno 5 nella funzione.</li></ul>

### 3 DURATA E SEDE DELLE PRESTAZIONI

La durata delle prestazioni sarà di **60 (sessanta) mesi**.

Le attività correlate alla fornitura/installazione dei prodotti, alla manutenzione dei prodotti installati, al supporto specialistico avranno luogo presso le sedi del Dipartimento del Tesoro via XX Settembre, 97, Roma e di Sogei, via Mario Carucci, 99, Roma.

Eventuali interventi presso altre sedi, site nel comune di Roma, potranno essere comunque richiesti da Sogei al fornitore del servizio.

## 4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

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

La Committente si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'Impresa. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta dell'Impresa, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

### 4.1 Fornitura delle sottoscrizioni

Gli ordinativi di fornitura relativi all'acquisto delle sottoscrizioni garantite per ciascun anno di riferimento (cfr. tabella 1 – par.2.2.1) saranno inoltrati da Sogei all'Impresa con una o più richieste formali per il tramite di comunicazione scritta (inviata tramite e-mail). Tali ordinativi dovranno indicare sia l'elenco dei prodotti software richiesti sia le quantità corrispondenti.

Si precisa altresì che Sogei si riserva la facoltà di richiedere, in tutto o in parte, i quantitativi inerenti alle sottoscrizioni opzionali (cfr. tabella 2 – par. 2.3.1), sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

Il fornitore è obbligato 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](mailto:ConsegnaSW@sogei.it), indicando, eventualmente, la piattaforma elettronica messa a disposizione per l'effettivo download.

Relativamente alla consegna dei prodotti richiesti dalla Committente, 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 sottoscrizioni acquisite sia di quelle previste come opzionali ossia il nome del produttore, il nome commerciale della sottoscrizione, le quantità relative, la versione, la tipologia, gli importi economici dei relativi bundle/sottoscrizioni opzionali (costo + manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Relativamente alla consegna dei prodotti richiesti dalla Committente, il Fornitore si obbliga, entro 5 (cinque) giorni lavorativi, o diversi accordi intercorsi con il DDE del contratto, dalla stipula per le sottoscrizioni afferenti al perimetro base o dall'ordinativo di fornitura per le sottoscrizioni afferenti al perimetro opzionale, a mettere a disposizione di Sogei le chiavi di accesso per il download necessario all'utilizzo delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta [ConsegnaSW@sogei.it](mailto:ConsegnaSW@sogei.it) mediante l'invio di una "*Nota di Consegna*".

Il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di accesso 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) sia i certificati di proprietà delle licenze, ove previsti.

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

Non è accettata, come oggetto di consegna, una sottoscrizione 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 sottoscrizioni 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 una "*Nota di consegna*" contenete esclusivamente l'elenco delle sottoscrizioni senza né chiavi di accesso 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 delle sottoscrizioni e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla e-mail di cui alla "*Nota di consegna*" dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- la descrizione dettagliata dei prodotti, con i relativi quantitativi e il tipo, modello e numero seriale della versione dei prodotti software;
- le chiavi di attivazione delle sottoscrizioni fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo;

- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW.

Qualora risultasse necessario lo svolgimento di una attività di installazione e configurazione, la “*Nota di Consegna*” dovrà contenere anche i seguenti elementi:

- la data ed il luogo di svolgimento delle attività;
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati;
- la configurazione effettuata.

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 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 o diversi accordi intercorsi con il DDE del contratto decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali, secondo le modalità indicate nel contratto.

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

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

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico.



La ricezione della e-mail da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di avvenuta consegna dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinato all'esito positivo della verifica di conformità.

Qualora, nell'ambito delle verifiche di conformità (cfr. par. 5), 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 non accettare i prodotti senza alcun addebito.

**TABELLA**  
**DettaglioLicenzeSW BOM**

[illegible]

Dovranno inoltre essere 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 le 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.

## 4.2 Erogazione del servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione comprende:

- a) ricezione delle segnalazioni di malfunzionamento attraverso servizio di helpdesk e registrazione elettronica di ciascuna segnalazione in modo da tracciarne elettronicamente il ciclo di vita fino alla sua chiusura;
- b) attività di verifica e diagnosi di primo e secondo livello e conseguente attivazione della manutenzione correttiva;
- c) predisposizione e consegna di nuove versioni di componenti software che risolvono i malfunzionamenti segnalati, con redazione delle relative note di rilascio;
- d) eventuale intervento di secondo livello on site effettuato da personale tecnico specializzato per attività di ripristino delle funzionalità del software nel caso in cui il problema lo richieda;
- e) 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 Sogei comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti aprendo un 'case' tramite il portale Finestra che sarà comunicato alla Committente dal Responsabile della Fornitura secondo le modalità previste nel presente Capitolato Tecnico (Cfr. par. 4.5).

L'Impresa provvederà a comunicare, via mail, il numero del 'case' ed il livello di severità assegnato a ciascuna chiamata. La comunicazione del numero di ticket, da parte dell'Impresa, rappresenterà l'apertura della chiamata dalla quale decorreranno i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti segnalati.

In seguito, la Sogei, in un lasso di tempo immediatamente successivo invierà al Responsabile della Fornitura una e-mail di conferma con l'indicazione espressa del livello di gravità ed il numero di ticket assegnato dall'Impresa con eventuali ulteriori dettagli del malfunzionamento.

La comunicazione del numero di ticket da parte dell'Impresa rappresenterà **l'apertura della chiamata** dalla quale decorreranno i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti segnalati.

L'Impresa accetta la seguente classificazione dei Livelli di gravità e dei rispettivi termini perentori di ripristino:

- Livello di **gravità 1**: “indica una situazione di emergenza nella quale sia il Sistema di standby primario che quello secondario producano risultati non corretti ovvero risultino gravemente non funzionanti e nella quale una molteplicità di Utenti riscontri contemporaneamente i medesimi problemi.”; in tal caso, il ripristino della piena operatività deve avvenire entro 8 ore lavorative per almeno il 95% dei casi, su base trimestrale; nel restante 5% dei casi il ripristino deve avvenire entro 2 giorni lavorativi;
- Livello di **gravità 2**: “indica una situazione nella quale una funzione essenziale del Software non sia operativa, produca una perdita di funzionalità o una prestazione non efficiente per uno o più Utenti, ma rispetto alla quale sia comunque disponibile un workaround temporaneo o un sistema di standby.”; in tal caso, il ripristino della piena operatività deve avvenire entro 2 giorni lavorativi per almeno il 90% dei casi, su base trimestrale; nel restante 10% dei casi il ripristino deve avvenire entro 4 giorni lavorativi”.
- Livello di **gravità 3**: “indica un problema minore del Software con un impatto di modesta rilevanza per gli utenti o sul sistema informatico interno del Contraente”; in tal caso, il ripristino della piena operatività deve avvenire entro 5 giorni lavorativi per almeno l’80% dei casi, su base trimestrale; nel restante 20% si richiede una condivisione tra le parti e una pianificazione dell’intervento di ripristino”.
- Livello di **gravità 4**: “indica una situazione che non produce impatti operativi, ad esempio interrogazioni generiche sul funzionamento del Software”.

Ai fini del rispetto dei suddetti termini, è ammessa anche la realizzazione di un workaround (i.e. soluzione temporanea) o l’effettuazione di una riparazione di emergenza o l’implementazione di una procedura operativa alternativa che riduca l’impatto del guasto e/o malfunzionamento rilevante. In ogni caso, l’Impresa continuerà ad adottare ogni misura ragionevole al fine di correggere definitivamente il malfunzionamento.

L’Impresa si impegna a dare pronta comunicazione alla Sogei dell’implementazione ed attivazione di una soluzione temporanea del malfunzionamento.

Entro un periodo di tempo ragionevole a partire dall’apertura della chiamata, l’Impresa comunicherà alla Sogei una stima ragionevole delle modalità e dei tempi necessari per la risoluzione in via definitiva del problema e/o malfunzionamento segnalato.

L'Impresa potrà apportare le modifiche ed i miglioramenti tecnici ritenuti opportuni, al fine di elevare il grado di affidabilità dei prodotti e/o di semplificare la manutenzione, provvedendo a proprie spese alle relative installazioni.

L'Impresa non avrà alcun obbligo di manutenzione, ai sensi del presente articolo, con riferimento a malfunzionamenti che:

- (i) non siano riproducibili o identificabili;
- (ii) derivino da un uso dei Prodotti non conforme alle previsioni del presente contratto o nell'ambito di un sistema operativo diverso dal "Sistema";
- (iii) siano causati da negligenza di Sogei/Amministrazione, da un uso non corretto o abusivo dei Prodotti, da caso fortuito e/o forza maggiore, dall'effettuazione di modifiche ai Prodotti non autorizzate e che incidano sul corretto funzionamento e sulla performance dei Prodotti o causino delle incompatibilità con la versione corrente o con nuove versioni dei Prodotti e siano dovuti al fatto che Sogei/Amministrazione ha compiuto delle modifiche alla configurazione dei Prodotti o altre modifiche senza il preventivo consenso dell'Impresa.

L'Impresa avrà il diritto di dichiarare obsoleti i propri Prodotti o specifiche versioni dei Prodotti, fornendo alla Sogei congruo preavviso scritto di almeno 12 (dodici) mesi nel caso di singoli Prodotti e di 6 (sei) mesi nel caso di specifiche versioni dei Prodotti. Le parti concordano, altresì, che dal momento di efficacia dell'obsolescenza, a seguito delle predetta comunicazione, l'Impresa non avrà obblighi di manutenzione con riferimento a malfunzionamenti dei Prodotti dichiarati obsoleti (bug del sistema), ma rimarrà in vigore per l'Impresa l'obbligo di fornire i servizi di assistenza sui Prodotti secondo le modalità specificate nel presente contratto (quali implementazione di procedure operative alternative o di ogni misura ragionevole volta a correggere il malfunzionamento rilevante).

Il Responsabile della fornitura è tenuto a produrre, alla fine di ogni trimestre, un "*Elenco degli interventi e consuntivo attività*", contenente, tra l'altro, tutti gli interventi di manutenzione, eseguiti, nel periodo di riferimento, secondo le modalità e con il contenuto indicati nel presente Capitolato, con evidenza di quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti. L'"*Elenco degli interventi e consuntivo attività*" dovrà essere firmato, per accettazione, dal Direttore dell'esecuzione e allegato alla fatturazione.

Ove, per la risoluzione dei malfunzionamenti, fosse necessario l'intervento del personale dell'Impresa presso i locali ove sono installati i prodotti, tale accesso dovrà essere effettuato

durante il normale orario di lavoro della Sogei e nel totale rispetto delle norme di sicurezza ed operative.

#### **4.3 Erogazione del servizio 'Finastra Care' e Upgrade Premium**

Il Fornitore si rende disponibile alla erogazione dei servizi 'Finastra Care' entro 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla data di stipula della fornitura o diversi accordi intercorsi con il DDE del contratto dall'ordinativo di fornitura. L'attivazione sarà formalizzata, attraverso apposita comunicazione, secondo le modalità previste nel presente Capitolato Tecnico (cfr. par. 4.6).

Diversamente, l'erogazione dei servizi 'Finastra Upgrade Premium' sarà preventivamente pianificata, di concerto tra il Direttore dell'esecuzione ed il Responsabile della fornitura e formalizzata in un apposito ordine di fornitura, secondo le modalità previste nel presente Capitolato Tecnico (cfr. par. 4.6).

Il Responsabile della fornitura, nell'“*Elenco degli interventi e Consuntivo attività*” che produce trimestralmente, dichiara la corretta erogazione del Servizio 'Finastra Care' e del Servizio 'Upgrade Premium', descrivendo quanto svolto nel periodo di riferimento.

#### **4.4 Erogazione del servizio di supporto specialistico**

Il servizio di supporto specialistico consiste nella messa a disposizione di tecnici specializzati, per le attività di configurazione, personalizzazione, tuning e ottimizzazione della piattaforma, nonché per tutte le attività di training on the job, da erogarsi a consumo, su esplicita richiesta di Sogei, dalla data di stipula del contratto e per tutta la sua vigenza.

Sogei si riserva la facoltà di richiedere in tutto o in parte il quantitativo di giornate/persona previste per il servizio di supporto specialistico, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

Per l'erogazione del servizio di supporto specialistico dovranno essere utilizzate risorse rispondenti a quanto descritto al precedente paragrafo 2.3.3.

Le risorse professionali impiegate dall'Impresa per l'esecuzione del supporto potranno operare da remoto e/o presso la sede dell'Impresa ovvero “on site” presso la sede della Committente.

Tutte le prestazioni connesse alla erogazione dei servizi di supporto specialistico si intendono ricomprese nella tariffa contrattualizzata per ciascuna figura professionale richiesta.

Le giornate di supporto che l'Impresa dovrà mettere a disposizione saranno preventivamente pianificate, di concerto tra il Direttore dell'esecuzione ed il Responsabile della fornitura, e formalizzate in un'apposita comunicazione, secondo le modalità previste nel presente Capitolato Tecnico (cfr. par. 4.6). In relazione alle richieste di supporto della Committente, l'Impresa si impegna a garantire, nei giorni previsti, la presenza delle risorse richieste.

Per ciascuna richiesta il servizio dovrà essere erogato (inizio attività) entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione stessa, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e domenica, le festività pubbliche locali, delle banche e del mercato, nell'orario tra le 09:00 e le 18:00.

Al termine di ogni trimestre di erogazione dei servizi di supporto specialistico, il Responsabile della fornitura, nell'“*Elenco degli interventi e Consuntivo attività*”, che produce trimestralmente, dovrà riportare, relativamente al servizio di supporto specialistico nel periodo di riferimento, almeno le seguenti informazioni:

- la descrizione dettagliata delle attività eseguite;
- valutazione qualitativa delle attività eseguite;
- i quantitativi in giorni/persona delle risorse impiegate per l'esecuzione delle attività;
- le date ovvero i periodi in cui le attività sono state eseguite.

A fronte della consegna del “*Elenco degli interventi e Consuntivo attività*”, Sogei procederà alla verifica di conformità dei servizi erogati (cfr. cap. 5).

#### **4.4.1 Approvazione e sostituzione delle figure professionali**

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il Fornitore dovrà inviare alla Sogei i curricula delle figure professionali da impiegare. Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità delle risorse individuate alla data di invio dei predetti curricula o ad altra data indicata dalla Committente.

La Committente, in qualunque momento della durata contrattuale, potrà chiedere a mezzo e-mail la sostituzione delle figure professionali non ritenute idonee allo svolgimento delle

attività ed il Fornitore si impegna a sostituirli con altre risorse aventi almeno i requisiti minimi di cui al paragrafo 2.3.3.

L' idoneità oppure la non idoneità delle risorse impiegate sarà verificata dalla Sogei in riferimento al buon esito degli output ricevuti sulle attività eseguite e relazionate nel "*Elenco degli interventi e Consuntivo attività*" nell'ambito dei servizi di supporto specialistico di cui al presente Capitolato Tecnico.

Entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla richiesta di sostituzione inoltrata da Sogei, o nel diverso termine eventualmente indicato dalla Committente, il Fornitore dovrà inviare alla Sogei i curricula delle nuove risorse da impiegare le quali dovranno possedere i requisiti minimi di cui al paragrafo 2.3.3.

Anche in questo caso, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità delle nuove risorse individuate alla data di invio dei predetti curricula o ad altra data indicata dalla Committente.

L'eventuale sostituzione dei professionisti non comporterà alcun onere aggiuntivo per la Committente.

In caso di mancata sostituzione delle risorse non idonee, o in caso di sostituzione oltre il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi, o in caso di inidoneità della risorsa sostituita, la Committente applicherà la relativa penale.

#### **4.5 Responsabile della Fornitura**

L'Impresa comunicherà a Sogei, entro la data di stipula del Contratto e tramite apposita dichiarazione, 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 le attività di seguito descritte.

Il Responsabile della Fornitura dovrà 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 propria reperibilità negli orari di esecuzione delle attività connesse ai servizi richiesti.

#### **4.6 Modalità di comunicazione**

L'Impresa dovrà comunicare a Sogei, entro la data di stipula del Contratto e tramite apposita dichiarazione, le seguenti informazioni:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono e un indirizzo e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.

Sogei provvederà a comunicare al Fornitore i propri indirizzi PEC.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico del Fornitore.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando alla Committente eventuali modifiche e/o anomalie entro 3 (tre) giorni solari dal loro verificarsi.

Nel corso di esecuzione del contratto, la Committente e il Fornitore potranno individuare congiuntamente altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento dei servizi.

## **5 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

La verifica di conformità verrà conclusa:

- a) con riferimento alla fornitura delle sottoscrizioni entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'invio da parte del Fornitore della "*Nota di Consegna*" (cfr. par. par. 4.1). Il



controllo verterà sulla disponibilità dei prodotti richiesti e della eventuale relativa documentazione secondo l'articolazione delle prove proposte dal Fornitore e delle prove che la Committente riterrà di eseguire. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione della Fornitura";

- b) con riferimento ai servizi Finastra Care, Upgrade Premium, servizi di supporto specialistico (cfr. par. 4.3 e par. 4.4), entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla consegna del *"Elenco degli interventi e Consuntivo attività"*. Il controllo verterà sulla verifica dei dati di consuntivazione, degli output delle attività svolte e della eventuale relativa documentazione, secondo l'articolazione delle verifiche proposte dal Fornitore nel *"Elenco degli interventi e Consuntivo attività"*, nonché delle altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei servizi da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione del servizio" per il periodo indicato nel *"Consuntivo attività"*.

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

Il Fornitore è tenuto a prestare a Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Committente le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

Il Fornitore potrà intervenire durante la verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti saranno tenuti a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno redatti da Sogei (verbali, certificato, ecc.).

In caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Sogei. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità desse esito negativo, la Sogei, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto.

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

## 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.

### 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.