

## **ALLEGATO 2**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**Procedura Negoziata per l'Acquisizione del Servizio di manutenzione e supporto per le licenze SW Spazio MFT/S per Sogei – ID 2828**

## 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
2.1.1	<i>Manutenzione .....</i>	<i>6</i>
2.1.2	<i>Sottoscrizioni.....</i>	<i>7</i>
2.1.3	<i>Servizi di Supporto Specialistico a consumo.....</i>	<i>7</i>
<b>3</b>	<b>DURATA .....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>MODALITÀ DI AFFIDAMENTO / ESECUZIONE .....</b>	<b>10</b>
4.1	MODALITÀ DI CONSEGNA DELLE LICENZE SOFTWARE E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE .....	10
4.2	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE .....	13
4.3	EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO .....	16
4.3.1	<i>Approvazione e sostituzione delle figure professionali .....</i>	<i>18</i>
4.4	RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE .....	18
<b>5</b>	<b>PORTALE FORNITORI.....</b>	<b>20</b>
5.1	ACCREDITAMENTO DEL PERSONALE .....	20

# 1 PREMESSA

Il presente documento riguarda l'acquisizione del servizio di manutenzione e supporto per le licenze SW Spazio MFT/S per SOGEI, per risolvere le esigenze aziendali di razionalizzazione e standardizzazione dei processi di data transfer relativamente alle attività di esercizio e conduzione svolte da Sogei per l'area "Riscossioni" di Agenzia Entrate, sia dei sistemi z/OS e delle applicazioni Mainframe, sia dei sistemi dipartimentali.

## 1.1 Definizioni

Salvo diversa esplicita indicazione, ai termini riportati di seguito viene attribuito, ai fini del Contratto (di cui il presente Capitolato 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:** 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;
- **Impresa/Fornitore:** la società Primeur 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, comprensivo del canone di manutenzione di livello standard del prodotto, con le modalità indicate nel presente Capitolato;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata per l'acquisizione Servizio di manutenzione e supporto per le licenze SW Spazio MFT/S per Sogei – ID 2828

Allegato 2 - Capitolato Tecnico

- **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 software che compongono la soluzione Spazio MFT/S per la gestione dei processi di data transfer.

## 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 a garantire l'erogazione, relativamente alle attività di esercizio e conduzione svolte da Sogei per l'area "Riscossioni" di Agenzia Entrate, sia in ambito sistemi z/OS e applicazioni Mainframe, sia in ambito dipartimentale, degli specifici software di File Transfer/Secure utilizzati per risolvere le esigenze aziendali di razionalizzazione e standardizzazione dei processi di data transfer, attraverso l'adozione di uno strumento informativo integrato con il resto del Sistema Informativo.

L'ambiente tecnologico di riferimento in cui è previsto l'utilizzo dei prodotti è il seguente:

- SO: Red Hat Enterprise Linux (RHEL) ver. 8, 9+
- SO: Windows 2019
- SO: Mainframe: zOS rel. 2.5
- DB: Oracle >= 19.

In particolare, la richiesta della Committente riguarda:

#### **Manutenzione**

- Manutenzione di livello standard del prodotto software Spazio Managed File Transfer/Sicuro (MFT/S) Base, in ambito Mainframe;
- Upgrade opzionale per licenza di livello standard del prodotto software Spazio Managed File Transfer/Sicuro (MFT/S) Base, in ambito Mainframe;
- Manutenzione di livello standard del prodotto software Spazio MFT/S HUB fino a 4 core, in ambito Dipartimentale;
- Manutenzione di livello standard del prodotto software Spazio MFT/S HUB fino a 8 core, in ambito Dipartimentale;
- Riattivazione del servizio di manutenzione tramite Reinstatement fee (per tutti i prodotti sia in ambito mainframe che dipartimentale per i quali è previsto il servizio di manutenzione).

#### **Sottoscrizioni**

- Subscription Data Watcher Base Platform Professional Edition mensile.

#### **Servizi Professionali**

- Servizi di supporto specialistico per migrazione a Data Watcher.

### 2.1.1 Manutenzione

La richiesta comprende la manutenzione relativa sia a licenze MFT/S utilizzate in ambiente mainframe che a licenze MFT/S utilizzate in ambiente dipartimentale.

La richiesta relativa alla componente MFT/S su mainframe, impiegata nell'ambiente mainframe z/OS utilizzato presso Sogei per l'area Riscossioni di Agenzia Entrate – Riscossione, comprende i seguenti prodotti:

- **Manutenzione di livello standard del prodotto software Spazio Managed File Transfer/Sicuro Base**, già presente, a decorrere dalla data di stipula fino al 36esimo mese dalla “Data di accettazione della fornitura” relativa alle sottoscrizioni di cui al punto 2.1.2 del presente documento (scadenza co-termine con le sottoscrizioni) con le seguenti caratteristiche:
  - Limite di utilizzo: 215 MSU;
  - Ambiente: Produzione;
  - Sistema Operativo: z/OS.
- **Quota opzionale di 50 MSU per gestire eventuali crescite ambientali**. La quota deve prevedere al suo interno l'attivazione del prodotto software SPAZIO MFT/S per ulteriori 50 MSU oltre al relativo canone di manutenzione a decorrere dalla data di attivazione fino al 36esimo mese dalla “Data di accettazione della fornitura” relativa alle sottoscrizioni di cui al punto 2.1.2 del presente documento (scadenza co-termine con le sottoscrizioni) con le seguenti caratteristiche:
  - Limite di utilizzo: 50 MSU;
  - Ambiente: Produzione;
  - Sistema Operativo: z/OS.

La richiesta relativa alla componente MFT/S dipartimentale, impiegata nell'ambiente dipartimentale utilizzato presso Sogei per l'area Riscossioni di Agenzia Entrate – Riscossione, comprende i seguenti prodotti:

- **Manutenzione di livello standard del prodotto software Spazio MFT/S HUB fino a 4 core**, già presente, a decorrere dalla data di stipula fino al 36esimo mese dalla “Data di accettazione della fornitura” relativa alle sottoscrizioni di cui al punto 2.1.2 del presente documento (scadenza co-termine con le sottoscrizioni), con le seguenti caratteristiche:
  - Limite di utilizzo: 9 unità (numero di nodi spazio MFT);

- Sistema Operativo: Open.
- **Manutenzione di livello standard del prodotto software Spazio MFT/S HUB fino a 8 core**, già presente, a decorrere dalla data di stipula fino al 36esimo mese dalla “Data di accettazione della fornitura” relativa alle sottoscrizioni di cui al punto 2.1.2 del presente documento (scadenza co-termine con le sottoscrizioni), con le seguenti caratteristiche:
  - Limite di utilizzo: 11 unità (numero di nodi spazio MFT);
  - Sistema Operativo: Open.

È prevista altresì una *Reinstatement fee*, da corrispondere all’avvio del contratto, per la riattivazione del servizio di manutenzione per tutti i prodotti che lo prevedono, sia in ambito mainframe che dipartimentale, che tenga conto degli aggiornamenti, personalizzazioni e nuove versioni del software medio tempore intervenuti e rilasciati.

### 2.1.2 Sottoscrizioni

La richiesta comprende inoltre l’acquisizione delle seguenti sottoscrizioni:

- **Canone mensile in modalità Subscription del modulo Primeur Data Watcher Base Platform Professional Edition**, comprensivo del canone di manutenzione di livello standard del prodotto, per la durata di 36 mesi a decorrere dalla “Data di accettazione della fornitura”, con le seguenti caratteristiche:
  - Limite di utilizzo: 35 unità (numero di nodi spazio MFT monitorati);
  - Sistema Operativo: Open.

### 2.1.3 Servizi di Supporto Specialistico a consumo

È richiesta l’erogazione di servizi professionali di Supporto specialistico, da utilizzare a consumo durante l’intera durata contrattuale, facenti capo al seguente profilo:

- **Consultant - Specialista di Prodotto.**

L’impegno massimo di questa figura professionale sarà 75 giornate/persona.

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

- dichiarazioni presenti nei curriculum delle risorse;

- esperienze pregresse maturate dalle risorse.

Figura professionale: Consultant - Specialista di Prodotto
<p><b>Scopo e ruolo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Gestione e configurazione dei prodotti Primeur Spazio oggetto della manutenzione richiesta;</li><li>– Implementazione di progetti di migrazione utilizzando le tecnologie di monitoraggio Primeur Spazio e migrazione del modulo;</li><li>– Gestione e configurazione del prodotto.</li></ul>
<p><b>Competenze ed abilità funzionali:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Esperienza professionale minimo 6 anni, di cui almeno 4 nella funzione.</li><li>– Comprovata esperienza sui prodotti Primeur Spazio oggetto della richiesta.</li></ul>



### 3 DURATA

La durata del contratto decorrerà dalla data di stipula fino al **36esimo mese** successivo alla "*Data di accettazione della Fornitura*" relativa alle sottoscrizioni di cui al punto 2.1.2.

Le attività correlate alla fornitura/installazione dei prodotti, alla manutenzione dei prodotti installati, al supporto specialistico, laddove non eseguite da remoto, avranno luogo presso la sede 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 AFFIDAMENTO / ESECUZIONE

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 Modalità di consegna delle Licenze Software e attivazione dei servizi di manutenzione

Relativamente alla consegna delle sottoscrizioni richieste dalla Committente (cfr. par. 2.1.2) 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 delle licenze previste come opzionali, con indicazione di: nome del produttore, nome commerciale della sottoscrizione, quantità, versione, tipologia, periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Nel caso del rinnovo della manutenzione e/o non sia prevista la fornitura di nuove chiavi di attivazione, la consegna deve essere effettuata comunicando alla casella di posta [ConsegnaSW@sogei.it](mailto:ConsegnaSW@sogei.it) l'avvio del Servizio di manutenzione.

Inoltre, 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 richieste 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 o POE, ove previsti sia i certificati che attestino la fornitura di manutenzione se prevista.

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*” contenente 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 (*BOM\_LicenzeSW - Vers 1.1.x/sx*) 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 opzionali 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.

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

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 (così come descritte nello Schema di Contratto), 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.

ST-00-SW-02										Tutte le celle in bianco devono essere compilate liberamente I campi in giallo sono selezionabili da una lista di possibili valori I campi in grigio sono frutto di formule e sono automaticamente valorizzati										Info Contratto			
																				Fornitore			
																				Iniziativa			
																				Repertorio CSQxxxxxxx			
										Totale 750,00 €										Totale - €			
																				Totale - €			
Competenza		Informazioni SW								Durata			Quantità			Prezzo							
										- la somma dei due non deve superare la durata contrattuale						Costo Licenze Software							
																Costo Manutenzione							
																Costo FEE di Riattivazione							
Mercato	Ambiente	Produttore	Denominazione SW	Versione SW	SRU	I.D.	Piattaforma	Metrica (UDM)	Tipologia	Mesi garanzia	Mesi Manutenzione	Mesi Fee di riattivazione	UDM	Licenze	Effettiva	Prezzo per licenza	Prezzo Totale licenze	Prezzo manutenzione per licenza/	Prezzo Totale manutenzione	Prezzo unitario Fee/mese	Prezzo Totale Fee		
SOGEI	PRODUZIONE	Microsoft	SQL Server ...per 2 core di esempio	(riga ud	identificativo licenza	WINDOWS	Server	Core	SOTTOSCRIZIONE				2,00	15,00	30,00	€ 50,00	€ 750,00		€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		
																€ -	-	€ -	€ -		€ -		

- un indirizzo unico di posta elettronica, associata ad un sistema TTS (Trouble Ticketing System) attivo 365 giorni all'anno 24 ore su 24 ed in grado di fornire un numero identificativo della richiesta (ticket), al quale inviare le richieste di intervento associate al verificarsi di una anomalia di un SW;
- un numero telefonico (attivo da lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 18.00, festivi esclusi) per il follow up dei problemi, la richiesta di informazioni sullo stato delle anomalie, e per informazioni sulle configurazioni dei SW.

In caso di anomalia, il Fornitore dovrà porre in atto ogni iniziativa atta a risolvere il problema, quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la richiesta all'Ente di informazioni aggiuntive per circostanziare meglio l'anomalia (es. produzione e invio log);
- la diagnosi dell'anomalia;
- ricerca nei propri data base di casi analoghi a quello segnalato dall'Ente;
- rilascio immediato di patch fix, se disponibile;
- rilascio di patch temporanea (intesa anche come workaround per il ripristino del servizio) in attesa di patch fix definitiva qualora questa non disponibile;
- rilascio istruzioni per applicazione patch fix;
- sviluppo nuova patch fix nel caso la stessa non sia già disponibile.

Il Fornitore si obbliga a confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via mail alla Committente e prende inoltre atto che la segnalazione e la risoluzione delle eventuali anomalie riscontrate avverrà secondo le modalità ed i termini indicati nel seguito.

La Sogei, nella richiesta di intervento, fornirà le seguenti informazioni:

- sistema operativo;
- versione del SW ed eventuali ptf;
- severità dell'anomalia (secondo la codifica di seguito riportata);
- descrizione dell'anomalia;
- codice Cliente (che sarà attribuito e comunicato dal Fornitore entro la data di stipula del contratto).

L'Impresa accetta la seguente classificazione dei Livelli di severità e dei rispettivi termini perentori di risoluzione e presa in carico.

#### **Livello di Severità 1 – Production Down**

- Descrizione: il software è completamente bloccato nell'ambiente di produzione di Agenzia delle Entrate – Riscossione, e ha pertanto necessità di supporto immediato per risolvere la situazione; il software è inutilizzabile ed il problema impatta fortemente sull'operatività di Agenzia delle Entrate – Riscossione.
- Presa in carico: 1 ora lavorativa.
- Risoluzione del problema o individuazione di un *workaround*: 4 (quattro) ore lavorative a partire dalla presa in carico.

#### **Livello di Severità 2 – Severe Incident**

- Descrizione: si riscontrano gravi disservizi, in quanto una funzione importante del software non è utilizzabile e pertanto l'operatività nell'uso del software è fortemente limitata.
- Presa in carico: 8 (otto) ore lavorative.
- Risoluzione del problema o individuazione di un *workaround*: 2 (due) giorni lavorativi a partire dalla presa in carico.

#### **Livello di Severità 3 – Medium Incident**

- Descrizione: una funzione del software risulta inutilizzabile, ma questa non influenza seriamente la sua operatività.
- Presa in carico: 2 (due) giorni lavorativi.
- Risoluzione del problema o individuazione di un *workaround*: 4 (quattro) giorni lavorativi a partire dalla presa in carico.

#### **Livello di Severità 4 – Minimal Incident**

- Descrizione: il problema riscontrato non influenza in modo significativo l'operatività di Agenzia delle Entrate – Riscossione nell'uso del software; problema a bassa criticità.
- Presa in carico: 5 (cinque) giorni lavorativi.
- Risoluzione del problema o individuazione di un *workaround*: 10 (dieci) giorni lavorativi a partire dalla presa in carico.

Resta inteso che, ai fini della determinazione dei termini di cui sopra, per giorno lavorativo si intendono i giorni dal lunedì al venerdì, con esclusione dei festivi, dalle ore 09.00 alle ore 18.00. Parimenti, anche la segnalazione da parte dell'Ente che avvenga al di fuori di detti giorni/orari si intenderà convenzionalmente presa in carico dal Fornitore a far data dalle ore 09.00 del primo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

Tutte le comunicazioni relative all'anomalia segnalata dovranno referenziare lo stesso numero identificativo della richiesta (ticket), fino alla fase di definitiva chiusura dell'intervento; una volta ultimate le attività con la risoluzione dell'anomalia, il Fornitore compilerà ed invierà all'Ente un rapporto nel quale dovranno essere evidenziati:

- il numero progressivo identificativo della richiesta di intervento;
- la data ed ora di richiesta di intervento da parte dell'Ente;
- data ed ora di chiusura dell'intervento e risoluzione dell'anomalia;
- natura del guasto e descrizione delle attività effettuate per la sua risoluzione.

Ogni attività ed intervento di manutenzione richiesto ed erogato sarà consuntivata mediante la compilazione di un report "*Elenco degli interventi e Consuntivo attività di manutenzione*", che verrà consegnato trimestralmente alla Sogei nel corso dell'esecuzione delle prestazioni e sottoposto all'approvazione di Sogei stessa.

### **4.3 Erogazione dei servizi di supporto specialistico**

Il servizio di supporto specialistico consiste nella messa a disposizione di tecnici specializzati, per le attività di aggiornamento (installazione, configurazione e porting dei flussi modellati monitorati, relativi cut-off e notifiche) dall'attuale versione di sistema di monitoraggio alla nuova versione ed eventuali attività di configurazione e personalizzazione.



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 **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata..**

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. 4.4). 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 e le festività pubbliche locali, nell'orario tra le 09:00 e le 18:00.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivata mediante la compilazione di un report "*Elenco degli interventi e Consuntivo attività*", che verrà consegnato mensilmente alla Sogei nel corso dell'esecuzione delle prestazioni e sottoposto all'approvazione di Sogei stessa, che verificherà la quantificazione nonché la corretta esecuzione dei servizi. L'"*Elenco degli interventi e Consuntivo attività*" 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.

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

Entro **5 (cinque) giorni lavorativi** dalla stipula del contratto, il Fornitore dovrà inviare alla Sogei i curriculum delle figure professionali da impiegare. Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità delle risorse individuate alla data di invio dei predetti curriculum 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 2.1.3.

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 curriculum delle nuove risorse da impiegare le quali dovranno possedere i requisiti minimi di cui al paragrafo 2.1.3.

Anche in questo caso, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità delle nuove risorse individuate alla data di invio dei predetti curriculum 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 **7 (sette) giorni lavorativi**, o in caso di inidoneità della risorsa sostituita, la Committente applicherà la relativa penale.

#### **4.4 Responsabile della Fornitura e Modalità di comunicazione**

L'Impresa aggiudicataria dovrà comunicare, prima della stipula del contratto, il nominativo e i riferimenti del proprio 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.

L'Impresa si impegna a comunicare, ai fini della stipula del contratto, un indirizzo e-mail, un numero di telefono e/o un sito Web al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

Il Responsabile della Fornitura dell'Impresa sarà l'interlocutore unico della Sogei per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, sia in formato cartaceo che elettronico, tra il responsabile Sogei e quello dell'Impresa.

Per tutta la durata contrattuale, l'Impresa dovrà garantire la piena funzionalità dei mezzi di comunicazione sopraindicati comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

## 5 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.

### 5.1 Accreditamento del personale

Tutte le risorse coinvolte nell'esecuzione contrattuale, siano esse dipendenti o collaboratori o liberi professionisti della società aggiudicatrice, 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.