

CAPITOLATO TECNICO

APPALTO SPECIFICO SU SDAPA ICT PER LA FORNITURA DI SOTTOSCRIZIONI SOFTWARE LINKURIOUS E RELATIVI SERVIZI PROFESSIONALI PER SOGEI

ID 2939

Classificazione del documento: Ambito Pubblico

SOMMARIO

1	GLOSSARIO E TERMINOLOGIA.....	3
2	INTRODUZIONE.....	4
3	CONTESTO	4
3.1	Contesto organizzativo.....	4
3.2	Contesto tecnologico.....	4
4	OGGETTO DELL'ACQUISIZIONE	5
4.1	Prodotti e servizi della fornitura.....	5
4.2	Dimensionamento dei prodotti e servizi della fornitura.....	6
4.3	Durata	7
5	DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI	8
5.1	Sottoscrizioni software Linkurious di tipo Enterprise Edition (<i>Principale</i>).....	8
5.2	Componenti software aggiuntive Linkurious Plug-in a listino (<i>Opzionale</i>).....	9
5.3	Servizi di Supporto Specialistico	9
5.3.1	Consulenza Specialistica.....	9
5.3.2	Presidio e Supporto	11
5.3.3	Supporto per Attività Critiche Programmate	11
5.3.4	Professionali Linkurious Global Service	12
5.3.5	Reperibilità telefonica	13
5.3.6	Customer Advocate Specialist (CAS)	13
6	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	14
6.1	Luogo di lavoro	14
6.2	Responsabile della fornitura	14
6.3	Consegna, Installazione e Configurazione.....	14
6.4	Assistenza e manutenzione.....	16
6.5	Modalità di erogazione della fornitura	18
7	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	20

1 GLOSSARIO E TERMINOLOGIA

Glossario	Definizione
Amministrazione e Committente	Società Generale d'Informatica S.p.A. o Sogei.
Consip	La società che, in qualità di stazione appaltante del presente appalto specifico, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.
Impresa o Fornitore	La società affidataria della presente procedura.
Contratto	Il documento dove sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura.
Fornitura	Il complesso dei prodotti software e servizi offerti e le attività descritte nel presente documento 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 dell'Amministrazione e responsabile di tutte le attività contrattuali.
Giorni e Ore	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 18,00 dal lunedì al venerdì.

Tabella 1 – Glossario

Terminologia	Definizione
Accettazione	Validazione dei prodotti finali di fornitura.
Approvazione	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito.
Assistenza	Supporto da parte di risorse professionali del fornitore ad attività di gestione dell'esercizio e di assistenza agli utenti.
Attivazione	Comunicazione di nuove esigenze.
Attività	Quota parte di un servizio contrattuale, omogenea per tipologia, alla quale si applica una ben definita modalità di esecuzione.
Autorizzazione	Assenso a procedere con le attività, secondo la stima e la pianificazione proposte dal fornitore.
Consegna	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi che finali.
Difetto	Errore presente sull'applicazione, latente finché non rilevato, la cui rimozione è a carico della manutenzione correttiva.

Tabella 2 – Terminologia

2 INTRODUZIONE

Il presente capitolato è parte integrante della documentazione della presente procedura e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisto di **sottoscrizioni software Linkurious e relativi servizi professionali** per Sogei.

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i requisiti minimi dell'affidamento.

3 CONTESTO

3.1 Contesto organizzativo

Sogei S.p.A. (nel seguito Sogei), nell'ambito del suo ruolo di supporto al Ministero dell'Economia e Finanze e ad altri Clienti Istituzionali e della sua attività di partner tecnologico delle agenzie fiscali, utilizza il prodotto Linkurious – comprensivo di sottoscrizioni software e di giornate di supporto specialistico – su diversi progetti finalizzati al contrasto dell'evasione e delle frodi fiscali, quali le piattaforme di Fraud Management (FRODO), Bureau van Dijk (BvD), Poker Online e Tax Evasion (TAXNETVA), quest'ultima utilizzata dall'Agenzia delle Entrate.

Visti i benefici derivati dall'adozione di tali tecnologie nei contesti su citati, Sogei intende dare continuità e potenziarne l'utilizzo anche in altri progetti di importanza strategica, oltre che offrire tali tecnologie come servizi del nuovo cloud per la Pubblica Amministrazione.

3.2 Contesto tecnologico

I progetti descritti nel precedente paragrafo hanno in comune l'utilizzo di molteplici istanze della piattaforma Linkurious, nei diversi ambienti operativi che costituiscono il Sistema Informativo Sogei.

La tabella seguente riporta invece la **situazione ad oggi delle installazioni Linkurious**, nei diversi ambienti operativi, suddivisa tra i differenti progetti:

AMBIENTE	SOTTOSCRIZIONI LINKURIOUS	QUANTITÀ	UTENTI
Piattaforma FRODO			
Produzione	Linkurious Enterprise Edition " <i>Bundle Enterprise Plus</i> " - Cluster: 2 Server minimo 8 CPU/core, 6GB di RAM e 3GB HDD	3	100
Validazione	Linkurious Enterprise Edition " <i>Bundle Enterprise Plus</i> " - Test Server: 1 Server minimo 8 CPU/core, 6GB di RAM e 3GB HDD	3	80

Piattaforma TAXNETVA			
Produzione	Linkurious Enterprise Edition “ <i>Bundle Enterprise Plus</i> ” - Cluster: 2 Server minimo 8 CPU/core, 6GB di RAM e 3GB HDD	1	1.900
Validazione	Linkurious Enterprise Edition “ <i>Bundle Enterprise Plus</i> ” - Test Server: 1 Server minimo 8 CPU/core, 6GB di RAM e 3GB HDD	1	50
Progetto “Bureau van Dijk”			
Produzione	Linkurious Enterprise Edition “ <i>Bundle Enterprise Plus</i> ” - Cluster: 2 Server minimo 8 CPU/core, 6GB di RAM e 3GB HDD	1	15
Validazione	Linkurious Enterprise Edition “ <i>Bundle Enterprise Plus</i> ” - Test Server: 1 Server minimo 8 CPU/core, 6GB di RAM e 3GB HDD	1	7
Server trasversali a tutti i progetti			
Sviluppo	Linkurious Enterprise Edition “ <i>Bundle Enterprise Plus</i> ” - Test Server: 1 Server minimo 8 CPU/core, 6GB di RAM e 3GB HDD	4	20

Tabella 3 – Sottoscrizioni in uso per Progetto

4 OGGETTO DELL'ACQUISIZIONE

4.1 Prodotti e servizi della fornitura

L'oggetto della presente acquisizione è la fornitura di **sottoscrizioni Linkurious Enterprise Edition** e dei relativi **servizi professionali**.

In particolare, l'oggetto della fornitura comprende:

- una parte di fornitura *Principale*, che verrà ordinata nel corso della durata contrattuale (36 mesi), costituita dall'acquisto illimitato (anche detto modalità “*unlimited*”) di **sottoscrizioni software Linkurious di tipo Enterprise Edition**, a copertura di
 - istanze software già installate presso Sogei (cfr. precedente par. 3.2), comprensive dei servizi di supporto tecnico,
 - nuove istanze software che saranno installate nel corso di vigenza contrattuale,
 - adeguamento/aggiornamento delle sottoscrizioni software già installate, in riferimento a variazioni nel numero di utenti, server, CPU/core e RAM della piattaforma hardware;
- una parte di fornitura *Opzionale*, corrispondente ad alcune **componenti software aggiuntive Linkurios di tipo Plug-in** comprensive dei servizi di supporto tecnico, per il cui elenco, si rinvia al par. 4.2. Sogei potrà attingere da tale perimetro acquisendo ciascuna sottoscrizione per 1, 2 o 3 anni in base a quando verrà emesso l'ordinativo, se al primo, al secondo oppure al terzo anno di vigenza contrattuale, corrispondendo soltanto le annualità effettivamente erogate. Fermo

restando il massimale complessivo i successivi quantitativi (cfr. par. 4.2) potranno subire variazioni in corso di esecuzione;

3. l'erogazione dei seguenti **servizi di supporto specialistico** a consumo da effettuarsi in corso di vigenza contrattuale su richiesta di Sogei:

- i. consulenza specialistica (in gg/u);
- ii. presidio e supporto (in gg/u);
- iii. supporto per attività critiche programmate (in gg/u);
- iv. Professionali Linkurious Global Service (in gg/u);
- v. reperibilità telefonica (canone mensile);
- vi. Customer Advocate Specialist (canone mensile),

I servizi di supporto specialistico, di cui ai precedenti punti i), ii), iii) e iv), sono dimensionati sulla base delle seguenti figure professionali:

- Linkurious Architect,
- Linkurious Administrator,
- Linkurious Integration Specialist
- Linkurious Professional.

Per il dettaglio delle figure professionali si rinvia all'Appendice del presente Capitolato Tecnico, da intendersi quale parte integrante dei requisiti e delle caratteristiche minime che devono essere garantite nell'ambito della presente iniziativa.

Nella fornitura delle sottoscrizioni dovranno altresì essere previsti, a cura del Fornitore aggiudicatario, i seguenti servizi connessi inclusi nel corrispettivo della fornitura, come meglio descritto al successivo par. 6:

- consegna (su supporto fisico o via download) delle sottoscrizioni e relativi aggiornamenti;
- reportistica e garanzia.

4.2 Dimensionamento dei prodotti e servizi della fornitura

Tenute in considerazione le esigenze dei progetti basati su Linkurious, Sogei ha programmato di riorganizzare gli ambienti in quest'ottica e la seguente tabella esprime i fabbisogni richiesti:

- *Fornitura Principale (Id. 1) e Servizi a consumo (Id. 3)*

Id.	Dettaglio Prodotti e Servizi	Unità di misura	Quantità richiesta
1	Linkurious Enterprise Edition - “<i>Bundle Enterprise Plus</i>” comprensiva: <ul style="list-style-type: none"> - Libreria Ogma.js - Opzione “unlimited users”. 	Canone annuo per progetto	3
3	Tariffa Professionale <i>Linkurious Architect</i>	gg/p	59

Tariffa Professionale <i>Linkurious Administrator</i>	gg/p	6
Tariffa Professionale <i>Linkurious Integration Specialist</i>	gg/p	111
Tariffa Professionale <i>Linkurious Professional</i>	gg/p	124
Tariffa Professionale <i>Consulente Linkurious</i>	gg/p	60
Canone mensile Customer Advocate Specialist	Canone mensile	36
Canone mensile Reperibilità telefonica	Canone mensile	36

Tabella 4 – Fornitura Principale e Servizi

- *Fornitura Opzionale (Id. 2), le cui quantità sono da intendersi stime per la definizione dell'importo massimo contrattuale previsto*

Nome	Listino Opzionale	Versione	Unità di Misura	Quantità stimate
Data import	GUI per importare fonti di dati esterne (ad esempio CSV) in Linkurious Enterprise.	Linkurious Enterprise v4.1.11	Canone annuo per progetto	2
Advanced graph visualization	Usa le funzionalità avanzate di visualizzazione a grafo di Ogma (raggruppamento di nodi, annotazioni, layout personalizzati) per dare un senso alle tue visualizzazioni più complesse	Linkurious Enterprise v4.1.11	Canone annuo per progetto	2
Third party data source	Cerca entità di interesse in database esterni come ICIJ Offshore Leaks Database o OpenCorporates e permette di arricchire ed integrare i propri dati con informazioni su nuove entità e relazioni	Linkurious Enterprise v4.1.11	Canone annuo per progetto	2
Advanced visualization	Dare un senso al contenuto di una determinata visualizzazione tramite grafici a torta, grafici a barre, ecc.	Linkurious Enterprise v4.1.11	Canone annuo per progetto	2
Dashboard	Visualizzare le statistiche chiave e le informazioni sull'istanza Linkurious Enterprise a cui è agganciato per facilitare il monitoraggio delle prestazioni	Linkurious Enterprise v4.1.11	Canone annuo per progetto	2

Tabella 5 – Fornitura Opzionale - Listino

Si precisa che nei paragrafi successivi sarà dettagliato per ogni servizio il mix di figure professionali richieste.

4.3 Durata

La durata contrattuale prevista è di **36 mesi**.

I servizi di supporto specialistico potranno essere richiesti e quindi erogati dal fornitore nell'arco della durata contrattuale di cui sopra.

5 DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI

5.1 Sottoscrizioni software Linkurious di tipo Enterprise Edition (*Principale*)

Il Fornitore, si impegna a fornire, per tutta la durata del contratto, **entro cinque giorni lavorativi** dalla richiesta, il software (mediante download da server o in alternativa, in caso di indisponibilità tecniche oggettive, su supporto fisico) e/o i codici di attivazione richiesti dalla Sogei, senza limitazioni e senza alcun onere aggiuntivo per Sogei (modalità “unlimited”).

Entro 5 (cinque giorni) lavorativi dalla data di sottoscrizione del contratto, Sogei comunicherà al Fornitore, tramite i riferimenti di cui al par. 6.4, la lista delle istanze Linkurious Enterprise Edition già installate, rispetto alle quali la stessa intende acquisire le licenze d'uso.

Il Fornitore, in seguito alla suddetta richiesta, è tenuto a consegnare alla committente le sottoscrizioni relative alle istanze di prodotto già installate, **entro (5) cinque giorni lavorativi** dalla comunicazione della stessa.

Sogei, in seguito all'installazione, comunicherà al Fornitore tramite i riferimenti di cui al par. 6.4, per ciascuna istanza installata gli opportuni dati tecnici (a titolo di esempio: nome server, IP address, MAC address, ecc.); il Fornitore dovrà in risposta comunicare a Sogei i relativi codici di attivazione fermo restando che la consegna dovrà avvenire **entro il limite dei cinque giorni lavorativi**.

Inoltre, per le istanze del software già installate alla data di sottoscrizione del contratto, il Fornitore dovrà fornire a Sogei le relative sottoscrizioni comprensive del servizio di assistenza e manutenzione per l'intera durata contrattuale, come descritto nel successivo paragrafo 6.4.

Il Fornitore dovrà inoltre mettere a disposizione di Sogei le eventuali nuove versioni e/o release e/o aggiornamenti dei prodotti, rilasciati periodicamente dal Produttore nel corso di validità del contratto.

In tale fornitura, si intendono comprese le versioni/release/aggiornamenti dei prodotti rilasciati precedentemente alla sottoscrizione del contratto.

Resta ferma la facoltà di Sogei di installare le nuove versioni/release/aggiornamenti o di continuare ad utilizzare le versioni precedenti, mantenendo per esse i servizi di assistenza e manutenzione.

Nel corso di validità del contratto, Sogei potrà sia installare nuove istanze dei prodotti nelle quantità e per gli ambienti operativi che si renderanno necessari per i nuovi progetti, sia aggiornare/adequare le istanze dei prodotti già installati al numero di utenti, server, CPU/core e RAM effettivamente utilizzati.

Le esigenze di installazione di nuove istanze saranno di volta in volta comunicate da Sogei al Fornitore; in ciascuna comunicazione Sogei indicherà i dettagli sul numero di istanze previste e sulla tipologia degli ambienti target.

Per tutte le nuove istanze installate nel periodo di validità contrattuale e fino alla conclusione dello stesso, il Fornitore dovrà prestare i servizi di assistenza e manutenzione (di cui al par. 6.4) equivalenti a quelli prestati per le istanze già installate alla data di sottoscrizione del contratto e descritti nei successivi paragrafi.

Entro 30 (trenta) giorni solari prima della scadenza del contratto (“Data di Consuntivazione”), la Committente rilascerà al Fornitore una dichiarazione attestante il numero delle istanze installate ed

effettivamente utilizzate in quel momento nei diversi ambienti operativi (“Consuntivo finale”) e tale conteggio sarà utilizzato ai fini di un eventuale successiva acquisizione.

Ai fini della redazione del consuntivo finale, la Committente potrà anche avvalersi del supporto fornito dal Fornitore, che, su richiesta della stessa, potrà affiancarla per l’effettuazione della certificazione.

La consuntivazione delle installazioni Linkurious avvenute potrà essere effettuata conteggiando il numero di utenti presenti nei diversi ambienti negli ambienti di produzione.

5.2 Componenti software aggiuntive Linkurious Plug-in a listino (*Opzionale*)

Sogei, sulla base delle proprie esigenze e senza alcun obbligo, potrà acquistare dall’aggiudicatario le sottoscrizioni software relative alle componenti aggiuntive (graph apps, plug-ins, connettori, componenti di integrazione, ecc.) a disposizione degli utenti attraverso i «Marketplace» AgID, Neo4j, Linkurious e di terze parti.

Sogei potrà attingere da tale perimetro acquisendo ciascuna sottoscrizione per 1, 2 o 3 anni in base a quando verrà emesso l’ordinativo, se al primo, al secondo oppure al terzo anno di vigenza contrattuale, corrispondendo soltanto le annualità effettivamente erogate. Fermo restando il massimale complessivo, i quantitativi stimati (cfr. par. 4.2) potranno subire variazioni in corso di esecuzione.

I prezzi di listino da applicare e offerti sono riferibili al livello di assistenza di tipo “Premium” e nel prezzo unitario relativo al canone annuo si intendono ricompresi i costi della licenza d’uso a tempo determinato (validità per 12 mesi) e i relativi servizi di assistenza e manutenzione (per 12 mesi).

La lista dei prodotti può essere aggiornata, previa autorizzazione di Sogei, nel corso di vigenza contrattuale. In particolare, se 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. La Committente si riserva comunque la facoltà di valutare le proposte dell’Impresa e di approvarle. In seguito all’approvazione si procederà all’aggiornamento del listino, mantenendo comunque fermi gli sconti offerti sui prezzi unitari di listino.

Gli acquisti delle componenti software aggiuntive potranno essere effettuati fino alla concorrenza dell’importo massimo definito contrattualmente all’art. “Corrispettivo” dello Schema di Contratto – Condizioni Speciali.

Per tutti i componenti acquistati nel periodo di validità contrattuale, il Fornitore dovrà prestare (per tutta la durata della licenza) i servizi di assistenza e manutenzione descritti nel paragrafo “Assistenza e manutenzione”.

5.3 Servizi di Supporto Specialistico

5.3.1 Consulenza Specialistica

Il Fornitore si impegna a erogare servizi di consulenza specialistica sui prodotti Linkurious, che potranno essere eseguiti in modalità sia on-site presso le strutture Sogei collocate in Roma, sia da remoto. Il servizio potrà essere richiesto nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, **nella fascia oraria compresa tra le ore 09:00 e le ore 18:00**, salvo eccezionali urgenze che implicheranno interventi anche al di fuori di tali orari e giorni senza alcun onere aggiuntivo e salvaguardando gli interessi della Committente.

Tali servizi sono finalizzati a supportare Sogei per le tematiche di elevato contenuto specialistico legate alla configurazione ed evoluzione degli ambienti operativi basati sulla piattaforma, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- gli interventi di personalizzazione necessari per adattare il prodotto alle esigenze di Sogei
- il supporto all'evoluzione dei prodotti software e alla configurazione degli ambienti operativi (dimensionamento, profili autorizzativi, ecc.);
- l'analisi prestazionale e l'ottimizzazione dei sistemi;
- la realizzazione di prototipi;
- la creazione di componenti specialistiche di integrazione.

Per l'erogazione dei servizi dovranno essere impiegate risorse con le competenze professionali rispondenti ai seguenti profili:

- Linkurious Architect;
- Linkurious Integration Specialist;
- Linkurious Administrator.

Le competenze, che descrivono e definiscono i profili suddetti, saranno descritte in dettaglio nell'Appendice al presente Capitolato Tecnico.

Gli interventi di consulenza specialistica saranno richiesti da Sogei al Fornitore con almeno **5 giorni lavorativi di anticipo** rispetto alla data prevista di inizio delle attività.

Il quantitativo massimo di giornate previsto nell'intero ambito contrattuale, suddiviso per figura professionale e per progetto, è così ripartito:

FIGURA PROFESSIONALE	FRODO (gg/u)	BvD (gg/u)	TAXNETVA (gg/u)	SYS ADMIN (gg/u)	TOT. (gg/u)
Linkurious Architect	6	9	12	6	33
Linkurious Administrator	-	-	-	6	6
Linkurious Integration Specialist	6	9	12	6	33
Totale Consulenza Specialistica Linkurious (gg/u)	12	18	24	18	72

Tabella 6 – gg/u per servizi di consulenza specialistica

5.3.2 Presidio e Supporto

L'attività si configura come un servizio di presidio con finalità proattive per le azioni di supporto, consulenza e problem solving, sia in ambito applicativo che sistemistico, relativo alla tecnologia Linkurious.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le principali attività richieste potranno riguardare:

- realizzazione di una struttura di servizio centralizzata per la delivery in produzione delle soluzioni;
- fornitura di supporto e consulenza diretta ai diversi gruppi di sviluppo;
- costituzione di una knowledge base delle best practice interne e degli standard da condividere tra i vari gruppi di progetto;
- assistenza al servizio Customer Advocate Specialist (CAS), di cui al par. 5.8, nella catalogazione e diagnosi tecnica dei problemi segnalati costituendo un primo livello tecnico di assistenza e intervento.

Per il servizio si prevede un utilizzo a consumo sulla base di un programma di interventi pianificato con i responsabili del servizio.

Per ogni linea di attività richiesta Sogei e l'Aggiudicatario concorderanno un Piano di Lavoro, sottoscritto dal responsabile del contratto Sogei e dal Responsabile della Fornitura, in cui verranno specificati i contenuti dell'intervento, le risorse da impiegare, la stima di effort in giorni persona, la durata dell'intervento ed eventuali prodotti di output così come meglio specificato al paragrafo *"Modalità di erogazione della fornitura"*.

Il quantitativo massimo di giornate richiesto nell'intero ambito contrattuale, suddiviso per figura professionale e per utilizzatore, è così ripartito:

FIGURA PROFESSIONALE	FRODO (gg/u)	BvD (gg/u)	TAXNETVA (gg/u)	SYS ADMIN (gg/u)	TOT. (gg/u)
Linkurious Professional	12	24	36	-	72

Tabella 7 – gg/u per servizi di presidio e supporto

5.3.3 Supporto per Attività Critiche Programmate

Il servizio è finalizzato all'esecuzione di interventi programmati sui sistemi in produzione presso Sogei per attività di supporto alla manutenzione ordinaria o straordinaria.

Il servizio verrà erogato in giorni persona ma in modalità progettuale così come meglio specificato al paragrafo *"Modalità di erogazione della fornitura"*.

Per l'erogazione dei servizi dovranno essere impiegate risorse con le competenze professionali rispondenti ai seguenti profili:

- Linkurious Architect;
- Linkurious Integration Specialist;
- Linkurious Professional.

Le competenze che descrivono e definiscono i profili suddetti saranno riportate in dettaglio nell'Appendice al Capitolato Tecnico.

Gli interventi saranno richiesti da Sogei al Fornitore **con 3 (tre) giorni lavorativi** di anticipo rispetto alla data prevista di inizio delle attività.

Per ogni intervento Sogei e il Fornitore concorderanno un Piano di Lavoro, sottoscritto dal responsabile del contratto Sogei e da un Responsabile della fornitura, in cui verranno specificati i contenuti dell'intervento, le risorse da impiegare, la stima di effort in giorni persona, la durata dell'intervento ed eventuali prodotti di output, così come meglio specificato al paragrafo *"Modalità di erogazione della fornitura"*.

Il quantitativo massimo di giornate richiesto nell'intero ambito contrattuale, suddiviso per figura professionale, è così ripartito:

FIGURA PROFESSIONALE	TOTALE (gg/u)
Linkurious Architect	26
Linkurious Integration Specialist	78
Linkurious Professional	52

Tabella 8 – gg/u per servizi di supporto per Attività Critiche Programmate

5.3.4 Professional Linkurious Global Service

Il servizio prevede l'esecuzione di attività di consulenza per la risoluzione di problematiche particolarmente critiche riguardanti gli ambienti e i prodotti Linkurious.

La figura richiesta dovrà avere un profilo professionale pari almeno a quello previsto per il **Linkurious Architect** e avere in più le seguenti caratteristiche:

- accesso diretto alle informazioni disponibili presso i centri di ingegneria/sviluppo di prodotto;
- accesso diretto alle informazioni disponibili presso i centri di supporto Linkurious;
- accesso diretto alle informazioni disponibili presso i team di product management di Linkurious, e conseguentemente alla ultima roadmap di prodotto.

Gli interventi saranno richiesti da Sogei al Fornitore con **3 (tre) giorni lavorativi di anticipo** rispetto alla data prevista di inizio delle attività.

Per ogni intervento Sogei e il Fornitore concorderanno un Piano di Lavoro, sottoscritto dal responsabile del contratto Sogei e da un Responsabile della fornitura, in cui verranno specificati i contenuti dell'intervento, le risorse da impiegare, la stima di effort in giorni persona, la durata dell'intervento ed eventuali prodotti di output, così come meglio specificato al paragrafo *"Modalità di erogazione della fornitura"*.

Si prevede un utilizzo progettuale a consumo per un quantitativo massimo di 60 giorni/uomo.

5.3.5 Reperibilità telefonica

Il servizio è finalizzato a fornire una prima assistenza a distanza al personale Sogei per la risoluzione di problematiche che riguardano gli ambienti Linkurious operati da Sogei.

Il servizio dovrà essere svolto da una figura professionale Linkurious Professional e attivato con preavviso di **15 giorni lavorativi** sulla base delle esigenze espresse da Sogei.

Il servizio dovrà essere operativo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, compresi i festivi senza interruzione.

Il servizio dovrà integrarsi con il servizio di presidio e supporto (cfr. par. 5.3.2) e di Customer Advocate Specialist (cfr. par. 5.3.6) per gestire ciascuna richiesta di assistenza arrivata al servizio di reperibilità nell'ambito di un flusso organizzato che consenta di registrare le richieste, monitorarne lo stato, e inoltrarle ai servizi di supporto tecnico qualora il servizio di reperibilità non sia riuscito a risolvere il problema.

Entro 3 (tre) giorni dalla stipula del contratto, l'Aggiudicatario dovrà comunicare a Sogei il recapito telefonico da utilizzare per usufruire del servizio qualora venga richiesta la sua attivazione.

5.3.6 Customer Advocate Specialist (CAS)

Il servizio ha la finalità di costituire un punto unico di raccordo e coordinamento tra i gruppi di progetto Sogei, i servizi di presidio e i team di assistenza con la finalità di raccogliere, monitorare, pianificare e agevolare la comunicazione tra i diversi attori coinvolti nella risoluzione di richieste di assistenza e supporto.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività principali previste sono:

- garantire il collegamento tra le strutture Sogei, le strutture di intervento tecnico del fornitore e i team di supporto di Linkurious;
- raccogliere e gestire informazioni tecniche e di dettaglio per agevolare la risoluzione dei problemi da parte del personale tecnico;
- attivare i gruppi tecnici di presidio e supporto interni o presso Linkurious;
- monitorare lo stato dei ticket di assistenza aperti verificando la corretta assegnazione ai team di supporto; fornisce regolari aggiornamenti e report di sintesi sullo stato delle richieste di assistenza;
- supportare e agevolare la comunicazione tra le strutture di Sogei e i team tecnici del Fornitore e di Linkurious;
- supportare le strutture Sogei nell'accesso alle informazioni e alla documentazione di Linkurious agevolando la circolazione delle informazioni relative ad aggiornamenti o modifiche rilevanti del prodotto.

Il servizio sarà erogato a canone, dovrà essere richiesto ed attivato dalla Sogei. A valle della sua attivazione, il servizio dovrà essere svolto in modalità continuativa **in orario lavorativo dalle 09:00 alle 18:00 da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi** per un impegno medio mensile stimato pari a ca. 0,5 fte di una figura professionale con profilo di tipo *Linkurious Professional*.

6 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

6.1 Luogo di lavoro

I servizi dovranno essere erogati presso la sede **Sogei di via Mario Carucci 99 in Roma** o presso **altre sedi del comune di Roma indicate da Sogei** o da remoto, ove richiesto da Sogei.

6.2 Responsabile della fornitura

Ai fini della stipula del contratto, l'Impresa dovrà comunicare 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 e intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste;
- farsi carico della soluzione dei problemi tecnici e/o di eventuale non disponibilità dei servizi che dovessero verificarsi nel corso della durata contrattuale.

6.3 Consegna, Installazione e Configurazione

Entro **5 (cinque giorni) lavorativi** dalla data di sottoscrizione del contratto Sogei comunicherà al Fornitore, la lista delle istanze di prodotto Linkurious Enterprise Edition installate, rispetto alle quali la stessa intende acquisire le licenze d'uso.

Il Fornitore, in seguito alla richiesta di cui sopra, è tenuto a consegnare alla committente le sottoscrizioni relative alle istanze di prodotto già installate, entro **5 (cinque) giorni solari** dalla comunicazione della richiesta.

Il Fornitore è obbligato a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta ConsegnaSW@sogei.it.

Nel caso non sia prevista la fornitura di nuove chiavi di attivazione, la consegna deve essere effettuata comunicando alla medesima casella di posta l'avvio del servizio di manutenzione.

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, il Fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (secondo il formato di cui alla Tabella "DettaglioLicenzeSW_BOM" di seguito riportata) che contenga le seguenti informazioni: il dettaglio sia delle licenze acquisite sia di quelle previste come opzionali ossia il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità relative, la versione, la tipologia, gli

importi economici di ognuna, il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

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

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

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare espresso riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a Sogei) e i certificati di proprietà delle licenze o POE, ove previsti.

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

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

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

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

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

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

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

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di **5 (cinque) giorni lavorativi** decorrenti dalla

la segnalazione dei malfunzionamenti rilevati, nonché l'indirizzo web del portale per la segnalazione dei malfunzionamenti in modalità self-service.

Tali riferimenti saranno utilizzati da Sogei anche per ogni tipo di richiesta e comunicazione ufficiale relativa ai servizi di cui ai precedenti paragrafi.

La validità temporale dei servizi di assistenza e manutenzione decorrerà, per ciascun prodotto oggetto di fornitura, dalla data di positivo esito della relativa verifica di conformità (quale *"Data di accettazione della fornitura"*) sino alla fine del contatto.

I servizi di assistenza e manutenzione dovranno essere erogati rispettando i livelli di servizio di seguito descritti.

Per tutte le istanze del prodotto già installate nel sistema informativo Sogei, per quelle che saranno installate nel corso di validità del contratto e per i componenti aggiuntivi acquistati di cui al par. 5.2 del presente documento, il Fornitore deve garantire il servizio di assistenza e manutenzione, comprendente:

- a. il servizio di assistenza telefonica per la segnalazione di guasti e/o richieste di supporto, con un tempo massimo di **presa in carico pari a 4 ore lavorative** e senza limitazioni nel numero di incidenti segnalati; il servizio di assistenza dovrà essere erogato in lingua italiana nell'orario 9:00-18:00 dal lunedì al venerdì;
- b. l'accesso ad un portale web per la segnalazione di guasti e/o richieste di supporto, con un tempo massimo di **presa in carico pari a 4 ore lavorative** e senza limitazioni nel numero di incidenti segnalati; il portale web deve inoltre consentire a Sogei l'accesso al repository degli aggiornamenti disponibili per il Prodotto e dovrà essere attivo 24 ore su 24, 7 giorni alla settimana per 365 giorni l'anno;
- c. la risoluzione degli incidenti segnalati da Sogei, con i livelli di servizio indicati di seguito in funzione del livello di gravità assegnato.

Nelle richieste di assistenza di cui ai punti a) e b), Sogei comunicherà al Fornitore il livello di gravità del problema, secondo la seguente classificazione:

- **Livello di gravità 1:** indica a) un serio danno o la chiusura totale del sistema di produzione, oppure b) l'impossibilità di far funzionare le operazioni di sistema o le applicazioni *"mission critical"*;
- **Livello di gravità 2:** indica a) che il sistema è operativo seppure con funzionalità ridotte, oppure b) che il sistema è instabile con interruzioni periodiche, oppure c) che le applicazioni *"mission critical"*, anche se non direttamente coinvolte, hanno registrato interruzioni sostanziali del sistema;
- **Livello di gravità 3:** indica che il sistema è pienamente operativo, ma si riscontrano errori che, pur non incidendo sulla sua utilizzabilità, risultano non conformi alle specifiche.

In aggiunta al suddetto livello di gravità, Sogei comunicherà al Fornitore le opportune informazioni per l'analisi del problema e l'individuazione dell'anomalia, quali ad esempio la versione e la configurazione (aggiornamenti installati) del Prodotto, informazioni sull'hardware, sul sistema operativo, sul database e su eventuali software di terze parti presenti.

In funzione del livello di gravità assegnato il fornitore dovrà garantire i livelli di servizio minimi indicati nella tabella seguente:

GRAVITÀ	SOLUZIONE TEMPORANEA	SOLUZIONE DEFINITIVA
1	Entro 4 giorni lavorativi	Entro 15 giorni lavorativi
2	Entro 5 giorni lavorativi	Entro 20 giorni lavorativi
3	Entro 6 giorni lavorativi	Entro 25 giorni lavorativi

Tabella 10 – Livelli del Servizio – Assistenza e Manutenzione

6.5 Modalità di erogazione della fornitura

L'erogazione della fornitura dovrà avvenire nel rispetto degli standard e delle policy adottate da Sogei e/o dall'Amministrazione.

Pertanto, si richiede che il Fornitore, in tutte le attività, rispetti i suddetti standard e le policy, li diffonda al proprio interno e li applichi proattivamente recependo tempestivamente eventuali variazioni.

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, in fase di avvio delle attività e per tutta la durata contrattuale, rispondano ai requisiti minimi espressi nel presente documento e sue appendici. Tale rispondenza dovrà essere garantita anche in caso di integrazioni e/o sostituzioni di risorse.

Qualora il Fornitore debba procedere alla sostituzione di una risorsa dovrà darne formale comunicazione all'Amministrazione con **almeno 5 giorni lavorativi di anticipo** e fornire entro **2 (due) giorni lavorativi** dalla sostituzione il curriculum vitae della risorsa proposta in sostituzione.

In ogni caso, Sogei si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza dei profili alle esigenze.

Per il personale ritenuto inadeguato, sia in fase di sostituzione sia durante la normale erogazione contrattuale, Sogei procederà alla richiesta formale di sostituzione e il Fornitore dovrà fornire un curriculum vitae sostitutivo entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta.

Il rispetto dei profili professionali minimi e/o dei tempi sopra indicati sarà considerato livello di servizio minimo, nel rispetto di quanto descritto nell'Appendice al presente Capitolato Tecnico "Profili Professionali". Il mancato rispetto dei suddetti livelli di servizio minimi potrà dare luogo alle penali contrattualmente previste.

Per quanto riguarda la fornitura di **sottoscrizioni software delle componenti opzionali Plug-in**, qualora Sogei intenda esercitare l'opzione di acquisto procederà all'emissione di un ordine di fornitura che sarà trasmesso al Fornitore; in ciascun ordine Sogei indicherà la quantità e la tipologia dei componenti richiesti oltre agli eventuali altri dettagli tecnici necessari.

L'erogazione delle relative attività di assistenza e manutenzione associata alle sottoscrizioni e l'erogazione del servizio di Customer Advocate Specialist dovranno avvenire in modalità continuativa a partire dalla data di avvio della fornitura e per tutta la durata contrattuale.

Per quanto riguarda i servizi di supporto specialistico ovvero:

- consulenza specialistica,
- presidio e supporto,
- supporto per le attività critiche programmate,
- Professional Linkurious Global Service,

il processo di erogazione di ciascun servizio sarà attivato dal Committente, tramite richiesta all'indirizzo e-mail di cui al par. 6.4, in base alle esigenze specifiche della committente e/o dell'Amministrazione, con le seguenti modalità:

- ✓ *"a consumo con modalità esecutiva a consuntivo"*: in questo caso la regolamentazione contrattuale del servizio (pianificazione e riepilogo delle risorse impegnate) è in giorni persona, con modalità a tempo e spesa. Gli importi saranno determinati sulla base del consumo effettivo e saranno corrisposti considerando le quantità effettivamente erogate e certificate nel consuntivo delle attività;
- ✓ *"a consumo con modalità esecutiva a corpo"*: in questo caso gli interventi di carattere progettuale saranno quantificati in giorni persona, con modalità esecutiva a corpo, vale a dire che il corrispettivo sarà calcolato sulla base della stima iniziale approvata dall'Amministrazione e non in base ai giorni persona misurati a consuntivo.

Sulla base delle informazioni ricevute, il Fornitore dovrà fornire al Committente, **entro 3 (tre) giorni dall'attivazione**, formale comunicazione comprendente il Piano di Lavoro dell'intervento e la sua stima economica.

La stima dovrà includere, al minimo, i seguenti elementi:

- data prevista di inizio e fine attività;
- attività previste;
- eventuali vincoli esterni;
- stime di impegno suddivise per profilo professionale impegnato.

La Committente potrà:

- approvare il Piano di Lavoro e autorizzare l'intervento.** In questo caso il Fornitore, una volta completato con esito positivo l'intervento, presenterà al Committente la rendicontazione a consuntivo dell'intervento che non potrà comunque superare la stima indicata in sede di attivazione a meno di imprevedibili eventi indipendenti dal fornitore che abbiano inciso in maniera significativa sulle sue attività e siano stati riconosciuti e autorizzati dal Committente;
- chiedere una revisione della stima e/o del Piano di lavoro.** In questo caso il Fornitore è tenuto a recepire, entro due giorni lavorativi dalla richiesta, le osservazioni aggiornando il piano di lavoro;
- annullare l'intervento.**

In tutti e tre i casi i), ii) e iii) l'attività preliminare di stima sarà considerata ricompresa nella fornitura e pertanto non darà origine a riconoscimenti economici ulteriori rispetto a quelli previsti e per l'intervento autorizzato. Nulla sarà invece riconosciuto per gli interventi annullati.

Al termine delle attività il Fornitore dovrà consegnare a Sogei e/o all'Amministrazione un **Rapporto di Intervento** nel quale saranno riepilogate le attività effettuate e le relative date effettive di intervento, indicando le motivazioni di eventuali difformità rispetto al piano iniziale approvato. Affinché sia considerato valido ai fini contrattuali, il Rapporto di Intervento dovrà essere vistato dal Direttore dell'Esecuzione.

I servizi di reperibilità saranno erogati su richiesta del Committente che sarà comunicata **entro 2 (due) giorni dall'attivazione**. Eccezionalmente l'attivazione potrà essere richiesta con un solo giorno di anticipo.

Il servizio Customer Advocate Specialist dovrà essere erogato in modalità continuativa, nei giorni e negli orari indicati al par. 5.3.6 e dovrà garantire mensilmente la produzione di un documento di **Riepilogo delle attività del Servizio CAS**.

Il report dovrà puntualmente elencare sia la situazione delle diverse installazioni, dettagliando criticità, attività programmate e tempistiche, sia le attività di assistenza e supporto svolte nel periodo di riferimento integrandole con tutte le informazioni utili a monitorare l'erogazione del servizio (criticità, eventuali interruzioni, punti di attenzione, ecc.) e il rispetto degli SLA.

Tutti i servizi e le attività per le quali sia stato approvato un **Piano di Lavoro** ovvero sia stata concordato un termine di consegna di un elaborato (es. report, documenti tecnici, ecc.) o di una componente software saranno monitorati ai fini del rispetto delle date di consegna e della pianificazione approvata.

Il mancato rispetto della pianificazione e/o delle date di consegna potrà dare luogo all'applicazione da parte della Committente delle penali contrattualmente previste.

Per tutti i servizi erogati, al fine di procedere con le relative Verifiche di Conformità, il Fornitore dovrà predisporre un **report trimestrale** con l'evidenza degli interventi effettuati e/o dei servizi e delle prestazioni rese, completo anche dei livelli di servizio relativi alle attività svolte. Resta fermo il successivo esito della verifica di conformità del servizio di cui al successivo par. 7.

7 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le prestazioni oggetto del Contratto saranno sottoposte a Verifica di conformità da parte della Committente al fine di riscontrare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi Allegati. Per la disciplina di tali verifiche si rinvia allo schema di Contratto.