

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA NEGOZIATA PER L'ACQUISIZIONE DI SOTTOSCRIZIONI CAST E SUPPORTO SPECIALISTICO PER SOGEI - ID 2942

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	3
1.1DEFINIZIONI	3
1.2LINGUA.....	4
1.3RISERVATEZZA.....	4
2. OGGETTO DELLA FORNITURA.....	5
3. DURATA E SEDE DELLA FORNITURA	6
4. CARATTERISTICHE TECNICHE E STIMA DEL FABBISOGNO	7
4.1SOTTOSCRIZIONI CAST SQG	7
4.2SOTTOSCRIZIONI CAST IMAGING	8
4.3SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	9
5. ESECUZIONE DELLA FORNITURA	11
5.1CONSEGNA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE DELLE SOTTOSCRIZIONI	11
5.2ESECUZIONE SERVIZI SPECIALISTICI	14
5.3LIVELLI DI SERVIZIO	16
6. GESTIONE DEL CONTRATTO	19
6.1RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	19
6.2VERIFICA DI CONFORMITÀ	20
6.3MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE.....	21

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti relativi all'acquisizione delle sottoscrizioni CAST e dei relativi servizi di supporto specialistico.

La soluzione CAST è adottata dal MEF dai Dipartimenti della Ragioneria Generale dello Stato e del Dipartimento della Amministrazione Generale del personale.

Il Dipartimento del Tesoro ne ha adottato l'uso per il controllo di qualità delle applicazioni sviluppate nell'ambito della gestione del debito pubblico.

In particolare, la presente iniziativa si inserisce nell'ambito della necessità di estensione dell'attuale perimetro di utilizzo delle attuali licenze CAST al fine di consolidare il controllo sulla qualità del software dei Dipartimenti del MEF e di SOGEI.

Oltre alle sottoscrizioni CAST si rende necessario acquistare il relativo supporto specialistico per garantire il corretto funzionamento e l'efficienza delle componenti software ai team di sviluppo dei Dipartimenti del MEF e di SOGEI.

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

1.1 Definizioni

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico con il termine:

- **Sogei o Committente:** la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria della fornitura;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Contratto,** si intende l'atto che sarà stipulato tra la SOGEI e l'aggiudicatario e che disciplina le obbligazioni contrattuali unitamente agli altri documenti;
- **Amministrazione:** si intendono la Sogei S.p.A. e il Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- **Impresa o Fornitore:** l'operatore economico aggiudicatario;
- **Fornitura opzionale,** una quota parte di sottoscrizioni e servizi, che sarà facoltà della Sogei acquistare durante il periodo di validità del Contratto;
- **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 della Committente e responsabile di tutte le attività contrattuali.

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 il Fornitore e la Committente sono riservati, per tale motivo è richiesta la massima attenzione nel loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi della stessa Committente.

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

2. OGGETTO DELLA FORNITURA

La presente iniziativa ha per oggetto l'acquisizione di:

- Sottoscrizioni CAST SQG (Software Quality Gate)
- Sottoscrizioni CAST IMAGING;
- Servizio di supporto specialistico.

Il perimetro oggetto della presente Fornitura è relativo alle esigenze dei tre Dipartimenti del MEF Economia: Amministrazione Generale del Personale e dei Servizi (DAG), Ragioneria Generale dello Stato (RGS), Dipartimento del Tesoro (DT) e di SOGEI.

L'acquisizione si rende necessaria al fine di potenziare l'efficacia e verificare la qualità anche strutturale del software del MEF e di Sogei.

In quanto sottoscrizioni, il costo relativo alla manutenzione delle licenze SQG e IMAGING è compreso nel canone annuale e dovrà essere reso nei termini riportati al cap. 4 del presente documento.

3. DURATA E SEDE DELLA FORNITURA

La **durata dell'iniziativa** è di **n. 36 mesi** decorrenti dalla "*Data di accettazione della fornitura*" tenendo conto che, come riportato nel par. 4.2 del presente documento, le sottoscrizioni Imaging dovranno avere una durata allineata (cotermine) a quella delle sottoscrizioni SQG in essere.

Le licenze dovranno essere consegnate presso la sede di SOGEI SpA di via Atanasio Soldati, 80 00155 Roma e/o via Mario Carucci 99 nelle modalità riportate al par. 5.1. del presente documento.

Il servizio di manutenzione dovrà essere svolto mediante interventi da remoto tramite piattaforma di *collaboration Teams*.

Analoga modalità per il servizio di supporto professionale che potrà avvalersi, di collegamenti specifici con la piattaforma installata presso i Dipartimenti DAG e DT previa autorizzazione della amministrazione.

Tutti i requisiti di seguito indicati vanno intesi come minimi e devono quindi essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta, a pena di esclusione o di inammissibilità dell'offerta secondo quanto previsto nella documentazione di gara tutta, e comunque avranno rilievo in sede di esecuzione del contratto.

4. CARATTERISTICHE TECNICHE E STIMA DEL FABBISOGNO

Di seguito si riportano le caratteristiche tecniche della presente Fornitura.

4.1 Sottoscrizioni CAST SQG

Le licenze CAST Software Quality Gate (SQG), nell'ambito del processo di misurazione automatica della qualità strutturale del software, esegue in analisi statica, una verifica sulla qualità del software prodotto e sulle interazioni complesse per identificare eventuali vulnerabilità di sicurezza in coerenza con gli standard ISO 5055. Tale soluzione esegue la valutazione periodica mediante la misurazione automatica del Function Point, sia sulle applicazioni sviluppate con le consuete tecnologie legacy, sia per i moduli custom sviluppati in tecnologia SAP.

La tipologia di licenza oggetto della presente iniziativa devono verificare gli ambiti Quality, Sizing e Sustainability e sono declinate attraverso le dashboard: Health (HD), Engineering (ED), Security (SD).

Di seguito la stima del Fabbisogno nel triennio di riferimento, tenendo conto che il dimensionamento dei moduli di licenza SQG si basa sul numero delle risorse (FTE) impegnate in un anno nello sviluppo e manutenzione del software sottoposto ad analisi CAST, indipendentemente dal volume totale del software sottoposto ad analisi:

Prodotti	RGS + SOGEI Volume	DAG Volume	DT Volume	Unità di misura
CAST SQG HD + ED Anno 1	250	150	100	FTE
CAST SQG HD + ED Anno 2	600	150	100	FTE
CAST SQG HD + ED Anno 3	1200	150	100	FTE

L'acquisto della sottoscrizione comprende la manutenzione, gli aggiornamenti e il supporto tecnico in quanto inclusi nel costo periodico. Deve essere garantito l'accesso continuo all'ultima versione del software e al supporto per la durata contrattuale della sottoscrizione.

Per questa tipologia di sottoscrizione, l'offerta del fornitore dovrà strutturarsi su un listino prezzi a scaglioni di FTE e definire il prezzo per le seguenti fasce:

- Fino a 100 FTE;
- Fino a 150 FTE;
- Fino a 250 FTE;
- Fino a 600 FTE;

- Fino a 1.200 FTE.

4.2 Sottoscrizioni CAST IMAGING

Le licenze CAST Modulo IMAGING permettono di eseguire una mappatura automatizzata e visiva del codice sorgente, offrendo una visione strutturale e architetturale dettagliata di applicazioni complesse. Tale modulo è in grado di visualizzare dipendenze ed eventuali difetti di tipo strutturale nel codice sorgente.

L'analisi semantica del software nei termini sopra riportati, avviene su infrastrutture locali.

Tale valore si riferisce al Volume massimo in termini di milioni di righe di codice (MLOC) che la singola licenza è in grado di mappare.

Di seguito la stima complessiva di Fabbisogno nel triennio

Prodotti	Volume	Unità di misura
Canone annuale CAST Modulo Imaging > 4 MLOC (<i>opzionale e alternativo al successivo</i>)	9	N. Licenza
Canone annuale CAST Imaging < 4 MLOC (<i>opzionale e alternativo al precedente</i>)	9	N. Licenza

Si puntualizza che, per quanto riguarda questa tipologia di prodotto, la stima del fabbisogno prevede l'acquisto opzionale, in forma di sottoscrizione annuale, e per un volume maggiore di 4 MLOC, per la durata contrattuale di 3 anni.

Considerando che il prodotto dovrà essere acquistabile anche per un volume inferiore a 4 MLOC per renderne possibile un impiego più modulare, si chiede di produrre il prezzo del canone annuale per entrambe le tipologie di sottoscrizioni.

Si puntualizza che l'acquisto opzionale di tali licenze potrà essere perfezionato al più tardi entro un anno prima della scadenza del contratto.

Anche nel caso di questo modulo, l'acquisto della sottoscrizione comprende la manutenzione, gli aggiornamenti e il supporto tecnico in quanto inclusi nel costo periodico. Deve essere garantito l'accesso continuo all'ultima versione del software e al supporto per la durata contrattuale della sottoscrizione.

4.3 Servizio di supporto specialistico

Su specifica richiesta delle Amministrazioni, il Fornitore dovrà erogare inoltre il servizio di supporto specialistico per le attività di installazione, update e calibrazione della piattaforma, nonché supporto consulenziale nella analisi dei risultati prodotti.

Di seguito si riporta una stima di fabbisogno – in gg/persona - per ciascuno dei 3 anni, distribuito come da tabella che segue:

Servizio	RGS + SOGEI Volume	DAG Volume	DT Volume	Unità di misura
Supporto professionale CAST Anno 1	30	30	20	GG/P
Supporto professionale CAST Anno 2	40	30	20	GG/P
Supporto professionale CAST Anno 3	60	30	20	GG/P

La figura professionale richiesta è *Senior Consultant CAST* certificata come *CAST Professional Administrator* con almeno 4 anni di esperienza sulla gestione e configurazione del prodotto. Di seguito si riportano dettagli relativi al ruolo e ai requisiti minimi richiesti per la predetta figura professionale

Scopo e ruolo:

- collaborazione attiva con il project manager;
- elaborazione di analisi delle esigenze del cliente;
- proposta e validazione delle architetture necessarie all'implementazione delle soluzioni basate sull'impiego di prodotti specifici di CAST o comunque su ambienti da integrare o interfacciare;
- azioni di assistenza e supporto all'esercizio;

Competenze ed abilità funzionali:

- esperienza pluriennale in ambiente CAST;
- capacità di progettazione ed implementazione di sistemi basati sull'impiego di prodotti specifici di CAST o comunque su ambienti da integrare o interfacciare;
- conoscenze delle problematiche tecnico-organizzative connesse alle implementazioni delle tecnologie CAST.

I servizi a consumo saranno erogati a richiesta e saranno fatturati sulla base delle effettive giornate di servizio erogate.

5. ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dall'Amministrazione; il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

La tipologia delle attività da svolgere e la delicatezza della materia trattata richiedono che tutte le attività dell'Impresa siano improntate a un'assoluta attenzione alla riservatezza. È inoltre fatto divieto all'Impresa di utilizzare il presente affidamento quale riferimento per altri incarichi, salvo esplicita autorizzazione da parte della Committente.

Tutte le attività dovranno essere svolte secondo le indicazioni della Committente, secondo modalità che saranno opportunamente concordate tra le parti.

Si puntualizza che i giorni lavorativi sono da intendersi dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18, esclusi i festivi.

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.

Sogei si riserva di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di Sogei nello svolgimento di tali attività.

5.1 Consegna, installazione e configurazione delle sottoscrizioni

Il Fornitore si obbliga, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula o a seguito di richiesta da parte della Committente per le licenze opzionali, ad effettuare la consegna formale del SW.

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

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, (Tabella DettaglioLicenzeSW_BOM3) che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite sia di quelle previste come opzionali; il dettaglio richiesto riguarda il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità acquistate ed effettive, la versione, la tipologia, la metrica, gli importi economici di ognuna (costo e manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Il Fornitore dovrà inoltre 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 e/o di license manager (indirizzo web del sito, utenza e password).

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare espressamente 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).

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

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 disponibilità, 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 quindi risultare le seguenti informazioni:

- a) la ragione sociale del Fornitore;
- b) il numero di repertorio del Contratto;
- c) le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo
- d) le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter
 - scaricare il SW
 - verificare la disponibilità di quanto acquisito.

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

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

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle

suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

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

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

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

Nel caso che uno o più dei prodotti di cui al perimetro base ed opzionale venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

Il tracciato record a cui attenersi è indicato di seguito.

TABELLA

DettaglioLicenzeSW_BOM

Il Fornitore si impegna a garantire la presenza delle risorse richieste secondo le tempistiche previste nel *Piano*, pena l'applicazione delle relative penali di cui all'art 14 dello schema di contratto.

Al termine di ogni mese di erogazione dei servizi di supporto specialistico, ai fini della consuntivazione dei servizi erogati. Il Fornitore dovrà produrre il "Consuntivo attività", che dovrà riportare le seguenti informazioni, ove presenti:

- la descrizione dettagliata delle attività eseguite;
- l'assistenza per la manutenzione;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, ecc.;
- l'assistenza, rivolta a personale dell'Amministrazione, per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio delle licenze;
- 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.

Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto per Sogei ai fini della verifica di conformità, ed allegato alla fatturazione, in caso di verifica di conformità positiva.

A fronte della consegna del "Consuntivo attività", Sogei procederà alla valutazione dei servizi erogati attraverso la verifica di conformità (cfr. par. 6.2).

Le risorse che svolgeranno le attività opereranno senza alcun vincolo di subordinazione nei confronti della Committente ed in totale autonomia organizzativa ed operativa.

Per quanto riguarda la fase di approvazione o sostituzione della risorsa specialistica, entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione e congiuntamente con l'invio del Piano Operativo, il Fornitore invierà alla Sogei il curriculum dei professionisti da impiegare nell'esecuzione dei servizi di supporto specialistico e ne garantirà la disponibilità lavorativa in accordo alla pianificazione prevista nell'ambito del predetto Piano.

L'Amministrazione, in qualunque momento della durata contrattuale, potrà chiedere a mezzo e-mail la sostituzione di uno o più professionisti ritenuti non idonei allo svolgimento delle attività ed il Fornitore si impegna a sostituirli con altre risorse avente almeno i requisiti minimi sopra descritti.

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 "Consuntivo attività" nell'ambito dei servizi di supporto specialistico di cui al presente Capitolato tecnico.

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla richiesta di sostituzione inoltrata da Sogei a mezzo email, il Fornitore dovrà inoltrare alla Sogei il curriculum della nuova risorsa la quale dovrà presentare il possesso dei requisiti minimi sopra menzionati.

Anche in questo caso, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità della nuova risorsa individuata a prestare i servizi di supporto specialistico e alla data di invio del predetto curriculum o ad altra data indicata dalla Committente.

L'esercizio da parte della Sogei di tale facoltà, nonché l'eventuale sostituzione dei professionisti, non comporterà alcun onere aggiuntivo.

In caso di inadempimento alla sostituzione da parte del Fornitore aggiudicatario, ovvero in caso di sostituzione oltre il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi, o in caso di inidoneità della sostituzione, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, avrà la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c..

5.3 Livelli di servizio

La manutenzione sui prodotti CAST dovrà essere erogata esclusivamente da CAST Italia che rilascia le eventuali patch di upgrade e di correzione delle anomalie riscontrate. A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, il Fornitore è tenuto ad adoperarsi, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo le modalità e con la tempistica descritta nella tabella che segue:

Gravità Malfunzionamento	Tempo di presa in carico del malfunzionamento	Tempo di risoluzione
CRITICAL	4 ORE LAVORATIVE	Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro 8 (otto) ore lavorative a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento
SEVERE	8 ORE LAVORATIVE	Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro 2 (due) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento

MODERATE	16 ORE LAVORATIVE	Risoluzione del problema entro 4(quattro) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento
LOW	32 ORE LAVORATIVE	Risoluzione del problema entro 8 (otto) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento

Ai fini della individuazione della tipologia di gravità di malfunzionamento in essere, fanno fede le seguenti definizioni:

- Critical: prodotto non più operativo oppure oggetto di un grave malfunzionamento; malfunzionamento con grave impatto sul business e/o su una porzione significativa di utenti; nessun workaround idoneo disponibile;
- Severe: perdita critica di funzionalità del prodotto o degrado significativo delle prestazioni con impatto su un elevato numero di utenti; nessun workaround idoneo disponibile;
- Moderate: perdita moderata di funzionalità del prodotto o problema di prestazioni, con impatto su più utenti; workaround idoneo disponibile;
- Low: richiesta riguardante questione tecnica di routine o domanda di carattere generale; caso afferente a versione di prodotti in end-of-life.

Si fa presente che i costi relativi alla manutenzione del software dovranno essere ricompresi nel canone della sottoscrizione annuale dei prodotti.

In aggiunta, al fine della determinazione di quanto sopra, valgono le seguenti definizioni:

- **“tempo di presa in carico”**: indica l'intervallo di tempo tra la segnalazione dell'errore e/o anomalia funzionale dei prodotti da parte di Sogei e la comunicazione di risposta del Fornitore contenente il codice identificativo della segnalazione (ticket);
- **“tempo di risoluzione”**: indica l'intervallo di tempo tra la presa in carico da parte del Fornitore e il ripristino delle funzionalità del sistema. Si precisa che ai fini del rispetto dei predetti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva.

Nell'ipotesi prevista, e comunque nei casi di malfunzionamento di tipo “Critical” e “Severe”, il Fornitore dovrà, comunque, fornire una soluzione temporanea (workaround) al malfunzionamento e mantenere costantemente informata Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i tempi indicati, la Committente applicherà le penali secondo le modalità indicate nel contratto. Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore a quello indicato nella tabella precedente e, comunque, in caso di malfunzionamento di tipo "Critical", le Parti concorderanno il termine per la correzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. A fronte di situazioni riconosciute da Sogei come aventi carattere eccezionale, le Parti attiveranno una procedura di escalation appositamente concordata.

Le attività di supporto specialistico verranno esplicitamente richieste dalla Committente attraverso comunicazioni via e-mail inviate al Responsabile della Fornitura.

Nelle comunicazioni verranno specificati gli obiettivi che si intendono raggiungere, ovvero una breve descrizione delle attività che dovranno essere effettuate.

La descrizione delle attività richieste mediante le suddette comunicazioni e condivise tra la Committente e il Fornitore andrà a comporre il **Piano delle attività concordato**.

Il servizio dovrà essere erogato entro 2 giorni lavorativi o nel diverso termine eventualmente stabilito nel citato Piano delle attività concordato decorrenti dalla ricezione della comunicazione sopra indicata, pena l'applicazione delle penali.

La documentazione prodotta come output delle attività, e concordata con Sogei, deve essere fornita in lingua italiana (l'utilizzo eventuale della lingua inglese deve essere concordato preventivamente con Sogei).

Le attività verranno svolte nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

La/le risorsa/a scelta/e per le attività di supporto specialistico, dovrà/dovranno essere messa/e a disposizione dalla Società per tutto il periodo di validità contrattuale

6. GESTIONE DEL CONTRATTO

6.1 Responsabile della fornitura e modalità di comunicazione

Il Fornitore aggiudicatario dovrà comunicare, entro la 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.

Il Responsabile della Fornitura sarà l'interlocutore unico di Sogei per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Sarà cura del Responsabile della Fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali e avrà 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 la prestazione dei servizi oggetto del presente Capitolato tecnico.

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 della Società aggiudicataria.

Il Fornitore dovrà comunicare a Sogei, entro la stipula del contratto e congiuntamente alla comunicazione del nominativo del Responsabile della Fornitura, 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 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 a SOGEI eventuali modifiche e/o anomalie entro 3 (tre) giorni solari dal loro verificarsi.

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

6.2 Verifica di conformità

Nel corso delle attività contrattuali la committente effettuerà le verifiche di conformità disciplinate dettagliatamente nel Contratto.

Le verifiche di conformità verranno effettuate:

- a) con riferimento alle sottoscrizioni, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'invio da parte del fornitore della e-mail (all'indirizzo Consegnasw@sogei.it) con la "Nota di consegna". Sarà cura del Software Warehouse Manager accertarsi che tutte le attività necessarie alla ricezione del prodotto siano state effettuate e darne evidenza in una apposita nota. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione della Fornitura";
- a) con riferimento ai servizi di supporto specialistico, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla consegna del "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 "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 e nel Contratto, nonché secondo le indicazioni di Sogei.

Ove, per cause ad essa non imputabili, Sogei non possa provvedere alla verifica di conformità nel termine da lei convenuto, Sogei stessa fisserà altra data, restando inteso che tale rinvio non potrà in alcun caso costituire accettazione tacita dei prodotti e dei servizi.

Il Fornitore potrà intervenire alla 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, il Fornitore 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.

Classificazione Consip: Distribuzione Ristretta

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 76 del D. Lgs. 36/2023 per l'acquisizione di sottoscrizioni CAST e supporto specialistico per SOGEI
ID 2942

Capitolato tecnico

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.

6.3 Modalità di consuntivazione

Per le sottoscrizioni, il Fornitore potrà emettere fattura annuale anticipata a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura

Per il servizio di supporto specialistico, il Fornitore potrà emettere fattura al termine del mese di riferimento sulla base del numero di giorni/persona effettivamente erogati, a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del servizio".