



## **CAPITOLATO TECNICO**

## INDICE

1.	PREMESSA .....	3
2.	DEFINIZIONI .....	3
3.	OGGETTO DELLA FORNITURA .....	4
3.1.	Durata .....	6
4.	ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	6
4.1.	Consegna dei prodotti .....	6
4.2.	Servizi di manutenzione .....	8
5.	LIVELLI DI SERVIZIO .....	10
5.1.	Orario di servizio .....	10
5.2.	Connettività Online .....	10
5.3.	Tempestività di ripristino delle attività .....	11
5.4.	Limiti annuali .....	13
6.	GESTIONE DEL CONTRATTO .....	14
6.1.	Responsabile della fornitura e modalità di comunicazione .....	14
6.2.	Verifica di conformità .....	15

## 1. PREMESSA

L'iniziativa nasce dall'esigenza del Dipartimento del Tesoro di disporre di un accesso continuo, affidabile e strutturato ai dati forniti dalla piattaforma telematica su cui poggia il "Mercato dei titoli di Stato" (nel seguito brevemente anche MTS), essenziali per monitorare lo stesso Mercato dei Titoli di Stato e per supportare le attività strategiche di gestione del debito pubblico. Le informazioni fornite da detta piattaforma consentono infatti di analizzare in tempo reale e su base storica l'andamento del mercato, elemento necessario per programmare e condurre operazioni come aste, sindacati, buyback, concambi e interventi di liability management. Il presente documento definisce le caratteristiche tecniche e i requisiti minimi per l'affidamento di licenze di accesso a Banche dati MTS.

Tale piattaforma è gestita dalla MTS Spa (Gruppo Euronext) in forza delle seguenti fonti normative:

- art. 62 bis del DLgs 58/98 "Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria" e s.m.i. che individua la già menzionata piattaforma di negoziazione;
- il DM del Ministero del Tesoro del 30/06/1998 che autorizza la MTS S.p.A. alla gestione del mercato all'ingrosso dei titoli di Stato italiani ed esteri ed approva il relativo regolamento per l'organizzazione e la gestione del mercato.

Tra i compiti istituzionali della Direzione II, del Dipartimento del Tesoro, vi sono infatti:

- il monitoraggio e la valutazione dell'attività svolta dagli Specialisti in Titoli di Stato;
- l'analisi degli andamenti delle quotazioni nelle varie sedi di negoziazione e per effettuare le valutazioni di performance sulle attività degli Specialisti;
- la partecipazione alle aste di 'concambio' e di 'buyback';
- la partecipazione alle operazioni TAPs.

## 2. DEFINIZIONI

Nel corpo del presente Capitolato tecnico, si intendono, con il termine:

**Committente:** Sogei S.p.A. – Società Generale d'Informatica.

**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 attraverso le proprie infrastrutture informatiche, 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:** l'operatore economico aggiudicatario.

**Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;

**Contratto:** l'atto che verrà stipulato tra Sogei S.p.A. e l'aggiudicatario, contenente le obbligazioni contrattuali che regolano, unitamente agli altri documenti, l'esecuzione della fornitura.

**Fornitura:** il complesso delle attività, dei prodotti e dei servizi oggetto del presente 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 designata dall'aggiudicatario quale referente unico nei confronti di Sogei e dell'Amministrazione, responsabile della gestione e del corretto svolgimento di tutte le attività contrattuali.

**Direttore dell'esecuzione:** la persona individuata da Sogei come interlocutore tecnico dell'Impresa per tutte le attività contrattuali.

**Responsabile del Contratto:** la persona individuata da Sogei quale referente dell'aggiudicatario per la gestione e il controllo dell'esecuzione del Contratto.

### 3. OGGETTO DELLA FORNITURA

La presente iniziativa ha per oggetto l'acquisizione di licenze MTS, comprensiva di servizi di manutenzione degli applicativi e supporto, dettagliate nella tabella che segue:

PRODOTTO	DESCRIZIONE	METRICA	QNT
<b>MTS MultiProduct GUI - Cash</b>	Applicativo che permette di monitorare l'andamento del mercato MTS Cash attraverso l'accesso in lettura alle informative pubbliche di mercato, quali le pagine best e depth e le statistiche di mercato.	utente	15
<b>MTS MultiProduct GUI - Bondvision</b>	Applicativo che permette di monitorare l'andamento del mercato Bondvision attraverso l'accesso in lettura alle informative pubbliche di mercato quali la pagina BV best e le statistiche di mercato.	utente	3
<b>MTS MultiProduct GUI - Repo</b>	Applicativo che permette di monitorare l'andamento del mercato MMF Repo attraverso l'accesso in lettura alle informative pubbliche di mercato, quali le pagine best e depth e le statistiche di mercato	utente	8
<b>MTS DataFeed - BondVision</b>	Applicativo che fornisce l'accesso a tutte le transazioni effettuate nell'arco della giornata sul mercato BondVision nonché alle RFCQ inviate, allo stato degli aderenti e degli operatori.	utente	3
<b>MTS DataFeed - Cash</b>	Applicativo che fornisce l'accesso a tutte le transazioni effettuate nell'arco della giornata sul mercato Cash. Le transazioni sono storicizzate dall'applicativo così da consentire, nell'arco della giornata stessa, di effettuare delle interrogazioni su tutte le operazioni.	utente	4

<b>MTS DataFeed - Repo</b>	Applicativo che fornisce l'accesso a tutte le transazioni effettuate nell'arco della giornata sul mercato MMF Repo. Le transazioni sono storicizzate dall'applicativo così da consentire, nell'arco della giornata stessa, di effettuare delle interrogazioni su tutte le operazioni.	utente	4
<b>MTS TRSConsole</b>	Applicativo, ad uso esclusivo del Ministero dell'Economia, utilizzato per la gestione delle aste che periodicamente il Ministero effettua per sostituire titoli di stato. L'applicativo permette il monitoraggio e la partecipazione alle aste di concambio, alle operazioni TAPs e di buyback.	utente	2

Si precisa che le applicazioni sopracitate sono tutte utilizzate a scopo di monitoraggio del mercato, con l'unica eccezione del software TRS Console.

Gli utenti del Dipartimento del Tesoro, infatti, non sono abilitati ad operare direttamente sui mercati CASH e MMF Repo, potendo operare unicamente nelle aste di concambio e nelle operazioni di buyback.

Di seguito si riportano i requisiti minimi di sistema richiesti:

#### **TRS CONSOLE**

<b>HARDWARE</b>	<b>REQUISITI MINIMI</b>
# CPU's	1
CPU	Intel Core i7
RAM	8 Gb
Spazio su disco fisso	300 MB
Interfaccia di rete	1 Scheda di rete 100 Mbit
Scheda grafica	Qualsiasi

<b>Software</b>	<b>Requisiti Minimi</b>
Sistema Operativo	Windows 7 Professional SP1 o superiore
Altro Software	DirectX 11.0 o superiore

#### **MTS MultiProduct GUI Cash, MTS MultiProduct GUI Bondvision, MTS MMF Client**

<b>HARDWARE</b>	<b>REQUISITI MINIMI</b>
# CPU's	1
CPU	Intel Core i7
RAM	8 Gb
Spazio su disco fisso	500 MB
Interfaccia di rete	1 Scheda di rete 100 Mbit
Scheda grafica	Qualsiasi

Software	Requisiti Minimi
Sistema Operativo	Sistema Operativo Windows 10 PRO o superiore
Altro Software	Altro Software DirectX 12.0 (*)

### 3.1. Durata

Il Contratto avrà una durata di 36 mesi, decorrenti dalla “Data di accettazione della fornitura”.

## 4. ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Salvo diversa indicazione della Committente, l’accesso ai servizi e alle banche dati sarà effettuato esclusivamente dalla rete interna del Dipartimento del Tesoro presso la sede di via XX Settembre in Roma.

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dalla Committente/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/Amministrazione.

Il corrispettivo complessivo offerto dall’Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l’esecuzione della fornitura.

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

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

### 4.1. Consegna dei prodotti

Il Fornitore si obbliga, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, ad attivare la procedura per la consegna degli applicativi alla Committente/Amministrazione, al fine di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di accesso, nonché a consegnare una “Nota di Consegna” alla Committente agli indirizzi e-mail: [asset@sogei.it](mailto:asset@sogei.it) e [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it), contenente la lista delle sottoscrizioni così dettagliata: le relative quantità, il produttore, il nome commerciale, la versione, la tipologia etc., nonché la

dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche, oltre che le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

Il Fornitore, inoltre, si obbliga a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle sottoscrizioni tramite la medesima e-mail inviata ai suddetti indirizzi [asset@sogei.it](mailto:asset@sogei.it) e [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it).

Il Fornitore, altresì, dovrà inviare all'indirizzo e-mail [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it) ogni informazione necessaria per l'identificazione delle sottoscrizioni e conseguentemente per il loro utilizzo. A tal fine, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, il Fornitore dovrà inviare il link da cui scaricare la sottoscrizione del prodotto e la chiave di accesso, che consente l'utilizzo della sottoscrizione stessa, nonché si impegna a mettere a disposizione per tutta la durata contrattuale le 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, 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 della Committente per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga esclusivamente l'elenco delle sottoscrizioni senza né chiavi di attivazione 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 sottoscrizione.

Dalla mail 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 (subscription/perpetual), SKU e versioni dei prodotti software;
- le chiavi di attivazione delle sottoscrizioni fornite;
- 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 consegna e l'invio dei dati alla casella [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it):

Reperto rio Contrat to	Produtt ore	Nom e licen za	Quanti tà	Unit à di mis u ra	Versio ne	Sistem a operati vo	Part Numb er / SKU	Tipo (subscripti on/ perpetual)	Merca to

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle sottoscrizioni a seguito della richiesta della Committente, questa 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 release dei prodotti** stessi o **per ampliare il numero di sessioni concorrenti utilizzate**, 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 previste nello schema di contratto. 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.

A tale documentazione il Fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del presente Capitolato tecnico. La ricezione della conseguente "Nota di Consegna" alla Committente, all'indirizzo e-mail: [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it), 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 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.

## **4.2. Servizi di manutenzione**

I servizi di manutenzione di cui al presente Capitolato tecnico comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ogni prestazione necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti dei prodotti, nonché le modifiche tecniche atte ad elevarne il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La fornitura di aggiornamenti dei prodotti comprensiva della relativa manutenzione è intesa senza ulteriori oneri economici a carico della Committente.

A fronte di nuovi rilasci del software o incrementi dei livelli di traffico che dovessero richiedere un aggiornamento dei requisiti minimi di sistema, il Fornitore dovrà specificare tali nuovi requisiti con un congruo preavviso.

Nei successivi paragrafi sono definiti dettagliatamente gli ambiti ed i servizi di manutenzione richiesti.

### **4.2.1. Manutenzione e supporto agli applicativi**



Il Fornitore si impegna a garantire la manutenzione degli applicativi e il loro costante aggiornamento e allineamento con le piattaforme di mercato su cui opera, secondo quanto indicato nei successivi paragrafi.

Altresì, il Fornitore si impegna a fornire un servizio di supporto agli utenti degli applicativi, comunicando a tal fine un indirizzo e-mail e recapiti telefonici ai quali rivolgersi.

Gli interventi tecnici sugli applicativi, a seconda della rilevanza, dovranno essere concordati e/o comunicati anticipatamente all'Amministrazione, secondo quanto segue:

- **INTERVENTI PROGRAMMATI:** nei casi di manutenzione ordinaria (ovvero che non richiedono aggiornamenti del software) dovranno essere svolti a mercato chiuso e comunicati all'Amministrazione con almeno 5 giorni di anticipo; i casi di manutenzione straordinaria (ovvero che richiedono un adeguamento obbligatorio del software) dovranno essere svolti preferibilmente a mercato chiuso e comunicati con almeno 10 giorni di anticipo;
- **INTERVENTI NON PROGRAMMABILI** (di tipo urgente ed imprevedibile): le modalità di svolgimento dovranno essere concordate di volta in volta con l'Amministrazione.

Dal presente Capitolato tecnico sono esclusi interventi evolutivi sugli applicativi che dovessero scaturire da nuove esigenze da parte dell'Amministrazione.

#### **4.2.2. Manutenzione Correttiva degli Applicativi (Gestione delle problematiche)**

Al fine di determinare le categorie di anomalie, utili per stabilire gli adeguati livelli di servizio che il Fornitore è tenuto a garantire, è opportuno distinguere due tipologie di operatività svolta dall'Amministrazione:

- **CATEGORIA 1:** operatività nelle fasi con priorità alta, corrispondenti alle giornate in cui l'Amministrazione ha annunciato lo svolgimento di un'operazione pubblica di mercato (asta, concambio, sindacazione, buy back etc.); la fase operativa inizia con la pubblicazione del comunicato stampa che annuncia l'operazione e termina con la chiusura della stessa operazione.
- **CATEGORIA 2:** operatività nelle fasi con priorità ordinaria, corrispondenti a tutte le fasi non operative ai sensi del punto precedente.

In caso di malfunzionamento degli applicativi, il Fornitore garantisce il pieno ripristino dell'operatività entro i termini temporali indicati nelle tabelle che seguono in base al software e al tipo di priorità in corso. Sono escluse dall'oggetto del contratto interventi per:

- malfunzionamenti dovuti a problemi di mercato centrale (per i quali esistono appositi SLA tra il Fornitore e il gestore dell'infrastruttura tecnologica) e quindi non legati a problemi o configurazioni locali del software. Tutti i malfunzionamenti riconducibili a problemi del mercato centrale saranno tempestivamente segnalati all'Amministrazione in via ufficiale tramite posta elettronica;

- malfunzionamenti imputabili a problemi di connettività locale (LAN), all'hardware, ai sistemi operativi o ad altro software utilizzato dall'Amministrazione e non fornito dal Fornitore;
- malfunzionamenti imputabili all'installazione e all'uso del software fornito dal Fornitore su sistemi non conformi ai requisiti minimi di sistema.

#### **4.2.3. Verifiche di buon funzionamento della TRS CONSOLE**

Considerata la particolare criticità del sistema TRS Console dovuta alla diretta operatività dell'Amministrazione sulle aste di concambio e alle operazioni di TAPs e di buyback, il Fornitore ne garantirà il buon funzionamento anche attraverso lo svolgimento di test periodici congiunti. Questi test, il cui esito sarà verificato dall'Amministrazione, dovranno avere cadenza almeno bimestrale.

In aggiunta a quanto previsto nel punto precedente, è facoltà dell'Amministrazione richiedere fino a un massimo di 5 sessioni di test all'anno, che il Fornitore si impegna ad effettuare online, entro i 3 giorni lavorativi successivi alla richiesta.

### **5. LIVELLI DI SERVIZIO**

#### **5.1. Orario di servizio**

Il Fornitore dovrà garantire il funzionamento degli applicativi in tutti i giorni e gli orari in cui è operativo il mercato secondario regolamentato, secondo quanto previsto dal calendario TARGET. In particolare:

- MTS Cash, Concambio, TAPs e Buy Back 08:00-17:30
- MMF Repo 07:45-18:45

#### **5.2. Connettività Online**

I livelli di servizio richiesti per il servizio di pura connettività ai mercati sono i seguenti:

- Linea primaria più linea secondaria di backup, con ampiezza di banda adeguata per tutti i mercati MTS Italia.
- Attivazione automatica di meccanismi di failover in caso di guasti ai sistemi di rete o alle linee.
- Disponibilità del servizio di rete: 99,95%.
- Tempo massimo di ripristino: 2 ore solari.
- Operatività giornaliera garantita: 07:00 – 19:30 5 giorni/settimana.
- La notifica di malfunzionamento sarà effettuata dall'Amministrazione, tramite posta elettronica e quindi confermata telefonicamente secondo le modalità indicate nel precedente paragrafo 4.2.1; il tempo di ripristino sarà calcolato dall'ora di invio del messaggio di posta.

### 5.3. Tempestività di ripristino delle attività

Tabella A

A	TRS Console (MTS-TRSC-MEF)	CATEGORIA 1 (priorità alta)		CATEGORIA 2 (priorità ordinaria)	
		Data hh/mm di ricezione della segnalazione		Data hh/mm di ricezione della segnalazione	
1	Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento (via e-mail)	Data hh/mm di ricezione della segnalazione		Data hh/mm di ricezione della segnalazione	
2	Tempo limite di presa in carico	60 minuti		4 h	
3	Diagnosi successiva alla presa in carico - Comunicazione al cliente sulla modalità d'intervento (remoto/on site)	60 minuti		4 h	
4	Tempo limite di risoluzione effettiva del malfunzionamento (si intendono ore solari)	Remoto	On site	Remoto	On site
		2 h	24 h	24 h	48 h
5	Fine Intervento	<p>Per accertare il rispetto o meno dei tempi di cui al precedente punto 4, farà fede la comunicazione di risoluzione inviata dal Fornitore all'Amministrazione, salvo mancata accettazione che l'Amministrazione può notificare al Fornitore entro 2 ore.</p> <p>In tale eventualità, il tempo intercorso tra la comunicazione del Fornitore e quella dell'Amministrazione sarà comunque sottratto dal computo della tempistica in questione.</p>			

Tabella B

B	MultiProduct GUI (Cash, Repo, BondVision) (MTS-MMCCClient-MEF e MTS-MMFClient-MEF)	CATEGORIA 1 (priorità alta)		CATEGORIA 2 (priorità ordinaria)	
		Data hh/mm di ricezione della segnalazione		Data hh/mm di ricezione della segnalazione	
1	Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento (via e-mail)	Data hh/mm di ricezione della segnalazione		Data hh/mm di ricezione della segnalazione	
2	Tempo limite di presa in carico	60 minuti		4 h	
3	Diagnosi successiva alla presa in carico - Comunicazione al cliente sulla modalità d'intervento (remoto/on site)	60 minuti		4 h	
		Remoto	On site	Remoto	On site

	Tempo limite di risoluzione effettiva del	4 h	24 h	24 h	48 h
5	Fine Intervento	<p>Per accertare il rispetto o meno dei tempi di cui al precedente punto 4, farà fede la comunicazione di risoluzione inviata dal Fornitore all'Amministrazione, salvo mancata accettazione che l'Amministrazione può notificare al Fornitore entro 2 ore.</p> <p>In tale eventualità, il tempo intercorso tra la comunicazione del Fornitore e quella dell'Amministrazione sarà comunque sottratto dal computo</p>			

Tabella C

C	MTS Datafeed GUI (Cash, Repo, BondVision) (MTS-CMFDFeed-MEF e MTS- MMFDFeed-MEF)	CATEGORIA 1 (priorità alta)		CATEGORIA 2 (priorità ordinaria)	
1	Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento (via e-mail)	Data hh/mm di ricezione della segnalazione		Data hh/mm di ricezione della segnalazione	
2	Tempo limite di presa in carico	60 minuti		4 h	
3	Diagnosi successiva alla presa in carico - Comunicazione al cliente sulla modalità d'intervento (remoto/on site)	60 minuti		4 h	
4	Tempo limite di risoluzione effettiva del malfunzionamento	Remoto	On site	Remoto	On site
		8 h	24 h	48 h	72 h
5	Fine Intervento	<p>Per accertare il rispetto o meno dei tempi di cui al precedente punto 4, farà fede la comunicazione di risoluzione inviata dal Fornitore all'Amministrazione, salvo mancata accettazione che l'Amministrazione può notificare al Fornitore entro 2 ore.</p> <p>In tale eventualità, il tempo intercorso tra la comunicazione del Fornitore e quella dell'Amministrazione sarà comunque sottratto dal computo.</p>			

Al fine di accelerare la risoluzione dei malfunzionamenti, sono possibili chiamate telefoniche tra l'Amministrazione e il Fornitore. Tali comunicazioni non sostituiscono

comunque le notifiche inviate a mezzo e-mail, che costituiscono una valida certificazione per il computo dei tempi di intervento di cui alla precedente tabella.

Data la natura non garantita della messaggistica tramite e-mail, in casi dubbi farà fede la registrazione mantenuta nel sistema di gestione delle chiamate (ticketing system) del supporto del Fornitore, contenente il dettaglio temporale di ciascuna fase.

Ai fini della determinazione di malfunzionamento in essere, fanno fede le seguenti definizioni.

1. **Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento** (via e-mail): si intende il momento in cui il Fornitore riceve la segnalazione di anomalia.
2. **Tempo limite di presa in carico**: si intende il tempo entro cui il supporto del Fornitore deve registrare la problematica all'interno del sistema di gestione delle chiamate (ticketing system). A presa in carico avvenuta, il Fornitore è tenuto a comunicare ufficialmente via mail l'orario di ricezione della segnalazione di anomalia e l'orario di registrazione sul sistema di gestione delle chiamate (ticketing system).
3. **Diagnosi successiva alla presa in carico**: si intende il tempo, successivo alla presa in carico, entro cui il Fornitore deve comunicare all'Amministrazione le modalità d'intervento.
4. **Tempo limite di risoluzione effettiva del malfunzionamento**: si intende il tempo, successivo alla comunicazione di diagnosi, entro il quale il problema deve essere risolto.

#### 5.4. Limiti annuali

Al fine di monitorare efficacemente la qualità dei servizi offerti dal Fornitore all'Amministrazione, si individuano i seguenti indicatori relativi alle ore in eccesso rispetto ai limiti indicati nelle tabelle di cui al precedente paragrafo 5.3. "Tempestività di ripristino delle attività".

TABELLA D - Limiti annuali sul rispetto degli indicatori delle Tabelle A,B,C		
INDICATORE	PERIODO	LIMITE
Massimo numero di ore di malfunzionamento dei servizi in eccesso ai limiti tabellari	Mensile	2h

Resta ferma la previsione di cui all'articolo "Penali" dello schema di contratto che la Committente applicherà in corrispondenza di eventuali slittamenti rispetto ai livelli di servizio disciplinati nel presente Capitolato tecnico.

## 6. GESTIONE DEL CONTRATTO

### 6.1. Responsabile della fornitura e modalità di comunicazione

Il Fornitore comunicherà alla Committente, entro la stipula del Contratto, il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché la Committente possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

Il suddetto Responsabile della Fornitura sarà l'interlocutore unico della Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

Il Fornitore dovrà provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti dalla Committente.

Sarà cura del Responsabile della Fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna della documentazione dei prodotti.

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 della Committente e quello della Società aggiudicataria.

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività di manutenzione, il Responsabile della Fornitura dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione delle attività connesse ai servizi richiesti.

L'Impresa dovrà comunicare alla Committente, 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.

La Committente provvederà a comunicare i propri indirizzi di posta elettronica certificata (PEC).

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

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

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

## 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 entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'invio da parte del Fornitore della "Nota di consegna" (cfr. par. 4.1), al fine verificare la rispondenza del software a quanto previsto nell'ordinativo e della eventuale relativa documentazione. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte della Committente e determinerà la "Data di accettazione della Fornitura".

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale.

La verifica di conformità si intenderà positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, e in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico e nel Contratto, nonché secondo le indicazioni della Committente/Amministrazione.

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

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

Il Fornitore potrà intervenire 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 dalla Committente (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 Committente. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta con le modalità precedentemente descritte.

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

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico del Fornitore.