

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

**ACQUISIZIONE SERVIZI DI MANUTENZIONE E SUPPORTO PER LA
SOLUZIONE SOFTWARE DI CONTROLLO ACCESSI ALLE SEDI E AI
PARCHEGGI DI SOGEI E ADM – ID 2985**

classificazione Consip: Ambito pubblico

acquisizione servizi di manutenzione e supporto per la soluzione software di controllo accessi alle sedi e ai
parcheggi di Sogei e ADM – ID 2985

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

Sommario

1. PREMESSA.....	3
1.1 DEFINIZIONI.....	3
2. OGGETTO E DIMENSIONAMENTO	4
2.1 Oggetto dell'acquisizione	4
2.2 Dimensionamento e stime quantitative.....	5
2.3 Durata	6
2.4 Referenti e Modalità di comunicazione.....	6
3. Modalità di esecuzione e luogo di erogazione dei servizi	6
4. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	7
5. VERIFICA DI CONFORMITA'	7
5.1 Servizi di Manutenzione	7
5.2 Servizio di supporto specialistico.....	8
6. Livelli di servizio	9

classificazione Consip: Ambito pubblico

acquisizione servizi di manutenzione e supporto per la soluzione software di controllo accessi alle sedi e ai parcheggi di Sogei e ADM – ID 2985

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

1. PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di descrivere e prescrivere le prestazioni oggetto del presente affidamento in termini di quantità, qualità e livelli di servizio adeguati. Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano requisiti minimi del servizio.

L'oggetto dell'affidamento riguarda i servizi di **manutenzione** e **supporto** per la gestione del sistema di controllo accessi utilizzato da **Sogei** e Agenzia dei Monopoli (**ADM**) per la gestione degli ingressi del personale, il monitoraggio delle presenze, l'accesso ai locali e ai parcheggi.

Sogei S.p.A. ha la necessità di gestire il controllo accessi, sia esso pedonale o veicolare, all'intero campus SOGEI di via Carucci e sedi periferiche, anche in considerazione delle numerose aree sensibili presenti nella struttura (archivi, CED, Totalizzatore, etc.).

L'esigenza di ADM è la gestione del controllo accessi pedonale sulle sedi dislocate su tutto il territorio nazionale.

Tale controllo dei varchi di accesso alle sedi su indicate e alle aree sensibili all'interno delle stesse deve essere gestito mediante verifiche in tempo reale (basate su orari e calendari), visualizzando informazioni statistiche e di dettaglio sugli eventi rilevati nell'impianto.

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, valgono le seguenti definizioni e abbreviazioni:

- **“Capitolato tecnico”**: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovranno conformare i concorrenti;
- **“Consip S.p.A.”**: la Società che, in qualità di stazione appaltante, affida i servizi oggetto del presente Capitolato;
- **“Contratto”**: il contratto che verrà stipulato tra Sogei e l'operatore economico aggiudicatario dell'appalto (anche denominato “Fornitore”) che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare l'esecuzione dell'appalto;
- **“Data stipula del contratto”**: si intende la data in cui è stipulato il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione;
- **“Data avvio Servizi”**: si intende la data di avvio delle attività contrattuali;
- **“Data accettazione del servizio”**: si intende la data in cui Sogei accetta l'erogazione del servizio in seguito alla verifica di conformità del medesimo;
- **“Direttore dell'esecuzione (DDE)”**: la persona individuata di Sogei che svolge l'attività di controllo sull'esecuzione dei servizi e sull'andamento della fornitura e rappresenta la Committente;
- **“Fornitore” o “Impresa”**: l'operatore economico aggiudicatario della fornitura;
- **“Malfunzionamento”**: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;

classificazione Consip: Ambito pubblico

acquisizione servizi di manutenzione e supporto per la soluzione software di controllo accessi alle sedi e ai parcheggi di Sogei e ADM – ID 2985

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

- **“Responsabile della Fornitura”**: la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **“Sogei o Committente”**: beneficiaria della Fornitura;
- **“ADM”**: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, anch’essa beneficiaria della fornitura.

2. OGGETTO E DIMENSIONAMENTO

2.1 Oggetto dell’acquisizione

Le prestazioni ricomprese nell’affidamento sono in dettaglio le seguenti:

1. la **manutenzione correttiva e preventiva** del software di controllo accessi inclusa la messa a disposizione di patch, aggiornamenti software minor release, la documentazione del software e degli eventuali workaround; rientrano tra le attività di manutenzione correttiva e preventiva anche le attività di configurazione del software di controllo accessi da effettuare per l’adeguamento alle policy di sicurezza di Sogei e ADM che potrebbero intervenire durante l’esecuzione contrattuale;
2. il **supporto operativo**;
3. l’**update** dei software degli apparati di campo;
4. la gestione degli **imprevisti** e degli incidenti.
5. la disponibilità di servizi informatici di **supporto specialistico** riguardanti la piattaforma valutato in giornate a consumo distribuite durante l’intera durata del contratto. Tra i servizi informatici specialisti remunerati a consumo rientrano:
 - la manutenzione adattativa e migliorativa del software di controllo accessi
 - l’integrazione con il sistema informativo aziendale
 - la personalizzazione in base a specifiche esigenze espresse da Sogei e/o ADM.

Si precisa che rientrano nella manutenzione preventiva anche il **Check Periodici (Mensili)**.

Si tratta del servizio che consente di aumentare l’affidabilità del sistema intervenendo con azioni preventive che garantiscono il corretto funzionamento del sistema di controllo accessi. Le preventive Software avranno periodicità mensile e garantiscono la corretta performance del sistema. Sono escluse analisi su componenti infrastrutturali del sistema non di competenza Selesta (Sistemi Operativi, Database, etc...).

I controlli eseguiti, redatti in forma di check list con relativo esito, riguardano: flussi anagrafici, export timbrature ed export eventi. Qualora venisse riscontrato un non corretto funzionamento di essi, verrebbero intraprese le azioni correttive della manutenzione standard al fine di ripristinare il guasto.

Si precisa che per aggiornamenti **sw minor release** si intendono le attività di deploy della minor release del prodotto disponibile sull’infrastruttura del cliente. L’installazione della versione aggiornata potrà essere concordata con il cliente in termini di tempistiche e modalità.

classificazione Consip: Ambito pubblico

acquisizione servizi di manutenzione e supporto per la soluzione software di controllo accessi alle sedi e ai parcheggi di Sogei e ADM – ID 2985

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

Per la **componente Sogei**, il servizio dovrà includere le seguenti ulteriori caratteristiche specifiche:

- il **presidio** di 2 giorni al mese presso la sede di Roma e il monitoraggio costante;
- la **gestione dell'estensione** degli impianti ossia la riconfigurazione degli apparati oggetto di spostamento, effettuata solo mediante interventi sul software centrale.

Per la **componente ADM**, il servizio dovrà includere le seguenti ulteriori caratteristiche specifiche:

- **Service Review (trimestrale)**: Incontri periodici, con cadenza trimestrale, per il confronto e la valutazione della qualità di erogazione del servizio reso. Durante tali incontri vengono analizzati: SLA e KPI misurati, analizzati eventuali malfunzionamenti periodici e relative azioni per la prevenzione di essi, analisi di eventuali evolutive del sistema.

- **Supporto utenti plus**: Il servizio di Supporto Utente è un'estensione del normale Supporto Tecnico.

È rivolto ai Key Users ed ai gruppi di lavoro strettamente correlati coinvolti dai referenti chiave (ad es. fornitori di servizi Infrastrutturali/TLC, team ICT, ...) e riguarda, oltre alla segnalazione di malfunzionamenti applicativi o problematiche tecniche in genere, anche richieste di assistenza relativamente alle funzionalità del sistema ad esempio:

- a) Modifica di logiche autorizzative;
- b) Gestione diretta di modifiche su anagrafiche;
- c) Modifica di logiche di controllo sui varchi su indicazione dei Key Users.

Questo tipo di supporto avanzato permette di avere un sistemista dedicato anche alle modifiche di configurazione come elencato nei punti sopra scritti. Le modifiche di cui sopra, da effettuare sul software di controllo accessi a livello centrale, sono molteplici e diversificate in base alle esigenze autorizzative delle singole sedi di ADM.

2.2 Dimensionamento e stime quantitative

Per la **componente Sogei**:

- a) il canone triennale per il servizio di manutenzione correttiva e preventiva è comprensivo di **n. 2 giorni al mese di presidio on site**,
- b) mentre il servizio di supporto specialistico è quantificato in **100 giorni**, da erogare nei tre anni nella modalità a consumo a seguito di esplicita richiesta da parte di Sogei.

Si precisa che fino a un massimo di 10 giornate delle 100 indicate potrà essere richiesta in orario **H24 365 giorni l'anno**.

Per la **componente ADM**:

- a) le preventive SW sono stimate in **12 gg annuali**;
- b) gli aggiornamenti SW minor release in **2 gg. al mese per 24 gg annuali**;
- c) il supporto utenti plus in 72 gg annuali;
- d) il service review in 4 gg annuali;
- e) il servizio di supporto specialistico in **150 gg.** da erogare nei tre anni nella modalità a consumo, a seguito di esplicita richiesta da parte di ADM.

classificazione Consip: Ambito pubblico

acquisizione servizi di manutenzione e supporto per la soluzione software di controllo accessi alle sedi e ai parcheggi di Sogei e ADM – ID 2985

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

2.3 Durata

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà durata **36 mesi** decorrenti dalla "Data di Avvio Servizi" che coincide con la stipula del contratto.

2.4 Referenti e Modalità di comunicazione

Il fornitore si impegna a comunicare a Consip, congiuntamente alla documentazione per la stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono e/o un sito Web al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa alla fornitura. Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società aggiudicataria dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a SOGEI eventuali modifiche.

Il fornitore deve altresì comunicare a Consip, congiuntamente alla documentazione per la stipula del contratto, il nominativo e i riferimenti del proprio Responsabile della Fornitura.

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

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

3. Modalità di esecuzione e luogo di erogazione dei servizi

I servizi per il software utilizzato in **Sogei** saranno svolti prevalentemente presso la sede di via M. Carucci 85, 99 e 131 (Roma).

I servizi per il software utilizzato in **ADM** verranno svolti prevalentemente da remoto.

Si prevede un servizio di assistenza attraverso il supporto telefonico e/o telematico e di personale specializzato presso la sede di Sogei per la risoluzione di dubbi o problemi in merito all'uso della soluzione, la messa a disposizione degli eventuali aggiornamenti del o dei sistemi.

In caso di richiesta di assistenza, sarà possibile segnalare l'anomalia riscontrata su un apposito portale.

Dovranno essere previsti **2 gg. al mese** di presidio on site, indicati da SOGEI di volta in volta, orientativamente il primo e il terzo lunedì del mese, salvo diverse indicazioni comunicate con almeno 3 giorni di anticipo rispetto al giorno di presidio richiesto.

Le attività svolte devono essere consuntivate attraverso "rapporti" specifici redatti dal personale della ditta manutentrice e controfirmati dal responsabile di Sicurezza Infrastrutturale.

La controfirma del responsabile di Sicurezza Infrastrutturale ha valore di attestazione tecnica/operativa dell'attività svolta, ferma restando la competenza del DDE/RUP per le verifiche di conformità e gli adempimenti contrattuali."

La remunerazione è da considerarsi "a canone" per quanto riguarda la manutenzione del prodotto e "in giorni/persona con massimale (a consumo)" per quanto riguarda l'erogazione delle giornate di servizi di supporto specialistico.

In considerazione delle specificità delle esigenze di Sogei e ADM, saranno previste le seguenti modalità di esecuzione dei servizi di supporto specialistico:

classificazione Consip: Ambito pubblico

acquisizione servizi di manutenzione e supporto per la soluzione software di controllo accessi alle sedi e ai parcheggi di Sogei e ADM – ID 2985

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

1. in modalità a consumo e misurati in giorni/persona per attività di supporto puntuali che non richiedono la realizzazione di *deliverable* strutturati;
2. in modalità progettuale a consumo sulla base dei giorni/persona stimati per la realizzazione di interventi di personalizzazione, manutenzione adattativa e migliorativa del software di controllo accessi e di integrazione con il sistema informativo aziendale che richiedono pertanto la realizzazione di un deliverable.

In caso di ricorso ai servizi di supporto specialistico, in modalità progettuale a consumo, Sogei inoltrerà richiesta scritta al Fornitore, descrivendone i requisiti di alto livello dello specifico intervento richiesto.

Ogni modifica alle configurazioni del sistema di controllo accessi, alle logiche autorizzative, ai calendari, ai profili utente, ai varchi e alle regole di transito dovrà essere preventivamente richiesta e approvata da Sogei.

Le modalità e le tempistiche di realizzazione e le stime economiche, così come i requisiti di dettaglio degli interventi richiesti, saranno da concordarsi per iscritto tra il Fornitore e Sogei.

A tal proposito, il Fornitore dovrà inviare a Sogei il documento di **Piano di dettaglio** contenente le suddette informazioni entro un termine di giorni lavorativi calcolati a partire dalla richiesta scritta di Sogei, pena l'applicazione di penali. Tale termine potrà variare **tra 5 e 10 giorni lavorativi** a partire dalla richiesta scritta di Sogei.

Se questo processo si concluderà con successo, Sogei inoltrerà, per iscritto, comunicazione di conferma a procedere.

4. ATTIVAZIONE DI MANUTENZIONE

Nel caso del **rinnovo della manutenzione** la comunicazione di avvio del servizio di manutenzione deve essere effettuata alla casella di posta consegnaSW@sogei.it.

La data di avvio dei servizi coincide con la data di stipula del Contratto.

A partire da tale data, il Fornitore garantisce l'erogazione dei servizi di manutenzione e supporto secondo quanto previsto nel presente Capitolato.

Ai fini della rendicontazione e della verifica di conformità, il Fornitore dovrà trasmettere al Direttore dell'Esecuzione (DDE), con cadenza trimestrale, una **Nota di Servizio Reso** contenente il dettaglio delle attività svolte nel periodo di riferimento.

La positiva conclusione della prima verifica di conformità costituirà formale accettazione dei servizi erogati nel primo trimestre e consentirà l'emissione della relativa fattura.

5. VERIFICA DI CONFORMITA'

5.1 Servizi di Manutenzione

Con riferimento ai canoni di **manutenzione SW**, la verifica di conformità sarà svolta entro 30 (trenta) giorni lavorativi dallo scadere del trimestre di riferimento, con cadenza trimestrale e in seguito all'invio da parte del Fornitore della mail con la "**Nota di Servizio Reso**", e-mail da inviare al DDE del contratto e solo in caso di SW alla casella consegnasw@sogei.it.

La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei servizi da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione del servizio".

classificazione Consip: Ambito pubblico

acquisizione servizi di manutenzione e supporto per la soluzione software di controllo accessi alle sedi e ai parcheggi di Sogei e ADM – ID 2985

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

5.2 Servizio di supporto specialistico

A conclusione del singolo affidamento, nei tempi previsti dal “**Piano di dettaglio**”, l'affidatario dovrà erogare i servizi programmati formalizzando tale fase con la “**Nota di servizio reso**”.

La nota di servizio reso contiene:

- elenco ticket/malfunzionamenti;
- data e ora apertura/chiusura;
- classificazione guasto;
- azione eseguita;
- eventuale impatto su varchi/aree sensibili;
- eventuali workaround;
- evidenze dei check periodici;
- anomalie ricorrenti;
- proposte di miglioramento.

Tali attività saranno oggetto di verifica da parte di Sogei al fine di accertarne la conformità rispetto al Verbale di Affidamento.

Le penali verranno applicate sulla base del Piano di dettaglio e in ragione del valore descritto nel Contratto.

Il Piano di dettaglio dovrà contenere:

1. le attività da svolgere;
2. le tempistiche;
3. le figure professionali e relative qualifiche.

Le attività di verifica, avviate entro il mese successivo a quello di riferimento, saranno registrate in un'apposita Nota di Verifica di Conformità sottoscritta dal referente Sogei e dal Responsabile dell'Affidamento.

Il Fornitore dovrà in ogni caso assicurare alla Committente il necessario supporto.

La verifica di conformità si svolgerà verificando l'esecuzione dei test e verifica dell'esito dei test svolti.

La Verifica di conformità si conclude con la redazione e sottoscrizione del Verbale o della Nota di Conformità.

Qualora durante la prima verifica di conformità si registri una percentuale complessiva di casi di test, anomalie non rispondenti ai requisiti richiesti, **con esito negativo $\leq 10\%$** , Sogei può concedere una sospensione della verifica di conformità per un periodo massimo di 3 (tre) giorni lavorativi, durante i quali la Società potrà rimuovere i difetti riscontrati.

In caso di test con esito negativo **$> 10\%$** , la verifica di conformità sarà chiusa negativamente. In entrambi i casi saranno comunque applicate le sanzioni previste contrattualmente.

Al verbale di verifica di conformità, anche ove non sia stata riscontrata la necessità di interventi correttivi sugli output prodotti, si dovranno comunque allegare tutte le eventuali segnalazioni di anomalie/malfunzionamenti, anche se rimossi nel corso della verifica stessa.

Se l'esito della verifica di conformità è negativo, verrà fissata, entro i successivi **10 (dieci) giorni**, una seconda verifica di conformità. Se la seconda verifica di conformità ha esito positivo, per i giorni lavorativi intercorsi tra la precedente verifica di conformità e la nuova consegna del prodotto si applicherà quanto previsto dagli Indicatori di qualità.

classificazione Consip: Ambito pubblico

acquisizione servizi di manutenzione e supporto per la soluzione software di controllo accessi alle sedi e ai parcheggi di Sogei e ADM – ID 2985

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

Se anche la seconda verifica di conformità non ha esito positivo, la Sogei si riserva la possibilità di procedere ad una nuova verifica di conformità entro i successivi 10 (dieci) giorni, applicando le sanzioni previste dal contratto, oppure, in alternativa, potrà decidere di non accettare quanto prodotto, annullare lo specifico affidamento, non riconoscere alcun corrispettivo al di fuori di quanto già riconosciuto a valle di precedenti verifiche di conformità (laddove applicabili) e procedere ad applicare la penale contrattualmente prevista.

Il verbale di verifica di conformità con esito positivo rappresenterà formale accettazione dei servizi e costituirà la certificazione dell'avvenuta verifica di conformità; pertanto, i servizi non verranno accettati fino a che tutte le anomalie non verranno rimosse e conseguentemente non potrà considerarsi concluso l'affidamento che prevede il prodotto verificato.

Per gli ulteriori ritardi registrati rispetto alla data prevista di consegna verrà applicato quanto previsto contrattualmente.

Tutte le comunicazioni inerenti all'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati formalmente. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso. La Società dovrà aggiornare anche i documenti eventualmente oggetto di rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per Sogei.

Tutte le comunicazioni inerenti all'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati formalmente, tramite il modulo *Segnalazioni anomalie*. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

La Società dovrà aggiornare anche i documenti eventualmente oggetto di rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per Sogei.

6. Livelli di servizio

La normale erogazione dei servizi **deve avvenire dalle 09.00 alle 18.00** dei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con un'ora di pausa per quanto riguarda gli interventi on site, salvo che non sia indicato diversamente nel presente Capitolato.

Per malfunzionamenti che impattino la sicurezza fisica, il controllo dei varchi, l'accesso ad aree sensibili o la continuità operativa dei presidi, dovrà essere prevista una specifica procedura di escalation con tempi di presa in carico e ripristino coerenti con la criticità dell'evento, anche fuori dall'orario ordinario di servizio.

Di seguito sono specificati gli **indicatori di qualità** del servizio che rappresenteranno il parametro di riferimento per tutta la durata del contratto. I tempi indicati sono da riferirsi all'orario lavorativo standard, il monitoraggio dei **KPI** (Key performance Indicators) avviene per ogni singola applicazione, non sono considerate situazioni cumulative di più sistemi.

A ciascun livello di servizio indicato è associata, in caso di mancato rispetto, l'applicazione delle penali previste dal Contratto, cui si rinvia per il relativo dettaglio:

SERVIZIO	KPI	Descrizione
Tempo di presa in carico	Entro 2 h lavorative	
Tempo di ripristino del Servizio	A) Guasto bloccante: entro 4 h lavorative B) Guasto non bloccante:	A) Il problema grave rende la funzione non usabile B) Il problema degrada, ma non compromette la funzione all'interno dell'applicazione

classificazione Consip: Ambito pubblico

acquisizione servizi di manutenzione e supporto per la soluzione software di controllo accessi alle sedi e ai parcheggi di Sogei e ADM – ID 2985

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

	entro 16 h lavorative	
Disponibilità di patch e aggiornamenti minor release	entro un tempo massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di rilascio da parte dell'Impresa Produttrice	Consegna all'Amministrazione degli aggiornamenti di minor release e/o patch correttive o di sicurezza della componente software oggetto del servizio di manutenzione
Piano di dettaglio	<= 5 gg o <= 10 gg lavorativi in base alla specifica richiesta di Sogei e calcolati a partire dalla richiesta scritta di Sogei	Tempo massimo previsto per l'invio del Piano di dettaglio di cui al par. 2.4 calcolato a partire dalla richiesta scritta di Sogei
Rispetto dei tempi riportato nel piano di dettaglio per gli interventi relativi ai servizi di supporto specialistico progettuali a consumo	<= Tempo prev.	

classificazione Consip: Ambito pubblico

acquisizione servizi di manutenzione e supporto per la soluzione software di controllo accessi alle sedi e ai parcheggi di Sogei e ADM – ID 2985

Allegato 2 – Capitolato Tecnico