

**CAPITOLATO TECNICO**

**RINNOVO LICENZE COMPRENSIVA DI**

**MANUTENZIONE E SUPPORTO E SERVIZI**

**PROFESSIONALI PER IL SOFTWARE DENODO PER**

**SOGEI-SECONDA EDIZIONE**

**PROCEDURA NEGOZIATA**

## Indice

1.	PREMESSA	3
2.	SOTTOSCRIZIONE PIATTAFORMA DENODO	4
2.1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE	4
2.2	SERVIZIO DENODO SUCCESS SERVICES	4
3.	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA E LIVELLI DI SERVIZIO	4
3.1	Consegna dei prodotti e verifica di conformità.	4
3.2	Servizio di manutenzione.	4
3.3	SERVIZIO DENODO SUCCESS SERVICES	6
4.	CONSEGNA	7

## 1. PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di descrivere gli oggetti della fornitura.

Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Nel corpo del presente Capitolato e nel contratto valgono le seguenti definizioni:

- **Aggiornamento:** le nuove release, patches, correzioni e/o versioni dei Programmi, rese disponibili dall'Impresa in relazione ai prodotti installati.
- **Connettore:** ciascun connettore che connette la piattaforma con una sorgente dati esterna. Esiste un connettore per ciascuna tipologia di base dati la piattaforma Denodo deve interfacciare.
- **Documentazione, Documentazione di programma:** documentazione tecnica standard, guide, manuali dei Prodotti e manuali d'uso della piattaforma Denodo, distribuite da Denodo e fornite a Sogei.
- **Livello di Severità 1 – Emergency:** il livello di severità di una richiesta relativa ad un malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione dell'attività.
- **Livello di Severità 2 – High:** il livello di severità di una richiesta relativa ad un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di funzionalità importanti con potenziale perdita di dati e/o interruzione del servizio.
- **Livello di Severità 3 – Medium:** il livello di severità di richieste relative a funzionalità non critiche la cui mancanza consente comunque l'attività della piattaforma.
- **Livello di Severità 4 – Low:** il livello di severità di richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione.
- **Malfunzionamento:** qualsiasi errore, virus o comunque difformità di funzionamento di Prodotti rispetto alla documentazione ed alle specifiche indicate nel presente Capitolato Tecnico.
- **Service Request:** ogni richiesta effettuata da Sogei a Denodo relativamente a un Malfunzionamento nell'ambito del Servizio di manutenzione.

La presente iniziativa di acquisizione è finalizzata a soddisfare il fabbisogno di Sogei di acquisire i seguenti servizi per la piattaforma di data virtualization Denodo.

- a. **Sottoscrizione triennale per le licenze «Unlimited Enterprise Plus» in modalità illimitata, comprensivo del servizio di supporto.**
- b. **Servizio Denodo Success Services per tre anni.**

Di seguito si riporta la descrizione in dettaglio dei beni e servizi da acquisire sopra elencati.

## **2. SOTTOSCRIZIONE PIATTAFORMA DENODO**

Si richiede la fornitura di una sottoscrizione “Unlimited Enterprise Plus” per la piattaforma Denodo di durata triennale, non esclusiva e trasferibile ai sensi della normativa vigente, da acquisirsi in modalità illimitata (senza dunque limitazione alcuna di metrica, sia essa in server, CPU, core, ambienti su cui possa essere installata la piattaforma, o in utenti) .

### **2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Ricompresa nella sottoscrizione della piattaforma Denodo, si richiede l'erogazione del servizio di manutenzione (Supporto Premium (24 ore al giorno x 7 giorni alla settimana) ) per l'intera durata della sottoscrizione.

### **2.2 SERVIZIO DENODO SUCCESS SERVICES**

Il servizio Denodo Success Services viene erogato a canone e ha l'obiettivo, tra gli altri, di fornire informazioni tecniche, best practice e formazione al fine di utilizzare al meglio le tecnologie Denodo. Il servizio Denodo Success Service è oggetto di esclusiva da parte di casa madre e la modalità di erogazione delle giornate previste avviene come fornitura di attività a catalogo (SKU) e non come subfornitura/subappalto/subaffido.

## **3. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA E LIVELLI DI SERVIZIO**

L'Impresa comunicherà alla Sogei, alla data di 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 Sogei, nella persona del proprio Direttore dell'esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

### **3.1 Consegna dei prodotti e verifica di conformità.**

La consegna della fornitura oggetto del presente contratto dovrà essere effettuata dall'Impresa in modalità elettronica a partire dalla data di sottoscrizione del presente contratto, mediante la messa a disposizione attraverso download dei prodotti software dall'apposito sito web: <https://www.denodo.com> entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla data di stipulazione del contratto.

L'Impresa riconosce che, accedendo al predetto URL, sarà possibile scaricare sui sistemi della Sogei, in qualsiasi momento, la piattaforma Denodo e i relativi moduli/connettori e la relativa documentazione nella versione disponibile alla predetta data per la piattaforma Denodo, fino alla scadenza del presente contratto.

La fornitura sarà sottoposta a verifica di conformità da parte della Sogei entro i termini previsti dal contratto.

In caso di esito positivo della verifica di conformità, la relativa data sarà definita come “Data di verifica di conformità”, e da essa decorreranno i 36 mesi di durata della sottoscrizione in modalità illimitata e dei relativi servizi di manutenzione/supporto e del servizio Denodo Success Services.

### **3.2 Servizio di manutenzione.**

Si richiede che l'Impresa preli il servizio di manutenzione della piattaforma Denodo per 36 (trentasei) mesi, decorrenti dalla data di accettazione della fornitura.

Il servizio di manutenzione comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare tutti i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Relativamente al software, il servizio di manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito <https://www.denodo.com> delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) della piattaforma o di suo modulo/connettore e relativa documentazione;
- invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal <https://www.denodo.com> delle riparazioni e aggiornamenti che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti;
- consegna, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito <https://www.denodo.com> di ogni nuovo update dei prodotti; peraltro, la Sogei avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni della piattaforma o di un suo modulo/connettore.

Il servizio di manutenzione, relativamente all'attività di assistenza remota tramite personale in lingua italiana, sarà prestato dall'Impresa tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle 18.00.

La Sogei comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti e il livello di severità mediante strumento telematico all'indirizzo <https://support.denodo.com> (24 ore su 24, 7 giorni su 7) o tramite email all'indirizzo [support@denodo.com](mailto:support@denodo.com) (nelle ore lavorative dei giorni feriali) o tramite comunicazione telefonica al numero \_\_\_\_\_, confermata via posta elettronica. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma via posta elettronica o dal log risultante dal sistema nel caso in cui la Service Request venga aperta direttamente sul sito di supporto. L'Impresa prende atto che l'assegnazione del livello di severità spetta alla Sogei e si impegna ad osservare i relativi livelli di servizio. Ricevuta la comunicazione di cui al precedente comma, l'Impresa si obbliga confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via mail o tramite il sito stesso alla Sogei, entro i termini di seguito riportati:

- a) per il livello di Severità 1 entro 2 ore solari;
- b) per il livello di Severità 2 entro 4 ore lavorative;
- c) per il livello di Severità 3 entro 8 ore lavorative;
- d) per il livello di Severità 4 entro 8 ore lavorative.

Le richieste di intervento verranno gestite dall'Impresa tramite un tecnico specializzato.

L'Impresa si impegna a ripristinare la funzionalità dei prodotti software entro i seguenti termini perentori, pena l'applicazione delle penali previste nel contratto:

1. **Livello di severità 1:** risoluzione, entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla presa in carico del problema.
2. **Livello di severità 2:** risoluzione, entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema.
3. **Livello di severità 3 e 4:** risoluzione entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento, per la fornitura della quale l'Impresa potrà concordare con la Sogei un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento.

### **3.3 SERVIZIO DENODO SUCCESS SERVICES**

Il servizio Denodo Success Services è volto a contenere, tra l'altro, imprevisti e rischi attraverso l'individuazione di aree di miglioramento tramite i seguenti servizi di seguito indicati a titolo esemplificativo e non esaustivo.

Il servizio, per ciò che attiene le attività svolte da consulenti tecnici viene erogato dalle ore 09:00 alle ore 18:00 presso la sede indicata da Sogei in fase di ingaggio

- a) Accesso **online illimitato e gratuito** ai contenuti del sito della formazione di Denodo per tutti i dipendenti Sogei.
- b) Accesso all'area del sito Denodo dedicata alla **consultazione e orientamento**.
- c) Assegnazione di **un focal point** Denodo "Customer Success Manager".
- d) 4 pacchetti di pacchetti di consulenza (denominati Success Accelerator) per un totale di circa 160 ore/anno.

il Consulente tecnico Denodo fornirà, tra' altro, a titolo esemplificativo e non esaustivo consigli avanzati e segnalerà best practice e relativamente a:

- Revisione di problemi aperti, obiettivi e soluzioni;
- Indicazioni sulle architetture;
- Indicazioni su nuovi casi d'uso;
- Indicazioni sulle migliori pratiche di progettazione e sviluppo;
- Consigli sulle varie possibilità di esecuzione basate su casi d'uso condivisi;
- Indicazioni di sicurezza e governo;
- Indicazioni su backup & recovery;
- Revisione della disponibilità di crescita in base all'analisi del carico di lavoro.
- Consigli sul monitoraggio capacity & planning in base all'analisi del carico di lavoro.
- Consigli sulle impostazioni di sistema in base all'analisi del carico di lavoro.

#### 4. CONSEGNA

La consegna della fornitura oggetto del presente contratto dovrà essere effettuata dall'Impresa in modalità elettronica a partire dalla data di sottoscrizione del presente contratto, mediante la messa a disposizione attraverso download dei prodotti software dall'apposito sito web: <https://www.denodo.com> entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla data di stipulazione del contratto

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 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 (costo + manutenzione), 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](mailto: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 chiaramente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a Sogei) 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 a pag. 8) 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.

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

## DettaglioLicenzeSW BOM

[illegible]