

Classificazione del documento: **CONSIP PUBLIC**

## ALLEGATO 2 - CAPITOLATO TECNICO

### Indice

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1.    | PREMESSA  | 2  |
| 2.    | CONTESTO  | 2  |
| 2.1   | Contesto organizzativo  | 2  |
| 2.2   | Contesto Tecnologico  | 3  |
| 3.    | DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI                                      | 4  |
| 3.1   | Oggetto della fornitura   | 4  |
| 4.    | CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E SERVIZI RICHIESTI                        | 5  |
| 4.1   | Sottoscrizioni del Prodotto Liferay Portal                              | 5  |
| 4.2   | Sottoscrizione di componenti software Liferay Enterprise Search Premium | 6  |
| 4.3   | Sottoscrizioni di servizi Liferay Paas/Saas                             | 7  |
| 4.4   | Sottoscrizioni di componenti software sul Marketplace Liferay           | 7  |
| 4.5   | Servizi di Presidio e Supporto  | 8  |
| 4.6   | Servizio di Customer Advocate Specialist (CAS)                          | 9  |
| 4.7   | Reperibilità telefonica   | 10 |
| 4.8   | Servizi di supporto per Attività Critiche Programmate                   | 10 |
| 4.9   | Servizi di consulenza Liferay Global Services                           | 11 |
| 4.10  | Servizi di consulenza specialistica                                     | 12 |
| 5.    | MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA                                  | 13 |
| 5.1   | Luogo di lavoro   | 13 |
| 5.2   | Consegna licenze e aggiornamenti  | 13 |
| 5.3   | Assistenza e manutenzione   | 15 |
| 5.4   | Modalità di erogazione della fornitura                                  | 16 |
| 5.4.1 | Personale impiegato nello svolgimento delle attività                    | 16 |
| 5.4.2 | Fornitura delle sottoscrizioni  | 17 |
| 5.4.3 | Servizi di presidio, assistenza e supporto                              | 17 |



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici relativi all'acquisizione di sottoscrizioni software Liferay in modalità Enterprise e relativi servizi per Sogei.

Di seguito si elencano le principali definizioni utilizzate nel presente documento:

- *Fornitore*: si intende l'impresa SMC Treviso Srl;
- *Produttore*: si intende Liferay Inc.;
- *Prodotto*: si intende il prodotto Liferay Portal Enterprise Edition, DXP, LXC;
- *MEF*: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- *Sogei*: si intende Sogei S.p.A.;
- *Giorni lavorativi*: si intendono i giorni della settimana compresi tra lunedì e venerdì, ad esclusione dei giorni festivi infrasettimanali;
- *Committente*: si intende Sogei S.p.A.
- *Sottoscrizione*: pacchetto di codici di attivazione, codici di accesso a prodotti software, servizi di manutenzione e supporto su codice sorgente di pubblico dominio.

## 2. CONTESTO

### 2.1 Contesto organizzativo

Attualmente i progetti sui quali è utilizzata la piattaforma Liferay sono i seguenti, dove si indica anche la relativa versione utilizzata del prodotto: (EE = Enterprise Edition (ver. 6.x); DXP = Digital eXperience Platform (ver 7.x); EW = Enterprise Wide)

| Area           | Progetto                 | Versione          |
|----------------|--------------------------|-------------------|
| <b>Finanze</b> | Catalogo dei Servizi RGS | Liferay DXP       |
| <b>Finanze</b> | Dogane Addestramento     | Liferay Portal EE |
| <b>Finanze</b> | DXP-Laboratory           | Liferay DXP       |
| <b>Finanze</b> | Fatture e Scontrini      | Liferay Portal EE |
| <b>RGS</b>     | IGEPA-Geocos             | Liferay Portal EE |
| <b>RGS</b>     | IGRUE Sistema Controlli  | Liferay Portal EE |
| <b>Finanze</b> | Info Precompilata        | Liferay DXP       |
| <b>Finanze</b> | Intranet Demanio         | Liferay DXP       |
| <b>Finanze</b> | Intranet DF              | Liferay DXP       |
| <b>Finanze</b> | Intranet Dogane          | Liferay Portal EE |
| <b>DAG</b>     | Intranet MEF             | Liferay DXP       |
| <b>Finanze</b> | Lotteria degli scontrini | Liferay DXP       |

Classificazione Consip Public

Procedura negoziata ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'acquisizione di sottoscrizioni software Liferay in modalità Enterprise e relativi servizi di supporto per Sogei S.p.A. - ID 2698

Allegato 2 - Capitolato Tecnico



| DAG            | NoiPA                                     | Liferay DXP<br>Liferay Portal EE |
|----------------|---|----------------------------------|
| <b>Finanze</b> | Nuovo Portale Agenzia Entrate             | Liferay DXP                      |
| <b>Finanze</b> | Portale assistenza dei servizi telematici | Liferay DXP                      |
| <b>Finanze</b> | Portale Assistenza Protocollo             | Liferay DXP                      |
| <b>Finanze</b> | Portale Cert                              | Liferay DXP                      |
| <b>DAG</b>     | Portale di progetto Cloudify NoiPA        | Liferay DXP                      |
| <b>Finanze</b> | Portale Federalismo Fiscale               | Liferay DXP                      |
| <b>Finanze</b> | Portale giustizia tributario              | Liferay DXP                      |
| <b>DT</b>      | PORTALE GOVERNANCE DT                     | Liferay DXP                      |
| <b>RGS</b>     | Portale Monitoraggio Grandi Opere         | Liferay DXP                      |
| <b>RGS</b>     | Portale OpenCup                           | Liferay DXP                      |
| <b>Finanze</b> | Portale Repubblica Digitale               | Liferay DXP                      |
| <b>Finanze</b> | Portale Servizi Cloud                     | Liferay DXP EW                   |
| <b>Finanze</b> | Portale Social Entrate                    | Liferay Portal EE                |
| <b>Finanze</b> | Portale Talenti MSE                       | Liferay DXP                      |
| <b>Finanze</b> | Portale tessera sanitaria                 | Liferay Portal EE                |
| <b>Finanze</b> | Portale UNAR                              | Liferay DXP                      |
| <b>Finanze</b> | Portale Unico Dogane                      | Liferay DXP<br>Liferay Portal EE |
| <b>Finanze</b> | Portale WEBAPP Entrate                    | Liferay DXP                      |
| <b>Finanze</b> | Portale Workflow                          | Liferay DXP                      |
| <b>RGS</b>     | Presidenza del Consiglio DIPE             | Liferay Portal EE                |
| <b>RGS</b>     | RGS-IGECOFIP                              | Liferay DXP                      |
| <b>RGS</b>     | RGS-IGOP                                  | Liferay DXP                      |
| <b>RGS</b>     | RGS-IGRUE                                 | Liferay DXP                      |
| <b>Finanze</b> | Sogei - Headless Static Generator         | Liferay DXP                      |

**Tabella 1 -Elenco progetti che utilizzano Liferay**

Il parco installato Liferay prevede una compresenza di numerosi portali realizzati con la Portal EE versione 6.2 affiancato ad altri portali realizzati con la versione DXP. I dati di dettaglio sono riportati nel successivo paragrafo 2.2 “Contesto Tecnologico”. Nell’arco della durata contrattuale si prevede la progressiva migrazione dei portali realizzati con tecnologia 6.2 verso la nuova versione DXP. Ciononostante, dal momento che non è ancora conclusa la migrazione di tutti i portali realizzati in Enterprise Edition (EE 6.x) alle nuove versioni si richiede di mantenere attivo il supporto per le Subscription Liferay EE 6.x. Inoltre si richiede che sia prevista anche la versione LXC - Liferay Experience Cloud nella modalità Self-Host.

## 2.2 Contesto Tecnologico

I progetti descritti nel precedente paragrafo hanno in comune l’utilizzo di molteplici istanze della

Classificazione Consip Public

Procedura negoziata ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l’acquisizione di sottoscrizioni software Liferay in modalità Enterprise e relativi servizi di supporto per Sogei S.p.A. - ID 2698

Allegato 2 - Capitolato Tecnico



piattaforma Liferay, nei diversi ambienti operativi che costituiscono il Sistema Informativo Sogei.

In dettaglio, nella tabella seguente è riportata la situazione delle installazioni, nei diversi ambienti operativi, suddivisa tra Economia e Finanze e ulteriormente suddivisa tra installazioni di versioni 6.X di Liferay e installazioni della versione DXP.

| Area          | Tipologia Sottoscrizione | Portal EE 6.x | DXP /LXC   | Enterprise Wide | Totale     |
|---------------|--------------------------|---------------|------------|-----------------|------------|
| Finanze       | Produzione               | 13            | 84         | 2               | 99         |
| Finanze       | Validazione              | 7             | 53         | 2               | 62         |
| Finanze       | Disaster Recovery        | -             | -          | -               | -          |
| Finanze       | Sviluppo                 | 3             | 27         | 2               | 32         |
| RGS           | Produzione               | 2             | 15         | -               | 17         |
| RGS           | Validazione              | 3             | 16         | -               | 19         |
| RGS           | Disaster Recovery        | -             | -          | -               | -          |
| RGS           | Sviluppo                 | -             | 3          | -               | 3          |
| Finanze-MI    | Produzione               | -             | 6          | -               | 6          |
| Finanze-MI    | Validazione              | -             | 2          | -               | 2          |
| Finanze-MI    | Disaster Recovery        | -             | -          | -               | -          |
| Finanze-MI    | Sviluppo                 | -             | 2          | -               | 2          |
| DAG           | Produzione               | 6             | 20         | -               | 26         |
| DAG           | Validazione              | 2             | 13         | -               | 15         |
| DAG           | Disaster Recovery        | -             | -          | -               | -          |
| DAG           | Sviluppo                 | -             | -          | -               | -          |
| DT            | Produzione               | -             | 2          | -               | 2          |
| DT            | Validazione              | -             | 2          | -               | 2          |
| DT            | Disaster Recovery        | -             | -          | -               | -          |
| DT            | Sviluppo                 | -             | 2          | -               | 2          |
| <b>Totali</b> |                          | <b>36</b>     | <b>247</b> | <b>6</b>        | <b>289</b> |

**Tabella 2 - Quantità licenze per ambiente**

Il numero di istanze riportato nella tabella suddetta è riferito alla definizione standard di “server” delle condizioni di licenza Liferay, ovvero: “dispositivo fisico o virtuale, limitato a 1 (una) JVM e 8 (otto) unità centrali (core) o un numero inferiore delle stesse”.

### **3. DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI**

#### **3.1 Oggetto della fornitura**

L’oggetto della fornitura comprende:

---

Classificazione Consip Public

Procedura negoziata ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l’acquisizione di sottoscrizioni software Liferay in modalità Enterprise e relativi servizi di supporto per Sogei S.p.A. - ID 2698

Allegato 2 - Capitolato Tecnico



- a) la fornitura di sottoscrizioni software Liferay di tipo Enterprise per le istanze della piattaforma Liferay Portal, già installate presso Sogei alla data di sottoscrizione del contratto, comprensiva dei servizi di supporto tecnico; congiuntamente a tale fornitura viene riconosciuto il diritto di utilizzo in numero illimitato (anche detto modalità “unlimited”) di sottoscrizioni software Liferay di tipo Enterprise sia per tutte le nuove istanze della piattaforma che saranno installate nel corso di validità del contratto sia per l’adeguamento/aggiornamento delle sottoscrizioni software già installate alle variazioni nel numero di CPU/core della piattaforma hardware ospitante;
- b) la fornitura di sottoscrizioni software di tipo Enterprise (validità 12 mesi) per componenti software aggiuntive di tipo *Liferay Enterprise Search Premium* (meglio specificate di seguito);
- c) la fornitura opzionale di sottoscrizioni cloud Paas/Saas
- d) la fornitura opzionale di sottoscrizioni software di tipo Enterprise (validità 12 mesi) per componenti software aggiuntive di tipo *Add-on*, anche dette “Marketplace” (di cui al listino disponibile sul sito Liferay allegato al Capitolato Tecnico) comprensive dei servizi di supporto tecnico, sino all’importo massimo previsto per l’acquisto opzionale come meglio dettagliato nel contratto;
- e) l’erogazione di servizi di presidio e supporto on site;
- f) l’erogazione di servizi di tipo Customer Advocate Specialist;
- g) l’erogazione di servizi di reperibilità telefonica;
- h) l’erogazione di servizi di supporto per attività critiche programmate;
- i) l’erogazione di servizi a catalogo Liferay Global Services ;
- j) l’erogazione di servizi specialistici Liferay;

da fornire ed erogare con le modalità descritte in dettaglio nel seguito del Capitolato Tecnico.

Nella fornitura delle sottoscrizioni dovranno altresì essere previsti, a cura del Fornitore aggiudicatario, i seguenti servizi connessi (inclusi nel prezzo della fornitura):

- Consegna (su supporto fisico o via download)
- Reportistica/garanzia

## **4. CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E SERVIZI RICHIESTI**

### **4.1 Sottoscrizioni del Prodotto Liferay Portal**

Sogei richiede la fornitura di sottoscrizioni software Liferay di tipo Enterprise per il proprio parco applicativo Liferay, attualmente dimensionato come in tabella 2.

Per le istanze del software già installate alla data di sottoscrizione del contratto, il Fornitore dovrà fornire a Sogei le relative sottoscrizioni comprensive del servizio di assistenza e manutenzione, come descritto nei successivi paragrafi, per l’intera durata contrattuale.

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



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

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

Nel corso di validità del contratto, Sogei potrà sia installare nuove istanze del prodotto nelle quantità e per gli ambienti operativi che si renderanno necessarie per i nuovi progetti sia aggiornare/adequare le istanze del prodotto già installate al numero di core/CPU effettivamente utilizzati; il Fornitore, pertanto, si impegna a fornire, entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta, il software (su CD o mediante download da server) e/o i codici di attivazione richiesti dalla Sogei, senza limitazioni sul numero delle istanze e senza alcun onere aggiuntivo per Sogei o per il MEF (modalità “*unlimited*”).

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

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

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

Almeno 30 (trenta) giorni solari prima della scadenza del contratto (“Data di Consuntivazione”), la Committente rilascerà al Fornitore una dichiarazione attestante il numero delle istanze installate ed effettivamente utilizzate in quel momento nei diversi ambienti operativi (“Consuntivo finale”) e tale conteggio sarà utilizzato ai fini di un eventuale successiva acquisizione.

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

La valorizzazione delle installazioni avvenute potrà essere effettuata secondo una duplice modalità, che tenga conto delle tecnologie di virtualizzazione dell’hardware sottostanti alla piattaforma software del prodotto:

- Conteggiando le singole istanze (“Server” secondo la definizione del Produttore) presenti nei diversi ambienti elaborativi;
- Conteggiando le unità di elaborazione (“Core” secondo la definizione del Produttore) utilizzate dalle istanze di prodotto installate. In questo secondo caso saranno considerati i “Core” virtuali.

#### **4.2 Sottoscrizione di componenti software *Liferay Enterprise Search Premium***

Sogei, sulla base delle proprie esigenze e senza alcun obbligo, potrà acquistare dall’aggiudicatario le sottoscrizioni software di tipo Enterprise relative alle componenti aggiuntive Liferay Enterprise Search Premium nelle sue due diverse versioni (produzione / non produzione).

---

Classificazione Consip Public

Procedura negoziata ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l’acquisizione di sottoscrizioni software Liferay in modalità Enterprise e relativi servizi di supporto per Sogei S.p.A. - ID 2698

Allegato 2 - Capitolato Tecnico

---



Ciascuna componente fornita dovrà intendersi comprensiva di servizi di assistenza di livello Platinum e licenza d'uso per 12 (dodici) mesi.

Gli acquisti potranno essere effettuati fino a concorrenza dei valori massimi riportati nella tabella seguente:

| Area     | Tipologia Ambiente | Fabbisogno iniziale | Fabbisogno aggiuntivo | Fabbisogno Totale |
|----------|--------------------|---------------------|-----------------------|-------------------|
| Finanze  | Produzione         | 88                  | 52                    | 140               |
| Finanze  | Non Produzione     | 23                  | 17                    | 40                |
| Economia | Produzione         | 15                  | 10                    | 25                |
| Economia | Non Produzione     | 4                   | 4                     | 8                 |

### 4.3 Sottoscrizioni di servizi Liferay Paas/Saas

Sogei, sulla base delle proprie esigenze e senza alcun obbligo, potrà acquistare dal Fornitore le sottoscrizioni software di servizi cloud PaaS e SaaS Liferay di seguito descritte:

- Liferay soluzione PaaS: sottoscrizioni annuali **Liferay Experience Cloud Self-Managed (LXC-SM)** con size massimo 12 vCPUs e 16 GBs per nodo virtuale Liferay. Ambienti disponibili: Produzione, UAT (Validazione), Disaster recovery, non-produzione (sviluppo), sia in modalità "standard" sia in modalità "HA" (Alta Affidabilità).
- Liferay soluzione SaaS: sottoscrizioni annuali **Liferay Experience Cloud Subscription (LXC)** per Site di tipo Engage (siti pubblici), Support (siti self-service e customer portal) e Transact (siti b2b o b2c).

### 4.4 Sottoscrizioni di componenti software sul Marketplace Liferay

Sogei, sulla base delle proprie esigenze e senza alcun obbligo, potrà acquistare dall'aggiudicatario le sottoscrizioni software di tipo Enterprise relative alle componenti aggiuntive (apps, portlets, templates, ecc.), che Liferay mette a disposizione degli utenti attraverso il proprio «Marketplace».

| Area | Progetto                 | Quantità     | Moduli Marketplace                                   |
|------|--------------------------|--------------|--|
| RGS  | RGS-IGRUE                | 2 Produzione | PAC - Spaces - Subscription                          |
|      |                          | 2 Collaudo   | PAC - Spaces - Subscription                          |
| RGS  | RGS-IGRUE                | 2 Produzione | PAC - Calendar Connector for Exchange                |
|      |                          | 2 Collaudo   | PAC - Calendar Connector for Exchange                |
| RGS  | RGS-IGECOFIP             | 2 Produzione | PAC - Spaces - Subscription                          |
|      |                          | 2 Collaudo   | PAC - Spaces - Subscription                          |
| RGS  | RGS-IGRUE / RGS-IGECOFIP | 3 Produzione | PAC - Collaborative Document Editing with OnlyOffice |
|      |                          | 1 Collaudo   | PAC - Collaborative Document Editing with OnlyOffice |
| DT   | PORTALE GOVERNANCE DT    | 2 Produzione | PAC - Spaces - Subscription                          |
|      |                          | 2 Collaudo   | PAC - Spaces - Subscription                          |
|      |                          | 2 Sviluppo   | PAC - Spaces - Subscription                          |

Classificazione Consip Public

Procedura negoziata ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'acquisizione di sottoscrizioni software Liferay in modalità Enterprise e relativi servizi di supporto per Sogei S.p.A. - ID 2698

Allegato 2 - Capitolato Tecnico



|     |                                    |              |  |
|-----|------------------------------------|--------------|--|
| DT  | PORTALE GOVERNANCE DT              | 3 Produzione | PAC - Collaborative Document Editing with OnlyOffice |
|     |                                    | 1 Collaudo   | PAC - Collaborative Document Editing with OnlyOffice |
|     |                                    | 1 Sviluppo   | PAC - Collaborative Document Editing with OnlyOffice |
| DAG | Portale di progetto Cloudify NoiPA | 2 Produzione | PAC - Spaces - Subscription                          |
|     |                                    | 2 Collaudo   | PAC - Spaces - Subscription                          |
| DAG | Portale di progetto Cloudify NoiPA | 2 Produzione | PAC - Newsletter - Subscription                      |
|     |                                    | 2 Collaudo   | PAC - Newsletter - Subscription                      |
| DAG | Intranet MEF                       | 2 Produzione | PAC - Spaces - Subscription                          |
|     |                                    | 2 Collaudo   | PAC - Spaces - Subscription                          |

**Tabella 3 - Elenco Progetti che utilizzano prodotti marketplace**

A tale scopo, allegato al presente Capitolato Tecnico è incluso un elenco riportante gli oggetti attualmente disponibili insieme al loro prezzo riservato a Sogei.

I prezzi sono relativi al livello di assistenza di tipo GOLD e nel prezzo unitario relativo al canone annuo si intendono ricompresi i costi della licenza d'uso a tempo determinato (validità per 12 mesi) e i relativi servizi di assistenza e manutenzione (per 12 mesi).

Il listino potrà essere aggiornato, previa autorizzazione di Sogei, con l'introduzione di nuovi componenti che dovessero essersi resi disponibili sul Marketplace nel corso di vigenza contrattuale (aggiornamento tecnologico): il Fornitore, per tutta la durata del Contratto, può richiedere l'aggiornamento del listino per far fronte ad evoluzioni delle tecnologie relative alle licenze Liferay. Gli aggiornamenti dovranno essere adeguatamente motivati dal Fornitore, il quale dovrà, a tal fine, proporre la sostituzione di singoli prodotti (usciti di produzione) o l'aggiunta, a quelli già a listino, di prodotti funzionalmente equivalenti a quelli esistenti. La Committente si riserva la facoltà di valutare le proposte del Fornitore e di approvarle. In seguito all'approvazione si procederà all'aggiornamento e/o all'ampliamento del listino, mantenendo comunque fermi gli sconti offerti. I prezzi potranno essere aggiornati secondo le regole di revisione previste dal contratto.

Gli acquisti potranno essere effettuati fino alla concorrenza dell'importo massimo definito contrattualmente di cui alla lettera d) comma 1 art.13 S dello schema di contratto speciale.

Per tutti i componenti acquistati nel periodo di validità contrattuale, il Fornitore dovrà prestare (per tutta la durata della licenza) i servizi di assistenza e manutenzione descritti nel paragrafo 5.3 "Assistenza e servizio di manutenzione".

## 4.5 Servizi di Presidio e Supporto

L'attività si configura come un servizio di presidio presso la Sogei con finalità proattive per le azioni di Supporto, Consulenza e Problem Solving, sia in ambito applicativo sia sistemistico, relativo alla tecnologia Liferay.

Le principali linee di attività richieste potranno riguardare:

- realizzazione di una struttura di servizio centralizzata per il delivery in produzione delle soluzioni;

---

Classificazione Consip Public

Procedura negoziata ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'acquisizione di sottoscrizioni software Liferay in modalità Enterprise e relativi servizi di supporto per Sogei S.p.A. - ID 2698

Allegato 2 - Capitolato Tecnico





- fornitura di supporto e consulenza diretta ai diversi gruppi di sviluppo;
- costituzione di una knowledge base delle best practice interne e degli standard da condividere tra i vari gruppi di progetto.
- assistenza al servizio CAS (vedi successivo paragrafo 4.5) nella catalogazione e diagnosi tecnica dei problemi segnalati costituendo un primo livello tecnico di assistenza e intervento

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

Per ogni linea di attività richiesta Sogei e l'Aggiudicatario concorderanno un Piano di Lavoro, sottoscritto dal responsabile del contratto Sogei e da un responsabile del Fornitore, in cui verranno specificati i contenuti dell'intervento, le risorse da impiegare, la stima di effort in giorni persona, la durata dell'intervento ed eventuali prodotti di output così come meglio specificato al paragrafo 5.4 "Modalità di erogazione della fornitura".

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

|                                      | <b>Architect</b><br>(gg/pp/anno) | <b>Senior Developer</b><br>(gg/pp/anno) | <b>Totale</b><br>gg/pp/anno |
|--------------------------------------|----------------------------------|---|-----------------------------|
| <b>Presidio continuativo Portali</b> |                                  |   |                             |
| <b>Sistemistico</b>                  | 220                              | 220                                     | 440                         |
| <b>Applicativo</b>                   | 0                                | 60                                      | 60                          |
|                                      |                                  |   |                             |
| <b>Totale gg/pp/anno</b>             | 220                              | 280                                     | 500                         |
| <b>Totale gg/pp su 3 anni</b>        | 660                              | 840                                     | 1.500                       |

#### 4.6 Servizio di Customer Advocate Specialist (CAS)

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

Le attività principali previste sono:

- garantire il collegamento tra le strutture Sogei, le strutture di intervento tecnico del fornitore e i team di supporto della Liferay;
- raccogliere e gestire informazioni tecniche e di dettaglio per agevolare la risoluzione dei problemi da parte del personale tecnico; attivare i gruppi tecnici di presidio e supporto interni o presso Liferay;
- monitorare lo stato dei ticket di assistenza aperti verificando la corretta assegnazione ai team di supporto; fornire regolari aggiornamenti e report di sintesi sullo stato delle richieste di assistenza;



- supportare e agevolare la comunicazione tra le strutture di Sogei e i team tecnici del fornitore e della Liferay;
- supportare le strutture Sogei nell'accesso alle informazioni e alla documentazione di Liferay agevolando la circolazione delle informazioni relative ad aggiornamenti o modifiche rilevanti del prodotto;
- svolgere attività di censimento, di provisioning delle Subscription e di controllo dei portali presenti e dei relativi patching erogati durante i servizi di presidio continuativo.

Il servizio sarà erogato a canone e dovrà essere svolto in modalità continuativa in orario lavorativo dalle 09:00 alle 18:00 da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi per un impegno medio annuo stimato pari a ca. 0,73 FTE di una figura professionale con profilo di tipo Junior Developer.

#### **4.7 Reperibilità telefonica**

Il servizio è finalizzato a fornire assistenza di primo livello al personale Sogei per la risoluzione di problematiche che riguardano gli ambienti Liferay operati da Sogei.

Il servizio dovrà essere svolto da una figura professionale Junior Developer. Il servizio di reperibilità telefonica sarà attivato con preavviso di 15 gg. sulla base delle esigenze espresse da Sogei e/o dall'Amministrazione.

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

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

Entro 3 (tre) giorni dalla comunicazione del preavviso l'Aggiudicatario dovrà comunicare a Sogei il recapito telefonico da utilizzare per usufruire del servizio.

#### **4.8 Servizi di supporto per Attività Critiche Programmate**

Il servizio è finalizzato all'esecuzione di interventi programmati sui sistemi in Produzione presso Sogei per attività di Supporto alla Manutenzione Ordinaria o Straordinaria.

Il servizio verrà erogato in modalità progettuale a corpo così come meglio specificato al paragrafo 5.4 "Modalità di erogazione della fornitura".

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

- Architetto;
- Senior Developer;



Le competenze che descrivono e definiscono i profili suddetti sono riportate in dettaglio nell'Appendice 1 al presente Capitolato tecnico.

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

Per ogni intervento Sogei e il Fornitore concorderanno un Piano di Lavoro, sottoscritto dal responsabile del contratto Sogei e da un responsabile del Fornitore, in cui verranno specificati i contenuti dell'intervento, le risorse da impiegare, la stima di effort in giorni persona, la durata dell'intervento ed eventuali prodotti di output, così come meglio specificato al paragrafo 5.4 "Modalità di erogazione della fornitura".

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

| <b>Figura Professionale</b>   | <b>Stima effort<br/>(gg/persona/anno)</b> |
|-------------------------------|---|
| <b>Architetto</b>             | 25  |
| <b>Senior Developer</b>       | 25  |
| <b>Totale gg/pp/anno</b>      | 50  |
| <b>Totale gg/pp su 3 anni</b> | <b>150</b>                                |

Tabella 4 - Ipotesi Fabbisogno per servizio attività critiche programmate

Nel costo dei servizi sono incluse le eventuali spese di trasferta del personale.

#### 4.9 Servizi di consulenza Liferay Global Services

Il servizio prevede l'esecuzione di attività di consulenza per la risoluzione di problematiche particolarmente critiche riguardanti gli ambienti e i prodotti Liferay ed è a catalogo Liferay.

Infatti, detto servizio deve essere prestato da personale Liferay, distinto da tutte le figure professionali previste dai servizi descritti nel presente Capitolato.

Si ipotizza un fabbisogno annuale pari a 40 gg / persona/ anno, a supporto di tutti i dipartimenti, per un effort stimato totale di 120 gg/pp nell'arco dei tre anni contrattuali.

La figura richiesta dovrà avere un profilo professionale pari almeno a quello previsto per il Developer Applicativo Senior e avere in più le seguenti peculiarità:

- accesso diretto alle informazioni disponibili presso i centri di ingegneria/sviluppo di prodotto Liferay DXP;



- accesso diretto alle informazioni disponibili presso i centri di supporto Liferay;
- accesso diretto alle informazioni disponibili presso i team di product management di Liferay e conseguentemente alla ultima roadmap di prodotto.

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

Per ogni intervento Sogei e il Fornitore concorderanno un Piano di Lavoro, sottoscritto dal responsabile del contratto Sogei e da un responsabile del Fornitore, in cui verranno specificati i contenuti dell'intervento, le risorse da impiegare, la stima di effort in giorni persona, la durata dell'intervento ed eventuali prodotti di output, così come meglio specificato al paragrafo 5.4 "Modalità di erogazione della fornitura".

#### **4.10 Servizi di consulenza specialistica**

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

Tali interventi saranno concordati e saranno contenuti entro un massimale pari al 4% del relativo corrispettivo contrattuale.

Tali servizi sono finalizzati a supportare Sogei per le tematiche di elevato contenuto specialistico legate alla configurazione ed evoluzione degli ambienti operativi basati su piattaforma Liferay, come ad esempio:

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

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

- Architetto;
- Senior Developer
- Junior Developer.

Le competenze che descrivono e definiscono i profili suddetti sono riportate in dettaglio nell'Appendice 1 al presente Capitolato tecnico.

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



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

|                            | <b>Architect<br/>(gg/anno)</b> | <b>Senior Developer<br/>(gg/pp/anno)</b> | <b>Junior Developer<br/>(gg/anno)</b> | <b>Totale<br/>gg/anno</b> |
|----------------------------|--------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------|
| <b>Finanze</b>             | 60                             | 120                                      | 120                                   | 300                       |
| <b>RGS</b>                 | 40                             | 80                                       | 80                                    | 200                       |
| <b>Finanze-Mi</b>          | 10                             | 10                                       | 10                                    | 30                        |
| <b>DAG</b>                 | 40                             | 80                                       | 80                                    | 200                       |
| <b>DT</b>                  | 20                             | 40                                       | 40                                    | 100                       |
| <b>Totale gg/anno</b>      | <b>170</b>                     | <b>330</b>                               | <b>330</b>                            | <b>830</b>                |
|                            |                                |  |                                       |                           |
| <b>Totale gg su 3 anni</b> | <b>510</b>                     | <b>990</b>                               | <b>990</b>                            | <b>2.490</b>              |

## **5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

### **5.1 Luogo di lavoro**

I servizi dovranno essere erogati presso la sede Sogei di via Mario Carucci 99 in Roma o presso altre sedi del comune di Roma indicate da Sogei e/o dall'Amministrazione. I servizi potranno essere prestati anche da remoto, previo accordo con la Committente.

### **5.2 Consegna licenze e aggiornamenti**

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, (fac-simile in Appendice I "DettaglioLicenzeSW\_BOM") 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) 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 architetture significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali..

I prodotti oggetto di fornitura saranno sottoposti a Verifica di conformità con le tempistiche e le modalità specificate nello Schema di Contratto.

### 5.3 Assistenza e servizio di manutenzione

Entro 5 (cinque) giorni dalla sottoscrizione del contratto, il Fornitore dovrà rendere disponibile, dandone comunicazione scritta a Sogei, un indirizzo e-mail e un numero telefonico tramite i quali comunicare al Fornitore la segnalazione dei malfunzionamenti rilevati, nonché l'indirizzo web del portale per la segnalazione dei malfunzionamenti in modalità self-service.

La validità temporale dei servizi di assistenza e manutenzione decorrerà, per ciascun prodotto oggetto di fornitura, dalla data di positivo esito della relativa verifica di conformità (data di accettazione della fornitura) come meglio specificato nello Schema di Contratto.

I servizi di assistenza e manutenzione dovranno essere erogati rispettando i livelli di servizio descritti nel successivo paragrafo.

Per tutte le istanze del prodotto già installate nel sistema informativo Sogei, per quelle che saranno installate nel corso di validità del contratto e per i componenti aggiuntivi acquistati di cui alle lett. b), c) e d) del paragrafo 3.1 del presente documento, il Fornitore deve garantire il servizio di assistenza e manutenzione, comprendente:

1. il servizio di assistenza telefonica per la segnalazione di guasti e/o richieste di supporto, con un tempo massimo di presa in carico pari a 4 ore lavorative e senza limitazioni nel numero di incidenti segnalati; il servizio di assistenza dovrà essere erogato in lingua italiana;
2. l'accesso ad un portale web per la segnalazione di guasti e/o richieste di supporto, con un tempo massimo di presa in carico pari a 4 ore lavorative e senza limitazioni nel numero di incidenti segnalati; il portale web deve inoltre consentire a Sogei l'accesso al repository degli aggiornamenti disponibili per il Prodotto;
3. la risoluzione degli incidenti segnalati da Sogei, con i livelli di servizio indicati di seguito in funzione del livello di gravità assegnato.

Nelle richieste di assistenza di cui ai punti 1 e 2, Sogei comunicherà al Fornitore il livello di gravità del problema, secondo la seguente classificazione:

**Livello di gravità 1:** indica a) un serio danno o la chiusura totale del sistema di produzione, oppure b) l'impossibilità di far funzionare le operazioni di sistema o le applicazioni "mission critical";



**Livello di gravità 2:** indica a) che il sistema è operativo seppure con funzionalità ridotte, oppure b) che il sistema è instabile con interruzioni periodiche, oppure c) che le applicazioni “mission critical”, anche se non direttamente coinvolte, hanno registrato interruzioni sostanziali del sistema;

**Livello di gravità 3:** indica che il sistema è pienamente operativo, ma si riscontrano errori che, pur non incidendo sulla sua utilizzabilità, risultano non conformi alle specifiche.

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

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

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

Resta inteso che qualora l’aggiudicatario abbia offerto livelli di servizio migliorativi tale tabella sarà considerata sostituita dalla tabella relativa ai livelli di servizio migliorativi.

## 5.4 Modalità di erogazione della fornitura

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

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

### 5.4.1 Personale impiegato nello svolgimento delle attività

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l’erogazione dei servizi oggetto della fornitura, in fase di avvio delle attività e per tutta la durata contrattuale, rispondano ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato e alle caratteristiche migliorative eventualmente offerte in sede di Offerta Tecnica. Tale rispondenza dovrà essere garantita anche in caso di integrazioni e/o sostituzioni di risorse.

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





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

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

Il rispetto dei profili professionali minimi e/o delle date sopra indicate sarà considerato livello di servizio minimo e sarà monitorato tramite gli indicatori di qualità descritti nell'Appendice1 al presente Capitolato Tecnico "Profili\_Professionali, SLA e Indicatori di Qualità". Il mancato rispetto dei suddetti livelli di servizio minimi potrà dare luogo alle penali contrattualmente previste.

#### **5.4.2 Fornitura delle sottoscrizioni**

Per quanto riguarda la fornitura di sottoscrizioni software delle componenti software opzionali del Marketplace Liferay, dell'Enterprise Search e dei servizi cloud Paas e Saas, qualora Sogei intenda esercitare l'opzione di acquisto procederà all'emissione di un ordine di fornitura che sarà trasmesso al Fornitore; in ciascun ordine Sogei indicherà la quantità e la tipologia dei componenti richiesti oltre agli eventuali altri dettagli tecnici necessari.

Il fornitore, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordine, dovrà consegnare a Sogei il software richiesto (su supporto fisico o come indirizzo internet dal quale scaricarlo direttamente o utilizzarlo) oltre agli eventuali codici seriali e di attivazione necessari per il suo funzionamento.

#### **5.4.3 Servizi di presidio, assistenza e supporto**

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

Per quanto riguarda i servizi di supporto specialistico ovvero

- consulenza specialistica,
- presidio e supporto on site,
- supporto per le attività critiche programmate,
- servizi professionali Liferay,

in generale, il processo di erogazione di ciascun servizio sarà attivato dal Committente e potrà essere richiesto, in base alle esigenze specifiche della committente e/o dell'Amministrazione, un intervento:

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

---

Classificazione Consip Public

Procedura negoziata ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'acquisizione di sottoscrizioni software Liferay in modalità Enterprise e relativi servizi di supporto per Sogei S.p.A. - ID 2698

Allegato 2 - Capitolato Tecnico



della stima iniziale approvata dall'Amministrazione e non in base ai giorni persona misurati a consuntivo.

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

La stima dovrà indicare almeno le seguenti informazioni:

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

Il Committente potrà:

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

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

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

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

Il servizio Customer Advocate Specialist dovrà essere erogato in modalità continuativa dal lunedì al venerdì con orario 9-18.

Il servizio dovrà garantire mensilmente la produzione di un documento di Riepilogo delle attività del Servizio CAS.

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

---

Classificazione Consip Public

Procedura negoziata ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'acquisizione di sottoscrizioni software Liferay in modalità Enterprise e relativi servizi di supporto per Sogei S.p.A. - ID 2698

Allegato 2 - Capitolato Tecnico



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

Il mancato rispetto della pianificazione e/o delle date di consegna Sogei e/o l'Amministrazione, valutato tramite l'elaborazione degli indicatori di qualità di cui all'Appendice 2, potrà dare luogo all'applicazione delle penali contrattualmente previste.

Per tutti i servizi erogati, al fine di procedere con le relative Verifiche di Conformità di cui all'articolo 9 S del Contratto Parte Speciale, il Fornitore dovrà predisporre un report trimestrale con l'evidenza degli interventi effettuati e/o dei servizi e delle prestazioni rese, completo anche dei livelli di servizio relativi alle attività svolte.