



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione software WebTrends e di supporto specialistico”

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE WEBTRENDS E DI SUPPORTO SPECIALISTICO



INDICE

1	DEFINIZIONI	3
2	OGGETTO DEL CAPITOLATO	4
2.1	Descrizione del servizio	4
2.2	Modalità di erogazione del servizio.....	4
2.3	Piano operativo	5
2.4	Attività per lo svolgimento del servizio	6
2.5	Luogo di svolgimento	7
2.6	Riservatezza	7
3	GESTIONE DELLA FORNITURA	9
	Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.	9
3.1	Responsabile delle attività contrattuali.....	9
3.2	Modalità di comunicazione	9
3.3	Adempimenti per la Sicurezza	9
3.4	Verifica di conformità.....	9
3.5	Modalità di fatturazione.....	10
3.6	Livelli di servizio	10
4	PENALI	12



1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **CONSIP:** la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- **SOGEI:** la Società Generale di Informatica S.p.A., la Committente;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- **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;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio di manutenzione;
- **Responsabile della fornitura:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.



2 OGGETTO DEL CAPITOLATO

2.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina l'acquisizione del servizio di manutenzione dei prodotti WebTrends e relativi servizi di supporto specialistico, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni richieste così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dalle Condizioni Contrattuali e dalle Condizioni Particolari di RdO.

Di seguito si riporta la tabella con i prodotti oggetto di manutenzione.

Tabella A

Servizio di manutenzione software WebTrends		
Descrizione	Codice	Quantità
Webtrends Analytics 9, Advanced Analysis Package - Essential Care	MNT-ESSN-V9-2432	1 Each
Webtrends SW Analytics Add-on - ESSN Care Maint Advanced Analysis or Commerce	MNT-ESSN-V9-2674	1.000 Million
Webtrends SW Analytics Add-on - ESSN Care Maint Advanced Analysis or Commerce	MNT-ESSN-V9-2674	500 Million
Webtrends SW Analytics Add-on - ESSN Care Maint Advanced Analysis or Commerce	MNT-ESSN-V9-2674	5 Million

La società dovrà garantire, per i prodotti indicati nella seguente Tabella A, il servizio di manutenzione, supporto e aggiornamento sw/fw, per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dal 01/01/2018.

Sono stimate inoltre, n. 40 (quaranta) giornate di supporto specialistico fruibili durante l'intero periodo contrattuale, le quali saranno preventivamente pianificate con il Responsabile del contratto Sogei e dovranno essere effettuate dal personale tecnico della Società.

Il personale tecnico addetto allo svolgimento delle attività di supporto specialistico dovrà avere competenze specifiche su installazione, configurazione e personalizzazione dei prodotti WebTrends installati in Sogei ivi compresa la risoluzione dei “ticket” di assistenza tecnica aperti a fronte di malfunzionamenti.

2.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

In relazione al Piano di Lavoro concordato con il Responsabile del contratto Sogei, la Società si impegna a garantire nei giorni previsti, la presenza delle risorse professionali richieste. Al termine delle giornate previste, la Società dovrà predisporre una relazione, dichiarando l'impegno in termini di giorni persona effettivamente erogati e la descrizione di quanto svolto.

Capitolato tecnico



La Società deve provvedere a svolgere il Servizio richiesto nel rispetto delle modalità e dei tempi indicati da Sogei nel Piano di Lavoro, mettendo a disposizione della Sogei quanto necessario per l'espletamento del Servizio. Al termine delle attività, quanto prodotto sarà consegnato a Sogei, completo delle eventuali licenze e di quanto necessario per un successivo utilizzo autonomo da parte di Sogei, senza necessità di intervento da parte della Società o di terzi.

La Società dovrà eseguire le prestazioni oggetto del Servizio a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione fornita dalla Sogei al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

I prodotti informatici utilizzati dalla Società, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, file, CD, DVD, ecc, devono essere compatibili con i prodotti aziendali ed esenti da vizi o difetti di funzionamento, nonché da virus. A tale proposito la Società deve adottare tutte le opportune cautele.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili di Sogei, secondo modalità opportunamente concordate.

Il materiale prodotto in esecuzione del Servizio sarà di esclusiva proprietà di Sogei e dovrà essere predisposto garantendo comprensibilità, accuratezza, adeguatezza, modificabilità.

La Sogei, si riserva la facoltà di sospendere in qualunque momento, anche selettivamente per singolo servizio, le attività affidate alla Società e di richiedere la consegna di quanto eventualmente prodotto al momento della richiesta di sospensione; in tale ipotesi verranno riconosciuti alla Società i corrispettivi per le attività riconosciute fino alla predetta data di sospensione.

2.3 PIANO OPERATIVO

Il Servizio sarà regolato tramite il Piano di Lavoro, che rappresenta lo strumento di riferimento per il controllo e l'esecuzione delle attività, attraverso un'opera continua di monitoraggio.

All'avvio operativo delle attività il Responsabile delle attività contrattuali della Società, al fine di presentare il Piano di Lavoro iniziale, condividerà con il referente Sogei le modalità e le tempistiche di erogazione delle attività previste.

Il Piano di Lavoro, in accordo con il referente Sogei, potrà essere soggetto a modifiche e ulteriori ripianificazioni, secondo le esigenze e gli indirizzi strategici che emergeranno in



corso di svolgimento del Servizio, fermo restando la conclusione delle attività in oggetto entro la scadenza contrattuale.

Il Piano di Lavoro dovrà indicare:

- le attività, codificate in maniera univoca, e le relative date di inizio e fine;
- le strutture Sogei coinvolte nelle diverse attività e il loro diverso livello di coinvolgimento;
- le risorse della Società allocate su ciascuna attività, in giorni/persona, suddivise per mese e per profilo professionale;
- i deliverable/output delle singole attività e le relative date di consegna previste.

Con cadenza concordata fra la Società e Sogei verranno convocati degli incontri di condivisione dello stato di avanzamento lavori nel corso dei quali la Società dovrà presentare lo Stato Avanzamento Lavori (SAL). Entro 5 giorni lavorativi Sogei comunicherà per iscritto alla Società l'approvazione formale del SAL e del Piano di Lavoro aggiornato, ovvero – se del caso – eventuali osservazioni o richieste di modifica. In tal caso il predetto termine di 5 giorni si intende applicabile dalla ricezione da parte di Sogei del relativo documento correttamente modificato.

Non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

In particolare verranno monitorate:

- le attività concluse e i documenti consegnati dalla Società con la specificazione dei deliverable/output già validati da Sogei;
- i deliverable/output consegnati e approvati, con l'evidenza di quelli consegnati rispetto all'ultimo incontro;
- l'avanzamento delle attività in corso;
- il Piano di Lavoro aggiornato, con le ripianificazioni eventualmente necessarie, corredato dall'indicazione dei razionali e di ogni altra informazione utile al controllo delle attività.

2.4 ATTIVITÀ PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di manutenzione al fine di garantire la piena funzionalità del prodotto software WebTrends, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.



La struttura di assistenza tecnica dovrà garantire l'intervento di assistenza tecnica con i livelli di servizio dettagliati al paragrafo 3.6. Tutti i riferimenti della struttura di assistenza dovranno essere comunicati entro 5 giorni dalla stipula del contratto.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura ed a carico della Società, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

A fronte degli interventi di manutenzione, tutti i prodotti aggiornati e l'eventuale nuova documentazione a corredo dovranno essere consegnati presso la medesima sede di utilizzo dei prodotti riparati e/o sostituiti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e quindi dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica rilevata;
- garantire un supporto telefonico/web di primo livello;
- notificare a Sogei tramite mail la presa in carico del guasto segnalato, riportando data e orario di accettazione;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale Sogei l'effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione, comunicando tramite mail le cause del disservizio.

2.5 LUOGO DI SVOLGIMENTO

Il luogo dello svolgimento delle attività è presso le sedi Sogei di Via Carucci, n. 99 - 00143 Roma.

Resta inteso che eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge attività nell'ambito del presente Capitolato sono comunque a carico della Società.

2.6 RISERVATEZZA

La Società si fa garante della corretta e tempestiva esecuzione delle obbligazioni nascenti dalle prestazioni previste nel presente Capitolato, rispondendo di eventuali danni e/o inadempienze, anche verso terzi, commessi dal personale utilizzato. La Società si impegna a non divulgare notizie relative a Sogei di cui sia venuta a conoscenza, né ad eseguire o



permettere che altri eseguano copie, estratti, note o elaborazioni di atti di qualsiasi genere di cui sia venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole.

In attuazione a quanto previsto dalla normativa vigente, la Società si impegna ad adottare tutte le misure volte a garantire la massima riservatezza sulle informazioni di cui venisse a conoscenza nell'espletamento dell'incarico e si obbliga a richiamare l'attenzione dei propri dipendenti e di tutti coloro che comunque collaborino all'esecuzione delle prestazioni di cui al presente Capitolato.



3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo alla Consip con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare alla Consip, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato “Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei” e nelle modalità esplicitate al punto 5 lettera a) delle “Condizioni particolari di Rdo”.

3.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s’impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l’esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell’Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell’art. 26 del citato decreto.

3.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell’art. 314 del DPR 207/2010 e verrà avviata, entro il mese successivo al trimestre di riferimento, per quanto riguarda il servizio di manutenzione, entro il mese successivo al mese di riferimento, per quanto riguarda le giornate di supporto specialistico a consumo.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.



La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell'esecuzione di Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

3.5 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Relativamente al servizio di manutenzione, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all'art. 15 comma 3 - caso di servizi a canone:

“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, inerente l'erogazione di servizi a canone, il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, a meno di diversa indicazione riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico (ove presente), successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.

Per quanto concerne la fornitura dei servizi professionali, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all'art. 15 comma 2 - caso di servizi a consumo:

“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente alla approvazione da parte della Committente del “consuntivo attività”, contenente il dettaglio delle prestazioni professionali erogate nel periodo di riferimento, nonché della verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento”.

3.6 LIVELLI DI SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato nelle seguenti modalità:

- presa in carico del malfunzionamento **entro 1 (uno) giorno lavorativo** dalla chiamata;
- risoluzione del malfunzionamento **entro 3 (tre) giorni lavorativi** dalla presa in carico.

La chiusura di ogni segnalazione di malfunzionamento, sia hw che Sw, sarà dettagliata da un “rapporto di fine intervento”.



Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai 3 (tre) giorni lavorativi, la Società dovrà entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

Le nuove release/aggiornamenti del prodotto, dovranno essere messi a disposizione della Sogei **entro 15 (quindici) giorni** dalla data della loro immissione sul mercato.



4 PENALI

In caso di ritardi rispetto agli obiettivi di intervento o di ripristino verranno applicate le seguenti penali:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla consegna delle nuove release, versioni e aggiornamenti, di cui al paragrafo 3.6, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla presa in carico della segnalazione di malfunzionamento hw o sw, di cui al paragrafo 3.6, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla risoluzione del malfunzionamento hw o sw, di cui al paragrafo 3.6, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso in cui la risoluzione del malfunzionamento richieda un periodo di ripristino superiore ai 3 (tre) giorni lavorativi, di cui al paragrafo 3.6, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai tempi concordati con Sogei per il ripristino;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 3.4, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno lavorativo intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.