



Consip S.p.A.

**“Upgrade e servizio di manutenzione software delle macchine personalizzatrici
Entrust Datacard modello Maxsys”**

CAPITOLATO TECNICO

**UPGRADE E SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE DELLE MACCHINE PERSONALIZZATRICI
ENTRUST DATACARD MODELLO MAXSYS**



INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Contesto tecnologico di riferimento.....	3
2	DESCRIZIONE DELL’ESIGENZA	3
3	OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA	4
3.1	Fornitura dell’upgrade delle apparecchiature.....	4
3.2	Servizio di manutenzione software	5
3.3	Servizio di supporto specialistico	5
4	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	5
4.1	Luogo di svolgimento	6
4.2	Responsabile della Fornitura	6
4.3	Modalità di comunicazione	6
4.4	Verifica di Conformità	6
4.5	Modalità di Fatturazione e Modalità di Pagamento.....	7
4.6	Adempimenti per la sicurezza	7
5	LIVELLI DI SERVIZIO	8
6	DIVIETO DI SUBAPPALTO.....	8
7	PENALI	9



1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

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

- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovranno conformarsi la fornitura ed i servizi;
- Consip: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- Fornitura: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale e, in ogni caso, ogni difformità di quanto acquisito rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso o alle specifiche di questo Capitolato;
- Produttore: la società produttrice degli apparati oggetto della presente fornitura;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Società: la società aggiudicataria del servizio;
- Sogei: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio.

1.2 CONTESTO TECNOLOGICO DI RIFERIMENTO

La Sogei, nell'ambito del contratto esecutivo con l'Agenzia delle Entrate, provvede alla produzione delle tessere sanitarie e dei codici fiscali mediante specifiche apparecchiature installate presso i locali dei Servizi Ausiliari della sede in Roma di Via M. Carucci 99.

Tra dette apparecchiature, in particolare, sono presenti n° 4 apparati Entrust Datacard modello Maxsys utilizzati per la personalizzazione dei Codici Fiscali per i soggetti esteri e delle Tessere Sanitarie per duplicati ed emissioni su richiesta dell'Agenzia delle Entrate, non pianificabili e con carattere di urgenza.

La produzione annua è di 1,6 - 1,7 milioni di tessere.

Le apparecchiature, inoltre, sono predisposte e saranno utilizzate per la produzione delle smart card utilizzate per il controllo degli apparecchi di gioco, come da contratto esecutivo con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.

2 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA

Le macchine personalizzatrici utilizzano una piattaforma hardware sviluppata dalla società Entrust Datacard e un ambiente software basato su Windows XP sul quale sono state nel tempo sviluppati moduli applicativi e drivers software per supportare le esigenze via via emerse di produzione di tessere, sia a banda magnetica sia



basate su microchip.

Il sistema operativo Windows XP non è più mantenuto da Microsoft e risulta potenzialmente non sicuro, rendendo il sistema soggetto ad attacchi informatici, soprattutto in considerazione del fatto che le apparecchiature Datacard sono collegate in rete, per poter accedere alle informazioni necessarie alla personalizzazione delle tessere.

I moduli applicativi e i drivers personalizzati (componenti sw specializzate) sono stati sviluppati per Sogei dalla N.I.D.O. Spa, che ne detiene i diritti di proprietà intellettuale.

Risulta, pertanto, necessario un adeguamento tecnologico consistente nella fornitura da parte della N.I.D.O. Spa dei nuovi moduli software aggiornati al sistema operativo Windows 7, con il necessario aggiornamento dell'intero stack software.

Si richiede, inoltre, di acquisire anche i servizi di manutenzione, limitatamente a tali componenti software specializzate, che verranno forniti sulle 4 personalizzatrici Entrust Datacard, **per la durata di 24 mesi** e, infine, un servizio di supporto tecnico specialistico per un massimo di 15 gg. (120 ore) complessive a consumo.

3 OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

La fornitura richiesta nel presente capitolato riguarda i prodotti e servizi descritti nei paragrafi seguenti.

3.1 FORNITURA DELL'UPGRADE DELLE APPARECCHIATURE

I sistemi di produzione attuali sono equipaggiati con controller che presentano caratteristiche sia hardware che software obsolete.

L'upgrade prevede la fornitura degli aggiornamenti dei seguenti prodotti:

- software di gestione Card Management System, per il governo dei processi di rifacimento delle carte;
- software di personalizzazione chip SPM (Sogei Personalization Manager) utilizzato per invocare i comandi APDU;
- software Card Factory Studio per la gestione delle diverse stampe e personalizzazioni delle CNS (Carta Nazionale dei Servizi);
- NIDO Chip Interaction Host per la progettazione e i test delle applicazioni smart card.

La fornitura comprende, inoltre, le seguenti attività:

- l'installazione del nuovo stack software consistente in MS Windows Embedded Standard 7 (o superiore), dell'ultima versione del software CIS di Datacard e del nuovo DB;
- l'installazione delle personalizzazioni nel nuovo ambiente hardware e software.

L'intervento dovrà essere realizzato salvaguardando i dati esistenti e prevedendo opportuni test in corso di esecuzione e finali; questi ultimi costituiranno la verifica di conformità necessaria per il pagamento del corrispettivo.

L'operazione dovrà essere attentamente pianificata e, pertanto, entro 10 giorni dalla stipula del contratto, sarà concordato tra il fornitore e la Sogei un piano operativo per l'upgrade, con l'obiettivo di contenere al minimo i tempi di fermo delle macchine e, tenendo conto dell'organizzazione della produzione su due “isole”, evitare



fermi nella produzione.

3.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE

Il servizio di manutenzione riguarda tutte le componenti specializzate e necessarie all'utilizzo in produzione delle apparecchiature, nonché tutte le personalizzazioni sw realizzate o che saranno realizzate da N.I.D.O.

Per il servizio di manutenzione software, la Sogei comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti utilizzando l'indirizzo PEC, altro indirizzo email o il n° di fax che saranno comunicati dal fornitore.

Il fornitore dovrà impegnarsi a prendere in carico il malfunzionamento, con un primo screening del problema evidenziato, entro il termine massimo di 4 ore dalla conferma automatica della trasmissione via email o fax; il fornitore dovrà comunicare alla Sogei l'avvenuta presa in carico e l'esito del primo screening, a mezzo posta elettronica all'indirizzo che verrà comunicato in sede di approvazione del piano operativo.

Il fornitore si dovrà impegnare ad effettuare l'intervento presso la sede Sogei per la risoluzione definitiva del problema entro il “Next Business Day” (primo giorno lavorativo successivo – lun-ven 9:00-18:00) dalla conferma di presa in carico. Se necessari, potranno essere concordati tempi più lunghi.

Il servizio di manutenzione avrà una **durata pari a 24 mesi**, a partire dalla data di positiva verifica di conformità.

3.3 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Il fornitore si dovrà impegnare a prestare il servizio di supporto specialistico, con l'impiego di personale altamente specializzato, per le personalizzazioni e ogni altra esigenza, previa richiesta espressa della Sogei, che si riserva di consumare in tutto o in parte il numero di giornate, anche frazionandole in ore, contrattualmente previste, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

L'intervento del personale del fornitore in loco dovrà avvenire entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta o tempi differenti concordati con Sogei. In relazione all'intervento richiesto sarà concordato l'effort necessario.

Il numero di giornate massimo che potranno essere richieste al fornitore ammonta a **15 giorni di 8 ore**, utilizzabili anche in modo frazionato, fino a raggiungere il totale massimo di 120 ore, **a consumo**.

4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura descritta nel presente Capitolato e i servizi relativi alla manutenzione di tutto quanto elencato nel paragrafo precedente, sono da eseguirsi in giorni feriali e continuativi.

Inoltre dovranno essere compresi:

- La redazione e la consegna della documentazione tecnica (da parte della Società aggiudicataria) a fine attività.
- La manutenzione in garanzia per tutta la durata del contratto (24 mesi) delle componenti elencate nel paragrafo precedente.
- La fornitura di personale specialistico per le attività di supporto che verranno richieste da Sogei durante il periodo di validità del contratto.



4.1 LUOGO DI SVOLGIMENTO

L'aggiudicatario dovrà eseguire le prestazioni contrattuali presso la sede Sogei, sita a Roma in Via Carucci 99.

Le attività dovranno essere svolte nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00. Inoltre, la Società prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici della Sogei continueranno ad essere utilizzati, per la loro destinazione istituzionale, dal personale della Sogei medesima, dell'Amministrazione e/o di terzi autorizzati.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività al di fuori delle sedi della Società aggiudicataria sono comunque a carico della Società stessa.

4.2 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Il Responsabile della Fornitura della Società aggiudicataria 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, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna della documentazione relativa alla fornitura dei prodotti.

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

4.3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società aggiudicataria si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail e PEC, un numero di telefono e /o un sito Web al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa al 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.

4.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà eseguita una volta che siano state ultimate le attività di attivazione oggetto del contratto.

La verifica di conformità verrà eseguita direttamente dal Responsabile della Fornitura Sogei in contraddittorio con il Responsabile della Fornitura.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le apparecchiature Entrust Datacard mod. Maxsys siano state aggiornate nello stack software a perfetta regola d'arte e secondo la documentazione tecnica e d'uso fornita dall'Impresa.

Solo a seguito della positiva verifica di conformità verrà emesso il relativo verbale, la cui data, in caso di esito positivo, verrà considerata come data di accettazione.

Sogei si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la



verifica dell'esecuzione contrattuale.

Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito verbale.

Fatta salva l'applicazione di penali, nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie che secondo Sogei, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà ex novo dal momento in cui Sogei riterrà ripristinate, da parte del fornitore, le sopracitate anomalie. In caso di interruzione della verifica, per quanto attiene gli Indicatori di qualità, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.

La Società dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per la Sogei, all'eliminazione degli eventuali vizi e difformità riscontrati durante le operazioni di verifica, entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni, fatto salvo diverso termine che sarà concesso da Sogei in sede di verbale di verifica di conformità.

Tutti gli eventuali oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico della Società.

4.5 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla Sogei previa presentazione di apposita fattura, che dovrà essere emessa successivamente al verbale di positiva verifica di conformità in coerenza con quanto previsto nello Schema di contratto.

In particolare, per la fornitura di beni, si applica la disciplina prevista all'art. 15 comma 1 dello Schema di contratto e di seguito riportata:

Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto per la fornitura di beni, da intendersi inclusivo del servizio di manutenzione in garanzia, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente al certificato di verifica di conformità positivo.

In particolare, per il servizio di manutenzione, si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a canone, come disciplinata dall'art. 15 comma 3 dello Schema di contratto e di seguito riportata:

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, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.

Per il servizio di supporto specialistico si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a consumo, come disciplinata dall'art. 15 comma 2 dello Schema di contratto e di seguito riportata:

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.

4.6 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società aggiudicataria si 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, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell’art. 26 del citato decreto.

5 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio sono definiti come conseguenza della **gravità** degli eventuali malfunzionamenti; la scala di misurazione adottata è la seguente:

- **Livello 1** (Critico): problema grave, che impedisce al cliente o ad un gruppo di lavoro di eseguire funzioni “business critical”;
- **Livello 2** (Alto): il cliente o il gruppo di lavoro sono in grado di eseguire le funzioni previste, ma le prestazioni o le funzioni risultano degradate o gravemente limitate;
- **Livello 3** (Medio): le performance o le funzioni utilizzate dal cliente o dal gruppo di lavoro risultano sostanzialmente non influenzate dal problema;
- **Livello 4** (Richiesta): impatto minimo sul sistema; include le richieste di modifica ed altre questioni non critiche.

I livelli di servizio definiti sono riassunti nella tabella che segue:

Indicatore	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4
Tempo di risposta	4 ore solari	8 ore	24 ore	48 ore
Risoluzione del malfunzionamento	Entro 8 ore solari dalla segnalazione del malfunzionamento	Entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento	Da concordare con SOGEI	Da concordare con SOGEI

Qualora, in contraddittorio tra la Società aggiudicataria e SOGEI, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell’anomalia segnalati siano necessari tempi superiori a quelli indicati nella tabella precedente, verrà concordato, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della Fornitura di cui al paragrafo 4.2 e dal Responsabile SOGEI.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l’applicazione delle penali quantificate nei termini descritti al paragrafo 7 .

6 DIVIETO DI SUBAPPALTO

La Società non potrà affidare ad altre imprese il Servizio, o parte delle sue attività, oggetto del presente capitolato tecnico.



7 PENALI

Relativamente alla Fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico, SOGEI applicherà le penali secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo nella consegna delle nuove release e degli aggiornamenti dei prodotti rispetto a quanto stabilito nel piano operativo di cui al paragrafo 3.1, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti rispetto ai livelli di servizio definiti al paragrafo 5 la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo;

Nell'ipotesi che l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (diecipercento) dell'importo contrattuale complessivo, SOGEI avrà il diritto di risolvere il contratto, totalmente o parzialmente, in danno alla Società aggiudicataria, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.