



**CAPITOLATO TECNICO**

**ACQUISIZIONE LICENZE QLIKSENSE E RELATIVI SERVIZI CONNESSI**



**INDICE**

|     |                                            |   |
|-----|--------------------------------------------|---|
| 1   | Definizioni .....                          | 3 |
| 2   | Oggetto e durata .....                     | 3 |
| 3   | Modalità di svolgimento del servizio ..... | 4 |
| 3.1 | Generalità .....                           | 4 |
| 3.2 | Luogo di svolgimento del servizio .....    | 4 |
| 3.3 | Responsabile della fornitura .....         | 4 |
| 3.4 | Modalità di comunicazione .....            | 4 |
| 4   | Adempimenti per la sicurezza .....         | 5 |
| 5   | Modalità di fatturazione .....             | 5 |
| 6   | Livelli di servizio .....                  | 5 |
| 7   | Penali .....                               | 6 |



## 1 Definizioni

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

- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;

## 2 Oggetto e durata

Oggetto del presente Capitolato è la fornitura di licenze software Qlik Sense e di servizi connessi, come di seguito riportato:

| Id | Tipologia              | Descrizione                                                                                                                                                 | Quantità |
|----|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1  | Licenze perpetue       | Qlik Sense Enterprise Tokens (inclusi 12 mesi di Supporto Base)                                                                                             | 75       |
| 2  | Licenze perpetue       | Qlik Sense Enterprise Test Site Limited 5 (inclusi 12 mesi di Supporto Base)                                                                                | 1        |
| 3  | Manutenzione licenze   | Canone mensile per Supporto Base nuove licenze a decorre dalla scadenza dei 12 mesi inclusi (rif. 1 e 2)                                                    | 24       |
| 4  | Set up                 | Start up package basic e supporto attivazione piattaforma (a corpo)                                                                                         | 1        |
| 5  | Licenze d'uso          | Canone mensile per sottoscrizione N. 2 Qlik Premium Connectors                                                                                              | 36       |
| 6  | Licenze d'uso          | Canone mensile per sottoscrizione N. 2 Qlik Premium Test Connectors                                                                                         | 36       |
| 7  | Supporto specialistico | Giornate di supporto specialistico per Quality assurance, Technical advisory, Supporto implementazione e training on the job per amministratori piattaforma | 25       |
| 8  | Formazione             | Giornate di Corsi ad hoc in aula cliente (fino a 10 partecipanti)                                                                                           | 10       |
| 9  | Manutenzione licenze   | Canone mensile per Supporto Base per licenze attualmente installate (12 Token QlikSense, 3 Local Qlikview)                                                  | 36       |



Il contratto acquista efficacia dalla data di sottoscrizione ed avrà una durata di 36 mesi a partire dall'attivazione delle nuove licenze.

Si precisa che il Supporto Base (rif. 3 e 9) deve prevedere la medesima data di scadenza sia che si tratti di nuove licenze sia di licenze attualmente installate.

### **3 Modalità di svolgimento del servizio**

#### **3.1 Generalità**

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

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

#### **3.2 Luogo di svolgimento del servizio**

L'erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto, limitatamente agli interventi di supporto specialistico e formazione, dovrà essere svolta presso la sede Consip in Via Isonzo 19 E, 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.

#### **3.3 Responsabile della fornitura**

La Società dovrà comunicare alla stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

Il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico del Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

#### **3.4 Modalità di comunicazione**

La Società si impegna a comunicare, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

*Capitolato tecnico*



Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicandone tempestivamente al Committente le eventuali variazioni.

#### **4 Adempimenti per la sicurezza**

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 s.m.i., cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti del Committente, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

#### **5 Modalità di fatturazione**

In relazione alle tipologie di fornitura di cui alla tabella del paragrafo 2, le fatture dovranno essere prodotte applicando le seguenti discipline:

- art. 15 comma 1 delle Condizioni contrattuali per la fornitura di "Licenze perpetue" e "Set up"
- art. 15 comma 3 delle Condizioni contrattuali per la fornitura di "Supporto specialistico" e "Formazione"
- art. 15 comma 4 delle Condizioni contrattuali per la fornitura di "Manutenzione licenze" e "Licenze d'uso"

#### **6 Livelli di servizio**

I livelli di servizio richiesti verranno misurati in base alla finestra temporale di erogazione dei servizi di seguito indicata: dalle ore 08:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì, con esclusione delle festività nazionali.

I guasti segnalati alla Società saranno codificati secondo una classe di severità (*Severity Level*), in base alla gravità del problema riscontrato.

| <b>Severity level</b> | <b>Descrizione</b>                                                              |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1                     | Errore che pregiudica la corretta esecuzione di funzionalità business critical  |
| 2                     | Errore che degrada le prestazioni del software senza pregiudicarne l'esecuzione |
| 3                     | Errore che diminuisce le prestazioni del software                               |

I servizi di manutenzione saranno monitorati sulla base dei seguenti parametri:

- tempo di risposta al disservizio: è definito come il tempo che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte del Committente e la comunicazione, da parte della Società, della diagnosi di massima del disservizio, della previsione su modalità e tempistiche di ripristino nonché del Severity level assegnato al disservizio stesso;

*Capitolato tecnico*



Di seguito sono esplicitati i livelli di servizio minimi relativi ai parametri sopra elencati che la Società si impegna a rispettare nell'esecuzione dei servizi, pena l'applicazione delle relative penali di cui al paragrafo 7.

| Descrizione                      | Severity level | Tempo massimo atteso       |
|----------------------------------|----------------|----------------------------|
| Tempo di risposta al disservizio | 1              | 2 (due) ore lavorative     |
|                                  | 2              | 4 (quattro) ore lavorative |
|                                  | 3              | 1 (uno) giorno lavorativo  |

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o anomalia, che verrà segnalata alla Committente ed annotata in apposito registro, dovrà prendere in carico la problematica, attivando tutte le strutture a sua disposizione per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia riscontrati.

## **7 Penali**

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio di cui al paragrafo 6, la Società sarà tenuta a corrispondere al Committente le penali di seguito riepilogate.

| Severity level | Tempo di risposta al disservizio - Valore Target | Penale                                                                                         |
|----------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1              | 2 (due) ore lavorative                           | 0,3‰ del valore complessivo del Contratto per ogni ora di ritardo rispetto al valore target    |
| 2              | 4 (quattro) ore lavorative                       | 0,3‰ del valore complessivo del Contratto per ogni ora di ritardo rispetto al valore target    |
| 3              | 1 (uno) giorno lavorativo                        | 0,3‰ del valore complessivo del Contratto per ogni giorno di ritardo rispetto al valore target |