



Consip S.p.A.

*Servizio di manutenzione prodotti software USU*

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### ***SERVIZIO DI MANUTENZIONE PRODOTTI SOFTWARE USU***



## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto di riferimento .....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL SERVIZIO.....</b>	<b>4</b>
2.1	Dettaglio dell'esigenza .....	4
<b>3</b>	<b>MODALITA' DI ESECUZIONE.....</b>	<b>5</b>
3.1	Responsabile delle attività contrattuali .....	5
3.2	Modalità di comunicazione .....	5
3.3	Adempimenti per la Sicurezza.....	5
3.4	Riservatezza.....	6
<b>4</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....</b>	<b>9</b>



## **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:

- 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.;
- DAG: Dipartimento dell'Amministrazione Generale del Personale e dei Servizi, beneficiario del servizio;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovranno conformarsi la fornitura e il servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovranno conformare la fornitura e il servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura e del 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;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali

### **1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Nel corso degli ultimi anni, il DAG ha avviato una sperimentazione volta a valutare la suite di prodotti "USU" quale strumento di analisi in grado di rafforzare le capacità di governo, di indirizzo e valutazione dei servizi erogati da parte dell'Amministrazione. Tale interesse, ha portato inizialmente all'acquisto del software USU Service Intelligence e successivamente a fine 2017 all'acquisto del software USU Aspera SmarTrack. Attualmente è in corso un progetto di implementazione della soluzione USU, con focalizzazione sui ticket di 'Incident e Service Request Management' provenienti dalle piattaforme di trouble ticketing (Siebel, Remedy e Geocall).

*Capitolato tecnico*

*Classificazione documento: Consip public*



## 2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina la manutenzione dei software *USU Service Intelligence* e *USU Aspera SmarTrack* per 12 (dodici) mesi, da erogarsi in favore del DAG , ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dallo Schema di contratto e dalle Condizioni Particolari di RdO.

### 2.1 DETTAGLIO DELL'ESIGENZA

Di seguito si riporta schematicamente il dettaglio dell'esigenza:

Prodotto	mesi
Aspera SmarTrack comprensivo dei seguenti moduli: <ul style="list-style-type: none"><li>- Inventory Connect Module (ICM)</li><li>- Contract Management Module (CMM)</li><li>- Data Management Module (DMM)</li><li>- Aspera Master Catalog Service</li></ul>	12
USU Service Intelligence <ul style="list-style-type: none"><li>- Incident Management Domain</li><li>- Problem Management Domain</li></ul>	12



### **3 MODALITA' DI ESECUZIONE**

Il Fornitore al momento della sottoscrizione del contratto, dovrà fornire il Codice Contratto da utilizzare per l'accesso al servizio di Help Desk, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di stipula del Contratto.

Le informazioni relative ai codici prodotto e al rinnovo della manutenzione delle licenze dovrà essere inviato alla casella di posta [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it). Il Fornitore dovrà inviare a tale indirizzo ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo.

La manutenzione dovrà comprendere il supporto telefonico e l'esecuzione degli *'update'* di prodotto e delle *'minor release'* delle versioni in uso rilasciati durante il periodo di copertura contrattuale.

#### **3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI**

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del Servizio, 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, 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.

#### **3.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA**

La Società 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.



Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

### **3.4 RISERVATEZZA**

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



#### **4 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 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, entro la scadenza dei termini, dovrà 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.



## **5 PENALI**

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste nel contratto, nei seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo nella consegna delle nuove release e degli aggiornamenti dei prodotti, è prevista una penale pari a allo 0,1% dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti rispetto ai livelli di servizio previsti, è prevista una penale pari allo 0,1% dell'importo contrattuale complessivo.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Sogei avrà diritto il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.





Consip S.p.A.

*Servizio di manutenzione prodotti software USU*

## **6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

La Società potrà emettere fatture con modalità trimestrale posticipata, corredate dalla verifica di conformità positiva per il relativo trimestre di riferimento.

Tutte le fatture dovranno riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto.