



Consip S.p.A.

**“PERCORSI CERTIFICATIVI IN AMBITO ITIL  
INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY”**

***CAPITOLATO TECNICO***

***PERCORSI CERTIFICATIVI IN AMBITO ITIL  
INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY***



**INDICE**

<b>1</b>	<b>DEFINIZIONI.....</b>	<b>3</b>
1.1	Premessa .....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO.....</b>	<b>4</b>
2.1	Modalità di erogazione dei percorsi certificativi.....	4
2.1.1	FORMAZIONE IN AULA VIRTUALE.....	5
2.1.2	FORMAZIONE IN AULA TRADIZIONALE.....	5
<b>3</b>	<b>DURATA.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>5</b>
4.1	Responsabile delle attività contrattuali .....	5
4.2	Modalità di comunicazione .....	6
4.3	Adempimenti per la Sicurezza .....	6
4.4	Lingua .....	6
4.5	Riservatezza.....	6
4.6	Verifica di conformità.....	6
4.7	Modalità di fatturazione.....	7
4.8	Penali .....	7



## **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., Committente e Beneficiaria
- **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;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;
- **Responsabile della fornitura:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

### **1.1 PREMESSA**

La qualità del servizio erogato è di primaria importanza per Sogei. Il controllo dei processi è l'elemento focale; processi che vengono schematizzati per strutturare le attività e la routine IT, nonché le interazioni dello staff IT con i clienti e gli utilizzatori dei servizi.

In quest'ottica è bene sapere che esistono una grande varietà di framework e attori che contribuiscono all'ITSM; tra questi, proprio l'Information Technology Infrastructure Library (ITIL) rappresenta l'approccio all'IT Service Management più riconosciuto al mondo.

Sogei ha da tempo scelto questo framework in quanto l'applicazione dei principi ITIL® consente di offrire, ai clienti interni ed esterni, funzioni di gestione dei servizi IT coerenti, affidabili e completamente integrati. In tale ambito è necessario pertanto assicurare ai Service Owner le condizioni migliori per l'espletamento del loro ruolo, assicurando l'aggiornamento e l'approfondimento della metodologia ITIL con il conseguimento delle relative certificazioni.



## **2 OGGETTO**

L'oggetto dell'affidamento consiste nell'acquisizione di quote di partecipazione a percorsi certificativi ufficiali in ambito Information Technology Infrastructure Library (ITIL) da erogare nel corso del 2022. In particolare:

- n. 1 quota di partecipazione al corso multiaziendale ITIL® 4 Foundation con esame di certificazione;
- n. 1 quota di partecipazione al corso multiaziendale ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support con esame di certificazione;
- n. 3 quote di partecipazione al corso multiaziendale ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value con esame di certificazione;
- n. 4 quote di partecipazione al corso multiaziendale ITIL® 4 Leader: Digital and IT Strategy con esame di certificazione;
- n. 1 quota di partecipazione al corso multiaziendale ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan & Improve con esame di certificazione.

L'aggiudicatario dovrà fornire tutto il supporto necessario ed assistere i discenti per la prenotazione all'esame di certificazione.

Si specifica che in molti casi la formazione richiesta rappresenta il proseguimento di percorsi già intrapresi e consente di maturare crediti per acquisire certificazioni di livello più alto.

Tutti i corsi richiesti dovranno essere erogati nel periodo di durata contrattuale.

### **2.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI PERCORSI CERTIFICATIVI**

I dipendenti Sogei parteciperanno a corsi multiaziendali a calendario e i corsi richiesti devono essere comprensivi degli esami di certificazione.

Il costo totale del corso deve comprendere l'esame di certificazione e i manuali cartacei/digitali ufficiali ITIL per ciascun partecipante.

Laddove siano richieste più quote di partecipazione per uno stesso corso, i discenti non sono obbligati a partecipare alla stessa edizione, ma nell'ambito della durata contrattuale possono partecipare ad edizioni diverse.

In considerazione ancora dell'attuale emergenza sanitaria Covid--19 e delle relative prescrizioni in relazione al distanziamento sociale, Sogei richiede che i discenti possano decidere liberamente di usufruire del corso di formazione sia in aula virtuale che tradizionale, nei casi in cui l'operatore economico abbia previsto per quel corso entrambe le modalità di erogazione.



### **2.1.1 FORMAZIONE IN AULA VIRTUALE**

Per l'erogazione di formazione in aula virtuale, la Società aggiudicataria deve utilizzare una piattaforma di videoconferenze, riunioni on line, condivisione schermo, che consenta il regolare svolgimento dei corsi e degli esami.

A fine di ciascuna sessione formativa, la Società aggiudicataria deve inviare a Sogei il report delle presenze.

### **2.1.2 FORMAZIONE IN AULA TRADIZIONALE**

La formazione richiesta deve essere erogata presso una sede, messa a disposizione dalla Società aggiudicataria, ubicata nel comune di Roma all'interno del Grande Raccordo Anulare e in aule conformi alle disposizioni in Materia di Salute e Sicurezza e alle ulteriori disposizioni di legge vigenti alla data di erogazione dei corsi. L'osservanza delle norme è a carico della Società aggiudicataria che dovrà, a richiesta di Sogei, fornire dimostrazione degli adempimenti effettuati. Si precisa che la sede non deve essere necessariamente di proprietà della Società aggiudicataria.

L'aula deve essere adeguatamente attrezzata per il regolare svolgimento dell'attività didattica, ivi compreso una postazione di lavoro per ciascun partecipante (personal computer, cancelleria etc.) e predisposta con l'ambiente di esercitazione.

A fine di ciascuna sessione formativa, la Società aggiudicataria deve inviare a Sogei i nominativi delle presenze/assenze.

## **3 DURATA**

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula, per 18 (diciotto) mesi e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

## **4 GESTIONE DELLA FORNITURA**

### **4.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI**

La Società dovrà comunicare alla Consip, mediante compilazione del facsimile “*Scheda anagrafica e tracciabilità dei flussi*”, 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.



#### **4.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società si impegna a comunicare 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.

Tutte le comunicazioni della Società devono essere inviate all'indirizzo mail [formazione@sogei.it](mailto:formazione@sogei.it).

#### **4.3 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.

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).

#### **4.4 LINGUA**

I corsi saranno tenuti in lingua italiana e le certificazioni saranno in lingua inglese.

#### **4.5 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.

#### **4.6 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

Al completamento dell'erogazione dei corsi, con periodicità mensile, verrà effettuata la “Verifica di conformità” con redazione di apposito verbale, sottoscritto dal Responsabile Sogei e controfirmato dal Responsabile della Società aggiudicataria.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite in conformità e nel rispetto di condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

*Capitolato tecnico*



Il report con il rilevamento della presenza dei discenti alle sessioni dei corsi (sia in aula virtuale che in aula tradizionale) costituisce, insieme alla calendarizzazione delle sessioni concordata tra le parti, presupposto essenziale della verifica di conformità attestante l'erogazione del servizio.

Il documento attestante la verifica di conformità dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

#### **4.7 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, la Società potrà emettere fattura successivamente all'esito positivo della verifica di conformità da parte di Sogei.

#### **4.8 PENALI**

- In caso di esito negativo della verifica di conformità, si applicherà una penale pari allo all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale complessivo, per ogni giorno lavorativo intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo;
- Qualora venisse cancellata un'edizione a calendario dei corsi ITIL a cui risultino iscritti dei partecipanti Sogei e non venisse riprogrammata una nuova edizione nei successivi 7 (sette) giorni lavorativi, si applicherà una penale pari allo all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale complessivo per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo ai 7 (sette) previsti.

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