CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE "PRIMEUR DATA SECURE FILESEC"

E RELATIVO SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

INDICE

1 PREMESSA ... 3

1.1 Definizioni ... 3

1.2 Contesto tecnologico ... 4

2 OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO ... 4

2.1 Servizi di manutenzione ... 5

2.2 Servizio di assistenza specialistica ... 5

2.3 Profili professionali ... 5

3 CONSEGNA ... 6

4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO ... 8

4.1 Responsabile del Servizio ... 11

4.2 Modalità di comunicazione ... 11

4.3 Informazioni in merito al trattamento e protezione di dati personali ... 11

4.4 Adempimenti per la sicurezza sui luoghi di lavoro ... 11

5 VERIFICA DI CONFORMITA' ... 12

5.1 Licenze e/o sottoscrizioni ... 12

5.2 Canoni di manutenzione ... 12

5.3 Servizi applicativi ... 13

5.4 Servizio di sviluppo, manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa di software ad hoc ... 13

5.5 Servizio di supporto specialistico e servizio di presidio ... 14

5.6 Servizio di manutenzione correttiva ... 15

6 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE ... 16

7 LIVELLI DI SERVIZIO ... 16

8 PENALI ... 17

9 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO ... 17

10 PORTALE FORNITORI ... 18

1 PREMESSA

La U.O. DCO-ITO ha richiesto il rinnovo del servizio di manutenzione del prodotto software Primeur Data Secure Filesec per effettuare firma e cifratura dei flussi in ambiente mainframe zOS e del relativo servizio di supporto specialistico.

I suddetti prodotti sono installati presso il CED Sogei ed operano nel processo di interscambio dati tra società/enti/ditte individuali e l'Agenzia delle Entrate, in modalità interamente informatizzata.

Data la sensibilità dei dati scambiati, devono essere garantite la non alterazione, la verifica e la riservatezza dei contenuti.

È richiesta la **certificazione ISO 27001**.

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 si dovrà conformare il Servizio;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente acquisizione, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio;
- Amministrazione: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria 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 del Servizio: la persona individuata dall'operatore economico come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99.

1.2 CONTESTO TECNOLOGICO

Sogei, nell'ambito della sua attività di partner tecnologico unico del MEF, utilizza il software Data Secure Filesec di Primeur per la cifratura e decifratura dei dati su piattaforma IBM z/OS necessari a assicurare la cifratura di tutti i dati che vengono scambiati da Sogei con circa 14.000 Enti Esterni, riguardanti vari progetti applicativi, in conformità agli obblighi imposti da una specifica delibera del Garante per la Privacy.

Il prodotto Data Secure Filesec è un prodotto di nicchia che si colloca in un mercato molto ristretto e non offre grandi opportunità di business. Il costante aggiornamento ed allineamento dello stesso alle evoluzioni del software e degli standard internazionali oggi vigenti (PKCS#7, CAdES, ecc.), assicurato dalla società Primeur, rappresenta un elemento imprescindibile per Sogei e in linea con le proprie esigenze, in considerazione del ruolo fondamentale del prodotto destinato all'utilizzo in condizioni di securizzazione del dato.

Le applicazioni gestite nel sistema informativo attraverso il prodotto Data Secure Filesec sono caratterizzate da elementi di elevata criticità e grande impatto, sia riguardo l'immagine di affidabilità di Sogei nei confronti dell'Amministrazione (Ministero Economia e Finanze) e dell'opinione pubblica, che riguardo gli aspetti economici derivanti dall'applicazione dei livelli di servizio e delle clausole contrattuali derivate.

2 OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO

Il Servizio richiesto nel presente capitolato riguarda:

- **servizio di manutenzione di livello PLUS** per le licenze già acquisite del prodotto Data Secure Filesec, secondo quanto dettagliato al successivo paragrafo 2.1;
- **servizio di supporto specialistico** per un massimo di 36 (trenta) giornate da utilizzare **a consumo** sulla base delle necessità.

Il servizio avrà una **durata di 16 mesi e dovrà essere erogato dal 01/02/2027 al 31/05/2028**.

Nel successivo paragrafo vengono dettagliate le caratteristiche tecniche del servizio e tutti i requisiti che devono essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta.

2.1 SERVIZI DI MANUTENZIONE

La Società dovrà fornire, nell'ambito della presente procedura, i servizi di manutenzione di livello PLUS per tutte le licenze comprensivi della fornitura delle migliorie (nuove release, correzioni e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione immessi sul mercato.

Il servizio di manutenzione PLUS deve consentire al cliente l'accesso al Product Support Services del Produttore attraverso il Customer Support Center, garantendo quindi l'accesso a:

- Correzioni dei bug relativi al software del Produttore;
- Nuove release evolutive dei prodotti di Primeur, ove disponibili;
- Supporto necessario all'analisi e all'identificazione dei malfunzionamenti dei prodotti Primeur.

2.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA

La Società si obbliga a prestare il servizio di assistenza specialistica, oggetto del presente capitolato tecnico, previa richiesta della Sogei, che si riserva di consumare in tutto o in parte il predetto servizio sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

Sogei attiverà il servizio, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione alla Società via e-mail o a mezzo fax ai riferimenti della Società con un preavviso di 5 (cinque) giorni rispetto alla data di inizio attività prevista nella comunicazione stessa, che conterrà il quantitativo in termini di giorni persona e la data di fine attività. In caso di situazioni segnalate come urgenti, Sogei potrà attivare il servizio con un preavviso di 3 giorni.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato saranno consuntivate mediante la compilazione di report mensili su appositi moduli che verranno consegnati alla Sogei nel corso dell'esecuzione delle prestazioni e sottoposti all'approvazione di Sogei stessa, che verificherà la quantificazione nonché la corretta esecuzione dei servizi. Detti moduli, sottoscritti fra le parti, dovranno essere consegnati unitamente alle fatture.

2.3 PROFILI PROFESSIONALI

Sogei attiverà il servizio, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione alla Società via e-mail o a mezzo fax ai riferimenti della Società con un preavviso di 5 (cinque) giorni rispetto alla data di inizio attività prevista nella comunicazione stessa, che conterrà il quantitativo in termini di giorni persona e la data di fine attività. In caso di situazioni segnalate come urgenti, Sogei potrà attivare il servizio con un preavviso di 3 giorni.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato saranno consuntivate mediante la compilazione di report mensili su appositi moduli che verranno consegnati alla Sogei nel corso dell'esecuzione delle prestazioni e sottoposti all'approvazione di Sogei stessa, che verificherà la quantificazione nonché

la corretta esecuzione dei servizi. Detti moduli, sottoscritti fra le parti, dovranno essere consegnati unitamente alle fatture.

3 CONSEGNA

La Società, al momento della sottoscrizione del contratto di manutenzione, dovrà effettuare la consegna del Codice Contratto da utilizzare per l'accesso al servizio di Help Desk.

Il fornitore, per le parti applicabili all'oggetto di fornitura, è tenuto ad attenersi a quanto segue.

Il Fornitore si obbliga, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, ad effettuare la consegna formale del SW, sia nel caso di nuovi acquisti di licenze/sottoscrizioni che in caso di rinnovi manutenzione.

Nel caso si tratti di un nuovo acquisto di Licenze (Perpetue o Sottoscrizioni) il fornitore è obbligato a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta ConsegnaSW@sogei.it.

Nel caso si tratti di un rinnovo manutenzione e/o non sia prevista la fornitura di nuove chiavi di attivazione, la consegna deve essere effettuata comunicando alla medesima casella di posta l'avvio del Servizio di manutenzione.

Quanto di seguito indicato si applica quindi per qualunque tipologia di acquisto SW,

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, il fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (Tabella 3) che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite sia di quelle previste come opzionali, sia delle manutenzioni accessorie; il dettaglio richiesto riguarda il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità acquistate ed effettive, la versione, la tipologia, la metrica, gli importi economici di ognuna (costo e manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Il Fornitore dovrà inoltre attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza e fornire le informazioni utili per accedere al sito del download e/o di license manager (indirizzo web del sito, utenza e password).

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare espressamente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a Sogei) sia i certificati di proprietà delle licenze (Enrollment, POE, etc.) ove previsti sia i certificati che attestino la fornitura di manutenzione se prevista.

Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità

delle nuove versioni dei prodotti SW.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità), sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la disponibilità, la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla mail dovranno quindi risultare le seguenti informazioni:

h) la ragione sociale del Fornitore;

i) il numero di repertorio del Contratto;

j) le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo

k) le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter

- scaricare il SW
- verificare la disponibilità di quanto acquisito.

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template (File BOM_LicenzeSW_AssetHW) verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare, se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software opzionali, perché sostituiti

da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturali significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della e-mail da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Nel caso che uno o più dei prodotti di cui al perimetro base ed opzionale venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturali significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

Il tracciato record a cui attenersi è indicato di seguito.

Tabella 3

File BOM_LicenzeSW_AssetHW

Colonne da compilare a cura del Fornitore																							
					Tutte le celle in bianco devono essere compilate liberamente											Info Contratto							
					I campi in giallo sono selezionabili da una lista di possibili valori											Fornitore							
					I campi in grigio sono frutto di formule e sono automaticamente valorizzati											Iniziativa							
																Repertorio	xxxxxxxxx						
																Totale	- €	Totale	- €	Totale	- €		
Competenza		Informazioni SW									Durata			Quantità			Prezzo						
											la somma dei due non deve superare la durata contrattuale						Costo Licenze Software		Costo Manutenzione		Costo FEE di Riattivazione		
Mercato	Ambiente	Produttore	Denominazione SW	Versione SW	SKU	S.O.	Piattaforma	Metrica (UDM)	Tipologia		Mesi garanzia	Mesi Manutenzione	Mesi Fee di riattivazione	UDM	Licenze	Effettive	Prezzo per licenza	Prezzo Totale licenze	Prezzo manutenzione per licenza/	Prezzo Totale manutenzione	Prezzo unitario Fee/mese	Prezzo Totale Fee	
																-		€ -		€ -		€ -

delegate, la Società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore, effettuando l'intervento secondo i livelli di servizio dettagliati al paragrafo 7.

In particolare, il fornitore deve rendere disponibile **un servizio di Help Desk**, che traccerà ogni richiesta effettuata dal cliente durante tutto il suo ciclo di vita, organizzato sui seguenti tre livelli:

- **I Livello (Ricezione Chiamata)** accetta le chiamate di segnalazione del malfunzionamento e monitora i livelli di servizio;
- **II Livello (Supporto Tecnico)** esegue la diagnosi del problema proponendo workaround, inviando le fix necessarie e coinvolgendo eventualmente il III livello per la risoluzione del problema;
- **III Livello (Laboratorio)** collabora con il II livello per la diagnosi e la risoluzione del problema.

Tramite l'Help Desk (Livello 1, che deve essere disponibile in **modalità 5x8, dalle 09:00 alle 17:00 CET**) deve essere garantito l'accesso al Product Support Services del fornitore tramite una delle seguenti modalità:

a) **Inviando una mail** ad un indirizzo precedentemente comunicato al cliente;

b) **Telefonando** a numeri nazionali e/o internazionali.

In caso di richieste di assistenza al di fuori dell'orario di attività dell'Help Desk, al fine di assicurare la ricezione delle richieste di assistenza in **H24 per 365 giorni/anno**, le stesse potranno essere inviate tramite mail o sito web agli indirizzi che la società si impegna a comunicare entro 5 giorni dalla data di stipula del contratto. La data e l'ora della suddetta segnalazione farà decorrere i tempi per i livelli di servizio.

Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione (***Trouble Ticketing***) di seguito indicato.

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.

Il **Primo Livello della struttura di assistenza tecnica** dovrà essere costituito da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e quindi **dovrà**:

- accogliere ed analizzare la segnalazione di disservizio relativa al malfunzionamento rilevato;
- notificare a SOGEI l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- inserire nel sistema di Trouble Ticketing le informazioni necessarie all'identificazione e

qualificazione del malfunzionamento, quali: l'identificativo del ticket, la data e l'orario di apertura del ticket, il nominativo della persona che effettua la segnalazione di disservizio e richiede l'apertura del ticket, la problematica riscontrata;

- notificare a SOGEI l'apertura del ticket, riportando data e orario di accoglimento della segnalazione di disservizio;
- assegnare un livello di severità al problema (in base ai canoni definiti al paragrafo 7);
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale:
    - può essere fornita, se disponibile, una soluzione temporanea (*workaround*);
    - deve essere comunicato a SOGEI l'esito della prima diagnosi, indicando una previsione dei tempi di ripristino ipotizzati, ove possibile concordare con SOGEI le modalità ed i tempi di intervento, curandone il monitoraggio;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale SOGEI l'effettiva risoluzione del problema, o comunque il ripristino del servizio, ancorché degradato;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a SOGEI la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione, o di ripristino del servizio, ancorché degradato.

La registrazione delle segnalazioni dovrà avvenire attraverso un sistema di Trouble Ticketing in grado di tracciare le informazioni seguenti:

- identificativo del ticket;
- data e orario di apertura ticket;
- nominativo della persona che effettua la chiamata e richiede l'apertura del ticket;
- problematica riscontrata;
- tipologia del guasto segnalato, degrado, disservizio, ecc;
- diagnosi del problema;
- data e orario di comunicazione della prima diagnosi riscontrata;
- descrizione della soluzione;
- data e orario di chiusura ticket.

Ove per la risoluzione del malfunzionamento fosse necessario l'intervento del personale della Società presso i locali ove sono installati i prodotti, tale accesso dovrà essere effettuato in accordo con il responsabile del servizio durante il normale orario di lavoro della SOGEI e nel totale rispetto delle norme

di sicurezza ed operative.

4.1 RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Il Responsabile del Servizio della Società aggiudicataria sarà l'interlocutore unico della SOGEI per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

La Società dovrà comunicare a SOGEI, **entro 5 (cinque) giorni** dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale Responsabile del Servizio.

In caso di avvicendamento del Responsabile del Servizio la Società aggiudicataria dovrà **entro 5 (cinque) giorni** comunicare a Sogei il nuovo nominativo.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed 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,
- verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi di attivazione del servizio di manutenzione.

4.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società aggiudicataria si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto **un indirizzo e-mail, un numero di telefono e/o un sito Web** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa al Servizio e per la segnalazione dei malfunzionamenti, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8.

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

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.

4.3 INFORMAZIONI IN MERITO AL TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI

Se le attività contrattuali implicano un trattamento di dati personali, in fase di esecuzione del contratto, il DDE dovrà compilare e comunicare al fornitore gli elementi essenziali del trattamento.

4.4 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

La Società aggiudicataria si impegna a attuare quanto necessario per 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 VERIFICA DI CONFORMITA'

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

La conformità dei servizi richiesti sarà constatata con cadenza periodica mediante verifica della possibilità da parte del cliente di accedere al Product Support Services del Produttore attraverso il Customer Support Center e, conseguentemente, mediante verifica della consegna dell'output.

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

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite 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.

5.1 LICENZE E/O SOTTOSCRIZIONI

Con riferimento alla fornitura di licenze e/o sottoscrizioni di Software, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'invio da parte del Fornitore della mail (alla casella Consegnasw@sogei.it) con la "Nota di Consegna". Sarà cura del Software Warehouse Manager accertarsi che tutte le attività necessarie alla ricezione del prodotto siano state effettuate e darne evidenza in una apposita nota;

5.2 CANONI DI MANUTENZIONE

Con riferimento ai canoni di manutenzione HW/SW o di noleggio SW, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dallo scadere del trimestre di riferimento e in seguito all'invio da parte del Fornitore della mail con la "Nota di Servizio Reso", email da inviare al DDE del contratto e solo in caso di SW alla casella Consegnasw@sogei.it.

La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione della Fornitura".

In caso di esito negativo della verifica di conformità entro il termine prescritto, l'Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi, pena l'applicazione di penali, se il malfunzionamento segnalato riguarda problemi di sicurezza del prodotto, oppure di 3 (tre) giorni lavorativi, se il malfunzionamento segnalato riguarda una vulnerabilità tecnica che metta in pericolo l'integrità della

piattaforma e dei contenuti esposti, pena l'applicazione di penali. Dopo la comunicazione, da parte della Impresa, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Sogei procederà a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica di conformità, la Sogei, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno dell'Impresa e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

5.3 SERVIZI APPLICATIVI

Con riferimento ai servizi applicativi la verifica di conformità è finalizzata al controllo della corrispondenza dei requisiti stabiliti nel Verbale di Affidamento, in termini di prodotti, con quanto oggetto di verifica ed è di responsabilità della Committente che agirà come unica interfaccia nei confronti del Fornitore.

Per gli affidamenti relativi alla realizzazione di software, il Fornitore incaricato dello specifico Affidamento dovrà fornire supporto alla verifica stessa e si impegna a rimuovere le anomalie fino al momento dell'accettazione, a fornire supporto all'installazione delle procedure realizzate negli ambienti di esercizio e manutenzione (si intendono incluse: la definizione e il caricamento della base dati, l'installazione del software applicativo, la personalizzazione del software di base, ecc) e alla ri-esecuzione dei test automatizzati.

Della data di Verifica di Conformità si darà apposita comunicazione alla Società che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica la Sogei ne darà comunicazione formale al Fornitore.

Il Verbale o la Nota di conformità saranno inviati al Responsabile del Contratto, che dovrà procedere alla sottoscrizione ai fini della fatturazione.

5.4 SERVIZIO DI SVILUPPO, MANUTENZIONE EVOLUTIVA, ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA DI SOFTWARE AD HOC

Entro 30 (trenta) giorni dalla data di accettazione della consegna dei prodotti software, la Sogei procederà alla verifica di conformità di quanto realizzato. La data della verifica verrà tempestivamente comunicata alla Società in modo che il Responsabile dell'affidamento o un suo incaricato, delegato formalmente, possa essere presente alla verifica di conformità. Il Fornitore dovrà in ogni caso assicurare alla Committente il necessario supporto.

La verifica di conformità si svolgerà secondo le seguenti modalità:

• esecuzione dei test e verifica dell'esito dei test svolti;

• esame dei parametri di qualità previsti nel Piano di Qualità di Affidamento;

• esame della documentazione consegnata.

La Verifica di conformità si conclude con la redazione e sottoscrizione del Verbale o della Nota di Conformità.

Qualora durante la prima verifica di conformità si registri una percentuale complessiva di casi di test, anomalie non rispondenti ai requisiti richiesti, con esito negativo <= 10%, Sogei può concedere una sospensione della verifica di conformità per un periodo massimo di 3 (tre) giorni lavorativi, durante i quali la Società potrà rimuovere i difetti riscontrati. In caso di test con esito negativo > 10%, la verifica di conformità sarà chiusa negativamente. In entrambi i casi saranno comunque applicate le sanzioni previste contrattualmente.

Al verbale di verifica di conformità, anche ove non sia stata riscontrata la necessità di interventi correttivi sui prodotti consegnati, si dovranno comunque allegare tutte le eventuali segnalazioni di anomalie/malfunzionamenti, anche se rimossi nel corso della verifica stessa.

Se l'esito della verifica di conformità è negativo, verrà fissata, entro i successivi 10 (dieci) giorni, una seconda verifica di conformità. Se la seconda verifica di conformità ha esito positivo, per i giorni lavorativi intercorsi tra la precedente verifica di conformità e la nuova consegna del prodotto si applicherà quanto previsto dagli Indicatori di qualità.

Se anche la seconda verifica di conformità non ha esito positivo, la Sogei si riserva la possibilità di procedere ad una nuova verifica di conformità entro i successivi 10 (dieci) giorni, applicando le sanzioni previste dal contratto, oppure, in alternativa, potrà decidere di non accettare quanto prodotto, annullare lo specifico affidamento, non riconoscere alcun corrispettivo al di fuori di quanto già riconosciuto a valle di precedenti verifiche di conformità (laddove applicabili) e procedere ad applicare la penale contrattualmente prevista.

Il verbale di verifica di conformità con esito positivo rappresenterà formale accettazione dei prodotti e costituirà la certificazione dell'avvenuta verifica di conformità; pertanto, i prodotti non verranno accettati fino a che tutte le anomalie non verranno rimosse e conseguentemente non potrà considerarsi concluso l'affidamento che prevede il prodotto verificato.

Per gli ulteriori ritardi registrati rispetto alla data prevista di consegna verrà applicato quanto previsto contrattualmente.

Tutte le comunicazioni inerenti all'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati formalmente. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

La Società dovrà aggiornare anche i documenti eventualmente oggetto di rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per Sogei.

5.5 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO E SERVIZIO DI PRESIDIO

A conclusione del singolo affidamento, nei tempi previsti dal Verbale di Affidamento, la Società dovrà

consegnare gli output programmati formalizzando tale fase con il verbale di consegna. Tali output saranno oggetto di verifica da parte di Sogei al fine di accertarne la conformità rispetto al Verbale di Affidamento.

Le attività di verifica, avviate entro il mese successivo a quello di riferimento, saranno registrate in un'apposita Nota di Verifica di Conformità sottoscritta dal referente Sogei e dal Responsabile dell'Affidamento.

La Società provvederà a rimuovere le eventuali anomalie segnalate intervenendo senza oneri aggiuntivi per Sogei entro 3 (tre) giorni dalla verifica, se non diversamente indicato; pertanto, i prodotti non verranno accettati fino a che tutte le anomalie non verranno rimosse e conseguentemente non potrà considerarsi concluso l'affidamento che prevede il prodotto verificato quale output.

Tutte le comunicazioni inerenti all'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati formalmente, tramite il modulo Segnalazioni anomalie. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

La Società dovrà aggiornare anche i documenti eventualmente oggetto di rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per Sogei.

5.6 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

Entro il mese successivo a quello di riferimento per l'accettazione della consegna dei prodotti software, la Sogei procederà alla verifica di conformità di quanto realizzato.

La verifica si svolgerà secondo le seguenti modalità:

• esecuzione dei test e verifica dell'esito dei test svolti;

• esame della documentazione consegnata.

Sogei comunicherà alla Società i risultati della verifica, segnalando, in caso di esito negativo, le anomalie riscontrate, l'eventuale necessità di interventi correttivi sui prodotti consegnati e i termini da rispettare per la risoluzione degli errori e l'adeguamento della relativa documentazione.

I risultati della verifica saranno riportati nella Nota di verifica di conformità sottoscritta dal referente Sogei, dal Responsabile dell'affidamento e dal Direttore dell'esecuzione Sogei.

Gli oneri relativi alla rimozione delle anomalie riscontrate in sede di verifica saranno a carico della Società.

I prodotti non verranno accettati, e pertanto saranno considerati non consegnati, fino alla completa rimozione di tutte le anomalie riscontrate.

6 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE

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.

Per i contratti di esternalizzazione precisare quanto segue:

- *Il ciclo di vita degli affidamenti (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità) viene gestito attraverso* ***Il portale fornitori***.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato saranno consuntivate mediante la compilazione di report mensili su appositi moduli che verranno consegnati alla Sogei nel corso dell'esecuzione delle prestazioni e sottoposti all'approvazione di Sogei stessa, che verificherà la quantificazione nonché la corretta esecuzione dei servizi. Detti moduli, sottoscritti fra le parti, dovranno essere consegnati unitamente alle fatture.

7 LIVELLI DI SERVIZIO

Ove disponibili, la Società si obbliga a fornire le nuove release e gli aggiornamenti di cui al precedente paragrafo 2 entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla relativa richiesta di Sogei.

La Società dovrà effettuare la presa in carico del malfunzionamento, comprensiva di un primo screening ed individuazione del problema evidenziato, entro il termine massimo di 1 (uno) giorno lavorativo, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 8. Si precisa che i termini per la presa in carico decorrono dalla conferma automatica di ricezione della e-mail o dall'apertura del ticket telefonico. Il Fornitore dovrà in ogni caso comunicare alla Sogei l'avvenuta presa in carico, e l'esito del primo screening, a mezzo posta elettronica. Il Fornitore si impegna altresì a mantenere in perfetta efficienza il numero di telefono e l'indirizzo e-mail per mezzo dei quali sono gestite le comunicazioni con Sogei.

La Società garantisce che effettuerà la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, ovvero il ripristino del servizio, ancorché degradato, entro il termine massimo di 3 (tre) giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 8.

I giorni lavorativi vengono definiti in base a fasce orarie che vanno dalle ore 09.00 alle ore 17.00, nei giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle sole festività nazionali infrasettimanali.

Qualora, in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati, ovvero per il ripristino del servizio, ancorché degradato, siano necessari tempi superiori a quelli indicati, le Parti concorderanno, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la

correzione, provvedendo a riportare in un'apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere condivisa anche a mezzo mail dal Responsabile del Servizio di cui al paragrafo 4.1 e dal Responsabile SOGEI.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali quantificate nei termini descritti al paragrafo 8.

8 PENALI

SOGEI applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine per la comunicazione del nominativo del Responsabile del Servizio indicato al paragrafo 4.1, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine per la comunicazione del numero telefonico attivo h24 indicato al paragrafo 4, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto al precedente paragrafo 7 per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia (intesi come bug cui applicare una fix, resa disponibile a Sogei entro una data da concordare), ovvero il ripristino del servizio, ancorché degradato, in relazione ai livelli di servizio ivi definiti, 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.

9 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E 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 nelle condizioni contrattuali.

In particolare, per il servizio di manutenzione, si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a canone, come disciplinata dall'art. 20 comma 3 dello Schema di contratto e di seguito riportata:

Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, inerente all'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. 20 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.

10 PORTALE FORNITORI

Sogei nel rapporto con i fornitori promuove sempre nuove sinergie allo scopo di ottimizzare i risultati attraverso una gestione dei contratti tracciata e strutturata. A tal fine mette a disposizione il Portale dei fornitori, strumento informatico che permette di gestire e razionalizzare i processi. Il portale fornitori è raggiungibile tramite internet e stabilisce un punto di colloquio per lo scambio della documentazione in fase di esecuzione contrattuale, con particolare riferimento ai contratti di esternalizzazione di sviluppo software. Facilita l'interazione e la collaborazione fra le parti, velocizzando i tempi di gestione amministrativa degli adempimenti, permette di monitorare lo stato di avanzamento delle attività, di dematerializzare la documentazione e ottimizzare le attività di consuntivazione.

Il portale gestisce, in particolare, le seguenti fasi contrattuali:

- Accreditamento del personale: attività necessaria affinché il personale coinvolto possa accedere ai sistemi Sogei o presso le sedi Sogei;
- Ciclo di vita degli affidamenti di sviluppo software (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità);
- Rilevazione attività e produzione dei dati utili alla Fatturazione elettronica (dati FEP);
- Gestione Subappalto in fase di esecuzione (trasmissione fatture quietanzate).

La Sogei si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

Per ulteriori informazioni relativamente alle modalità di abilitazione e di accesso al portale si rimanda alla pagina dedicata presente sul sito Sogei nell'area fornitori.

Accreditamento del personale

Tutte le risorse coinvolte nell'esecuzione contrattuale, siano esse dipendenti o collaboratori o liberi professionisti della società aggiudicatrice o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell'eventuale ausiliaria o dell'eventuale subappaltatore, ai fini della loro abilitazione all'accesso sui sistemi Sogei o per l'ingresso nelle sedi Sogei dovranno essere accreditate attraverso la sezione ''Accreditamenti" presente sul Portale fornitori, strumento informatico messo a disposizione da Sogei.