

LICENZE SW ENTERPRISE LEGAL PER PROCESSO CIVILE TELEMATICO

CAPITOLATO TECNICO

LICENZE SW ENTERPRISE LEGAL PER PROCESSO CIVILE TELEMATICO

INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni	3
2	NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	4
3	OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA.....	4
4	CONSEGNA.....	4
5	SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE	7
6	PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI	11
7	RISERVATEZZA.....	14
8	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	14
9	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	14
9.1	Modalità di comunicazione.....	14
10	INFORMAZIONI IN MERITO AL TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI	15
11	INFORMAZIONI IN MERITO ALLA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	15
12	VERIFICA DI CONFORMITÀ	15
13	MODALITÀ DI FATTURAZIONE	16
14	PENALI	16

1 PREMESSA

L'“Agenzia delle entrate-Riscossione” si avvale della soluzione informatica “Enterprise Legal”, per la gestione del Processo Civile Telematico (di seguito anche solo PCT) a seguito della obbligatorietà esclusivamente telematica, del rapporto con i Tribunali dettata dalla legge di stabilità 2013, n. 228/12, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale 302/12 ed entrata in vigore il primo gennaio 2013, è stato convertito in legge il D.L. 18/10/2012 N. 179, per il progressivo abbandono dei documenti cartacei nelle aule di giustizia. E' stata anzitutto approvata in via definitiva la norma, introdotta dall'art. 16 del decreto legge, che rende obbligatorie le comunicazioni ex art. 136 c.p.c. via PEC e, in sede di conversione, è stato aggiunto l'art. 16 bis che prevede che, a partire dal 30 giugno 2014, in tutti i procedimenti civili, contenziosi o di volontaria giurisdizione, di competenza del Tribunale, il deposito di atti processuali e documenti dei difensori delle parti già costituite sarà effettuato esclusivamente in modo telematico.

Per continuare ad interfacciare correttamente il sistema e consentire la gestione ed il colloquio con il PCT messo a disposizione dal Ministero di Giustizia, risulta necessario per rinnovare le licenze del prodotto ed i connessi servizi di supporto.

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 la fornitura;
- CONSIP: di centrale di committenza;
- SOGEI: beneficiaria;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società selezionata;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;

- Responsabile della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge di stabilità 2013, n. 228/12, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale 302/12 ed entrata in vigore il primo gennaio 2013, è stato convertito in legge il D.L. 18/10/2012 N. 179, Riforma Cartabia del 30 giugno 2023.

3 OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

Il presente capitolato riguarda quanto di seguito specificato:

- a. N. 1000 licenze d'uso della soluzione "Enterprise Legal" di Teamsystem S.p.A. per un periodo **pari a 12 mesi** fino al 30 luglio 2025;
- b. Servizi di supporto specialistico per un totale di 15 giorni/uomo da erogare a partire dalla data di stipula e **fino al 30 luglio 2025**.

Nota: sarà prevista una fee di riattivazione per il servizio a partire dalla data di scadenza 31 luglio 2024 fino alla stipula del presente contratto.

4 CONSEGNA

La soluzione è già in uso per un numero di utenti pari alle nuove licenze richieste.

La nuova fornitura, quindi, va intesa in continuità con quanto già in essere e quindi già configurata per il numero di utenti e per le caratteristiche organizzative.

Alla data di stipula, il fornitore invierà alla casella ConsegnaSW@sogei.it le informazioni di accesso (user/password o credenziali previste), per il servizio in corso di fruizione, confermando la continuità fino alla scadenza del contratto.

5 SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il servizio di assistenza agli utenti dovrà essere erogato in modalità continuativa, per il periodo contrattuale a decorrere dall'attivazione del contratto. Il servizio di assistenza continua post-vendita tecnico/applicativo dovrà essere erogato tramite apertura ticket dalla piattaforma per l'intera durata del contratto. L'assistenza standard dovrà essere erogata attraverso prenotazione fatta direttamente dal gestionale con il sistema ticket (Supporto). Il servizio di assistenza e presa in carico di eventuali malfunzionamenti via ticket dovrà essere attivo nei giorni lavorativi dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00. Il servizio dovrà essere organizzato per funzioni applicative, da esperti di area, attraverso il servizio di teleassistenza.

Dovranno essere previsti vari livelli di assistenza in funzione della problematica segnalata dal cliente, ad esempio: • Priorità BASSA: - Problema non bloccante: rilascio spiegazione telefonica; • Priorità MEDIA - Problematica bloccante: in presenza di work-around: prevede il rilascio di apposite note per la gestione delle attività urgenti attraverso l'utilizzo dell'work-around individuato ad eseguire la comunicazione della pianificazione della soluzione nel breve termine. • Priorità ALTA - Problematica bloccante senza work-

around: prevede l'attivazione immediata di escalation a tutti i livelli interni e l'informazione di azioni nel medio termine. L'assistenza relativa alla soluzione di eventuali problematiche tecniche verrà erogata da remoto.

Il servizio di manutenzione dovrà essere comprensivo dell'aggiornamento all'ultima release software disponibile sul mercato.

In particolare, tutte le attività di manutenzione e supporto dovranno essere rese secondo tempi e modalità riportate in tabella:

Sede delle attività	Sede del Fornitore.
Mezzi di attivazione richieste e comunicazione	Telefono, posta elettronica, servizio di HD "My Support".
Lingua	Italiano.
Giorni di servizio	Feriali lavorativi: dal lunedì al venerdì.
Orario di servizio per i giorni feriali lavorativi	8.30 – 13.00 e 14.00 - 18.00

Eventuali risorse del Fornitore che debbono collegarsi alla rete aziendale del Committente ovvero recarsi presso la sede del Committente, devono essere esplicitamente preventivamente autorizzate dal Committente.

a) GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa avviene in automatico.

PROCESSO DI GESTIONE

Il processo di gestione dell'intervento di manutenzione correttiva e adeguativa dovrà seguire quanto specificato nelle procedure operative concordate in fase di attivazione del contratto (**entro 5 giorni dalla stipula**).

Perché una richiesta di manutenzione possa considerarsi chiusa, dovrà essere data evidenza al Committente di almeno quanto segue:

- La chiusura della segnalazione
- La correzione del difetto

Per chiusura di una segnalazione si intende la presenza di una registrazione di cambio stato inviata dal Fornitore tramite mail eventualmente insieme ad altra documentazione a supporto necessaria ad evidenziare le attività svolte.

b) GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI SERVIZIO DI SUPPORTO (FORMAZIONE SULL'USO DELLA PIATTAFORMA)

Il Committente concorderà con il Fornitore un programma di supporto nel quale definirà le attività ed il tipo di servizio di cui intende fruire.

L'attivazione della specifica erogazione del servizio seguirà, in linea con il programma, puntuali richieste in cui sarà specificato:

La tipologia di attività/supporto oggetto della richiesta;

L'esigenza e la durata dell'attività;

L'attivazione avverrà attraverso e-mail da trasmettere a cura del Committente preventivamente con almeno 10 (dieci) giorni lavorativi di anticipo rispetto al primo giorno effettivo di erogazione del supporto ed il fornitore potrà accettare la richiesta ovvero, formulare una proposta alternativa da assoggettare all'approvazione del Committente. In ogni caso il fornitore dovrà rispondere alla richiesta via e-mail attraverso pari mezzo dando evidenza di:

- risorse che saranno allocate per l'esecuzione;
- piano di lavoro contenente date di inizio/fine attività;

Detto piano sarà comunque sottoposto ad approvazione definitiva del Committente **entro i successivi 3 (tre) giorni** lavorativi.

Il Fornitore, a decorrere dalla data concordata a valle dell'approvazione definitiva della proposta alternativa, dovrà eseguire le attività pianificate nel pieno rispetto del piano definito.

Il periodo di svolgimento dell'attività potrà essere prolungato, interrotto o sospeso previa accordo tra le Parti.

Milestones	Attore	Descrizione
Attivazione	Committente	<p>Invio della richiesta contenente:</p> <p>Tipologia di attività/supporto.</p> <p>Eventuale esigenza e durata dell'affiancamento.</p> <p>Periodo temporale di erogazione del servizio o svolgimento dell'attività.</p>
Alternativa	Fornitore	<p>Invio proposta alternativa.</p> <p>Tipologia di attività/supporto.</p> <p>Eventuale esigenza e durata dell'affiancamento.</p> <p>Periodo temporale di erogazione del servizio o svolgimento dell'attività</p>
Approvazione/rigetto	Committente	<p>Accettazione proposta alternativa o rigetto della stessa con formulazione di una proposta alternativa, da concordarsi tra le</p>

<p align="center">Consip S.p.A.</p> <p align="center">LICENZE SW ENTERPRISE LEGAL PER PROCESSO CIVILE TELEMATICO</p>		
--	--	--

		Parti.
	Fornitore	<p>Comunicazione delle risorse che saranno allocate sull'attività.</p> <p>Comunicazione del piano di lavoro</p>
Affidamento	Committente	<p>Eventuale richiesta di sostituzione delle risorse sull'attività</p> <p>Approvazione del piano di lavoro</p>

La prestazione del servizio dovrà rispettare gli indicatori di qualità definiti.

6 PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI

Il Team di lavoro garantisce il dominio delle problematiche tecnologiche e metodologiche di riferimento per i servizi in oggetto e corrisponde ai seguenti profili professionali:

Tecnico Software: possiede un'esperienza professionale diretta sulle applicazioni in oggetto. È espressamente formato sull'utilizzo del software "Enterprise Legal" e sulle problematiche specifiche.

Servizi di supporto specialistico di formazione

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi di supporto specialistico, il dimensionamento dell'effort richiesto è riportato nella seguente tabella:

<u>Supporto per servizi di supporto connessi</u>	
	<u>giorni/persona</u>
<u>Specialista di tecnologia</u>	<u>15</u>

7 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, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

8 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, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell’art. 26 del citato decreto.

9 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

9.1 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

È richiesto che il Fornitore indichi un Responsabile Unico dei servizi. Il Responsabile Unico dei servizi dovrà essere in possesso dei necessari poteri di rappresentanza del fornitore e sarà il referente unico di quest’ultimo. Pertanto, tutte le comunicazioni e gli ordini impartiti al Responsabile Unico s’intendono impartiti direttamente al Fornitore.

Il Responsabile Unico dei servizi, che deve essere alle dirette dipendenze della società aggiudicataria, dovrà garantire la qualità complessiva dei servizi erogati.

10 INFORMAZIONI IN MERITO AL TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI

La nomina del Responsabile Esterno del trattamento in carico a TeamSystem S.p.A., tale nomina andrà validata per il nuovo contratto.

11 INFORMAZIONI IN MERITO ALLA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Il prodotto è fruito in modalità cloud.

Non sono previste installazioni HW o SW dedicate al prodotto da effettuarsi in Sogei

Non si ritiene necessaria la valutazione dei rischi ma si rimanda ad un eventuale verifica da parte del RSPP per la necessità di prevedere un DUVRI specifico.

12 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità della piattaforma si intende validata con il verbale di avvio della stessa, da sottoscrivere entro 5 gg dalla stipula del contratto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei

La verifica di conformità si intende positivamente superata con la sottoscrizione del verbale di avvio della

piattaforma; pertanto, le prestazioni contrattuali si intendono eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale e i prodotti forniti siano corrispondenti con quanto richiesto, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico

13 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Per quanto concerne la modalità di fatturazione delle licenze di cui al paragrafo 3 lettera a) e relativa **fee di riattivazione** di cui al paragrafo 3, si applica quanto previsto nel documento "Schema di contratto Sogei" all'art. 20 comma 1 - caso di acquisto di beni:

"Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto per la fornitura di beni, da intendersi inclusivo del servizio di manutenzione, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente alla verifica di conformità, che si intenderà positivamente superata con la sottoscrizione del verbale di avvio della piattaforma".

Per quanto concerne la modalità di fatturazione per le giornate di supporto specialistico di cui al paragrafo 3 lettera b), si applica quanto previsto di seguito:

"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".

14 PENALI

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

- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per il servizio di gestione delle attività di manutenzione correttiva e adeguativa di cui al paragrafo 5, Sogei applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 12, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno lavorativo intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.

Le penali applicabili ai sensi del contratto non potranno in ogni caso superare il 10% (dieci per cento) dell'ammontare netto contrattuale.