

***CAPITOLATO TECNICO***

***SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE LICENZE SOFTWARE PDFLIB***

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni .....	3
1.2	Informazioni generali .....	4
<b>2</b>	<b>OGGETTO DI FORNITURA .....</b>	<b>5</b>
2.1	Descrizione fabbisogni .....	5
2.2	Attivazione del servizio e durata.....	5
2.3	Servizio di manutenzione.....	7
2.4	Livelli di servizio .....	8
<b>3</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>10</b>
3.1	Responsabile della Fornitura .....	10
3.2	Modalità di comunicazione.....	10
3.3	Verifica di conformità .....	10
3.4	Modalità di fatturazione .....	11
3.5	Riservatezza .....	11
<b>4</b>	<b>PENALI.....</b>	<b>12</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 la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Beneficiaria e Committente;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- 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;
- Responsabile della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.
- Amministrazione: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinarie 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 attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l'organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara.

## **1.2 INFORMAZIONI GENERALI**

I moduli software PDFLib sono attualmente utilizzati da Sogei per la creazione dei documenti PDF e nella maggior parte dei progetti applicativi sono stati adottati come standard per la gestione dei documenti PDF.

Le licenze del prodotto costituiscono un asset aziendale ed il know how acquisito sul prodotto dal personale Sogei rappresenta un ulteriore investimento effettuato sullo stesso.

## 2 OGGETTO DI FORNITURA

### 2.1 DESCRIZIONE FABBISOGNI

Il presente capitolato disciplina il servizio di manutenzione dei prodotti software di seguito elencati:

Descrizione
PDFlib Personalization Server (PPS) 10.0.2 per Windows Server Licenza WA00605-019048-146271-4KNEBH-D3NCRV
PDFlib Personalization Server (PPS) 10.0.2 per Linux Licenza LA00605-019048-146272-CDJMTB-EC4XWN
PDFlib+PDI 10.0.2 per Windows Server Licenza WA00205-019048-146273-X943HN-KU8GD5

### 2.2 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E DURATA

Il servizio avrà una durata di 36 mesi.

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, (secondo il formato di cui alla tabella "DettaglioLicenzeSW\_BOM" di seguito riportata ) che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite sia di quelle previste come opzionali ossia il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità relative, la versione, la tipologia, gli importi economici di ognuna (costo + manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Il Fornitore si obbliga, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, 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](mailto:ConsegnaSW@sogei.it).

Il Fornitore dovrà 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 (indirizzo web del sito, utenza e password).

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare chiaramente 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) e i certificati di proprietà delle licenze o POE, ove previsti.

Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

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 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 risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo
- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template (DettaglioLicenzeSW\_BOM.xlsx) 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 architetturelliche 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.



## 2.4 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio sono definiti come conseguenza della gravità degli eventuali malfunzionamenti; la scala di misurazione adottata è la seguente:

- **livello di Severità 1** – Critical Business Impact, cioè un malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione delle attività;
- **livello di Severità 2** – Significant Business Impact, cioè un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di features importanti;
- **livello di Severità 3** – Minor Business Impact, cioè richieste relative a caratteristiche e funzionalità ovvero un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative, in assenza di workaround.

La Sogei comunicherà alla Società i malfunzionamenti, nonché il livello di severità, mediante email all'indirizzo che verrà comunicato.

Ricevuta la comunicazione di cui sopra, la Società si obbliga a prendere in carico il problema mediante comunicazione del numero di ticket via mail entro i termini di seguito riportati:

- per il **livello di Severità 1**, entro 4 (quattro) ore lavorative dalla segnalazione;
- per il **livello di Severità 2**, entro 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione;
- per il **livello di Severità 3**, entro 16 (sedici) ore lavorative dalla segnalazione.

Una volta preso in carico, il problema deve essere risolto attraverso tutte le tecniche possibili (patch, circumvention, etc.) nei termini previsti e riportati nel seguito. La consegna della soluzione può avvenire nell'ambiente di collaudo in forma remota, attraverso il collegamento in VPN.

Al fine di ripristinare il corretto funzionamento della soluzione software si stabiliscono i seguenti termini perentori:

- **livello di Severità 1:** risoluzione nel 96% dei casi consuntivati su base trimestrale, entro 1 (uno) giorno solare dall'apertura della chiamata; nel restante 4% entro 2 (due) giorni solari;
- **livello di Severità 2:** risoluzione, nel 96% dei casi consuntivati su base trimestrale entro 4 (quattro) giorni solari dall'apertura della chiamata; nel restante 4% entro 5 (cinque) giorni solari;
- **livello di Severità 3:** risoluzione, nel 96% dei casi consuntivati su base trimestrale, entro 6 (sei) giorni solari dall'apertura della chiamata; nel restante 4% entro 7 (sette) giorni solari.



Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato della Società una apposita nota di ripristino, nella quale dovranno essere registrati l'ora della comunicazione, l'ora della presa in carico, l'ora della risposta al problema e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate; la nota stessa verrà controfirmata dal personale della Sogei. Lo scambio di tali comunicazioni potrà avvenire in posta elettronica.

### 3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

#### 3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, 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 a Consip, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, e 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.

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato "Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei".

#### 3.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ

In merito al servizio di manutenzione dei prodotti di cui al paragrafo 2.1, la verifica di conformità verrà effettuata **entro 30 (trenta) giorni solari** del mese successivo al trimestre di riferimento.

A seguito delle singole attività sopra indicate, verrà redatto apposito "**Verbale di verifica di conformità**" che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

Tale Verbale dovrà essere allegato alla relativa fattura al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell'esecuzione di Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

### **3.4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

Il fornitore potrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata e comunque successivamente alla relativa positiva verifica di conformità.

Nella prima fattura trimestrale posticipata, il fornitore, a seguito della positiva verifica di conformità, potrà ricomprendere il corrispettivo relativo al periodo dal 1/1/2025 alla data di stipula.

### **3.5 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 e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

#### **4 PENALI**

In caso di ritardi rispetto agli obiettivi di intervento o di ripristino verranno applicate le seguenti penali:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna della chiave di attivazione della licenza, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 3.3, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo;