



Consip S.p.A.

*"Manutenzione e aggiornamento licenze Oracle Siebel per la soluzione CRM del DAG"*

## **CAPITOLATO TECNICO**

### **MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO LICENZE ORACLE SIEBEL PER LA SOLUZIONE CRM DEL DAG**



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Informazioni generali.....	3
1.3	Descrizione dell'esigenza.....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL CAPITOLATO.....</b>	<b>4</b>
2.1	Livelli di servizio.....	5
<b>3</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>7</b>
	Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura. ....	7
3.1	Responsabile delle attività contrattuali.....	7
3.2	Modalità di comunicazione.....	7
3.3	Adempimenti per la Sicurezza.....	7
3.4	Riservatezza.....	7
3.5	Verifica di conformità.....	8
3.6	Modalità di fatturazione.....	8
<b>4</b>	<b>PENALI.....</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., la Committente;
- **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;
- **DAG :** Dipartimento Affari Generali del MEF, il beneficiario;
- **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;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio di manutenzione;
- **Responsabile della fornitura:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

### 1.2 INFORMAZIONI GENERALI

Il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi (DAG) del MEF, ha acquisito le licenze della piattaforma Oracle Siebel CRM, comprensiva dei servizi di manutenzione, di installazione, avviamento e tuning, di migrazione dei dati e di supporto specialistico mediante il "Contratto per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze" stipulato con Telecom Italia S.p.A. e che si è concluso il 31/12/2017

### 1.3 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA

Per garantire l'erogazione del "servizio di assistenza" per utenti DAG, MEF e Altre Amministrazioni (contesto NoiPA), è necessario quindi procedere con una nuova acquisizione del servizio di manutenzione licenze della piattaforma Oracle Siebel CRM.

**2 OGGETTO DEL CAPITOLATO**

Di seguito si riporta l'elenco dei prodotti Sw oggetto di manutenzione.

**Tabella A – Licenze Oracle Siebel**

Nome Licenza	Metrica	N. CSI	N. Utenti	Totali
Siebel CRM Base	Application User	18995614	20	186
		19064045	70	
		19564117	96	
Siebel Public Sector CRM Base Option	Application User	18995614	20	186
		19064045	70	
		19564117	96	
Siebel CTI	Application User	18995614	20	106
		19064045	26	
		19564117	60	
Siebel Events Manager	Application User	18995614	5	5
Siebel CRM Desktop	Application User	18995614	5	5
Siebel SmartScript	Application User	18995614	20	106
		19064045	26	
		19564117	60	
Siebel Email Response	Application User	18995614	20	106
		19064045	26	
		19564117	60	
Siebel HelpDesk Option	Application User	18995614	20	106
		19064045	26	
		19564117	60	
Siebel eService	Processor	18995614	2	4
		19564117	2	
Siebel Web Marketing	Processor	18995614	2	2
Service Analytics Fusion Edition	Application User	18995614	10	10
Siebel Email/Web Offer Designer	Application User	18995614	1	2
		19064045	1	
Siebel Email Marketing Server	Computer	18995614	1	1
Siebel Campaign Management	Application User	18995614	5	5
Siebel Tools	Application User	18995614	1	1
Siebel Server extension for unix	Computer	18995614	1	2
		19564117	1	
Siebel Contracts	Application User	18995614	2	4
		19064045	2	
Siebel Asset Management	Application User	18995614	2	4



Consip S.p.A.

*"Manutenzione e aggiornamento licenze Oracle Siebel per la soluzione CRM del DAG"*

		19064045	2	
Siebel web UI Dynamic Developer KIT	Application User	18995614	1	1
Informatica Powercenter and PowerConnect Adapters	Named User Plus	18995614	10	10
Business Intelligence Foundation Suite for Oracle Applications	Named User Plus	18995614	10	10

La manutenzione delle licenze elencate nella tabella sopra riportata, risulta scaduta in data 30/12/2017.

La società dovrà garantire, per i prodotti indicati nella seguente Tabella A, il servizio di manutenzione, supporto hw/sw e aggiornamento sw/fw, a partire dalla data di stipula del contratto relativo alla presente acquisizione e fino al 30/05/2019, data di scadenza del contratto *"ULA 'Unlimited License Agreement' in modalità Application Hosting per l'acquisizione di licenze d'uso di prodotti software Oracle, relativi servizi di manutenzione e servizi di supporto specialistico per il MEF"*.

La società inoltre, dovrà garantire il rilascio di nuove release, correzioni, aggiornamenti e miglioramenti dei prodotti e la relativa documentazione, immessi sul mercato nel periodo compreso fra il 01/01/2018 e la data di stipula del contratto relativo alla presente acquisizione.

## 2.1 LIVELLI DI SERVIZIO

Il Servizio di manutenzione software della soluzione dovrà essere disponibile per tutto il periodo contrattuale in modalità h24x365 giorni.

Tale servizio dovrà ricomprendere tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione dei servizi stessi, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare la soluzione software in stato di funzionamento coerente con la documentazione tecnica della soluzione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza. La manutenzione comprende inoltre ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti.

Il servizio di manutenzione software comprende, inoltre, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio delle migliorie della soluzione e relativa documentazione, nonché delle riparazioni e degli aggiornamenti o, in alternativa, segnalazione della banca dati dalla quale gli stessi possono essere prelevati e comunque possibilità di accesso a tale banca dati 24 ore al giorno per tutti i giorni della settimana inclusi i festivi;
- consegna di ogni nuovo update della soluzione **entro 30 (trenta) giorni** dalla loro immissione sul mercato italiano; peraltro, il Committente avrà facoltà di utilizzare le



nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia le nuove release sia le nuove versioni della soluzione;

- assistenza tecnica e funzionale per richieste sull'installazione e sull'utilizzo della soluzione;
- assistenza a distanza, a fronte di malfunzionamenti, per la determinazione del/i componente/i coinvolto/i, la causa del problema e l'eventuale soluzione.

Il Fornitore dovrà inoltre mettere a disposizione:

- accesso alla knowledge base tramite un portale web, disponibile su internet, accessibile tramite userid all'uopo assegnata;
- un numero verde gratuito attraverso il quale potranno essere inoltrate le richieste di servizio, indicando il malfunzionamento ed il livello di severità. Il servizio di manutenzione via telefono dovrà essere preferibilmente prestato in lingua italiana.

Di seguito, la classificazione delle severità assegnabile ai possibili malfunzionamenti della soluzione:

- Livello di Severità 1 - *Critical Business Impact* – malfunzionamento che causa il blocco della soluzione e l'interruzione dell'attività;
- Livello di Severità 2 - *Significant Business Impact* – malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di feature o funzionalità importanti;
- Livello di Severità 3 - *Minor Business Impact* - malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche che non rientrano nei livelli di severità precedenti.

Di seguito una tabella con l'indicazione dei tempi di presa in carico della segnalazione in base alla severità:

Sev1	<=4 ore solari
Sev2	<=8 ore solari
Sev3	<=24 ore solari

Mentre per i tempi per la risoluzione del malfunzionamento in base alla severità sono indicati nella seguente tabella:

Sev1	= 1 giorno solare
Sev2	= 3 giorni solari
Sev3	= 15 giorni solari

Inoltre per la risoluzione dei malfunzionamenti di Severità 1 e 2, si richiede comunque la presenza di una persona di supporto in Italia che prenda in carico il problema e curi la soluzione dello stesso con il centro di supporto.



### 3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

#### 3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo alla Consip con la 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 alla Consip, **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.

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" e nelle modalità esplicitate al punto 5 lettera a) delle "Condizioni particolari di Rdo".

#### 3.3 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.

#### 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.

### **3.5 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 314 del DPR 207/2010 e verrà avviata entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il "Verbale di conformità" che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture 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.

### **3.6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

Relativamente al servizio di manutenzione, si applica quanto previsto nel documento "Schema di contratto Sogei" all'art. 15 comma 3 - caso di servizi a canone:

"Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, inerente l'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 (ove presente), successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento





#### **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 rispetto alla consegna delle nuove release, versioni e aggiornamenti, di cui al paragrafo 2.1, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni ora di ritardo rispetto alla presa in carico della segnalazione di malfunzionamento di severità 1 o 2, di cui al paragrafo 2.1, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto alla presa in carico della segnalazione di malfunzionamento di severità 3, di cui al paragrafo 2.1, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla risoluzione del malfunzionamento di severità 1 o 2, di cui al paragrafo 2.1, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla risoluzione del malfunzionamento di severità 3, di cui al paragrafo 2.1, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 3.5, 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.