

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

GARA PER LA MANUTENZIONE DELLE LICENZE SABA DI SOGEI E L'EROGAZIONE DEL RELATIVO SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO (ID 1457)



INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	INTRODUZIONE.....	4
3	OGGETTO DELLA FORNITURA, DURATA E LUOGO DI CONSEGNA	5
4	DESCRIZIONE TECNICA DEI SOFTWARE RICHIESTI	5
4.1	SABA ENTERPRISE LEARNING SUITE VERSIONE 5.5.1	5
4.2	SABA CENTRA VERSIONE 7.1	6
5	SERVIZI	7
5.1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE SW	7
5.2	SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO “ON-SITE”	10
5.2.1	<i>Caratteristiche profilo professionale per supporto specialistico</i>	<i>10</i>
6	VERIFICA DI CONFORMITA’	13
7	APPENDICE.....	14



1 PREMESSA

Il presente documento riguarda l'erogazione di servizi IT per il sistema informativo di Sogei e, come meglio specificato nei successivi capitoli, prevede:

- la manutenzione della piattaforma SABA SOGEI di prodotti software di e-learning sino al 31/12/2017;
- l'erogazione del servizio di supporto specialistico ad essi connesso.

Salvo diversa esplicita indicazione, ai termini riportati di seguito in ordine alfabetico, viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato in appresso indicato:

- **Amministrazione**, indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- **Capitolato tecnico**, indica il presente documento;
- **Fornitura**, indica, nel suo complesso, il rinnovo del servizio di manutenzione sino al 31/12/2017 delle licenze dei prodotti software SABA Enterprise e SABA CENTRA, costituenti la piattaforma di e-learning di SOGEI, nonché l'erogazione del relativo servizio di supporto specialistico "on-site";
- **Prodotti software**, indica la piattaforma software prodotti software SABA Enterprise e SABA CENTRA oggetto di gara;
- **Impresa**, indica la società aggiudicataria della fornitura;
- **Sogei**, indica la Società Generale d'Informatica S.p.A.;
- **Parti**, indica Sogei e l'Impresa.



2 INTRODUZIONE

Il presente documento stabilisce i requisiti (i quali, salvo diversa indicazione, debbono intendersi come **minimi**) che devono essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta.

La presente iniziativa è relativa all'erogazione del servizio di manutenzione, sino al dicembre 2017, delle piattaforme di e-learning di SOGEI, sviluppata con prodotti software della società SABA, e del relativo supporto specialistico, mediante una gara europea aperta.

La soluzione informatica per la gestione della formazione in modalità e-learning, viene attualmente garantita dalle piattaforme software "SABA Enterprise" e "SABA CENTRA", acquisite attraverso due successive iniziative SOGEI del 2011, la prima tramite il bando di una gara europea aperta (con una successiva integrazione contrattuale del 2013), l'altra mediante una negoziazione diretta; tale soluzione ha assicurato a SOGEI la disponibilità delle funzionalità applicative che le hanno consentito l'erogazione dei servizi di formazione a distanza, a 47.820 utenti, appartenenti:

- all'Agenzia delle Entrate,
- al Dipartimento delle finanze,
- alla SOGEI stessa.

I due contratti che attualmente disciplinano il servizio di manutenzione delle piattaforme SABA hanno validità rispettivamente sino alla fine del 2013 e sino alla metà del 2015. Per tale ragione, la manutenzione delle varie licenze della piattaforma, scadrà nel tempo, tra il 2014 ed il 2016, in maniera scaglionata, come successivamente dettagliato.



3 OGGETTO DELLA FORNITURA, DURATA E LUOGO DI CONSEGNA

Come descritto in dettaglio nei successivi capitoli, la presente iniziativa prevede l'acquisizione della manutenzione delle seguenti piattaforme di prodotti software sviluppati dalla società SABA, nonché l'erogazione del relativo servizio di supporto specialistico. In particolare:

- a) manutenzione di **47.820** licenze della piattaforma **SABA Enterprise Learning Suite versione 5.5.1** sino al 31 dicembre 2017, a partire dalla data di scadenza della manutenzione attuale, di cui al successivo capitolo 5, per un totale di **1.391.800 canoni licenza/mese**;
- b) manutenzione di **150** licenze della piattaforma **SABA CENTRA versione 7.1** per **36 mesi**, sino al 31 dicembre 2017, a partire dalla data di scadenza della manutenzione attuale, di cui al successivo capitolo 5, per un totale di **5.400 canoni licenza/mese**;
- c) erogazione del **servizio di Supporto specialistico "on-site"** per l'attività di presidio e di assistenza specialistica, da utilizzare a consumo, durante l'intera durata contrattuale, fino ad un massimo di **400 giorni/persona**.

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua sottoscrizione fino al 31/12/2017.

L'erogazione del servizio di manutenzione sui prodotti software sopra elencati e del relativo servizio di Supporto specialistico "on-site", avverranno presso la sede del sistema informativo della fiscalità della Sogei, sita a Roma, in via Mario Carucci 99 e 85.

4 DESCRIZIONE TECNICA DEI SOFTWARE RICHIESTI

Le piattaforme SABA sulle quali deve essere erogato il servizio di manutenzione hanno le caratteristiche tecniche di seguito descritte.

4.1 *Saba Enterprise Learning Suite versione 5.5.1*

La piattaforma di e-learning Saba Enterprise è basata su tecnologia J2EE.

Le sue principali caratteristiche tecniche sono:

- multi-dominio,
- amministrazione domini, organizzazioni, utenti,
- community (chat, forum, wiki),
- profilazione degli utenti,
- LCMS,
- supporto standard contenuti,
- personalizzazioni,
- notifiche basate su eventi o temporizzate,
- reportistica di base e creazione nuovi report,
- erogazione corsi anche off-line con sincronizzazione,
- gestione amministrativa corsi in aula
- consuntivazione dei costi.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la manutenzione delle licenze SABA di Sogei e l'erogazione del relativo servizio di supporto sistemistico (ID 1457)

Capitolato tecnico

Classificazione: Consip Public



La piattaforma fornisce uno strumento unificato per la gestione delle risorse, quali la valutazione delle competenze, la dislocazione delle esperienze professionali nell'organizzazione, la gestione delle carriere, la pianificazione dello sviluppo professionale e la definizione dei ruoli e dei profili professionale

Il Learning Catalog può contenere formati multimediali di formazione ed istruzione, includendo:

- corsi Istrutor-led (in aula reale o virtuale),
- corsi Web-based, CBT ed altre tipologie scaricabili (Saba supporta la modalità d'erogazione sincrona e asincrona),
- altri elementi di formazione, per esempio video, libri etc.

Nell'implementazione del sistema, la piattaforma SABA è configurabile in modo da rispettare i requisiti dell'organizzazione. La struttura organizzativa deve essere sempre definita nella piattaforma SABA.

Saba fornisce report predefiniti e fornisce anche un framework per aggiungere report personalizzati.

Il Content Server memorizza e distribuisce contenuti, come web-based training, agli utenti Saba. La piattaforma è integrabile con sistemi legacy aziendali.

4.2 Saba Centra versione 7.1

La piattaforma di aula virtuale Saba Centra simula perfettamente l'ambiente dell'aula tradizionale, in cui sono presenti la figura del docente e quella del discente.

All'interno dell'aula virtuale il docente può:

- comunicare con i discenti in audio/video/chat,
- presentare slide e/o contenuti multimediali,
- sottoporre questionari ai discenti,
- utilizzare una lavagna virtuale,
- condividere applicazioni,
- registrare la lezione,
- distribuire i discenti in gruppi di lavoro distinti.

Il discente, oltre ad essere coinvolto in tutte le attività proposte dal docente, può:

- alzare la mano per chiedere di intervenire,
- visualizzare la registrazione della lezione.

I discenti possono accedere all'aula virtuale attraverso: PC collegato ad Internet e/o I-Phone.

La piattaforma dispone di strumenti per l'assemblaggio dei contenuti da erogare durante la sessione di aula virtuale. I contenuti possono essere inseriti in un'agenda in qualsiasi formato elettronico (slide ppt, animazioni, documenti Word, Excel, Acrobat, etc.).

Inoltre, dispone anche di strumenti per la creazione di valutazioni online da inserire all'interno delle sessioni formative, in modo da consentire la raccolta dei risultati ottenuti dagli studenti.



5 SERVIZI

L'Impresa, per le piattaforma software di cui al precedente capitolo 4, provvederà ad erogare, nei tempi e nei modi successivamente illustrati, i seguenti servizi:

1. servizio di manutenzione SW, di cui al successivo paragrafo 5.1;
2. servizio di supporto specialistico "on-site", di cui al successivo paragrafo 5.2.

Per tutti i servizi, la data di avvio dell'esecuzione delle attività avverrà contestualmente alla stipula del relativo contratto.

L'Impresa comunicherà alla Sogei, entro 5 cinque giorni dalla data di stipula del contratto, il nominativo del **Responsabile della Fornitura**, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché la Sogei, nella persona del proprio **Direttore dell'esecuzione**, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

Il **Responsabile della fornitura** sarà l'interlocutore unico della Sogei per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Il giorni impegnati dal Responsabile della fornitura non verranno computati nei giorni/persona offerti.

Le comunicazioni, le richieste di manutenzione e le richieste di supporto specialistico (di cui al successivo paragrafo 5.2) che Sogei vorrà inoltrare all'Impresa, potranno essere effettuate tramite e-mail, numero verde, fax e/o anche attraverso un sito Web messo a disposizione dall'Impresa, confermate via fax ad un numero dedicato fornito dall'Impresa. L'indirizzo di e-mail, il numero verde, il numero di fax e l'indirizzo del sito Web, dovranno essere comunicati dall'Impresa a Sogei, entro **15 (quindici)** giorni solari antecedenti la stipula del contratto.

5.1 Servizio di manutenzione SW

L'Impresa dovrà garantire il servizio di manutenzione delle due piattaforme di prodotti software, di cui al precedente capitolo 4, sino al 31 dicembre 2017, a partire dalla relativa data di scadenza del servizio di manutenzione attualmente erogato, secondo il calendario di seguito indicato:

SABA Enterprise Learning Suite				
N. licenze d'uso utente	periodo di manutenzione			N. mensilità di manutenzione
	da	a	mesi	
16.500	28/10/2014	31/12/2017	38	627.000
11.000	22/12/2014	31/12/2017	36	396.000
2.500	28/09/2015	31/12/2017	27	67.500
8.500	31/05/2016	31/12/2017	19	161.500
9.320	10/09/2016	31/12/2017	15	139.800
47.820				1.391.800

Saba Centra				
N. licenze d'uso utente	periodo di manutenzione			N. mensilità di manutenzione
	da	a	mesi	
150	01/01/2015	31/12/2017	36	5.400

La manutenzione comprende:

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la manutenzione delle licenze SABA di Sogei e l'erogazione del relativo servizio di supporto sistemistico (ID 1457)

Capitolato tecnico

Classificazione: Consip Public



1. l'eliminazione di eventuali malfunzionamenti riscontrati sui prodotti;
2. la fornitura degli aggiornamenti dei prodotti offerti quali patch e nuove release, che devono essere completi di tutta la relativa documentazione e manualistica;
3. il servizio di "help-desk" telefonico per quegli errori che eventualmente si riscontrino nei prodotti offerti e nella documentazione ad essi connessa, che verrà effettuato dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00, esclusi il sabato, la domenica ed i giorni festivi.

Per quanto riguarda gli aggiornamenti delle piattaforme SABA, di cui al precedente capitolo 4, l'Impresa dovrà fornirli a Sogei entro 30 giorni solari dalla relativa data di rilascio, pena l'applicazione delle penali di cui al Contratto Speciale; sarà cura di Sogei valutarne l'applicabilità.

Per quanto riguarda l'eliminazione dei malfunzionamenti, Sogei dovrà avere un unico "referente" dell'Impresa, il **Responsabile della fornitura**, per la comunicazione e per la gestione dei problemi riscontrati, indipendentemente dal componente software nel quale si è verificato l'errore.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, l'Impresa è tenuta ad adoperarsi, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo le modalità e con la tempistica descritta nella tabella che segue, pena l'applicazione delle penali di cui al Contratto Speciale:

Gravità malfunzionamento	Tempo di presa in carico del malfunzionamento	Tempo di risoluzione
<i>Critica</i>	2 ore	L'Impresa si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro due (2) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento. Trascorsi due (2) giorni senza aver trovato un workaround, sarà necessario l'intervento diretto in Sogei di un tecnico esperto.
<i>Alta</i>	6 ore	L'Impresa si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro due (2) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
<i>Media</i>	1 giorno lavorativo	L'Impresa si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro cinque (5) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
<i>Bassa</i>	1 giorno lavorativo	L'Impresa si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro dieci (10) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.

L'Impresa prende atto che ai fini della individuazione della tipologia di gravità di malfunzionamento in essere, faranno fede le seguenti definizioni:

Critica: la soluzione software adottata risulta bloccata o totalmente non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" di Sogei e interessa un numero significativo di utenti.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la manutenzione delle licenze SABA di Sogei e l'erogazione del relativo servizio di supporto sistemistico (ID 1457)

Capitolato tecnico

Classificazione: Consip Public



Alta: un prodotto della soluzione software adottata, utilizzato per un'attività "business critical" non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata.

Media: un prodotto non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste.

Bassa: alcune funzionalità secondarie della soluzione adottata risultano degradate o non corrispondenti agli standard richiesti.

Si precisa che i termini per determinare i tempi per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma della ricevuta via fax.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore a quello indicato nella tabella precedente e, comunque, in caso di malfunzionamento di gravità Critica, le Parti concorderanno il termine per la correzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Nell'ipotesi prevista, e comunque nei casi di malfunzionamento di Gravità Alta o Critica, l'Impresa dovrà, comunque, fornire una soluzione temporanea (workaround) al malfunzionamento e mantenere costantemente informata la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

L'Impresa dovrà inoltre fornire a Sogei i servizi di seguito elencati:

- a) "help-desk" telefonico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00, accesso diretto all'assistenza tecnica dell'Impresa nella persona di un consulente che congiuntamente con Sogei, si adopererà allo scopo di identificare, e ove possibile, risolvere immediatamente il problema;
- b) follow-up, a seconda del livello di gravità del malfunzionamento:
 - entro 4 ore lavorative per gravità critica;
 - entro 8 ore lavorative per gravità alta;
 - entro 16 ore lavorative per gravità media;
 - entro 24 ore lavorative per gravità bassa;

dove per "follow-up" deve intendersi, in caso di problemi non immediatamente risolvibili, il tempo intercorrente tra il primo e il secondo contatto telefonico tra Sogei e il consulente dell'Impresa.

Le ore lavorative relative ai "follow-up" sono da intendersi dalle ore 09.00 alle ore 18.00 dei giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione del sabato, della domenica e dei giorni festivi.

A fronte di aggiornamenti o a conclusione di interventi di manutenzione o di richieste di intervento, i prodotti aggiornati e la relativa documentazione dovranno essere consegnati presso la sede del sistema informativo della fiscalità. Sarà cura dell'Impresa fornire a Sogei tutti i prodotti attraverso supporti informatici esenti da virus.

La consegna degli aggiornamenti sarà formalizzata tramite un apposito Verbale di consegna.

La Sogei effettuerà in proprio la verifica formale della consegna; le eventuali incongruenze riscontrate durante tale fase determineranno la non accettazione di tutti i prodotti/documenti consegnati e saranno formalizzate nel Verbale di consegna.



Il **Responsabile della fornitura** è tenuto a produrre, alla fine di ogni trimestre, il documento chiamato “Elenco degli interventi”, contenente gli interventi di manutenzione eseguiti nel corso di tale periodo con una descrizione del tipo di intervento, della gravità dell'intervento, con indicazione dei tempi di presa in carico e risoluzione, evidenziando quelli che non hanno rispettato i livelli di servizio previsti.

5.2 Servizio di supporto specialistico “on-site”

L'Impresa si obbliga a prestare il servizio di supporto specialistico “on-site” a consumo, per le attività di presidio, assistenza specialistica, personalizzazione, configurazione, tuning e ottimizzazione delle piattaforme **SABA Enterprise** e **SABA CENTRA** nell'ambiente tecnologico preesistente (del quale in Appendice si evidenzia l'architettura) e per la configurazione dell'architettura, previa richiesta di Sogei.

Il servizio di supporto specialistico prevede la presenza in Sogei, di un tecnico specialista della tecnologia SABA, in affiancamento al personale tecnico di Sogei, fino ad un massimo di **400** giorni persona da erogarsi a consumo, su esplicita richiesta di Sogei, per tutto il periodo di vigenza contrattuale.

Il servizio dovrà essere disponibile tutti i giorni feriali, dalle 9.00 alle 18.00, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi a partire dalla data di attivazione del servizio, come previsto contrattualmente.

5.2.1 Caratteristiche profilo professionale per supporto specialistico

L'impresa deve garantire, per l'esecuzione delle attività su piattaforma SABA, la disponibilità di una risorsa con competenze tecniche specialistiche. Tale risorsa dovrà essere un **Consulente Senior** in ambito SABA, possedere almeno 5 (cinque) anni di esperienza nella realizzazione di personalizzazioni e nuove funzionalità all'interno della piattaforma SABA, nonché nella sua gestione.

Inoltre, dovrà avere una esperienza di almeno 5 (cinque) anni nel settore IT, con particolare riferimento a sviluppo e progettazione di software nell'ambito di architetture J2SE e J2EE utilizzando ambienti di sviluppo Java compliant.

Infine dovrà aver maturato un'esperienza di almeno 5 (cinque) anni in progetti di eLearning dimostrando di aver acquisito una dettagliata conoscenza di processi, piattaforme, standard per lo sviluppo di contenuti e gestione competenze, tecnologie e metodologie di formazione a distanza.

Il profilo deve avere le seguenti esperienze specifiche in ambito e-learning:

- Esperienza almeno quinquennale su progetti in cui è prevista la gestione tecnologica della piattaforma Saba Enterprise.
- Esperienza almeno quinquennale su progetti in cui è prevista la gestione tecnologica della piattaforma Saba Centra.
- Esperienza su progetti in cui è prevista l'integrazione tra la piattaforma e-learning Saba Enterprise Learning Suite e la piattaforma di aula virtuale Saba Centra.

Competenze richieste nel ruolo

- Conoscenza di sistemi operativi quali Linux RedHat, Linux Suse/OpenSuse, Solaris, Windows e di architetture virtualizzate
- Conoscenza di sistemi LDAP Server
- Conoscenza di sviluppo e architetture per personalizzazioni su LMS Saba Enterprise
- Conoscenze di strumenti di reporting su Saba (almeno Crystal Report Server)
- Conoscenza di RDBM (almeno Oracle)
- Conoscenza di base IT networking

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la manutenzione delle licenze SABA di Sogei e l'erogazione del relativo servizio di supporto sistemistico (ID 1457)

Capitolato tecnico

Classificazione: Consip Public



- Conoscenze di strumenti di sviluppo Java
- Conoscenze di Java avanzato e J2EE
- Conoscenze architetturali per integrazione con Saba Centra
- Conoscenze architetturali per integrazione di portal Server J2EE compliant
- Conoscenze architetturali per integrazione di sistemi di DW e BI
- Conoscenze architetturali per integrazione di sistemi di Human Resources

Attività da svolgere nel progetto

Le attività in cui sarà coinvolto il profilo “Consulente senior” riguardano il supporto all’esercizio e le attività di configurazione avanzata in ambiente Sogei, sia della piattaforma e-learning Saba Learning 5.5.1, sia della piattaforma di aula virtuale Saba Centra 7.1. Inoltre, le risorse dovranno avere competenza sull’analisi, la progettazione e lo sviluppo di soluzioni personalizzate relative alla piattaforma di eLearning.

Certificazione richiesta

E’ richiesta al minimo una certificazione Saba 5.5 Enterprise di tipo Technical Consultant.

Tutte le attività relative al servizio saranno svolte presso le sedi del sistema informativo di Sogei sito a Roma, in via M. Carucci, 99 e 85.

Il servizio di supporto specialistico verrà richiesto dalla Sogei mediante l’invio di una comunicazione al **Responsabile della fornitura**, secondo le modalità di cui al precedente capitolo 5.

Il servizio dovrà essere reso disponibile entro e non oltre il termine di **5 (cinque) giorni lavorativi** dall’invio della suddetta comunicazione, pena l’applicazione delle penali di cui allo schema di contratto. Contestualmente alla disponibilità del servizio dovrà essere reso disponibile il curriculum della risorsa che dovrà erogarlo, al fine di ottenere l’approvazione di Sogei ad iniziare l’erogazione del servizio stesso. Nel caso Sogei non fornisca tale approvazione, essa potrà chiedere la sostituzione della risorsa, secondo quanto successivamente disciplinato.

Ogni attività di consulenza richiesta ed erogata sarà consuntivata mediante apposito “**Resoconto di consulenza**”, redatto a cura dell’Impresa e sottoscritto dalle Parti, nel quale verranno trascritti il tipo, la durata e le attività eseguite durante l’intervento. Solo dopo l’approvazione da parte della Sogei, di tale documento, l’Impresa potrà procedere con la fatturazione dell’intervento erogato.

Fermo restando l’obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, anche garantendo un adeguato periodo di controllo e di affiancamento non inferiore a **10 (dieci) giorni lavorativi**, per rendere operativa la risorsa, l’Impresa, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare la motivazione a Sogei.

L’Impresa riconosce, altresì, alla Sogei la facoltà di richiedere la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali qualora fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione del presente contratto. In tal caso, l’Impresa dovrà proporre una nuova figura professionale e il relativo curriculum. L’esercizio da parte della Sogei di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.

Nell’ipotesi di cui ai due precedenti paragrafi, la Sogei si riserva la facoltà di valutare l’idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine di **10 (dieci) giorni lavorativi** dal ricevimento del relativo curriculum.

Ove la Sogei ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell’attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione all’Impresa, la quale si impegna a procedere ad una nuova proposta entro il

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la manutenzione delle licenze SABA di Sogei e l’erogazione del relativo servizio di supporto sistemistico (ID 1457)

Capitolato tecnico

Classificazione: Consip Public



termine di **5 (cinque) giorni lavorativi** dalla predetta comunicazione.

In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto, da parte della Sogei del curriculum presentato o di decorrenza del termine di 10 giorni, l'Impresa si obbliga a mettere a disposizione la risorsa entro **5 (cinque) giorni lavorativi** dalla comunicazione di assenso o dalla decorrenza del predetto termine o nel diverso termine indicato dalla Sogei, pena le penali di cui al Contratto.

Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Sogei, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Sogei, nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi, di effettuare una ritenuta sulla cauzione di cui al Contratto generale d'importo pari all'1% (uno per cento) della stessa. L'Impresa prende atto che la Sogei, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato nel presente capitolato tecnico.



6 VERIFICA DI CONFORMITA'

Tutte le prestazioni oggetto del contratto saranno sottoposte a verifica di conformità, secondo le modalità indicate nello Schema di contratto condizioni speciali (Allegato 3 al Disciplinare di gara).

Le verifiche di conformità in corso di esecuzione del contratto per i servizi di cui al precedente paragrafo 3, verranno ripetute con cadenza trimestrale. In particolare, la Sogei avvierà la verifica di conformità sui servizi di cui al paragrafo 3 lett. a) e b) entro 20 giorni dalla consegna dell'“Elenco degli interventi” di cui al precedente paragrafo 5.1 e sui servizi di cui al paragrafo 3 lett. c) entro 20 giorni dalla consegna dell'ultimo “Resoconto di consulenza” del trimestre di cui al precedente paragrafo 5.2.

L'Impresa è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

E' facoltà dell'Impresa intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. Nel caso l'Impresa partecipi alla verifica di conformità, essa è tenuta a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno sottoscritti dai verificatori (verbali, certificati, ecc.).

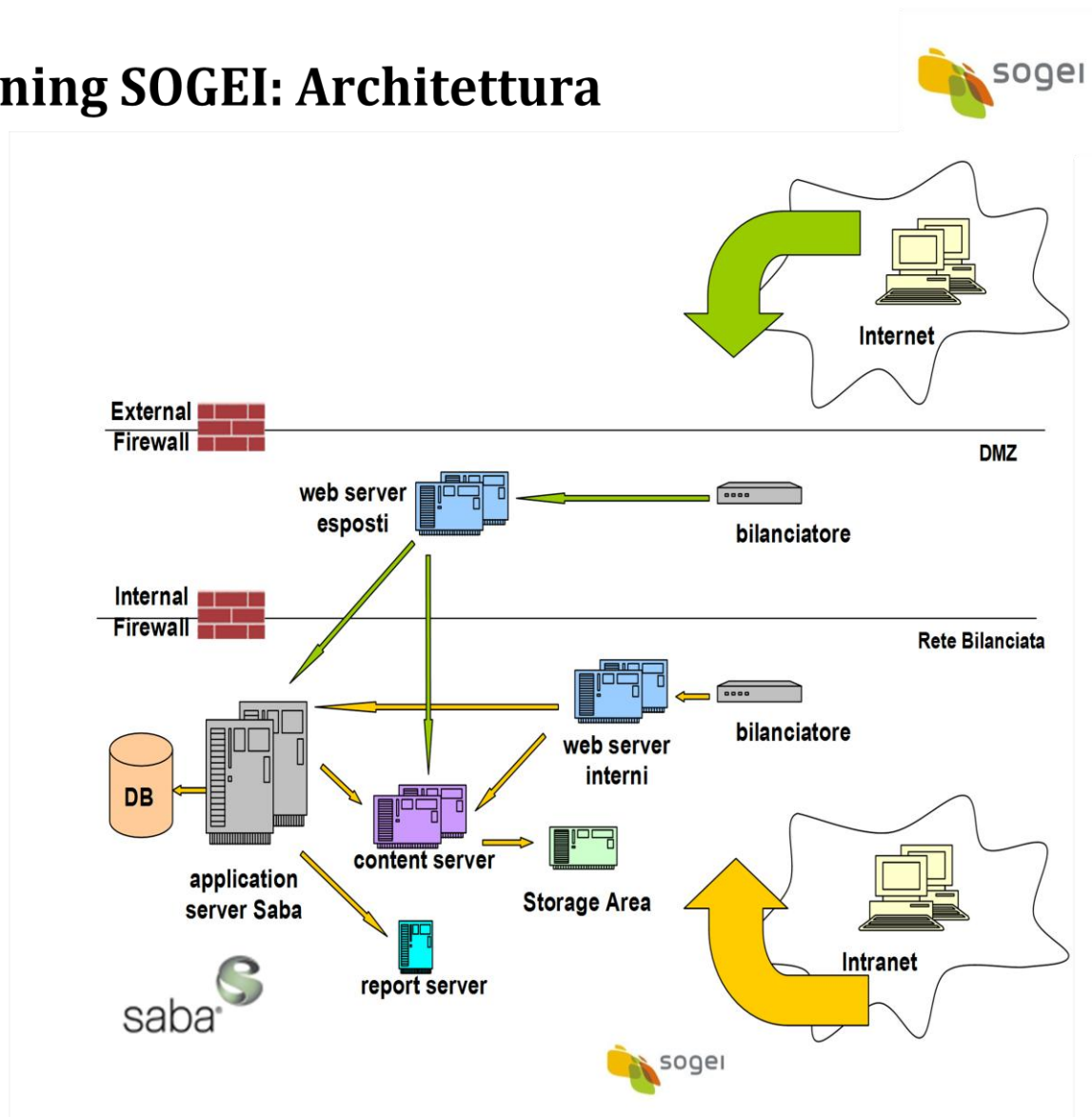
Solo in caso di esito positivo delle verifiche di conformità l'Impresa potrà procedere alla fatturazione dei servizi erogati, secondo le modalità di cui allo Schema di contratto speciale (Allegato 3).

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui al contratto, l'Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione delle carenze riscontrate. Dopo la comunicazione, da parte dell'Impresa, dell'avvenuta eliminazione delle carenze riscontrate durante l'erogazione dei servizi, la Sogei procederà a una nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità precedentemente descritte.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica di conformità, la Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire in tutto o in parte l'erogazione dei servizi a terzi in danno dell'Impresa e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.



E-Learning SOGEI: Architettura



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la manutenzione delle licenze SABA di Sogei e l'erogazione del relativo servizio di supporto sistemistico (ID 1457)

Capitolato tecnico

Classificazione: Consip Public