



Consip S.p.A.

“Acquisizione del servizio di manutenzione del sistema GigaVue di SOGEI”

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SISTEMA GIGAVUE DI SOGEI



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Contesto Tecnologico di riferimento	3
2	OGGETTO DEL SERVIZIO	4
3	GESTIONE DELLA FORNITURA	5
3.1	Responsabile della Fornitura	5
3.2	Modalità di comunicazione	5
3.3	Adempimenti per la Sicurezza	5
3.4	Livelli di servizio.....	5
3.5	Luogo di svolgimento	6
3.6	Lingua	6
3.7	Riservatezza	6
3.8	Verifica di conformità.....	7
3.9	Modalità di fatturazione.....	7
4	PENALI	8



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;
- 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 delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

1.2 CONTESTO TECNOLOGICO DI RIFERIMENTO

L'erogazione dei servizi per l'Amministrazione Finanziaria SOGEI ha necessità di monitorare costantemente lo stato di funzionamento della “rete dati”, per conoscere non soltanto la disponibilità del servizio ma anche lo stato qualitativo del servizio stesso.

Per monitorare lo stato qualitativo del servizio di rete, nel corso degli ultimi anni si è perfezionata l'acquisizione di un sistema di Realtime monitoring & troubleshooting, che utilizza un sistema GIGAVUE 421 per l'acquisizione dei flussi di rete.

Successivamente i dati rilevati vengono messi a disposizione dell'Amministrazione e delle strutture interne Sogei e utilizzati per report e per analisi su problematiche di rete.



2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina il rinnovo del servizio di manutenzione del prodotto Gigamon GIGAVUE come di seguito descritto, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni richieste così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dalle Condizioni Contrattuali e dalle Condizioni Particolari.

Nella tabella seguente viene riportato il prodotto oggetto del servizio di manutenzione:

N.	Modello / Serie	Funzione	Servizio richiesto
1	GIGAVUE 421 (Seriale 10278)	Data capture	Premium 24x7 hardware and software maintenance.

La manutenzione dei prodotti indicati in tabella risulta scaduta in data 31/12/2016.

La società dovrà garantire per i prodotti indicati nella tabella sopra riportata, il servizio di manutenzione, supporto hw/sw e aggiornamento sw/fw, per un periodo pari a 24 (ventiquattro) mesi a partire dalla data di stipula.

Sarà prevista quindi, una fee di riattivazione della manutenzione da quotare a parte.

La fornitura delle nuove versioni o “update” dei prodotti software dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni dalla data della loro immissione sul mercato italiano.

Il servizio di manutenzione dovrà inoltre comprendere l'accesso alla documentazione tecnica (“Knowledge base”) disponibile sul sito di supporto del fornitore o del produttore.



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, contestualmente alla presentazione della documentazione, 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 LIVELLI DI SERVIZIO

1. Servizio di Manutenzione Hardware

- Il fornitore aprirà un “gold level support” direttamente con il vendor e dovrà essere fornita un'utenza autorizzata per l'accesso diretto sul web server di Gigamon;



- 24 x 7 Accesso al sito Web, Assistenza Telefonica e Email;
- manutenzione HW con il seguente SLA: il servizio dovrà essere erogato 8 ore al giorno, 5 giorni la settimana next bussines day (NBD);
- presa in carico del malfunzionamento entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla chiamata;
- risoluzione del malfunzionamento entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla presa in carico;

2. Servizio di aggiornamento Software/Firmware

- Supporto aggiornamento firmware appliance, che include maintenance releases and major upgrades, da mettere a disposizione entro 30gg dall'uscita;
- presa in carico del malfunzionamento entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla chiamata;
- risoluzione del malfunzionamento entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla presa in carico.

La chiusura di ogni segnalazione di malfunzionamento, sia hw che Sw, sarà dettagliata da un “rapporto di fine intervento”.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai 3 (tre) giorni lavorativi, la Società dovrà entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

3.5 LUOGO DI SVOLGIMENTO

Il servizio dovrà essere svolto presso la sede Sogei in Via Mario Carucci 99, Roma.

3.6 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione saranno in lingua italiana.

3.7 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 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.

Capitolato tecnico



3.8 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.

3.9 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Relativamente al servizio di manutenzione di 24 (ventiquattro) mesi, 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

Per la fatturazione della riattivazione del servizio, il fornitore, a seguito della positiva verifica di conformità, potrà ricomprendere il relativo corrispettivo nella prima fattura trimestrale posticipata.



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 3.4, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla presa in carico della segnalazione di malfunzionamento hw o sw, di cui al paragrafo 3.4, 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 hw o sw, di cui al paragrafo 3.4, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso in cui la risoluzione del malfunzionamento richieda un periodo di ripristino superiore ai 3 (tre) giorni lavorativi, di cui al paragrafo 3.4, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai tempi concordati con Sogei per il ripristino;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 3.8, 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.