



Consip S.p.A.

“Fornitura di licenze dei software Adobe nell’ambito di un Accordo ETLA”

CAPITOLATO TECNICO

FORNITURA DI LICENZE DEI SOFTWARE ADOBE NELL’AMBITO DI UN ACCORDO ETLA



INDICE

1. DEFINIZIONI	3
2. OGGETTO DELLA FORNITURA	4
2.1 Licenze d’uso	4
2.2 Servizi di manutenzione, Upgrade e Supporto.....	5
3. GESTIONE DELLA FORNITURA.....	6
3.1 Responsabile della Fornitura.....	6
3.2 Modalità di comunicazione	6
3.3 Consegna.....	6
3.4 Verifica di conformità.....	7
3.5 Fatturazione	8
4. LIVELLI DI SERVIZIO	9
4.1 Adempimenti per la sicurezza	10
4.2 Riservatezza	11
5. PENALI.....	12



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 il Servizio;
- **CONSIP:** la Società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra SOGEI e l’impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **ETLA:** Enterprise Term License Agreement - denominazione del modello contrattuale triennale per licenze d’uso dei prodotti Adobe. L’Accordo consta di 2 documenti: il documento **“ETLA General Terms”** ed il documento **“ETLA Sales Order”**;
- **ETLA General Terms:** documento componente l’Accordo ETLA, contenente le condizioni generali dell’Accordo stesso ed i termini specifici applicabili alle licenze dei prodotti. La versione del documento cui si fa riferimento nell’ambito del presente Capitolato è la “2017v1”, come reperibile alla URL:
http://www.adobe.com/content/dam/acom/uk/legal/pdfs/GeneralTerms_UK_2017v1.pdf
- **ETLA Sales Order:** documento componente l’Accordo ETLA, contenente i riferimenti quantitativi di massima relativi all’Accordo;
- **Malfunzionamento:** l’evento che si manifesta con il non perfetto o mancato funzionamento del software;
- **Partner Adobe:** i rivenditori o distributori dei prodotti e dei servizi Adobe autorizzati a gestire Ordini nell’ambito di un Accordo ETLA;
- **Società:** la Società aggiudicataria del servizio;
- **SOGEI:** la Società Generale di Informatica S.p.A., Beneficiaria e Committente;
- **Responsabile della fornitura:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.



2. OGGETTO DELLA FORNITURA

La procedura riguarda l'acquisizione, in modalità *subscription*, nell'ambito di un **Enterprise Term Licensing Agreement (ETLA)**, di "licenze d'uso" e relativi servizi di manutenzione, upgrade e supporto di prodotti della società Adobe Systems Incorporated.

Prima della stipula del contratto con la Società, Sogei sottoscriverà con **Adobe Systems Software Ireland Limited** un Accordo ETLA, articolato in:

- **ETLA General Terms**, contenente le condizioni generali dell'Accordo stesso ed i termini specifici applicabili alle licenze dei prodotti. La versione del documento che verrà sottoscritta è la "2017v1", come reperibile alla URL:

http://www.adobe.com/content/dam/acom/uk/legal/pdfs/GeneralTerms_UK_2017v1.pdf

ETLA Sales Order, contenente le condizioni specifiche dell'ordinativo ed i riferimenti quantitativi di massima relativi all'Accordo, quantitativi coincidenti con quanto riscontrabile nella successiva Tabella 1.

La durata dell'Accordo ETLA *General Terms* è determinata in **36 mesi** dalla sottoscrizione dello stesso, la durata delle licenze d'uso acquisite a mezzo dell'ETLA **Sales Order** è determinata in **36 mesi** a partire dalla data di esito positivo della verifica di conformità

2.1 LICENZE D'USO

I prodotti Adobe, ed i relativi quantitativi, dei quali la Società dovrà fornire le licenze d'uso in modalità *subscription* nell'ambito del sopra menzionato Accordo ETLA sono riportati nella successiva Tabella 1.

Tabella 1 - Subscription oggetto di fornitura

Prodotto	n° licenze							Totale
	Agenzia Dogane	Agenzia Entrate	Agenzia Demanio	Dip. Finanze	Equitalia	Equitalia giustizia	Sogei	
Acrobat Pro	110	40	25	145	20	1	40	381
Dreamweaver				3			1	4
Photoshop	11			3				14
Creative CC (Windows)							7	7
Creative CC (MAC Apple)							3	3
Totale	121	40	25	151	20	1	51	



Tutte le subscription richieste avranno una durata di 36 mesi.

2.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE, UPGRADE E SUPPORTO

I servizi di manutenzione, upgrade e supporto sono inclusi nella sottoscrizione.

La Società, anche utilizzando i servizi e le infrastrutture rese disponibili dal produttore, erogherà i seguenti servizi:

- **assistenza telefonica e supporto tecnico online:** il servizio sarà fornito a 10 (dieci) soggetti, nominalmente individuati da Sogei, 24x7x365 in lingua inglese. Il servizio in lingua italiana sarà fornito dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, escluse le festività nazionali;
- **accesso remoto:** sarà possibile richiedere servizi di supporto erogati da Adobe attraverso l’accesso remoto ai computer dai quali dipendono gli applicativi interessati. Tale servizio verrà erogato solo a seguito di esplicita richiesta di Sogei;
- **appuntamenti telefonici con esperti dei prodotti:** dopo averne verificato l’esistenza per lo specifico prodotto di interesse, i soggetti individuati da Sogei potranno richiedere appuntamenti telefonici della durata massima di 30 minuti, in lingua inglese, con esperti con i quali approfondire aspetti relativi ai *workflow* ed alle *best practice*;
- **update e upgrade:** il produttore provvederà a fornire tutti gli update (correzioni del codice, *bug fix*, modifiche minori e miglioramenti del prodotto effettuati per allinearli con la documentazione pubblicata) e gli upgrade (rilascio di una nuova versione del prodotto o consolidamento di una modifica o di un miglioramento diffusamente disponibile) contestualmente al momento del rilascio al pubblico.



3. GESTIONE DELLA FORNITURA

La Società dovrà garantire i servizi nel seguito descritti per l'intero periodo di durata contrattuale.

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 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 CONSEGNA

Il Fornitore dovrà rendere disponibili le licenze **entro 15 (quindici) giorni solari** dalla sottoscrizione del contratto.

Almeno 10 (dieci) giorni prima della prevista consegna, il Fornitore dovrà comunicare a Sogei gli elenchi dettagliati degli elementi in fornitura, al fine di poterne predisporre la ricezione, nonché verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti.

La consegna deve essere accompagnata da apposita documentazione secondo quanto previsto sia dalla normativa vigente, in materia civile e fiscale, sia dalle disposizioni che



regolamentano la fornitura di beni per appalti pubblici.

In particolare dovranno essere forniti i dati di registrazione e scadenza di tutte le licenze software elencate nella presente specifica.

Le informazioni dovranno essere inviate in formato elettronico all’indirizzo email asset_sw@sogei.it e dovranno contenere al minimo i seguenti dati: Produttore, Nome licenza, Unità di misura, Quantità, Prezzo unitario, Versione e Sistema Operativo

Sempre all’indirizzo asset_sw@sogei.it dovranno essere inviati il link da cui scaricare la licenza d’uso, o, in alternativa, la chiave di accesso che consente di scaricare la licenza dal portale del fornitore o la licenza stessa. La casella di posta asset_sw@sogei.it dovrà essere inoltre utilizzata per segnalare la disponibilità delle nuove versioni dei prodotti.

I prodotti dovranno essere consegnati unitamente alla relativa manualistica d’uso e su di essi sarà effettuata una Verifica di conformità.

3.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La Verifica di Conformità sarà effettuata dalla Sogei **entro il termine di 30 (trenta) giorni solari** decorrenti dalla data di disponibilità delle licenze e verrà ripetuta **entro 10 (dieci) giorni successivi all’inizio del secondo e del terzo anno di contratto.**

La Verifica di Conformità si intende positivamente superata solo in caso in cui i prodotti siano congruenti con la documentazione fornita e conformi a quanto richiesto, nonché, 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.

Da ogni singola Verifica di Conformità positiva, verrà redatto apposito “Verbale di Verifica di Conformità” la data del verbale verrà considerata quale “Data di Accettazione della Fornitura”.

Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

Nel caso di esito negativo della Verifica di Conformità, la Società dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso da Sogei in sede di verbale di Verifica di Conformità. In tale ipotesi la Verifica di Conformità verrà ripetuta. Nell’ipotesi in cui anche la seconda Verifica di Conformità dia esito negativo, Sogei avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.



3.5 FATTURAZIONE

In deroga a quanto previsto all’art. 15 dello schema di contratto, la fatturazione dovrà avvenire secondo le modalità seguenti:

- Un terzo del totale del corrispettivo potrà essere fatturato successivamente all’esito positivo della verifica di conformità relativa al primo anno così come disciplinato al paragrafo precedente;
- Un terzo del totale del corrispettivo potrà essere fatturato successivamente all’esito positivo della verifica di conformità relativa al secondo anno così come disciplinato al paragrafo precedente;
- Un terzo del totale del corrispettivo potrà essere fatturato successivamente all’esito positivo della verifica di conformità relativa al terzo anno così come disciplinato al paragrafo precedente.



4. LIVELLI DI SERVIZIO

La Società dovrà mettere a disposizione una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di manutenzione per tutta la durata del contratto.

La struttura di assistenza tecnica dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica rilevata;
- notificare a Sogei l’apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- comunicare l’esito della prima diagnosi a Sogei indicando i tempi di ripristino ipotizzati;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- sollecitare l’esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale Sogei l’effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a Sogei la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

I tempi di risposta attesi saranno graduati, in base alla gravità del Malfunzionamento, sulla scala di priorità riportata nella Tabella 2 che segue:

Tabella 2 - Tempi target di risposta

Priorità	Descrizione	Tempo target di risposta
Livello 1 - Critico	<p>Il malfunzionamento comporta un’interruzione estremamente seria ad un sistema in produzione.</p> <p>Task che dovrebbero essere eseguiti immediatamente non possono essere eseguiti a causa di un crash completo al sistema in produzione o di interruzioni nelle funzioni principali di un sistema in produzione.</p> <p>Il malfunzionamento comporta la compromissione</p>	30 minuti



Priorità	Descrizione	Tempo target di risposta
	dell'integrità dei dati che potrebbe comportare perdite finanziarie. Il malfunzionamento interessa o potrebbe interessare l'intera comunità degli utenti.	
Livello 2 - Urgente	Il malfunzionamento comporta un'interruzione seria alle normali operazioni e potrebbe impattare negativamente un'installazione aziendale o scadenze urgenti in un sistema in produzione. La gestione dei dati continua ma in modalità ridotta e l'integrità dei dati stessi potrebbe essere a rischio, con la conseguente seria interruzione di processi critici. Il malfunzionamento ostacola il rilascio di un'installazione aziendale di un sistema in pre-produzione.	1 ora
Livello 3 - Importante	Il malfunzionamento provoca interruzioni nelle normali operazioni o lievi diminuzioni delle prestazioni. Il malfunzionamento è attribuito ad un comportamento errato del prodotto.	4 ore
Livello 4 - Minore	Il malfunzionamento comporta interruzioni minime o nessuna interruzione alle normali operazioni, con nessun impatto sul business. Il malfunzionamento è tipicamente riconducibile a questioni di installazione e configurazione.	1 giorno lavorativo

4.1 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.

4.2 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.



5. PENALI

Sogei applicherà le seguenti penali:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di consegna di cui al paragrafo 3.3, si applicherà alla Società 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 3.4, si applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell’importo totale del contratto, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e la data di positiva verifica;
- in caso di ritardo nella presa in carico del Malfunzionamento di Livello 1, di cui alla Tabella 2 al capitolo 4, si applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell’importo totale del contratto per ogni 30 (trenta) minuti successivi al Tempo target di risposta;
- in caso di ritardo nella presa in carico del Malfunzionamento di Livello 2 e di Livello 3, di cui alla Tabella 2 al capitolo 4, si applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell’importo totale del contratto per ogni ora successiva al Tempo target di risposta;
- in caso di ritardo nella presa in carico del Malfunzionamento di Livello 4, di cui alla Tabella 2 al capitolo 4, si applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell’importo totale del contratto per ogni giorno lavorativo successivo al Tempo target di risposta.