



*Consip S.p.A.*

**“Servizio di manutenzione delle licenze software Vtamprint z/OS”**

***CAPITOLATO TECNICO***

***SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE LICENZE SOFTWARE VTAMPRINT Z/OS***



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	DEFINIZIONI.....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>4</b>
2.1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE PREDITTIVA E CORRETTIVA.....	4
<b>3</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>6</b>
3.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA .....	6
3.2	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE .....	6
3.3	LUOGO DI SVOLGIMENTO .....	6
<b>4</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITÀ .....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO .....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA .....</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>DIVIETO DI SUBAPPALTO .....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>8</b>



## **1 PREMESSA**

Sogei ha richiesto la continuità del servizio di manutenzione delle licenze software Vtamprint z/OS, utilizzate negli ambienti Mainframe Equitalia Servizi, al fine di evitare eventuali interruzioni che potrebbero comportare l'impossibilità di rimuovere malfunzionamenti tali da compromettere l'erogazione dei servizi previsti.

### **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 della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente capitolato;
- **SOGEI:** la Società Generale di Informatica S.p.A, committente e beneficiaria della fornitura;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Fornitura:** il complesso delle attività oggetto del presente capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria della fornitura;
- **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.



## 2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il servizio richiesto nel presente capitolato ha per oggetto la manutenzione delle licenze software Vtamprint z/OS per il triennio 2018-2020.

Il contratto di manutenzione dovrà avere decorrenza dal 1 Gennaio 2018, in continuità con il presente contratto che scadrà il 31/12/2017, per una durata pari a 36 (trentasei) mesi.

L'offerta dovrà riportare, per quanto riguarda le componenti software, le seguenti informazioni:

- Produttore;
- Nome licenza;
- Unità di misura prezzo;
- Quantità;
- Prezzo unitario;
- Versione;
- Sistema Operativo.

Le licenze dei prodotti Vtamprint z/OS sono di tipo permanente e il loro uso rimarrà invariato.

### 2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE PREDITTIVA E CORRETTIVA

La Società dovrà erogare i servizi di manutenzione sia di tipo “predittivo”, consistente nell’invio preventivo delle patch o delle migliorie relative ai prodotti, sia di tipo “correttivo”, finalizzata alla correzione di eventuali malfunzionamenti riscontrati sia negli ambienti di collaudo che di esercizio.

Il servizio di manutenzione predittiva, che ha la finalità di prevenzione di eventuali malfunzionamenti mediante l’invio delle migliorie dei prodotti e della relativa documentazione, comprende, in particolare:

- Invio, installazione e collaudo delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione;
- Invio, installazione e collaudo delle riparazioni e degli aggiornamenti che l’Impresa mette a disposizione dei propri clienti;
- Consegna, installazione e collaudo di ogni nuovo update dei prodotti; peraltro, Sogei avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei prodotti;
- Supporto “in presenza” per la corretta configurazione del software in corso di aggiornamento.



Il servizio di manutenzione correttiva ha la finalità di garantire il perfetto e puntuale funzionamento del software, coerentemente con la documentazione tecnica e manualistica d'uso.

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

Ricevuta la comunicazione di cui sopra, l'Impresa 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.

Ai fini della valutazione dei livelli si intende:

- 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.

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 di Sogei in forma remota, attraverso il collegamento in VPN. Permane tuttavia la necessità, al prolungarsi del malfunzionamento, dell'intervento diretto “in presenza” presso le sedi Sogei.

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 dell'Impresa 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 Sogei.

Lo scambio di tali comunicazioni potrà avvenire in posta elettronica.

### **3 GESTIONE DELLA FORNITURA**

#### **3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA**

La Società dovrà comunicare a Consip, trasmettendolo 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, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna delle nuove release, degli aggiornamenti dei prodotti software e della relativa documentazione.

#### **3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società si impegna a comunicare a 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”.

#### **3.3 LUOGO DI SVOLGIMENTO**

Le attività oggetto del presente contratto dovranno essere eseguite presso la sede Sogei sita in Roma, via Mario Carucci 99 – o altra diversa sede di Sogei - indicata dal Direttore dell'esecuzione.

Il servizio di manutenzione sarà prestato dall'Impresa dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00, il sabato sarà invece fornita assistenza solo telefonica.



Inoltre, la Società prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici della Sogei continueranno ad essere utilizzati, per la loro destinazione istituzionale, dal personale della Sogei medesima e/o di terzi autorizzati.

La Società si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni, senza alcun onere aggiuntivo, salvaguardando le esigenze della Sogei, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto, e a procedere, eventualmente, alla riduzione in pristino dei locali.

La Società aggiudicataria dovrà comunicare alla Sogei, prima della data di stipula del contratto, l'ubicazione delle proprie sedi.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività al di fuori delle sedi della Società aggiudicataria sono comunque a carico della Società stessa.

#### **4 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

La verifica di conformità verrà eseguita una con periodicità trimestrale con riferimento alle attività oggetto del contratto svolte nel trimestre di riferimento.

La verifica di conformità verrà eseguita direttamente dal Responsabile della Fornitura Sogei in contraddittorio con il Fornitore.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte e secondo la documentazione tecnica e d'uso fornita dall'Impresa.

In ogni caso, in corrispondenza dei periodi di fatturazione, al fine di consentire il rilascio della VdC alla Committente, l'impresa si impegna a produrre un report di sintesi che riporta il dettaglio dei malfunzionamenti segnalati dalla Sogei e dei relativi tempi di ripristino, anche ai fini degli SLA (service level agreement) nel periodo di riferimento.

Solo a seguito della positiva verifica di conformità verrà emesso il relativo verbale.

#### **5 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla Sogei previa presentazione di apposita fattura, che dovrà essere emessa successivamente al verbale di positiva verifica di conformità, in coerenza con quanto previsto nello Schema di contratto.

In particolare, per il servizio di manutenzione, si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a canone, come disciplinata dall'art. 15 comma 3 dello Schema di contratto e di seguito riportata:

*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,*



*successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.*

## **6 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA**

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per 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, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

## **7 DIVIETO DI SUBAPPALTO**

La Società non potrà affidare ad altre imprese il Servizio, o parte delle sue attività, oggetto del presente capitolato tecnico.

## **8 PENALI**

Sogei si riserva di applicare una penale pari allo 0,03‰ = (zerovirgolatrepermille) dell'intero importo contrattuale per ogni inadempimento ricadente in uno dei seguenti casi:

- Presenza di virus o altro codice dannoso nei prodotti consegnati dall'Impresa;
- Immissione nella rete interna di Sogei di un virus o altro codice dannoso derivante dall'utilizzo delle stazioni di lavoro messe a disposizione dall'Impresa, non dotate di software aggiornato relativamente all'antivirus e alle patch di sicurezza per i software di base ed applicativi presenti nelle predette stazioni.

Sogei applicherà inoltre le penali secondo i seguenti casi:

- Per ogni giorno solare di ritardo nella eliminazione delle anomalie riscontrate si applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,01‰ = (zerovirgolaunopermille) dell'importo contrattuale;
- Per ogni ora lavorativa di ritardo nella “presa in carico”, si applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,01‰ = (zerovirgolaunopermille) dell'importo contrattuale.

Ferma restando l'applicazione delle penali previste precedentemente, la Sogei si riserva di richiedere il maggior danno, sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 cod. civ., nonché la risoluzione del presente contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.

L'Impresa si impegna espressamente a rifondere alla Sogei l'ammontare di eventuali oneri che Sogei dovesse applicare, anche per causali diverse da quelle di cui al presente articolo, a seguito di fatti che siano ascrivibili a responsabilità della Impresa stessa.





Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte all'Impresa raggiunga la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale, la Sogei ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il presente contratto oltre il risarcimento di tutti i danni.