



Consip S.p.A.

“Rinnovo della manutenzione delle licenze d’uso Sw CA Clarity PPM per il DT”

CAPITOLATO TECNICO

RINNOVO DELLA MANUTENZIONE DELLE LICENZE D’USO SW CA CLARITY PPM PER IL DT



INDICE

1	DEFINIZIONI	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	4
2.1	Contesto di riferimento	4
2.2	Dettaglio della fornitura	4
2.3	Servizi complementari alla fornitura.....	4-5
2.4	Durata del servizio	5
3	EROGAZIONE DELLA FORNITURA	6
3.1	Responsabile delle attività contrattuali	6
3.2	Modalità di comunicazione	6
4	LIVELLI DI SERVIZIO	7-8
5	PENALI.....	9



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 la fornitura;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l’interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria della fornitura;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

2.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nel corso degli ultimi anni, il Dipartimento del Tesoro si è dotato di alcuni strumenti applicativi per la pianificazione economica , la gestione ed il monitoraggio dei progetti IT.

L'applicazione DT "Gestione e monitoraggio Progetti" utilizza al suo interno la suite di prodotti CA Clarity Project and Portfolio Management (PPM).

Oggetto dell'iniziativa è dare continuità alle componenti software attualmente in uso presso il Dipartimento del Tesoro , garantendo la manutenzione delle licenze d'uso della suite CA Clarity PPM.

2.2 DETTAGLIO DELLA FORNITURA

Le licenze oggetto dell'iniziativa appartengono alla suite CA Clarity PPM e sono le seguenti:

ID	PRODOTTO	QTA	DURATA
PPMCCL990	CA Clarity™ PM Core License	1	24 MESI
PPMMGU990	CA Clarity PPM Full Function User	60	24 MESI
PPMVOU990	CA Clarity PPM VIEW ONLY USER	1	24 MESI

2.3 SERVIZI COMPLEMENTARI ALLA FORNITURA

In conformità con i servizi di supporto forniti ai sensi del documento Policy e termini del supporto CA, disponibile all'indirizzo <http://support.ca.com>, la Società dovrà inoltre fornire i servizi di supporto seguenti:

- supporto 24x7x365 per le problematiche di livello 1;
- supporto durante il normale orario lavorativo per gli incidenti di livello 2-4;
- accesso diretto al supporto CA e capacità di aprire e gestire incidenti di supporto tramite CA Support Online o telefonicamente;
- supporto 24x7x365 self-service basato sul Web via CA Support Online V3 EMA Maintenance SPD_CA Support Distributed_ITA_20111001;
- supporto di base per l'installazione;



- supporto operativo e multi-piattaforma;
- supporto per interoperabilità;
- fix, service pack e aggiornamenti della documentazione;
- aggiornamenti delle release;
- aggiornamenti delle versioni;
- notifiche proattive delle fix;
- diagnostica tramite console remota;
- numero illimitato di incidenti/problemi;
- newsletter tecnica e accesso alle community di utenti globali e ai gruppi di utenti locali;
- fino a due (2) contatti nominativamente individuati autorizzati per ogni prodotto CA in licenza, che fungeranno da collegamento con il supporto CA. È necessario che i contatti specificamente individuati del cliente siano amministratori del prodotto CA, con certificazione CA standard, e/o utenti con ampia esperienza e conoscenza del prodotto o dei prodotti CA, in grado di eseguire l'implementazione, il *debug* e la riproduzione degli errori del prodotto.

2.4 DURATA DEL SERVIZIO

La durata del contratto di manutenzione è di 24 mesi a partire dalla data di stipula del contratto.

Inoltre la Società dovrà garantire la fornitura di tutti gli aggiornamenti relativi ai prodotti oggetto della fornitura rilasciati dal produttore.



3 EROGAZIONE DELLA FORNITURA

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

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione del servizio.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società aggiudicataria dovrà comunicare alla SOGEI, entro 2 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il nominativo e i riferimenti del proprio Responsabile della Fornitura.

Il Responsabile della Società aggiudicataria sarà l'interlocutore unico della SOGEI per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, sia in formato cartaceo che elettronico, tra il responsabile SOGEI e quello della Società aggiudicataria.

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società aggiudicataria si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono e/o un sito Web al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa alla fornitura. Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società aggiudicataria dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a SOGEI eventuali modifiche.



4 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società, a seguito della segnalazione del malfunzionamento, effettuata da SOGEI per mezzo dei canali di cui al paragrafo 3.2 ed annotata in apposito registro, è tenuta ad attivarsi, attraverso 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.

I livelli di servizio per la presa in carico e la risoluzione dei malfunzionamenti sono definiti come conseguenza della gravità degli stessi; la scala di misurazione adottata è la seguente:

- Livello 1: indica una condizione in cui il sistema viene segnalato come “non funzionante” o un prodotto o la non-operatività di un prodotto hanno un impatto sull’ambiente di produzione tale per cui (i) un server di produzione o un altro sistema critico non è più in grado di funzionare; (ii) una parte sostanziale dei dati critici è esposto a rischio significativo di perdita o corruzione, (iii) si verifica una sostanziale perdita del servizio, (iv) si verifica una significativa interruzione delle operazioni; (v) si verifica un incidente nell’ambito del quale il prodotto pacchettizzato provoca un decadimento catastrofico della rete o del sistema o che compromette l’integrità complessiva del sistema o dei dati nel momento in cui il prodotto pacchettizzato viene installato o mentre è operativo (ad esempio un “*system crash*” o una perdita di sicurezza del sistema) ed impatta significativamente sulle operazioni in corso sul sistema di produzione in ciascuna delle situazioni da (i) a (v).
- Livello 2: indica una condizione in cui si verifica un impatto elevato sulle condizioni operative potenzialmente in grado di danneggiare l’ambiente di produzione. Il prodotto pacchettizzato è in grado di operare ma in maniera fortemente limitata.
- Livello 3: indica una condizione in cui si verifica un impatto limitato sulle condizioni operative ed in cui la maggior parte delle funzionalità del prodotto pacchettizzato sono utilizzabili; alcune modifiche potrebbero comunque essere necessarie per consentire il pieno funzionamento del prodotto pacchettizzato.
- Livello 4: indica (i) problemi minori o questioni che non riguardano le funzionalità del prodotto pacchettizzato; (ii) errori nella documentazione che non hanno effetti significativi sulle operazioni; (iii) suggerimenti relativi a nuove funzionalità o al miglioramento del prodotto pacchettizzato.



I livelli di servizio definiti sono riassunti nella tabella che segue:

Tabella 1 - Livelli di servizio definiti

Indicatore	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4
Tempo di risposta	1 ora	4 ore	8 ore	12 ore
Risoluzione del malfunzionamento	Entro 1 (un) giorno lavorativo dalla segnalazione del malfunzionamento	Entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento	Da concordare con SOGEI	Da concordare con SOGEI

Le ore lavorative sono da intendersi dalle ore 08.00 alle ore 17.00, dal lunedì al venerdì, escluse le sole festività nazionali.

I giorni lavorativi si intendono dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 17.00, con esclusione delle festività.

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

Nell'ipotesi di cui al punto precedente, la Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento che assicuri l'esecuzione di prestazioni equivalenti e mantenere costantemente informata la SOGEI circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento.



5 PENALI

La Sogei, nel corso della esecuzione delle attività contrattuali, si riserva di applicare le penali nei seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine per la comunicazione di cui al precedente articolo 3.1, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell’importo totale del contratto;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla fornitura delle nuove release e degli aggiornamenti di cui al precedente SOGEI applicherà una penale pari allo 0,2% (zerovirgoladuepercento) dell’importo totale del contratto;
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione si verifichi un ritardo rispetto ai termini di risposta di cui alla Tabella 1 nel precedente articolo 4, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell’importo totale del contratto per ogni ora lavorativo di ritardo;
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione si verifichi un ritardo rispetto ai termini di ripristino di cui alla Tabella 1 nel precedente articolo 4, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell’importo totale del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo.

Qualora l’importo complessivo delle penali inflitte alla Società raggiunga una somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale si ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il contratto oltre il risarcimento di tutti i danni.