



CAPITOLATO TECNICO

***SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLA LICENZA SOFTWARE SPAZIO MFT/SICURO E UPGRADE
OPZIONALE DI LICENZA***



INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	DEFINIZIONI	3
2	OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO.....	4
2.1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE	4
2.2	SERVIZIO DI HELP DESK	5
3	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	7
3.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA	7
3.2	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	7
3.3	CONSEGNA.....	7
4	VERIFICA DI CONFORMITA'	8
5	FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO.....	8
6	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA.....	8
7	DIVIETO DI SUBAPPALTO	9
8	LIVELLI DI SERVIZIO	9
9	PENALI	10



1 PREMESSA

SPAZIO MFT/S è impiegato nell’ambiente mainframe zOS utilizzato presso Sogei per l’area RISCOSSIONI di Agenzia entrate-riscossioni, limitata a 215 MSU.

Il prodotto SPAZIO consente la gestione centralizzata del flusso dei dati tenendo sotto controllo i trasferimenti dei file che avvengono sia all’interno della rete aziendale sia su internet.

Il contratto attivo che prevede la manutenzione del suddetto prodotto andrà in scadenza il 27/12/2021.

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 E DURATA DEL SERVIZIO

Il Servizio richiesto nel presente capitolato riguarda:

- **Manutenzione di livello standard** del prodotto software Spazio Managed File Transfer/Sicuro Base con le seguenti caratteristiche:
 - Limite di utilizzo: 215 MSU;
 - Ambiente: Produzione;
 - Sistema Operativo: z/OS.
- **Upgrade OPZIONALE** - Riattivazione della Licenza del prodotto software Spazio Managed File Transfer/Sicuro per ulteriori 50 MSU, da utilizzare a consumo in base alle necessità, con le seguenti caratteristiche:
 - Limite di utilizzo: 50 MSU;
 - Ambiente: Produzione;
 - Sistema Operativo: z/OS.
- **Servizio di manutenzione relativo all'eventuale upgrade** di potenza fino a 50 MSU.

Il contratto di manutenzione di livello standard consente al Cliente l'accesso al Product Support Services attraverso il Customer Support Center e comprende la fornitura delle nuove release dei prodotti, la correzione degli eventuali malfunzionamenti riscontrati sui prodotti stessi e il supporto necessario all'analisi e all'identificazione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi.

Il servizio avrà una **durata triennale**, a partire **dal 28/12/2021 al 27/12/2024**.

Nei successivi paragrafi vengono dettagliate le caratteristiche tecniche del servizio e tutti i requisiti che devono essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta.

2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare i beni in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La Società si obbliga a fornire le nuove release e gli aggiornamenti relativi ai prodotti oggetto del presente capitolato entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla data della loro immissione sul mercato italiano, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 9.



La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all'analisi, identificazione ed eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che, ai fini del presente contratto, si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Ove non sia fornita una soluzione al malfunzionamento, la Società, previa comunicazione alla Sogei, dovrà provvedere, a completo suo carico, alla sostituzione dei beni stessi con altri aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali. Resta ferma l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 9.

Qualora per la risoluzione del malfunzionamento fosse necessario l'intervento della Società presso i locali ove sono installati i prodotti, tale accesso dovrà essere effettuato durante il normale orario di lavoro della Sogei e nel totale rispetto delle norme di sicurezza ed operative.

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.

2.2 SERVIZIO DI HELP DESK

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di manutenzione, al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti oggetto del servizio, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, effettuata da Sogei o da persone/imprese da essa delegate, la Società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore, effettuando l'intervento secondo i livelli di servizio dettagliati al paragrafo 9.

In particolare, il fornitore deve rendere disponibile un servizio di Help Desk, che tratterà ogni richiesta effettuata dal cliente durante tutto il suo ciclo di vita, organizzato sui seguenti 3 livelli:

- I Livello (Ricezione Chiamata): accetta le chiamate di segnalazione del malfunzionamento e monitora i livelli di servizio;
- II Livello (Supporto Tecnico): esegue la diagnosi del problema proponendo workaround, inviando le fix necessarie e coinvolgendo eventualmente il III livello per la risoluzione del problema;
- III Livello (Laboratorio): collabora con il II livello per la diagnosi e la risoluzione del problema.

Tramite l'Help Desk (Livello I, che deve essere disponibile in modalità 5x8, dalle 09.00 alle 18.00) deve essere garantito l'accesso al Product Support Services del fornitore tramite una delle seguenti modalità:

- Inviando una mail ad un indirizzo precedentemente comunicato al cliente;



- Telefonando a numeri dedicati, nazionali e/o internazionali;
- Compilando un form online.

Al fine di assicurare la ricezione delle richieste di assistenza anche negli orari di non attività dell’Help Desk il fornitore comunicherà, entro 5 giorni dalla data di stipula, un numero telefonico che assicuri la ricezione delle richieste di assistenza.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura ed a carico della Società, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

Il Primo Livello della struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione di disservizio relativa al malfunzionamento rilevato;
- notificare a Sogei l’apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- inserire nel sistema di Trouble Ticketing le informazioni necessarie all’identificazione e qualificazione del malfunzionamento, quali: l’identificativo del ticket, la data e l’orario di apertura del ticket, il nominativo della persona che effettua la segnalazione di disservizio e richiede l’apertura del ticket, la problematica riscontrata;
- notificare a Sogei l’apertura del ticket, riportando data e orario di accoglimento della segnalazione di disservizio;
- assegnare un livello di severità al problema;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale:
 - può essere fornita, se disponibile, una soluzione temporanea (workaround);
 - deve essere comunicato a Sogei l’esito della prima diagnosi, indicando una previsione dei tempi di ripristino ipotizzati;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curandone il monitoraggio;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- 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.

La registrazione delle segnalazioni dovrà avvenire attraverso un sistema di Trouble Ticketing in grado di tracciare le informazioni seguenti:

- identificativo del ticket;
- data e orario di apertura ticket;



- nominativo della persona che effettua la chiamata e richiede l’apertura del ticket;
- problematica riscontrata;
- tipologia del guasto segnalato, degrado, disservizio, ecc;
- diagnosi del problema;
- data e orario di comunicazione della prima diagnosi riscontrata;
- descrizione della soluzione;
- data e orario di chiusura ticket.

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 CONSEGNA



La Società, al momento della sottoscrizione del contratto di manutenzione, dovrà effettuare la consegna del Codice Contratto da utilizzare per l'accesso al servizio di Help Desk, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di stipula del Contratto.

4 VERIFICA DI CONFORMITA'

La verifica di conformità verrà eseguita una volta che siano state ultimate le attività di attivazione oggetto del contratto.

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.

Solo a seguito della positiva verifica di conformità verrà emesso il relativo verbale, la cui data, in caso di esito positivo, verrà considerata come data di accettazione.

5 FATTURAZIONE E MODALITA' 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.

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

La fatturazione dell'upgrade opzionale sarà invece una tantum all'ordine, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva.

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 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e / o dell'anomalia, che verrà segnalata da Sogei ed annotata in apposito registro, dovrà effettuare la presa in carico del malfunzionamento, comprensiva di un primo screening ed individuazione del problema evidenziato, entro il termine massimo di 1 (uno) giorno lavorativo, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 9.

Si precisa che i termini per la presa in carico decorrono dalla conferma automatica di ricezione della e-mail o dall'apertura del ticket telefonico. Il Fornitore dovrà in ogni caso comunicare alla Sogei l'avvenuta presa in carico, e l'esito del primo screening, a mezzo posta elettronica. Il Fornitore si impegna altresì a mantenere in perfetta efficienza il numero di telefono e l'indirizzo e-mail per mezzo dei quali sono gestite le comunicazioni con Sogei.

La Società garantisce che effettuerà la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia entro il termine massimo di 3 (tre) giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento stesso, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 9.

I giorni lavorativi vengono definiti in base a fasce orarie che vanno dalle ore 09.00 alle ore 18.00, nei giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle sole festività nazionali infrasettimanali.

Qualora, in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati siano necessari tempi superiori a quelli sopra indicati, le Parti concorderanno, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la correzione, provvedendo a riportare in un'apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile del servizio di cui al paragrafo 3.1 e dal Responsabile Sogei.

La Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti e comunque conformi ai requisiti tecnici garantiti e mantenere costantemente informata Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali quantificate nei termini descritti al paragrafo 9.



9 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo nella consegna delle nuove release e degli aggiornamenti dei prodotti rispetto a quanto stabilito al paragrafo 2.1, Sogei applicherà una penale pari a allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti rispetto ai livelli di servizio definiti al paragrafo 8, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo.

Nell'ipotesi che l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (diecipercento) dell'importo contrattuale complessivo, Sogei avrà il diritto di risolvere il contratto, totalmente o parzialmente, in danno alla Società aggiudicataria, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.