



Consip S.p.A.

" Servizio di assistenza e manutenzione delle licenze i-meeting room per Sogei"

CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLE LICENZE I-MEETING ROOM E SERVIZI PROFESSIONALI PER
SOGEI**



Consip S.p.A.

" Servizio di assistenza e manutenzione delle licenze i-meeting room per Sogei"

INDICE

1	OGGETTO DELLA FORNITURA	3
1.1	servizio di assistenza e manutenzione del sw i-meeting room, come da tabella che segue:...	3
1.2	Servizi Professionali	3
2	RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI.....	3
3	SERVIZIO DI MANUTENZIONE:.....	4
4	LIVELLI DI SERVIZIO	4
5	FATTURAZIONE E PAGAMENTO	5
6	PENALI	5



Consip S.p.A.

" Servizio di assistenza e manutenzione delle licenze i-meeting room per Sogei"

1 OGGETTO DELLA FORNITURA

1.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SW I-MEETING ROOM CdA, COME DA TABELLA CHE SEGUE:

Utilizzatore	Prodotto	DECORRENZA	DURATA
SOGEI	I-Meeting Room CdA	Dal 05/08/2021	36 mesi

La società dovrà garantire nuove release, correzioni, aggiornamenti e miglioramenti dei prodotti e la relativa documentazione.

1.2 SERVIZI PROFESSIONALI

Nell'arco di validità contrattuale, sono richiesti Servizi Professionali a consumo per la manutenzione evolutiva (adeguamenti software e interventi di rivisitazione dell'infrastruttura tecnologica). Le figure professionali previste per le richieste di personalizzazione ed integrazione della soluzione iMeetingRoom sono di seguito specificate:

Figura Professionale	Beneficiario	n. giorno/ uomo
<u>Programmatore esperto</u>	SOGEI	30
<u>Capo Progetto</u>	SOGEI	6

2 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare a SOGEI, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale Responsabile delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi eventualmente forniti da SOGEI.

Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione



Consip S.p.A.

" Servizio di assistenza e manutenzione delle licenze i-meeting room per Sogei"

e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE:

Il servizio di Assistenza mette a disposizione infrastrutture, servizi e risorse umane del Fornitore, in grado di supportare il cliente nella risoluzione di anomalie di funzionamento, malfunzionamento e/o ulteriori inconvenienti che riguardano il sistema iMeetingRoom.

Il servizio di assistenza include l'assistenza da remoto effettuata mediante collegamento ai sistemi del cliente dalla sede Dromedian.

Attività e Modalità di Assistenza Software Applicativo iMeetingRoom:

- Help Desk 1° e 2° Livello attraverso numero verde, fax, web ticket ed email dedicata, a Funzionari, Tecnici e Consiglieri.
- **Servizio Numero Verde 800 23.60.40 Attivo dal Lunedì al Venerdì 9:00-13:00 e 14:30-18:00**, festivi esclusi, salvo diversi accordi concordati tra le parti;
- Manutenzione ed Aggiornamenti Server, Sistema Operativo, Servizi e DB.
- Manutenzione ed Aggiornamenti patch sicurezza: Server, Sistema Operativo, Servizi e DB
- Sviluppo Evolutivo: Aggiornamenti ultime release iOS, Android, Server e App Mobile.
- Sviluppo Customizzazioni su richiesta: Server e App Mobile

4 LIVELLI DI SERVIZIO

Servizi professionali e manutenzione correttiva dovranno essere erogati nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00, con esclusione dei giorni festivi; salvo diversi accordi concordati tra le parti.

Durante tutto il periodo di assistenza per ciascun livello della classificazione identificata in Tabella 1 verranno garantite le seguenti tempistiche di risoluzione:

Si specifica:

LIVELLO	DESCRIZIONE
Bloccanti	che impediscono l'uso corretto del software;
Non bloccanti	che non impediscono l'uso del software, ma che si differenziano dall'atteso

Tab. 1 Livelli di gravità-criticità delle anomalie

Prodotto	Parametro	Tempi di intervento
Servizi professionali	Tempo di risposta dell'operatore e presa in carico della richiesta di supporto	Entro 2 ore dalla segnalazione



Consip S.p.A.		
<i>" Servizio di assistenza e manutenzione delle licenze i-meeting room per Sogei"</i>		
Manutenzione correttiva software non bloccante e bloccante	Tempo di presa in carico	Entro 1 ora dalla segnalazione
Manutenzione correttiva software non bloccante	Tempo di risoluzione	Entro 8 ore dalla presa in carico della segnalazione
Manutenzione correttiva software bloccante	Tempo di risoluzione	Entro 2 ore dalla presa in carico della segnalazione

5 FATTURAZIONE E PAGAMENTO

In deroga a quanto previsto all' Art. 15 "Fatturazione e modalità di pagamento", comma 3, dello Schema di Contratto: il fornitore, a seguito della positiva verifica di conformità, potrà ricomprendere il corrispettivo relativo al periodo dal 5 agosto 2021 alla data di stipula e Tale corrispettivo è da intendersi come **back fee**. Ai fini del pagamento del canone relativo al servizio di assistenza e manutenzione, il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva e pagamento a 60 gg dalla data di emissione di apposita fattura.

Per i servizi professionali si applica invece la disciplina prevista per la fornitura di servizi a consumo, come disciplinata nello Schema di Contratto, art. 15 comma 2 e di seguito riportata: "ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente alla approvazione da parte della Committente del "consuntivo attività", contenente il dettaglio delle prestazioni professionali erogate nel periodo di riferimento. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento".

6 PENALI

Sogei applicherà le penali, oltre a quanto previsto nel contratto, nei seguenti casi:

- per quanto riguarda la gestione dei malfunzionamenti, con riferimento ai livelli di servizio definiti nel paragrafo 4, per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto per ogni ora di ritardo;
- nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo massimo contrattuale, la Sogei avrà diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.