

Allegato 1 bis CAPITOLATO TECNICO parte II

**APPALTO SPECIFICO SU SDAPA ICT PER IL RINNOVO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DELLA
PIATTAFORMA MICRO FOCUS, ACQUISTO E UPGRADE DI LICENZE, SUPPORTO SPECIALISTICO PER
SOGEI - ID 2427**

1	PREMESSA.....	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA.....	5
2.1	COMPONENTI IN DOTAZIONE PRESSO L'AMMINISTRAZIONE E NUOVE ACQUISIZIONI.....	5
2.2	SUPPORTO MANUTENTIVO.....	13
2.3	RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE , NUOVE LICENZE, UPGRADE DI LICENZE	15
2.4	SERVIZI SPECIALISTICI.....	15
2.5	LUOGO DI SVOLGIMENTO.....	18
2.6	LINGUA.....	18
2.7	PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA	18
3	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	18
3.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	19
3.2	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	19
3.3	EROGAZIONE DELLA MANUTENZIONE SOFTWARE	19
3.4	EROGAZIONE DEL SERVIZIO SPECIALISTICO	22
3.5	CONSEGNA, E CONFIGURAZIONE	22
4	VERIFICA DI CONFORMITA'	23
4.1	VERIFICA DI CONFORMITA' SU MANUTENZIONE	23
4.2	VERIFICA DI CONFORMITA' SERVIZI SPECIALISTICI	24
4.3	VERIFICA DI CONFORMITA' ALTRI SERVIZI E LICENZE SOFTWARE	24

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti per l'erogazione dei rinnovi di manutenzione dei prodotti Micro Focus, nuove acquisizioni e Upgrade di Licenze (di cui quota parte opzionali) e i relativi servizi di supporto specialistico.

Sogei per conto dei Dipartimenti del MEF Economia e Finanze ha acquisito un parco applicativo costituito da prodotti software della piattaforma Microfocus.

In particolare, tali prodotti, risultano integrati all'interno di soluzioni per i servizi di competenze stipendiali, servizi per la gestione degli atti di aggiornamento del catasto, servizi per il mascheramento dei dati, servizi per l'accoglimento dei dati del servizio Telematico Entrate e per le volture automatiche catastali, Servizi per la protezione dei dati aziendali.

Le piattaforme che al momento ospitano i servizi precedentemente elencati sono in via di rifacimento secondo logiche moderne e «cloud aware».

Considerata quindi l'importanza di tali sistemi, che devono risultare altamente affidabili ed efficienti in qualsiasi momento, garantendo la continuità del servizio erogato, risulta necessario assicurare il continuo aggiornamento nonché una adeguata assistenza sistemistica di supporto in caso di malfunzionamenti ed a supporto del processo di migrazione alle nuove piattaforme.

Gli ambienti attualmente in produzione riguardano i seguenti ambiti:

- Piattaforma Micro Focus per applicativi Telematico/Precompilata Area Finanze;
- Piattaforma Micro Focus per applicativi Catasto Area Finanze;
- Piattaforma Micro Focus per applicativi NoiPA-Sanità area Economia;
- Piattaforma Micro Focus per applicativi di testing NoiPA area Economia;
- Piattaforma Micro Focus per applicativi Noipa-SPT area Economia;
- Piattaforma Micro Focus Voltage SecureData area Finanze;
- Piattaforma Micro Focus Service Manager e Service Center Sogei.

Per quanto riguarda l'area Finanze, le licenze sono utilizzate nella gestione della normalizzazione e mascheramento dati per l'area Telematico/Precompilato, nella gestione della componente di controllo degli atti di aggiornamento catastali e nell'esecuzione delle volture catastali per l'area Catasto.

Per quanto riguarda l'area Economia, le licenze sono utilizzate principalmente in ambito di calcolo delle competenze stipendiali e di testing delle applicazioni e delle performance.

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati ed allegati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico con il termine:

- **Contratto**, si intende l'atto – conforme al contratto parte generale e parte speciale - che sarà stipulato tra la SOGEI e la Società e che disciplina le obbligazioni contrattuali unitamente agli altri documenti;
- **Consip S.p.A.**: 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., beneficiaria della fornitura;
- **Amministrazione:** si intendono la Sogei S.p.A. e il Ministero dell'Economia e delle Finanze
- **Impresa:** la società affidataria della fornitura;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Fornitore:** l'operatore economico aggiudicatario della fornitura;
- **Fornitura:** il complesso delle attività oggetto del presente Documento tecnico;
- **Fornitura opzionale,** una quota parte di licenze e servizi, che sarà facoltà della Sogei acquistare durante il periodo di validità del Contratto
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dall'Impresa come interlocutore della Committente e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Servizio di manutenzione:** il Servizio di assistenza tecnica e aggiornamento.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA

La presente iniziativa ha per oggetto l'acquisizione di:

- a) **Servizio di manutenzione**, per un massimo di **36 mesi**, delle componenti software Micro Focus già in dotazione dalla data di Stipula;
- b) **Servizio di manutenzione**, per un massimo di **24 mesi**, oltre ai 12 mesi iniziali, coincidenti con lo scadere della garanzia per le nuove Licenze d'uso Software acquisite;
- c) **Licenze d'uso Software**;
- d) **Riattivazione** del Servizio di manutenzione per il parco installato;
- e) **Upgrade di Licenze** già in dotazione presso l'Amministrazione;
- f) **Sottoscrizioni di Software** Micro Focus (Servizi SaaS - Software as a Service);
- g) **Supporto di supporto specialistico** "a consumo" che l'Amministrazione si riserva di richiedere sulla scorta delle esigenze che emergeranno in corso di esecuzione contrattuale;
- h) **Servizio Flexcare** per la Suite Software Service Manager.

Nei paragrafi seguenti vengono illustrate le caratteristiche tecniche della fornitura.

Tutti i requisiti di seguito indicati vanno intesi come minimi e devono quindi essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta, a pena di esclusione o di inammissibilità dell'offerta secondo quanto previsto nella documentazione di gara tutta, o comunque avranno rilievo in sede di esecuzione del contratto.

2.1 COMPONENTI IN DOTAZIONE PRESSO L'AMMINISTRAZIONE E NUOVE ACQUISIZIONI

Tabella 1 – Acquisizioni Area Telematico/precompilata

AREA Telematico/Precompilata							
N.Rif	Oggetto della Fornitura (Rif. CT Par.2)	Acquisto/ Opzionale	Seriale	Metrica	Descrizione	Mesi	Q.tà
1	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	600000067178	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	Visual COBOL for Eclipse Distributed Edition	36	1
2	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	600000067179	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	COBOL Server	36	10
3	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	600000312618	1 licenza con 30 Terabytes	Data Express for z/OS	36	1
4	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	600000342605	1 CPU, 2 core - 2 core per CPU	Server Enterprise Edition	36	2
5	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	600000388465, dal 600000570010 al 600000570012	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	COBOL Server	36	4
6	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	600000602369	2 CPU, 2 core - 1 core per CPU	Net Express	36	1
7	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	600000602370	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	Server for COBOL	36	2
8	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	da 600000602371 a 600000602380	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	COBOL Server	36	10
9	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	600000645026	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	Visual COBOL for Eclipse Distributed Edition	36	1
10	Servizio di Manutenzione - Lettera b)	Acquisto	Manutenzione Nuova Licenza 24 mesi		COBOL Server 1 core	24	2
11	Licenza d'uso Software - Lettera c)	Acquisto	Nuova Licenza		COBOL Server 1 core (Test)	NA	2
12	Upgrade di Licenze - lettera e)	Acquisto	600000067178	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	Visual COBOL for Eclipse Distributed Edition	NA	1
13	Upgrade di Licenze - lettera e)	Acquisto	600000388465, dal 600000570010 al 600000570012	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	COBOL Server	NA	4
14	Upgrade di Licenze - lettera e)	Acquisto	da 600000602371 a 600000602380	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	COBOL Server	NA	10
15	Servizio di supporto specialistico - Lettera g)	Acquisto	COBOL		SUPPORTO SPECIALISTICO	NA	60
16	Licenza d'uso Software - Lettera c)	Opzionale	Nuova licenza		COBOL Server 1 core	NA	12
17	Servizio di Manutenzione - Lettera b)	Opzionale	Manutenzione Nuova Licenza 24 mesi		COBOL Server 1 core	24	12
18	Riattivazione Servizio Manutenzione - Lettera d)	Acquisto	NA	NA	Riattivazione Servizio Manutenzione	NA	1

L'attività manutentiva dei componenti già in dotazione presso l'Area Telematico/precompilato di cui alla Tabella 1 dovrà essere garantita per un massimo di 36 mesi a partire dalla "Data di stipula".

Il progetto del Telematico Entrate prevede che una parte del flusso applicativo interessi una lavorazione denominata di back-end che si occupa dell'elaborazione dei documenti.

Questo flusso applicativo è attualmente ospitato su due sistemi IBM P770 sui quali sono stati predisposti diversi server con sistema operativo AIX 6.1. In considerazione dell'obsolescenza dei sistemi IBM P770 che ospitano l'applicazione e contestualmente alla decisione di dismettere progressivamente gli ambienti AIX si è deciso di migrare la componente di back-end del Telematico Entrate su ambienti virtuali Red Hat Linux 7.

Per poter ospitare l'applicazione in ambiente Linux sono necessarie delle licenze Cobol Micro Focus specifiche per questo sistema operativo, alcune di queste per garantire le necessità del servizio dovranno essere acquisite, altre potranno essere convertite con quelle attualmente in uso per il sistema operativo AIX..

Le licenze attualmente acquisite da Sogei per la piattaforma AIX sono le seguenti:

- Per l'ambiente di sviluppo/validazione 1 licenza Visual COBOL (Codice prodotto: VisualCobolAix, 1 sviluppatore, S.N. 600000067178)
- Per l'ambiente di deployment 14 licenze COBOL Server (Codice Prodotto: CobolServCoreAix, dal S.N. 600000602371 – al 600000602380 e dal S.N. 600000570010 – al 600000570012 e il S.N. 600000388465)

Nel passaggio dalla piattaforma AIX alla piattaforma Red Hat Linux, per poter sostenere un carico equivalente all'attuale, si ritiene opportuno prevedere l'acquisizione di ulteriori licenze quantificabili in 2 nuove Licenze COBOL Server 1 core (2 COBOL SERVER per 1 Core), contestualmente alla stipula del contratto che dovrà prevedere un utilizzo contestuale delle vecchie e delle nuove licenze per 90 giorni senza costi di manutenzione aggiuntivi.

Per i componenti già in possesso dell'Amministrazione il cui contratto risulta scaduto è prevista una fee di riattivazione.

Tabella 2 - Acquisizioni Area Catasto

AREA Catasto							
N.Rif	Oggetto della Fornitura (Rif. CT Par.2)	Acquisto/ Opzionale	Seriale	Metrica	Descrizione	Mesi	Q.tà
19	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto/ Opzionale 12 mesi	600000694282	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	Visual COBOL for Eclipse Distributed Edition	36	1
20	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto/ Opzionale 12 mesi	600000694283, 84	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	COBOL Server	36	2
21	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto/ Opzionale 12 mesi	dal 600000636131 al 600000636134	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	COBOL Server	36	4
22	Riattivazione Servizio Manutenzione - Lettera d)	Acquisto	600000694282, 83, 84	1 anno	Riattivazione Supporto Licenze per un anno	NA	1
23	Riattivazione Servizio Manutenzione - Lettera d)	Acquisto	NA	NA	Riattivazione Servizio Manutenzione	NA	1

L'attività manutentiva dei componenti già in dotazione di cui alla Tabella 2, dovrà essere garantita per un massimo di 36 mesi a partire dalla "Data di stipula" di cui 12 opzionali.

Per i prodotti con i seriali 600000694282 e 600000694283, 84 è prevista una fee per la riattivazione del supporto a seguito della sospensione di tali licenze, oltre a una fee di riattivazione a seguito della scadenza del relativo contratto di manutenzione.

Tabella 3 - Acquisizioni Area Sanità/NoiPA

AREA Sanità NoiPA							
N.Rif	Oggetto della Fornitura (Rif. CT Par.2)	Acquisto/ Opzionale	Seriale	Metrica	Descrizione	Mesi	Q.tà
24	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	2536706	1 CPU, 2 core - 2 core per CPU	ACUCOBOL-GT Dev Sys	36	1
25	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	2536707	1 CPU, 2 core - 2 core per CPU	ACUCOBOL-GT Runtime	36	2
26	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	2536708	1 CPU, 2 core - 2 core per CPU	ACUCOBOL-GT Runtime	36	2
27	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	2536709, 10	10 utenti per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	36	20
28	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	2536711, 12	10 utenti per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	36	20
29	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	2536713	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU	ACUCOBOL-GT Runtime	36	1
30	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	2536715	10 utenti per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	36	10
31	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	2559064	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU	ACUCOBOL-GT Runtime	36	1
32	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	2559066	10 utenti per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	36	10
33	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	2536716	10 utenti per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	36	10
34	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	2536714	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU	ACUCOBOL-GT Runtime	36	1
35	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	2621113, 14	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	ACUCOBOL-GT Runtime	36	2
36	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	2621115, 16	10 per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	36	20
37	Upgrade di Licenze - lettera e)	Opzionale	2536706	1 CPU, 2 core - 2 core per CPU	ACUCOBOL-GT Dev Sys	NA	1
38	Upgrade di Licenze - lettera e)	Opzionale	2536707	1 CPU, 2 core - 2 core per CPU	ACUCOBOL-GT Runtime	NA	2
39	Upgrade di Licenze - lettera e)	Opzionale	2536708	1 CPU, 2 core - 2 core per CPU	ACUCOBOL-GT Runtime	NA	2
40	Upgrade di Licenze - lettera e)	Opzionale	2536709, 10	10 utenti per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	NA	20
41	Upgrade di Licenze - lettera e)	Opzionale	2536711, 12	10 utenti per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	NA	20
42	Upgrade di Licenze - lettera e)	Opzionale	2536713	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU	ACUCOBOL-GT Runtime	NA	1
43	Upgrade di Licenze - lettera e)	Opzionale	2536715	10 utenti per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	NA	10
44	Upgrade di Licenze - lettera e)	Opzionale	2559064	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU	ACUCOBOL-GT Runtime	NA	1
45	Upgrade di Licenze - lettera e)	Opzionale	2559066	10 utenti per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	NA	10
46	Upgrade di Licenze - lettera e)	Opzionale	2536716	10 utenti per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	NA	10

Appalto specifico su SDAPA ICT per il rinnovo dei servizi di manutenzione della piattaforma Micro Focus, acquisto e upgrade di licenze, supporto specialistico per SOGEI - ID 2427

Classificazione: Consip Public

47	Upgrade di Licenze - lettera e)	Opzionale	2536714	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU	ACUCOBOL-GT Runtime	NA	1
48	Upgrade di Licenze - lettera e)	Opzionale	2621113, 14	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	ACUCOBOL-GT Runtime	NA	2
49	Upgrade di Licenze - lettera e)	Opzionale	2621115, 16	10 per ciascun seriale	Acu4GL for Oracle	NA	20
50	Riattivazione Servizio Manutenzione - Lettera d)	Acquisto	NA	NA	Riattivazione Servizio Manutenzione	NA	1

Il contratto prevede, opzionalmente, l'acquisto comprensivo di un anno di relativa manutenzione degli upgrade delle licenze Acucobol descritte nella tabella 3, qualora si rendesse necessario il loro aggiornamento in seguito al fine vita delle versioni attualmente in uso.

Pertanto l'offerta economica dovrà prevedere anche, su base **opzionale**, i seguenti oggetti di fornitura:

- Upgrade dei prodotti attualmente in manutenzione e riportati nella Tabella 3. Gli oggetti di fornitura potranno essere acquistati insieme oppure singolarmente, senza alcun vincolo per Sogei.
- I prodotti acquisiti passeranno in manutenzione sostituendo quelli attualmente mantenuti per il periodo che intercorrerà tra la data di positiva verifica di conformità relativa all'installazione e il periodo residuale della manutenzione delle licenze acquistate in upgrade.

Per i componenti già in possesso dell'Amministrazione il cui contratto risulta scaduto è prevista una fee di riattivazione.

Tabella 4 - Acquisizioni Area Testing NoiPA

AREA Testing NoiPA							
N.Rif	Oggetto della Fornitura (Rif. CT Par.2)	Acquisto/ Opzionale	Seriale	Metrica	Descrizione	Mesi	Q.tà
51	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	600000503149	4 CPU, 8 core - 2 core per CPU - 9800 Virtual Users	SilkPerformer Monitoring	36	1 (9800 User)
52	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	600000503150	4 CPU, 8 core - 2 core per CPU	SilkPerformerDotNet Explorer	36	1
53	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	600000503151	4 CPU, 8 core - 2 core per CPU	SilkPerformer PremiumVU	36	1
54	Riattivazione Servizio Manutenzione - Lettera d)	Acquisto	NA	NA	Riattivazione Servizio Manutenzione	NA	1

L'attività manutentiva dei componenti già in dotazione di cui alla Tabella 4, dovrà essere garantita per un massimo di 36 mesi a partire dalla "Data di stipula".

Per i componenti già in possesso dell'Amministrazione il cui contratto risulta scaduto è prevista una fee di riattivazione.

Tabella 5 - Acquisizioni Area SPT di NoiPA

AREA SPT di NoiPA							
N.Rif	Oggetto della Fornitura (Rif. CT Par.2)	Acquisto/ Opzionale	Seriale	Metrica	Descrizione	Mesi	Q.tà
55	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	dal 600000213306 al 600000213308	1 utente per seriale	Visual Cobol	36	3
56	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	dal 600000213309 al 600000213312	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU per ciascun seriale	COBOL for Server	36	4
57	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	600000213313	1 CPU, 1 core - 1 core per CPU	COBOL for Server	36	1
58	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	600000213314	1 CPU, 4 core - 4 core per CPU (disaster recovery)	COBOL for Server	36	1
59	Riattivazione Servizio Manutenzione - Lettera d)	Acquisto	NA	NA	Riattivazione Servizio Manutenzione	NA	1

L'attività manutentiva dei componenti già in dotazione di cui alla Tabella 5, dovrà essere garantita per un massimo di 36 mesi a partire dalla "Data di stipula".

Per i componenti già in possesso dell'Amministrazione il cui contratto risulta scaduto è prevista una fee di riattivazione.

Tabella 6 - Acquisizioni Area Finanze – Micro Focus Voltage SecureData

Area Finanze - Voltage SecureData						
N.Rif	Oggetto della Fornitura (Rif. CT Par.2)	Acquisto/ Opzionale	Seriale	Descrizione	Mesi	Q.tà
60	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	SP-AG179 (ex M8P10AAE) - SW111767562	HP SD File Proc RedHat/Linux /Inst E-LTU	36	1
61	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	SP-AG152 (ex M8B95AAE) - SW111767563	HP SD Key Server per Server SW E-LTU	36	5
62	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	SP-AG156 (ex M8C00AAE) - SW111767565	HP SD Ent Web Svc Svr Prod/Svr E-LTU	36	5
63	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	SP-AG118 (ex M8B61AAE) - SW111767567	HP SD Enc Open System/100Gb Data E-LTU	36	1
64	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	SP-AG126 (ex M8B69AAE) - SW111767568	HP SD Suite Hadoop Enterp Ed SW E-LTU	36	1

Appalto specifico su SDAPA ICT per il rinnovo dei servizi di manutenzione della piattaforma Micro Focus, acquisto e upgrade di licenze, supporto specialistico per SOGEI - ID 2427

Classificazione: Consip Public

65	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	SP-AG157 (ex M8C01AAE) - SW111767566	HP SD Ent Web Svc Svr T/D /Svr E-LTU	36	2
66	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	SP-AG102 (ex M8B17AAE) - SW111767573	HP SD Teradata Enc EDW 6-10 Nodes E-LTU	36	6
67	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	SP-AG147 (ex M8B90AAE) - SW111767570	HP SD EC z/P SimAPIz/FPE IBMzOS/DC E-LTU	36	1
68	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	SP-AG165 (ex M8C18BAE) - SW111767571,72	HP SD Enc z/OS Mainf 2000 MSU E-LTU	36	2
69	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	SP-AG153 (ex M8B96AAE) - SW111767564	HP SD Key Server T/D per Server E-LTU	36	2
70	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	SP-AG139 (ex M8B82AAE) - SW111767569	HP SD Enterprise Client OSB /DC E-LTU	36	1
71	Riattivazione Servizio Manutenzione - Lettera d)	Acquisto	NA	Riattivazione Servizio Manutenzione	NA	1
N.Rif	Oggetto della Fornitura (Rif. CT Par.2)	Acquisto/ Opzionale	SKU	Descrizione	Mesi	Q.tà
72	Licenza d'uso Software - Lettera c)	Opzionale	SP-AG152	SecureData Key Server SW per Server for Use in Production SW E-LTU	NA	6
73	Licenza d'uso Software - Lettera c)	Opzionale	SP-AG156	SecureData Enterprise Web Services Server SW for Use in Production per Server SW E-LTU	NA	6
74	Licenza d'uso Software - Lettera c)	Opzionale	SP-AG118	SecureData Encryption Use Lic for Open Systems by Volume of Encrypted Sensitive Data in Chunks of 100 Gb SW E-LTU	NA	4
75	Servizio di Manutenzione - Lettera b)	Opzionale	SP-AG152	SecureData Key Server SW per Server for Use in Production SW E-LTU	24	6
76	Servizio di Manutenzione - Lettera b)	Opzionale	SP-AG156	SecureData Enterprise Web Services Server SW for Use in Production per Server SW E-LTU	24	6
77	Servizio di Manutenzione - Lettera b)	Opzionale	SP-AG118	SecureData Encryption Use Lic for Open Systems by Volume of Encrypted Sensitive Data in Chunks of 100 Gb SW E-LTU	24	4

L'attività manutentiva dei componenti già in dotazione di cui alla Tabella 6, dovrà essere garantita per un massimo di 36 mesi a partire dalla "Data di stipula".

Per i componenti già in possesso dell'Amministrazione il cui contratto risulta scaduto è richiesta una fee di riattivazione.

Tabella 7 – Acquisizioni Sogei – Entrate – Micro Focus Service Manager e Service Center (Ex HP)

Area - Sogei						
N.Rif	Oggetto della Fornitura (Rif. CT Par.2)	Acquisto/ Opzionale	SKU	Descrizione	Mesi	Q.tà
78	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	SP-AJ840 (ex SP-AJ864)	LoadRunner Enterprise Foundation Entitlement SW E-LTU	36	3
79	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	SP-AJ844 (ex SP-AJ868)	LoadRunner Enterprise Java Protocol Bundle Virtual User and Controller SW E-LTU	36	5000

Appalto specifico su SDAPA ICT per il rinnovo dei servizi di manutenzione della piattaforma Micro Focus, acquisto e upgrade di licenze, supporto specialistico per SOGEI - ID 2427

Classificazione: Consip Public

80	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	SP-AJ845 (ex SP-AJ869)	LoadRunner Enterprise Network Protocol Bundle Virtual User and Controller SW E-LTU	36	5000
81	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	SP-AJ853 (ex-SP-AJ877)	LoadRunner Enterprise Web 2.0 Protocol Bundle Virtual User and Controller SW E-LTU	36	7600
82	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto 6 mesi/Opzionale 30 mesi	SPAK117	Connector for Base Connectors SW E-LTU-Business Support	36	4
83	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto 6 mesi/Opzionale 30 mesi	SP-AK123	Connector for Email Server SW ELTU-Business Support	36	1
84	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto 6 mesi/Opzionale 30 mesi	SP-AK290	Service Manager Foundation Concurrent User SW E-LTUBusiness Support	36	15
85	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto 6 mesi/Opzionale 30 mesi	SP-AK290	Service Manager Foundation Concurrent User SW E-LTUBusiness Support	36	955
86	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto 6 mesi/Opzionale 30 mesi	SP-AK291	Service Manager Foundation Named User SW E-LTU-Business Support	36	15
87	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto 6 mesi/Opzionale 30 mesi	SP-AK292	Service Manager Help Desk Concurrent User SW E-LTUBusiness Support	36	955
88	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto 6 mesi/Opzionale 30 mesi	SP-AK292	Service Manager Help Desk Concurrent User SW E-LTUBusiness Support	36	15
89	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto 6 mesi/Opzionale 30 mesi	SP-AK293	Service Manager Help Desk Named User SW E-LTU-Business Support	36	15
90	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto 6 mesi/Opzionale 30 mesi	SP-AK288	Service Manager Server SW ELTU-Business Support	36	1
91	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto 6 mesi/Opzionale 30 mesi	SP-AK288	Service Manager Server SW ELTU-Business Support	36	1
92	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto 6 mesi/Opzionale 30 mesi	SPAK301	Service Manager Service Level Management Concurrent User SW E-LTU-Business Support	36	10
93	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto 6 mesi/Opzionale 30 mesi	SP-AG039 (EX SP-AG012)	UCMDB 10.00+ Foundation Including Federation and Topology Entitlement SW E-LTU	36	4
94	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto 6 mesi/Opzionale 30 mesi	SP-AK305	Service Manager Enterprise Suite with Connect-It Connectors and Knowledge Management Concurrent User SW E-LTU	36	50
95	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto 6 mesi/Opzionale 30 mesi	SP-AG038	UCMDB 10.00+ Foundation Entitlement SW E-LTU	36	50
96	Riattivazione Servizio Manutenzione - Lettera d)	Acquisto	NA	Riattivazione Servizio Manutenzione	NA	1
Area - (Equitalia)						
N.Rif	Oggetto della Fornitura (Rif. CT Par.2)	Acquisto/ Opzionale	SKU	Descrizione	Mesi	Q.tà
97	Servizio di Manutenzione - Lettera a)	Acquisto	SP-AK305	Service Manager Enterprise Suite with Connect-It Connectors and Knowledge Management Concurrent User SW E-LTU	36	30

Appalto specifico su SDAPA ICT per il rinnovo dei servizi di manutenzione della piattaforma Micro Focus, acquisto e upgrade di licenze, supporto specialistico per SOGEI - ID 2427

Classificazione: Consip Public

98	Riattivazione Servizio Manutenzione - Lettera d)	Acquisto	NA	Riattivazione Servizio Manutenzione	NA	1
99	Servizio di supporto specialistico - Lettera g)	Acquisto	H0ES7A1	CONSULTING UNITS	36	4000
100	Sottoscrizioni di Software (Saas) - Lettera f)	Acquisto	SA-AA090	LoadRunner Cloud Web Virtual User per 100 Subscription SaaS	36	100
101	Sottoscrizioni di Software (Saas) - Lettera f)	Acquisto	SA-AA094	LoadRunner Cloud GUI Virtual User per 100 Subscription SaaS	36	20
102	Sottoscrizioni di Software (Saas) - Lettera f)	Acquisto	SAAA096	LoadRunner Cloud 30 Dedicated IP Addresses Subscription SaaS	36	5
103	Servizio FlexCare - lettera h)	Acquisto	SU-AA910	Servizio FlexCare ADM	36	1

Per i codici prodotti riportati nella tabella 7, alle righe 82, 93 e 95,

82	SPAK117	Connector for Base Connectors SW E-LTU-Business Support
93	SP-AG039 (EX SP-AG012)	UCMDB 10.00+ Foundation Including Federation and Topology Entitlement SW E-LTU
95	SP-AG038	UCMDB 10.00+ Foundation Entitlement SW E-LTU

essendo offerti da Micro Focus nel proprio listino a costo zero non sarà richiesto al concorrente l'inserimento dei prezzi a sistema, sebbene gli stessi rientrino nell'ambito della presente acquisizione.

Per i componenti già in possesso dell'Amministrazione è prevista una fee di riattivazione a seguito della scadenza del contratto di manutenzione.

L'attività manutentiva dei componenti già in dotazione di cui alla Tabella 7, dovrà essere garantita per un massimo di 36 mesi a partire dalla "Data di stipula".

Fermo restando che, nel momento di avvio delle attività contrattuali, Sogei provvederà a fornire l'elenco aggiornato delle licenze con la quantità da sottoporre a manutenzione (per la parte opzionale, minimo iniziale di 6 mesi e successivi multipli di 6 mesi) e che, nel periodo di durata contrattuale, tale quantitativo potrà essere rivisto ulteriormente con un preavviso di **60 gg**. Il motivo di tale esigenza è legato alla migrazione in corso delle licenze di Service Manager verso altra piattaforma.

2.2 SUPPORTO MANUTENTIVO

Il Fornitore dovrà garantire il supporto manutentivo sia per le componenti software della tecnologia Microfocus in dotazione ed utilizzate da Sogei, MEF ed Agenzia delle Entrate-Riscossione sia per le nuove licenze software, di cui alle Tabelle riportate nel paragrafo 2.1.

In tutti i sopra citati casi, il supporto manutentivo andrà garantito nei giorni feriali con orario di copertura compreso tra le **8:00 e le 18:00**.

Si precisa che, a partire dalla “Data di accettazione della fornitura”, SOGEI avrà la facoltà di ridefinire, su base annuale, la quantità dei singoli moduli in manutenzione in funzione delle proprie esigenze future e soprattutto in funzione della dismissione di parte della piattaforma oggetto del presente rinnovo.

L’attività di manutenzione software dovrà comprendere la fornitura, per tutto il periodo, degli aggiornamenti e delle nuove release dei prodotti software completi di tutta la documentazione e manualistica **entro 10 (dieci) giorni** dalla relativa richiesta di Sogei. Si precisa che per quanto riguarda le nuove release dei prodotti, Sogei avrà facoltà di utilizzare sia le nuove versioni che le versioni precedenti.

Il Fornitore dovrà provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti rilasciati dal produttore nel corso della durata contrattuale, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi segnalati da Sogei.

Il Fornitore dovrà garantire la manutenzione preventiva con la quale verranno proposti interventi di tuning finalizzati all’ottimizzazione dei prodotti oggetto del servizio di manutenzione.

Il Fornitore dovrà disporre di una **Struttura di assistenza tecnica locale e/o internazionale** per erogare l’attività di manutenzione software al fine di garantire la piena funzionalità del prodotto oggetto di supporto, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l’espletamento delle attività nei tempi previsti.

In particolare, l’attività di manutenzione software dovrà garantire il supporto telefonico da parte di tecnici specializzati (o via mail), sia sui prodotti oggetto di manutenzione che sugli aggiornamenti software del prodotto, senza alcun limite sul numero delle chiamate.

Per ogni malfunzionamento segnalato tramite richiesta mail o telefonica, il Fornitore dovrà associare un numero identificativo di ticket che dovrà essere comunicato alla Sogei..

Entro **5 (cinque) giorni lavorativi** dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione le credenziali di accesso al portale Software Support Online (SSO), per la gestione delle richieste di assistenza per tutta la durata e nei tempi previsti dallo schema di contratto, al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti software oggetto di fornitura, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l’espletamento dei servizi nei tempi previsti.

Il fornitore si impegna a comunicare alla Sogei, **entro cinque giorni lavorativi** dalla stipula del contratto, il nominativo dell’ESM per il servizio ESM Flexcare.

Nell’ambito della suite Service Manager verrà assegnato un Enterprise Support Manager (ESM) con conoscenza della lingua italiana. L’ESM FlexCare fornirà assistenza in relazione agli aspetti non tecnici della partnership di supporto con Micro Focus. L’ESM FlexCare rappresenterà gli interessi della Committente con il team di supporto software Micro Focus per le soluzioni e i prodotti software Micro Focus coperti dall’assistenza FlexCare. Preparerà rapporti trimestrali dettagliati, analizzerà le tendenze dei KPI del supporto e formulerà adeguati consigli personalizzati.

L’assistenza ESM FlexCare include i seguenti prodotti di base:

- Supporto prioritario 24x7;
- Gestione delle richieste di supporto tecnico;
- Gestione di patch e problemi critici;
- Ambasciatore del supporto;

- Analisi del supporto aziendale in sede e remote;
- Coordinamento dell'escalation aziendale;
- Gestione avanzata dell'escalation aziendale;
- Predisposizione report trimestrali sull'andamento del supporto.

2.3 RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE , NUOVE LICENZE, UPGRADE DI LICENZE

Il Fornitore, entro **5 giorni solari** dalla data di stipula del Contratto, al fine di attivare il ripristino (c.d. "Reinstatement Fee") della manutenzione dei prodotti, sarà tenuto a effettuare un'attività di ricognizione ed analisi (assessment) dei prodotti indicati nella precedente tabella per verificare lo stato di aggiornamento del software di base installato; l'output di tale assessment sarà una checklist con l'elenco delle azioni necessarie al ripristino.

Entro i successivi **5 giorni solari**, il Fornitore dovrà attuare le azioni identificate nella checklist e redigere un report con le azioni di ripristino effettuate su ogni prodotto.

Per quei prodotti riportati nelle Tabelle da 1 a 7 come opzionali (**Licenze d'uso** e la relativa manutenzione, **Upgrade di Licenze** già in uso sui sistemi dell'Amministrazione) è nella facoltà della Committente acquistarli durante il periodo di validità contrattuale. In particolare, il corrispettivo massimale è stato dimensionato sulla base dei fabbisogni puntuali i quali però non devono essere intesi come vincolanti per la Committente.

Essa infatti potrà acquisire nel corso del contratto anche solo parte o nessuna delle licenze e/o manutenzione sopra riportate come opzionali.

Per i **Servizi SaaS Load Runner Cloud**, entro **5 (cinque) giorni lavorativi** dalla data di stipula il Fornitore dovrà fornire le chiavi di accesso al portale per l'utilizzo di tali servizi inclusi nella fornitura.

2.4 SERVIZI SPECIALISTICI

a) ATTIVITÀ DI SUPPORTO SPECIALISTICO MICRO FOCUS COBOL SILK PERFORMER.

Su specifica richiesta di Sogei, il Fornitore dovrà erogare fino ad un massimo di **60 (sessanta) giornate/persona** di servizi di **supporto specialistico a consumo**, previsti sia per l'area Finanze che per l'area Economia, in particolare per fornire supporto nelle attività di testing.

Le attività di **supporto specialistico generico** verranno esplicitamente richieste da Sogei attraverso comunicazioni via e-mail o fax inviate al *Responsabile della Fornitura*. Nelle comunicazioni verranno specificati gli obiettivi che si intendono raggiungere, ovvero una breve descrizione delle attività che

dovranno essere effettuate.

La descrizione delle attività richieste mediante le suddette comunicazioni, e condivise tra la Committente e il Fornitore andrà a comporre il **Piano delle attività concordato**.

Il servizio dovrà essere erogato entro 2 giorni lavorativi o nel diverso termine eventualmente stabilito nel citato **Piano delle attività concordato** decorrenti dalla ricezione della comunicazione sopra indicata, pena l'applicazione delle penali.

La documentazione prodotta come *output* delle attività, e concordata con Sogei, deve essere fornita in lingua italiana (l'utilizzo eventuale della lingua inglese deve essere concordato preventivamente con Sogei).

Le attività verranno svolte presso la sede di SOGEI in via Mario Carucci, n.99, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle **ore 9.00 alle ore 18.00**.

Eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale impiegato in queste attività saranno a carico del Fornitore.

L'attività di supporto specialistico deve essere svolta da personale in grado di esprimersi in lingua italiana. L'eventuale utilizzo di personale non in grado di esprimersi in lingua italiana dovrà essere concordato di volta in volta con Sogei.

La/le risorsa/a scelta/e per le attività di supporto specialistico, dovrà/dovranno essere messa/e a disposizione dalla Società per tutto il periodo di validità contrattuale, e deve/devono possedere i seguenti requisiti minimi:

- Esperienza di almeno 7 anni in ambito ICT di cui minimo 4 nel ruolo di esperto suite Silk;
- Aver utilizzato la suite di test Microfocus, in particolare Silk Performer, in modo propriamente documentato sul CV, specificando in dettaglio la formazione fatta su questa suite di prodotti e i progetti su cui è maturata l'esperienza richiesta;;
- Il possesso della certificazione Software Tester – Livello Foundation ITA-STQB;
- Il possesso della certificazione Software Tester - Livello Advanced Test Manager ITA-STQB;
- Il possesso della certificazione Microfocus Silk Performer.

Entro 10 giorni dalla richiesta, il *Curriculum Vitae* della/e risorsa/e individuata/e deve essere sottoposto a Sogei, che si riserva la facoltà di esaminare la/le risorsa/e proposta/e attraverso un colloquio per verificarne sia i livelli di conoscenza sia la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste ed

eventualmente chiederne la sostituzione con altra/e risorsa/e avente/i i requisiti minimi richiesti. Il fornitore dovrà provvedere alla sostituzione **entro 10 (dieci) giorni solari dalla relativa richiesta**.

Parimenti, il Fornitore si obbliga a comunicare a Sogei eventuali variazioni della/e risorsa/e utilizzata/e (ed eventualmente esaminata/e da Sogei), entro **5 (cinque) giorni lavorativi precedenti la sostituzione**, trasmettendone il Curriculum Vitae, che deve comunque rispettare le credenziali sopra riportate.

Anche in questo caso, Sogei si riserva la facoltà di esaminare la/le risorsa/e indicata/e dal Fornitore attraverso un colloquio per verificarne sia i livelli di conoscenza sia la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste ed eventualmente chiederne la sostituzione.

Nel caso in cui dovesse persistere l'inadempienza dell'Impresa nel fornire la figura richiesta, la Sogei avrà la facoltà di risolvere il contratto secondo le disposizioni previste nel Contratto.

b) ATTIVITÀ DI SUPPORTO SPECIALISTICO MICRO FOCUS Technical Consultant.

E' richiesta la fornitura di un pacchetto di **4.000** consulting unit di Servizi di supporto specialistico forniti dalla casa madre. Tali servizi saranno erogati da un Technical Consultant ed utilizzati per attività di performance & stress test relativi alla conduzione di benchmark o per attività di training on the job. Le consulting unit sono da intendersi a consumo, pertanto verranno attivate, in multipli di 8 (pari a una giornata lavorativa), su eventuale specifica richiesta della Committente.

Le giornate di supporto saranno, tramite apposito "Piano Operativo", di volta in volta preventivamente pianificate di concerto tra il Direttore dell'esecuzione ed il Responsabile della fornitura, **entro 5 giorni lavorativi** dalla ricezione della richiesta di Sogei, salvo diverse indicazioni della medesima Sogei.

Il Fornitore avrà l'obbligo di documentare a mezzo curriculum vitae l'esperienza maturata dal personale addetto all'erogazione dei suddetti servizi specialistici su progetti analoghi basati sulle soluzioni software Micro Focus (ex HPE Software).

Entro 10 giorni solari dalla richiesta, Il *Curriculum Vitae* della/e risorsa/e individuata/e deve essere sottoposto a Sogei, che si riserva la facoltà di esaminare la/le risorsa/e proposta/e attraverso un colloquio per verificarne sia i livelli di conoscenza sia la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste ed eventualmente chiederne la sostituzione con altra/e risorsa/e avente/i i requisiti minimi richiesti. Il fornitore dovrà provvedere alla sostituzione **entro 10 (dieci) giorni solari dalla relativa richiesta**.

Dopo il terzo curriculum vitae giudicato inadeguato, l'Amministrazione avrà la facoltà di e/o risolvere il contratto.

Il servizio potrà essere erogato tutti i giorni feriali, negli orari lavorativi specificati.

Le risorse professionali messe a disposizione dalla casa madre per l'esecuzione del supporto potranno operare "on site", presso le sedi della Committente, in accordo con il piano concordato.

I servizi comprendono:

- attività di performance & stress test relativi alla conduzione di benchmark
- training on the job.

Al termine di ciascun mese e comunque non oltre i **cinque giorni lavorativi** successivi al mese di riferimento, il Responsabile della fornitura predisporrà e firmerà un "Consuntivo Attività", dichiarando l'impegno, in termini di consulting unit, effettivamente erogato, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto della Committente, ed allegato alla fatturazione.

Il personale utilizzato per le attività contrattuali, pur dovendo svolgere l'incarico in oggetto in sistematico contatto con la Sogei, opererà senza alcun vincolo di subordinazione ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Tale personale opererà nel rispetto delle norme d'accesso e di sicurezza vigenti presso la sede nella quale dovrà operare.

2.5 LUOGO DI SVOLGIMENTO

Il luogo di svolgimento della fornitura richiesta è sito in **Roma, Via Mario Carucci n. 99**.

2.6 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione saranno in **lingua italiana** (l'utilizzo eventuale della lingua inglese deve essere concordato preventivamente con Sogei).

2.7 PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione del servizio 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 Sogei ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

Appalto specifico su SDAPA ICT per il rinnovo dei servizi di manutenzione della piattaforma Micro Focus, acquisto e upgrade di licenze, supporto specialistico per SOGEI - ID 2427

Classificazione: Consip Public

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Il Fornitore dovrà comunicare alla Committente il nominativo del proprio rappresentante, designato quale **“Responsabile della Fornitura”** e del coordinamento delle attività contrattuali.

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all’organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei e ne sarà responsabile

Sarà compito del **Responsabile della Fornitura** curare la gestione amministrativa del contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività di manutenzione, **il Responsabile della Fornitura** dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della attività connesse ai servizi richiesti.

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Il Fornitore comunicherà a Sogei un numero di telefono con accesso prioritario, almeno un numero di fax e un indirizzo e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all’esecuzione delle attività contrattuali.

In particolare il Fornitore dovrà garantire la presenza di un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei prodotti.

L’organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico del Fornitore.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

3.3 EROGAZIONE DELLA MANUTENZIONE SOFTWARE

La Manutenzione (o Supporto manutentivo) del software dovrà prevedere una Struttura di assistenza tecnica per erogare le relative prestazioni, al fine di garantire la piena funzionalità dei prodotti software oggetto della manutenzione stessa, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l’espletamento dei servizi nei tempi previsti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa nell’arco dell’anno solare, con esclusione delle festività nazionali, nei giorni feriali dal **lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 18:00**.

Appalto specifico su SDAPA ICT per il rinnovo dei servizi di manutenzione della piattaforma Micro Focus, acquisto e upgrade di licenze, supporto specialistico per SOGEI - ID 2427

Classificazione: Consip Public

In particolare, il servizio dovrà garantire il supporto telefonico (o via e-mail) da parte di tecnici specializzati sui prodotti oggetto di manutenzione, senza alcun limite sul numero delle chiamate.

Per ogni malfunzionamento segnalato tramite richiesta e-mail o telefonica, il Fornitore dovrà associare un numero identificativo di ticket che dovrà essere comunicato alla Sogei.

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, effettuata da Sogei o da persone o imprese da essa delegate, il Fornitore è tenuto ad **attivarsi entro due ore** ed è tenuto ad annotare la stessa in apposito registro e ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore, comunicando a Sogei la **presa in carico del malfunzionamento entro i termini riportati in tabella 8** (Impatto del malfunzionamento e response time).

Ricevuta la comunicazione di presa in carico, il malfunzionamento e/o anomalia dovrà essere risolto e Il Fornitore dovrà ripristinare la funzionalità dei prodotti software entro i seguenti termini perentori:

1. livello di **severità 1**: risoluzione entro **3** (tre) giorni dalla presa in carico del problema;
2. livello di **severità 2**: risoluzione entro **5** (cinque) giorni dalla presa in carico del problema;
3. livello di **severità 3**: risoluzione entro **7** (sette) giorni dalla presa in carico del problema;
4. livello di **severità 4**: risoluzione entro la data della release successiva del prodotto.

Qualora si accerti che per la correzione del *malfunzionamento* segnalato sia necessario un tempo superiore a quello indicato precedentemente, il Fornitore, di comune accordo con la Sogei, concorderà un nuovo termine per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile delle attività contrattuali Sogei e dal Responsabile della Fornitura del Fornitore.

In tale ipotesi il Fornitore dovrà comunque fornire una soluzione temporanea al *malfunzionamento*, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti conformi ai requisiti tecnici garantiti, e mantenere costantemente informata la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del *malfunzionamento*.

Ove la soluzione del malfunzionamento non intervenga entro i termini precedentemente indicati, la Sogei S.p.A. applicherà le penali di cui al Contratto, salvo in ogni caso il risarcimento al maggior danno.

Nell'ambito dei servizi di manutenzione Micro Focus il Fornitore metterà a disposizione della Sogei l'accesso al portale Software di Micro Focus.

Attraverso tale portale è possibile:

- Scaricare gli aggiornamenti e le patch più recenti per i prodotti software oggetto del presente capitolato tecnico;
- Effettuare ricerche all'interno della knowledge base tecnica di Micro Focus per individuare problemi noti, documentazione, manuali e patch;
- Registrarsi per ricevere notifiche e-mail relative ad aggiornamenti e patch;
- Registrare, monitorare e aggiornare i casi di supporto in modalità elettronica;
- Consultare reporting online sugli incidenti a disposizione di un numero illimitato di utenti

Il servizio Enterprise Support sarà disponibile 24 ore su 24, da lunedì a domenica, 365 giorni all'anno. In caso di registrazione di un caso di supporto online via SSO sono garantiti i seguenti **tempi di risposta** in funzione dei livelli di impatto del relativo caso:

Tabella 8 – Impatto del malfunzionamento e tempi di risposta

Livello di impatto	Descrizione	Tempi di risposta
Severità 1	Non è possibile utilizzare il prodotto Micro Focus, con la conseguente interruzione totale del lavoro o con altri impatti critici sull'operatività. Non esistono soluzioni alternative. I nuovi casi di supporto rilevati verranno valutati tramite discussioni con il cliente per verificare che soddisfino i criteri. In caso contrario, il livello di priorità potrebbe essere abbassato.	1 ora (con risposta prioritaria di Supporto)
Severità 2	L'operatività è notevolmente limitata. Esiste una soluzione alternativa.	3 ore
Severità 3	Il prodotto non funziona come dovrebbe, l'impatto sull'utilizzo è secondario ed è stata distribuita una soluzione alternativa accettabile.	6 ore
Severità 4	Può essere classificato al pari di una richiesta di documentazione, informazioni generali, miglioramento	1 giorno lavorativo

	e così via.	
--	-------------	--

3.4 EROGAZIONE DEL SERVIZIO SPECIALISTICO

L'Impresa si obbliga a prestare il servizio di supporto specialistico "on-site" a consumo, che comprende

- a) Servizi di presidio, assistenza specialistica, personalizzazione, configurazione, tuning e ottimizzazione delle piattaforme SILK Performer, previa richiesta di Sogei;
- b) Servizi di supporto specialistico forniti dalla casa madre. Tali servizi saranno erogati da un Technical Consultant ed utilizzati per attività di performance & stress test relativi alla conduzione di benchmark o per attività di training on the job.

Il servizio di supporto specialistico prevede la presenza presso i locali della Committente, di tecnici in affiancamento al personale tecnico di Sogei, da erogarsi a consumo, su esplicita richiesta di Sogei, per tutto il periodo di vigenza contrattuale. Trimestralmente, verrà redatto dal Fornitore, e sottoscritto dalle parti, un Consuntivo delle Attività nel quale verranno trascritti il tipo, la durata e le attività eseguite durante l'intervento. Solo dopo l'approvazione da parte della Sogei, di tale documento, l'Impresa potrà procedere con la fatturazione dell'intervento erogato come previsto dal contratto.

Il servizio dovrà essere disponibile tutti i giorni feriali, **dalle 9.00 alle 18.00**, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi a partire dalla data di attivazione del servizio, come previsto contrattualmente.

3.5 CONSEGNA

La consegna della fornitura oggetto del presente documento dovrà essere eseguita dal Fornitore secondo le modalità previste nel presente documento ed entro i termini nello stesso stabiliti oppure entro il diverso termine concordato tra le parti.

Per le licenze software e il relativo servizio di manutenzione, all'indirizzo asset_sw@sogei.it il Fornitore dovrà inviare tramite pec o email ed entro 5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, ogni informazione necessaria per l'utilizzo del prodotto; a mero titolo esemplificativo e non esaustivo il link da cui scaricare la licenza d'uso del prodotto, nonché la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa e la disponibilità delle nuove versioni del prodotto,

Dalla mail di cui sopra, dovranno risultare le seguenti informazioni: i) la ragione sociale del Fornitore; ii) il numero di repertorio del Contratto; iii) la descrizione dettagliata dei prodotti, con i relativi quantitativi e

il tipo, modello e numero seriale delle versioni dei prodotti software. Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'Impresa dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Tipologia licenza *	Quantità	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part number

*indicare se trattasi di licenze on premise o sottoscrizioni

Il Fornitore, in generale, dovrà inviare ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione delle Licenze e la conseguente possibilità di utilizzarle. Le Licenze dovranno essere corredate di relativa documentazione tecnica necessaria per il corretto utilizzo. A tale documentazione dovrà essere allegata la relativa documentazione amministrativa. La ricezione della mail da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

4 VERIFICA DI CONFORMITA'

4.1 VERIFICA DI CONFORMITA' SU MANUTENZIONE

L'attività di manutenzione, sarà sottoposta a verifica di **conformità trimestrale** a partire dalla data di inizio erogazione.

Le verifiche constateranno che le prestazioni siano rese nel rispetto delle prescrizioni previste nel presente capitolato. Nel corso delle attività contrattuali l'Amministrazione effettuerà le attività di verifica di conformità dei servizi volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale. Le verifiche di conformità dei servizi di manutenzione verranno avviate, relativamente all'accertamento dei livelli di servizio, **entro 30 (trenta) giorni** dal termine del relativo periodo di riferimento.

L'Impresa dovrà produrre, su base **trimestrale**, reportistica sintetica relativa ai malfunzionamenti, per identificare i relativi livelli di servizio per la presa in carico, il ripristino e la correzione definitiva. I report dovranno riportare tutti i dati temporali necessari alla valutazione degli indicatori di qualità associati alla erogazione della manutenzione (es: data e ora di: apertura segnalazione, presa in carico, contatto con committente, messa a disposizione della soluzione, chiusura etc. etc.) in maniera da consentirne la verifica del rispetto dei valori di soglia previsti per gli SLA.

Si procederà alla verifica di conformità anche relativamente alla “Riattivazione del servizio di manutenzione”, verificando la possibilità di scaricare le versioni dei programmi e le relative patch rilasciate nel periodo di scopertura;

4.2 VERIFICA DI CONFORMITA' SERVIZI SPECIALISTICI

Per quanto riguarda i **servizi specialistici**, a fronte della consegna del **Consuntivo delle attività**, l'Amministrazione procederà, entro il mese successivo al periodo di riferimento alla verifica del rispetto dei tempi e del conseguimento degli obiettivi corrispondenti alle milestone previste all'interno del **Piano di attività concordato**. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione del servizio da parte dell'Amministrazione e determinerà **la data di accettazione** del servizio per lo specifico periodo.

4.3 VERIFICA DI CONFORMITA' ALTRI SERVIZI E LICENZE SOFTWARE

Per quanto riguarda le sottoscrizioni (SaaS), saranno sottoposte a verifica di conformità entro 30 giorni dalla messa a disposizione della Committente delle chiavi di accesso per l'utilizzo dei servizi. Il Direttore dell'esecuzione eseguirà la verifica di conformità, di cui sarà redatto apposito verbale, verificando la rispondenza del servizio rispetto a quanto previsto nell'ordinativo. In caso di esito positivo, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il Verbale di Verifica di Conformità, che riporterà la “Data di accettazione del servizio” in cui saranno tracciate le attività svolte durante la verifica stessa. Tale verifica di conformità andrà ripetuta alla scadenza di ciascuna annualità.

Le licenze software e/o gli Upgrade di licenze saranno sottoposti a verifica di conformità entro 20 giorni dalla messa a disposizione della Committente delle chiavi di accesso per il download necessario per l'utilizzo delle licenze. Il Direttore dell'esecuzione eseguirà la verifica di conformità, di cui sarà redatto apposito verbale, verificando la rispondenza del software scaricato rispetto a quanto previsto nell'ordinativo. In caso di esito positivo la data del verbale verrà considerata come “data di accettazione della fornitura”.

In entrambi i casi sopra riportati, nel caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dalla Committente in sede di verbale verifica di conformità, fatto salvo quanto previsto nei livelli di servizio eventualmente presenti. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle relative penali. Tutti gli oneri che la Committente dovrà sostenere saranno posti a carico dell'Impresa.

Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, la Committente, ferma restando l'applicazione delle relative penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c..