



ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO – II PARTE

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L'ACQUISIZIONE DI LICENZE E MANUTENZIONE CA BROADCOM CON SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI BENI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI - ID 2528

INDICE

1. PREMESSA.....	2
1.1 Definizioni	2
1.2 Lingua	3
1.3 Riservatezza.....	3
2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI CONNESSI.....	4
2.1 Oggetto, Durata e luogo della Fornitura	4
2.1.1 Acquisto soluzione software CA/BROADCOM – perimetro base.....	5
2.1.2 Acquisto soluzione software CA/BROADCOM – perimetro opzionale.....	6
2.2 Supporto Specialistico e relativa attivazione	8
2.2.1 Approvazione e sostituzione delle figure professionali	11
3. CONSEGNA DELLA FORNITURA.....	13
3.1 Assistenza tecnica, manutenzione e livelli di servizio	16
3.2 Erogazione dei servizi di supporto specialistico.....	17
4. GESTIONE DEL CONTRATTO	19
4.1 Responsabile della Fornitura.....	19
4.2 Modalità di Comunicazione	19
4.3 Verifiche di Conformità	20
4.4 Informazioni in merito al Trattamento e Protezione di Dati Personali.....	21



1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina le caratteristiche e i requisiti richiesti per dotare Sogei S.p.A. delle soluzioni software CA/BROADCOM sia in ambiente mainframe sia in ambiente open.

Le predette soluzioni software oggetto di acquisto sono utilizzate attualmente utilizzate sulla piattaforma DX Application Performance Management di CA/BROADCOM, la quale, ad oggi, costituisce l'infrastruttura di monitoraggio delle applicazioni Sogei nell'ambito del Centro di Elaborazione Dati inerente al Sistema Informativo della Fiscalità nazionale.

Le prescrizioni del presente documento rappresentano i requisiti minimi della Fornitura. Ciò implica che il mancato rispetto degli stessi in fase di esecuzione rappresenterà un inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni previste dal Contratto.

L'oggetto di acquisto della procedura di cui al presente Capitolato Tecnico ed i servizi connessi dovranno rispettare tutti i requisiti ivi previsti.

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

Dovrà, in ogni caso, essere garantita la continuità della prestazione e dei livelli di sicurezza e funzionalità.

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di seguito elencati 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;
- **Committente o Sogei:** la Sogei S.p.A., committente e beneficiaria della Fornitura;
- **Consip:** la Consip S.p.A., che, in qualità di stazione appaltante, affida la Fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- **Contratto:** il contratto, che verrà stipulato tra la Sogei S.p.A. e l'Impresa, che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **Data di Stipula:** data in cui il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione viene firmato dalle parti, in particolare la data di sottoscrizione del Contratto da parte della Sogei;
- **Data di accettazione della fornitura/servizio:** data in cui Sogei accetta l'erogazione di una specifica fornitura/servizio, in seguito alla verifica di conformità dei prodotti/servizi;
- **Direttore dell'esecuzione o DDE:** la persona individuata da Sogei come interlocutore dell'Impresa per tutte le attività contrattuali;
- **Fornitore o Impresa:** l'operatore economico aggiudicatario dell'appalto;
- **Fornitura:** il complesso delle attività descritte nel presente documento;



- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale e/o difformità del prodotto software rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Prodotto o Soluzione:** licenze Nuance, con tutte le singole componenti in esse incluse;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

1.2 LINGUA

La lingua utilizzata per tutte le attività e la documentazione relative al presente appalto sarà la lingua italiana.

1.3 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra l'Impresa e la Committente sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione nel loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi della stessa Committente.

L'Impresa non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software ricevuti da Sogei o prodotti specificatamente per i servizi oggetto del presente capitolato al di fuori delle attività oggetto del presente appalto.



2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI CONNESSI

2.1 OGGETTO, DURATA E LUOGO DELLA FORNITURA

L'oggetto della Fornitura della presente procedura è costituito da soluzioni software CA/BROADCOM già in esercizio e relativi servizi come di seguito dettagliato:

1. perimetro base:

- a) sottoscrizioni di prodotti software CA/BROADCOM in ambito mainframe;
- b) manutenzione delle licenze perpetue di prodotti software CA/BROADCOM in ambito mainframe;
- c) sottoscrizioni di prodotti software CA/BROADCOM in ambito open;
- d) servizi di supporto specialistico a consumo sulle tecnologie CA/BROADCOM a consumo e che la Committente si riserva di richiedere sulla scorta delle esigenze che emergeranno in corso di esecuzione contrattuale.

2. perimetro opzionale:

- e) upgrade di sottoscrizioni di prodotti software CA/BROADCOM in ambito mainframe;
- f) upgrade di licenze perpetue di prodotti software CA/BROADCOM in ambito mainframe;
- g) manutenzione di upgrade di licenze perpetue di prodotti software CA/BROADCOM in ambito mainframe;
- h) upgrade di sottoscrizioni di prodotti software CA/BROADCOM in ambito open.

Il contratto che verrà stipulato fra la Committente e l'Impresa avrà efficacia dalla stipula, fino allo spirare di **36 (trentasei) mesi** decorrenti dalla "Data di accettazione della fornitura" del primo ordinativo (cfr. par. 1.1).

Nell'ambito dei 36 mesi contrattuali, in considerazione della possibilità che Sogei intenda migrare verso un'altra tecnologia, la stessa Sogei si riserva la facoltà di confermare annualmente il perimetro base ed eventualmente anche il perimetro opzionale, con relativa facoltà di variare il perimetro di acquisto, previo preavviso da comunicare al fornitore entro 90 giorni solari.

Salvo diversa indicazione della Sogei le attività oggetto di affidamento saranno svolte presso a sede di via Mario Carucci 99 in Roma e presso la sede di Piazza Dalmazia 1, Roma.



2.1.1 Acquisto soluzione software CA/BROADCOM – perimetro base

Di seguito si riporta il perimetro base inerente l'acquisto in oggetto di cui ai punti a), b) e c) del paragrafo n. 2.1:

Licenza/Bundle	a) Sottoscrizioni di prodotti sw CA/BROADCOM in ambito mainframe	QTA'/MSU
Licenza	CA Endevor Software Change Manager Automated Configuration	4423
Licenza	CA Endevor Software Change Manager Plus	4423
Licenza	CA Endevor Software Change Manager Extended Processors	4423
Licenza	CA Endevor Software Change Manager Quick Edit	4423
Licenza	CA InterTest for CICS for z/OS Plus	4423
Bundle: CA View for z/OS Plus	CA View for z/OS Plus	4423
	CA View Extended retention option	
Licenza/Bundle	b) manutenzione delle licenze perpetue di prodotti sw CA/BROADCOM in ambito mainframe	QTA'/MSU
Licenza	CA Disk Backup and Restore	4423
Bundle: Workload Automation Intelligence	CA Workload Automation ESP edition	4423
	CA Workload Automation High Encryption	
	CA Workload Automation High Availability EE	
	CA Workload Automation Service Governor EE	
	CA Workload Automation Restart Option EE	
Bundle: CA Sysview Performance Intelligence	CA Cross-Enterprise APM for Mainframe	4423
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Option for CICS	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Event Capture Option	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Option for WebSphere MQ	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Option for TCPIP	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Option for IMS	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Option for DB 2	
	CA Dynamic Capacity Intelligence	
	CA Mainframe Operational Intelligence (MOI)	
	CA Mainframe Application Tuner	
Bundle: Vantage Storage Intelligence	CA Vantage storage resource manager allocation option	4423
	CA Vantage storage resource manager automation option	
	CA Vantage storage resource manager	
	CA Vantage storage resource manager interface for CA Disk	
	CA Vantage storage resource manager tape resource option	
	CA Vantage Storage Resource Manager DFSMSHsm option	
	CA Vantage Storage Resource Manager Interface for USS	
	CA Vantage Database Option	



Licenza/Bundle	c) sottoscrizioni di prodotti sw CA/BROADCOM in ambito open	QTA'/SCSU
Bundle: Portfolio License Agreement AIOPS	DX NetOps	18000
	DX Operational Intelligence	
	DX OI SaaS	
	DX APM Full Stack Monitoring On Premise	
	DX App Synthetic Monitor	
	DX APM SaaS Full Stack Monitoring	
	DX Infrastructure Management	
	DX Netops Insight	
	AppNeta Universal License Unit	

Le sottoscrizioni di cui alla lettera a) ed alla lettera c) della precedente tabella si intendono comprensive di assistenza tecnica e manutenzione (cfr. par. 3.1).

In riferimento al servizio di assistenza tecnica e manutenzione di cui alla lettera b), lo stesso avrà decorrenza a far data dalla richiesta che il Direttore dell'Esecuzione di Sogei inoltrerà all'Impresa. L'erogazione del predetto servizio seguirà la disciplina inerente alla verifica di conformità di cui al presente capitolato tecnico (cfr. par. 4.3).

Nell'ambito dell'acquisto del perimetro base, si intende compresa la fornitura di un periodo di massimo 5 giornate lavorative di "training on the job" erogato dalla figura professionale del Software Change Manager Specialist (cfr. par. 2.2), che sarà attivata dalla Committente nell'ambito di vigenza contrattuale.

2.1.2 Acquisto soluzione software CA/BROADCOM – perimetro opzionale

Di seguito si riporta il perimetro base inerente l'acquisto in oggetto di cui ai punti e), f), g) e h) del paragrafo n. 2.1:

Licenza/Bundle	e) upgrade di sottoscrizioni di prodotti sw CA/BROADCOM in ambito mainframe	QTA'/MSU
Licenza	CA Endevor Software Change Manager Automated Configuration	500
Licenza	CA Endevor Software Change Manager Plus	500
Licenza	CA Endevor Software Change Manager Extended Processors	500
Licenza	CA Endevor Software Change Manager Quick Edit	500
Licenza	CA InterTest for CICS for z/OS Plus	500
Bundle: CA View for z/OS Plus	CA View for z/OS Plus	500
	CA View Extended retention option	
Licenza/Bundle	f) upgrade di licenze perpetue di prodotti sw CA/BROADCOM in ambito mainframe	QTA'/MSU
Licenza	CA Disk Backup and Restore	500



Bundle: Workload Automation Intelligence	CA Workload Automation ESP edition	500
	CA Workload Automation High Encryption	
	CA Workload Automation High Availability EE	
	CA Workload Automation Service Governor EE	
	CA Workload Automation Restart Option EE	
Bundle: CA Sysview Performance Intelligence	CA Cross-Enterprise APM for Mainframe	500
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Option for CICS	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Event Capture Option	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Option for WebSphere MQ	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Option for TCPIP	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Option for IMS	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Option for DB 2	
	CA Dynamic Capacity Intelligence	
	CA Mainframe Operational Intelligence (MOI)	
Bundle: Vantage Storage Intelligence	CA Vantage storage resource manager allocation option	500
	CA Vantage storage resource manager automation option	
	CA Vantage storage resource manager	
	CA Vantage storage resource manager interface for CA Disk	
	CA Vantage storage resource manager tape resource option	
	CA Vantage Storage Resource Manager DFSMSHsm option	
	CA Vantage Storage Resource Manager Interface for USS	
	CA Vantage Database Option	
Licenza/Bundle	g) manutenzione di upgrade di licenze perpetue di prodotti software CA/BROADCOM in ambito mainframe	QTA'/MSU
Licenza	CA Disk Backup and Restore	500
Bundle: Workload Automation Intelligence	CA Workload Automation ESP edition	500
	CA Workload Automation High Encryption	
	CA Workload Automation High Availability EE	
	CA Workload Automation Service Governor EE	
	CA Workload Automation Restart Option EE	
Bundle: CA Sysview Performance Intelligence	CA Cross-Enterprise APM for Mainframe	500
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Option for CICS	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Event Capture Option	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Option for WebSphere MQ	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Option for TCPIP	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Option for IMS	
	CA SYSVIEW Realtime Performance Mgmt Option for DB 2	
	CA Dynamic Capacity Intelligence	
	CA Mainframe Operational Intelligence (MOI)	



	CA Mainframe Application Tuner	
Bundle: Vantage Storage Intelligence	CA Vantage storage resource manager allocation option	500
	CA Vantage storage resource manager automation option	
	CA Vantage storage resource manager	
	CA Vantage storage resource manager interface for CA Disk	
	CA Vantage storage resource manager tape resource option	
	CA Vantage Storage Resource Manager DFSMSHsm option	
	CA Vantage Storage Resource Manager Interface for USS	
	CA Vantage Database Option	
Licenza/Bundle	h) upgrade di sottoscrizioni di prodotti swe CA/BROADCOM in ambito open	QTA'/SCSU
Bundle: Portfolio License Agreement AIOPS	DX NetOps	5400
	DX Operational Intelligence	
	DX OI SaaS	
	DX APM Full Stack Monitoring On Premise	
	DX App Synthetic Monitor	
	DX APM SaaS Full Stack Monitoring	
	DX Infrastructure Management	
	DX Netops Insight	
	AppNeta Universal License Unit	

Le sottoscrizioni di cui alla lettera e) ed alla lettera h) della precedente tabella si intendono comprensive di assistenza tecnica e manutenzione (cfr. par. 3.1).

L'upgrade di licenze perpetue e relativa manutenzione di cui alle lett. f) e g) saranno richieste dalla Committente e la relativa decorrenza dovrà essere attivata dalla data di accettazione della Fornitura (cfr. par. 4.3) fino alla termine della attivazione delle licenze già in esercizio (cfr. par. 2.1.1 lett. b), al fine di allinearne la decorrenza contrattuale.

Nell'ambito del perimetro di acquisto opzionale, le quantità in MSU e SCU indicate sono da considerarsi quale montante massimo di acquisto e potranno essere richieste da Sogei anche in più tranches successive nel corso della vigenza contrattuale.

Resta inteso che il canone riferito all'acquisto delle soluzioni software CA/BROADCOM inerenti al perimetro opzionale è da considerarsi aggiuntivo rispetto al canone riferito all'acquisto delle soluzioni software CA/BROADCOM inerenti al perimetro base.

2.2 SUPPORTO SPECIALISTICO E RELATIVA ATTIVAZIONE

In riferimento al punto d) del paragrafo 2.1.1 è parte del perimetro base anche l'erogazione di un servizio di supporto specialistico con specifiche competenze sulle tecnologie CA/Broadcom, condotto dalle seguenti figure professionali ed attivato dalla Sogei nei rispettivi complessivi giorni/persona richiesti:



d) servizi di supporto specialistico sulle tecnologie CA/BROADCOM	GG/PP
Mainframe Specialist	75
Mainframe Specialist APM	150
APM Specialist	300
APM Designer	20
Software Change Manager Specialist	10

Di seguito si riportano i requisiti minimi richiesti per ciascuna figura professionale che Sogei verificherà sulla base delle:

- dichiarazioni presenti nei curricula delle risorse;
- certificazioni ed esperienze pregresse maturate dalle risorse.

Figura professionale: <u>Mainframe Specialist e Mainframe Specialist APM</u>
Scopo e ruolo: <ul style="list-style-type: none">– collaborazione attiva con il project manager;– elaborazione di analisi delle esigenze del cliente;– partecipazione all'installazione ed alla configurazione dei prodotti;– cura delle attività di collaudo dei sistemi realizzati;
Competenze ed abilità funzionali: <ul style="list-style-type: none">– esperienza pluriennale in ambiente mainframe z/OS;– capacità di progettazione ed implementazione di sistemi basati sull'impiego di prodotti specifici di CA o comunque su ambienti da integrare o interfacciare;– conoscenze delle problematiche tecnico-organizzative connesse alle implementazioni delle tecnologie CA/Broadcom.

Figura professionale: <u>APM Specialist</u>
Scopo e ruolo: <ul style="list-style-type: none">– collaborazione attiva con il project manager;– elaborazione dell'analisi delle esigenze del cliente;– partecipazione all'installazione ed alla configurazione dei prodotti;– cura delle attività di collaudo dei sistemi realizzati;
Competenze ed abilità funzionali: <ul style="list-style-type: none">– esperienza pluriennale degli ambienti hardware e software di CA/Broadcom;– capacità di progettazione ed implementazione dei sistemi basati sull'impiego di prodotti specifici di CA/Broadcom o comunque su ambienti da integrare o interfacciare;– conoscenza delle problematiche tecnico-organizzative connesse alle implementazioni delle tecnologie CA/Broadcom;

**Qualifiche e certificazioni:**

- CA APM Professional.

Figura professionale: APM Designer**Scopo e ruolo:**

- proposta e validazione delle architetture necessarie all'implementazione delle soluzioni basate sull'impiego di prodotti specifici di CA o comunque su ambienti da Integrare o interfacciare;

Competenze ed abilità funzionali:

- esperienza pluriennale degli ambienti hardware e software di CA/Broadcom;

Qualifiche e certificazioni:

- CA APM Professional.

Figura professionale: Change Manager Specialist**Scopo e ruolo:**

- elaborazione di analisi delle esigenze del Cliente;
- azioni di assistenza e supporto all'esercizio;
- cura ed esecuzione delle attività di installazione e configurazione degli upgrade (patch, innalzamento di versione);
- supporto alle attività di collaudo dei sistemi realizzati;
- aggiornamento della documentazione che descrive l'ambiente SCM in esercizio;

Competenze ed abilità funzionali:

- competenza specialistica sul prodotto SCM versione 12, comprovata dalla partecipazione a corsi di formazione CA e dal superamento degli esami previsti dal programma di Accreditamento di CA Technologies;
- esperienza quinquennale degli ambienti SCM;
- capacità di progettazione ed implementazione delle soluzioni software SCM.



Si rappresenta che nel caso si renda necessario l'intervento di risorse di un soggetto terzo (ivi inclusa la società produttrice), il ricorso a tali risorse sarà possibile nell'ambito di un rapporto di subappalto regolarmente autorizzato dalla Committente e sempre che l'esecutore si sia riservato tale facoltà in ossequio a quanto previsto dalla disciplina di gara e dalla normativa vigente.

Diversamente, si rappresenta, che nel caso in cui sia presente un accordo preesistente alla data di presentazione dell'offerta tra il produttore e l'impresa aggiudicataria inerente alla fornitura di servizi di supporto specialistico certificato su tecnologie CA BROADCOM di cui al presente paragrafo, tale accordo dovrà essere presentato prima della stipula del contratto non essendo considerato un subappalto.

Le risorse professionali impiegate dall'Impresa per l'esecuzione del supporto potranno operare "in house", presso la sede dell'Impresa ovvero "on site" presso la sede della Committente.

2.2.1 Approvazione e sostituzione delle figure professionali

Per l'erogazione del Servizio di Supporto Specialistico dovranno essere utilizzate risorse rispondenti ai requisiti minimi descritti al precedente nel paragrafo 2.2.

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il Fornitore invierà alla Sogei i curricula dei professionisti da impiegare nell'esecuzione dei servizi di supporto specialistico. Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità delle risorse individuate a prestare i servizi di supporto specialistico alla data di invio dei predetti curricula o ad altra data indicata dalla Committente.

La Committente, in qualunque momento della durata contrattuale, potrà chiedere a mezzo email la sostituzione dei professionisti non ritenuti idonei allo svolgimento delle attività ed il Fornitore si impegna a sostituirli con altre risorse aventi almeno i requisiti minimi di cui al precedente paragrafo.

L'idoneità oppure la non idoneità delle risorse impiegate sarà verificata dalla Sogei in riferimento al buon esito degli output ricevuti sulle attività eseguite e relazionate nel "Consuntivo attività" (cfr. par. 3.2) nell'ambito dei servizi di supporto specialistico di cui al presente capitolato tecnico.

Entro 3 (tre) giorni lavorativi a partire dalla richiesta di sostituzione inoltrata da Sogei, il Fornitore dovrà inoltrare alla Sogei i curricula delle nuove risorse le quali dovranno presentare il possesso dei requisiti sopra menzionati.

Anche in questo caso, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità delle nuove risorse individuate a prestare i servizi di supporto specialistico alla data di invio dei predetti curricula o ad altra data indicata dalla Committente.



L'esercizio da parte della Sogei di tale facoltà, nonché l'eventuale sostituzione dei professionisti, non comporterà alcun onere aggiuntivo.

In caso di inadempimento alla sostituzione da parte del Fornitore aggiudicatario, ovvero in caso di sostituzione oltre il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi, o in caso di inidoneità della sostituzione, la Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, avrà la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c..



3. CONSEGNA DELLA FORNITURA

La fornitura oggetto del presente capitolato dovrà essere erogata secondo ordinativi di fornitura e le modalità di seguito previste.

A. Primo ordinativo

In riferimento al perimetro base di cui al paragrafo 2.1.1 del presente capitolato tecnico, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà consegnare a Sogei i seguenti prodotti software che costituiscono il "primo ordinativo":

- a) sottoscrizioni di prodotti software CA/BROADCOM in ambito mainframe;
- b) manutenzione delle licenze perpetue di prodotti software CA/BROADCOM in ambito mainframe;
- c) sottoscrizioni di prodotti software CA/BROADCOM in ambito open.

In riferimento alla decorrenza del servizio di assistenza tecnica e manutenzione di cui alla predetta lettera b), si precisa e si riporta quanto descritto nel presente capitolato (cfr. par. 2.1.1). Lo stesso avrà decorrenza a far data dalla richiesta che il Direttore dell'Esecuzione di Sogei inoltrerà all'Impresa. L'erogazione del predetto servizio seguirà la disciplina inerente alla verifica di conformità di cui al presente capitolato tecnico (cfr. par. 4.3).

B. Ordinativi successivi

In riferimento al perimetro opzionale di cui al paragrafo 2.1.2 del presente capitolato tecnico, nel corso della vigenza contrattuale, Sogei potrà inoltrare al fornitore "ordinativi successivi" per la consegna di:

- e) upgrade di sottoscrizioni di prodotti software CA/BROADCOM in ambito mainframe;
- f) upgrade di licenze perpetue di prodotti software CA/BROADCOM in ambito mainframe;
- g) manutenzione di upgrade di licenze perpetue di prodotti software CA/BROADCOM in ambito mainframe;
- h) upgrade di sottoscrizioni di prodotti software CA/BROADCOM in ambito open.

Il fornitore è tenuto a evadere gli "ordinativi successivi" di fornitura di cui al perimetro opzionale entro 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta formale di Sogei.

Gli ordinativi di fornitura relativi al perimetro opzionale saranno inoltrati da Sogei in una o più richieste formali per il tramite di comunicazione scritta. Tali ordinativi conterranno sia l'elenco dei prodotti software sia le quantità corrispondenti.

Si precisa altresì che Sogei si riserva di richiedere in tutto o in parte i quantitativi di cui al perimetro opzionale, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale e senza nessun obbligo per Sogei o per l'Amministrazione.



Il Responsabile della fornitura dell'Impresa, entro il termine di **3 (tre) giorni lavorativi** decorrenti dalla data di stipula se trattasi di "primo ordinativo" oppure dall'invio della richiesta se trattasi di "ordinativi successivi", dovrà sottoporre al Direttore dell'esecuzione della Committente un "*Piano operativo*" contenente le specifiche modalità di consegna dei prodotti richiesti.

Sogei potrà approvare e/o chiedere modifiche al "*Piano operativo*" entro **3 (tre) giorni lavorativi** dall'avvenuta consegna dello stesso.

Il Fornitore dovrà valutare la proposta inviata da Sogei e produrre una nuova pianificazione delle attività in modo da consentirne l'approvazione definitiva da parte di Sogei e la relativa consegna dei prodotti richiesti entro **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla stipula se trattasi di "primo ordinativo" oppure entro **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla richiesta se trattasi di "ordinativi successivi".

Nel dettaglio, il "*Piano operativo*" dovrà riportare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti informazioni:

- elementi attestanti l'avvenuta messa a disposizione dei prodotti;
- precisazione inerente la necessità effettuare o meno l'installazione dei prodotti;
- data di svolgimento delle attività con particolare riferimento alla eventuale data di avvenuta installazione dei prodotti;
- articolazione delle prove proposte per la verifica di conformità (cfr. par. 4.3)

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza, e consegnare via email una "Nota di Consegna", entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, inerente alla lista delle licenze e le relative quantità, contenente il produttore, il nome commerciale, la versione, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche, oltre che le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

Come meglio descritto nel seguito, il Fornitore si obbliga a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e delle sottoscrizioni tramite e-mail inviata ad asset_sw@sogei.it.

Il Fornitore dovrà inviare allo stesso indirizzo e-mail ogni informazione necessaria per l'identificazione delle licenze e/o delle sottoscrizioni nonché la relativa possibilità di effettuare il download oppure l'eventuale avvenuta installazione, oltre che dare informativa circa la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Dalla e-mail dovranno risultare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti informazioni:



- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- la descrizione dettagliata dei prodotti, con i relativi quantitativi e il tipo (subscription/perpetual), SKU e versioni dei prodotti software.

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la consegna e l'invio dei dati alla casella asset_sw@sogei.it:

Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Quantità	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part Number / SKU	Tipo

All'indirizzo asset_sw@sogei.it, il Fornitore dovrà inoltre inviare 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.

A tale comunicazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, firmata digitalmente dal Legale Rappresentante, attestante la rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della email 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.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi o per ampliare il numero di sessioni concorrenti utilizzate, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di **5 (cinque) giorni lavorativi** decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali.

Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso della validità del contratto.

In particolare, se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software di cui al perimetro base e opzionale, perché sostituiti da prodotti analoghi ma



funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.

3.1 ASSISTENZA TECNICA, MANUTENZIONE E LIVELLI DI SERVIZIO

Dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Sogei un numero telefonico, attivo da lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00 dei giorni feriali e un indirizzo e-mail per l'attivazione delle richieste di assistenza e la segnalazione dei malfunzionamenti.

L'assistenza telefonica dovrà essere prestata in lingua italiana.

L'assistenza tecnica e manutenzione dovranno essere garantite per l'intera durata della fornitura, dei prodotti software installati, con decorrenza a partire dalla prima "Data di accettazione della Fornitura".

L'assistenza tecnica e manutenzione comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ogni prestazione necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti dei prodotti, nonché le modifiche tecniche atte ad elevarne il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza, tra questi particolare attenzione dovrà essere posta a:

- invio delle migliorie, riparazioni e aggiornamenti dei prodotti e della relativa documentazione;
- invio di nuove versioni dei prodotti installati che si rendano disponibili, corredati della relativa documentazione, previa richiesta scritta dell'Amministrazione la quale, peraltro, avrà la facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le versioni precedentemente installate.

Si precisa che per malfunzionamento si intende 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.

A fronte di una richiesta di assistenza comunicata da Sogei attraverso uno dei suddetti canali, il Fornitore dovrà tracciare su un proprio sistema di trouble ticketing la richiesta di assistenza tecnica (Service Request) e comunicare a Sogei, via e-mail, la conferma della presa in carico della segnalazione, indicando il codice identificativo della segnalazione (ticket), l'orario in cui è avvenuta e l'oggetto della stessa.

La presa in carico della segnalazione deve avvenire entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla segnalazione.



Il Fornitore dovrà provvedere ad eliminare eventuali difetti di funzionamento dei prodotti ovvero fornire indicazioni all'Amministrazione in ordine alle modalità atte al superamento delle problematiche manifestatesi.

Il ripristino delle funzionalità dovrà avvenire entro 2 (due) giorni lavorativi dalla presa in carico.

Al fine della determinazione di quanto sopra valgono le seguenti definizioni:

- **"Tempo di presa in carico"**: indica l'intervallo di tempo tra la segnalazione dell'errore e/o anomalia funzionale dei prodotti da parte di Sogei e la comunicazione di risposta del Fornitore contenente il codice identificativo della segnalazione (ticket);
- **"Tempo di ripristino delle funzionalità"**: indica l'intervallo di tempo tra la presa in carico da parte del Fornitore e il ripristino delle funzionalità del sistema. Si precisa che ai fini del rispetto dei predetti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purchè seguito dalla correzione definitiva.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i tempi indicati, l'Amministrazione applicherà le penali secondo le modalità indicate nel contratto.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta dal Direttore dell'esecuzione e dal Responsabile della Fornitura (cfr. par. 4.1) una apposita nota di ripristino, in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati data e ora della chiamata e quelle dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

3.2 Erogazione dei servizi di supporto specialistico

La richiesta di erogazione dei servizi di supporto specialistico (cfr. par. 2.2) verrà effettuata dalla Sogei di volta in volta, in base alle necessità, mediante comunicazione telematica, inviata dal Direttore dell'Esecuzione al Responsabile della Fornitura, indicando l'oggetto delle attività richieste.

Le richieste di supporto specialistico saranno inoltrate da Sogei in corso di vigenza contrattuale e senza nessun obbligo per Sogei stessa o per l'Amministrazione.

Sogei si riserva di richiedere in tutto o in parte il quantitativo di giornate/ persona previste per il servizio di supporto specialistico, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale e senza nessun obbligo per Sogei o per l'Amministrazione.

Per ciascuna richiesta il servizio dovrà essere erogato (inizio attività) entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione stessa, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e domenica, nell'orario tra le 08:00 e le 17:30.

Al termine di ogni mese di erogazione dei servizi di supporto specialistico, ai fini della



consuntivazione dei servizi erogati, Il fornitore dovrà produrre il “Consuntivo attività”, che dovrà riportare almeno le seguenti informazioni:

- la descrizione dettagliata delle attività eseguite;
- valutazione qualitativa delle attività eseguite;
- i quantitativi in giorni/persona delle risorse impiegate per l'esecuzione delle attività;
- le date ovvero i periodi in cui le attività sono state eseguite.

A fronte della consegna del “Consuntivo attività”, Sogei procederà alla valutazione dei servizi erogati attraverso la verifica di conformità (cfr. par. 4.3).



4. GESTIONE DEL CONTRATTO

4.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

L'Impresa comunicherà a Sogei, entro la stipula del Contratto, il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente capitolato tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché la Sogei, nella persona del proprio Direttore dell'esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti dalla Committente.

Sarà cura 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 delle attività connesse ai servizi richiesti.

4.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

L'Impresa dovrà comunicare a Sogei, entro 5 (cinque) giorni solari dall'aggiudicazione definitiva le seguenti informazioni:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono e un indirizzo e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.

Sogei provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

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, segnalando alla Committente eventuali modifiche e/o anomalie entro 3 (tre) giorni solari dal loro verificarsi.



Nel corso di esecuzione del contratto, la Committente e il Fornitore potranno individuare congiuntamente altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento dei servizi.

4.3 VERIFICHE DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata:

- a) con riferimento al primo ordinativo (cfr. par. 2.1.1 lett. a) e c)), entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'invio da parte del Fornitore della "Nota di Consegna" della fornitura oppure, in caso di installazione, dalla data di avvenuta installazione indicata nel "Piano Operativo" (cfr. par. 3), al fine di verificare la corrispondenza del software rispetto a quanto ordinato. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione della Fornitura" del primo ordinativo;
- b) con riferimento agli ordinativi successivi (cfr. par. 2.1.2 lett. e), f) e h)), entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'invio da parte del Fornitore della "Nota di Consegna" oppure, in caso di installazione, dalla data di avvenuta installazione indicata nel "Piano Operativo" (cfr. par. 3), al fine di verificare la corrispondenza del software rispetto a quanto ordinato. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione della Fornitura" degli ordinativi successivi;
- c) con riferimento sia al primo ordinativo sia agli ordinativi successivi (cfr. par. 2.1.1 lett. a) e c) e par. 2.1.2 lett. e) e h)), ai fini della fatturazione con cadenza trimestrale posticipata, entro 30 (trenta) giorni dall'invio del "Report di esecuzione" (cfr. par. 4.3). Il controllo consisterà nella verifica dei dati consuntivati relativi alla disponibilità nel trimestre delle manutenzioni attive e dei relativi livelli di servizio, nonché delle altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione della Fornitura";
- d) con riferimento alla manutenzione delle licenze perpetue (cfr. par. 2.1.1 lett. b) e cfr. par. 2.1.2 lett. g), entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'invio del "Report di esecuzione" (cfr. par. 4.3). La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione del servizio".
- e) con riferimento ai servizi di supporto specialistico (cfr. par. 2.2.1 lett. d)), entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla consegna del "Consuntivo attività" (cfr. par. 3.2). Il controllo verterà sulla verifica dei dati di consuntivazione, degli output delle attività svolte e della eventuale relativa documentazione, secondo l'articolazione delle verifiche proposte dal Fornitore nel "Consuntivo attività", nonché delle altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei servizi da



parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione del servizio" per il periodo indicato nel "Consuntivo attività".

Relativamente alla verifica di conformità di cui ai precedenti punti c) e d) (cfr. par. 2.1.1. lett. a), b), c) e cfr. par. 2.1.2 lett. e), f) g)), al termine di ogni trimestre di riferimento, il fornitore dovrà redigere ed inviare alla Committente un "Report di esecuzione" con indicazione sia dei ticket aperti nel trimestre precedente sia del rispetto e/o mancato rispetto degli SLA previsti (cfr. par. 3.1).

Dalla data di invio di tale Report decorreranno 30 (trenta) giorni lavorativi utili alla conclusione della verifica di conformità.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La verifica di conformità si intenderà positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, e in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato e nel contratto, nonché secondo le indicazioni di Sogei.

Il Fornitore è tenuto a prestare a Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione di Sogei le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

Il Fornitore potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti saranno tenuti a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno redatti da Sogei (verbali, certificato, ecc.).

In caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Sogei. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità desse esito negativo, la Sogei, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.

4.4 INFORMAZIONI IN MERITO AL TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI

Per elementi essenziali del trattamento di cui all'art. 28, paragrafo 3, del GDPR si intendono, con riferimento al Contratto, la materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi ed i diritti del Titolare del trattamento.



Gran parte di tali elementi possono dedursi dal Contratto e dai suoi allegati e, pertanto, di seguito vengono comunicati i soli elementi essenziali non deducibili da tale documentazione ovvero la natura e finalità del trattamento, il tipo di dati personali trattati, le categorie di interessati.

Gli elementi essenziali del trattamento sono indicati in modo generico se riferiti a qualsivoglia tipologia di dati personali e di interessati e potranno coesistere con l'indicazione di elementi essenziali del trattamento più specifici (puntuali) se nell'ambito dell'esecuzione contrattuale si prevede lo svolgimento di attività di cui sono già noti i trattamenti di dati personali con un maggiore dettaglio.

Si precisa che ai fini dell'esecuzione delle attività previste dal sopra citato *Contratto* codesta Società è autorizzata ad operare, nell'ambito dei Trattamenti/Servizi Ict/Servizi tecnici di seguito elencati.

Elementi essenziali del trattamento - Generici				
Natura del Trattamento	Finalità del trattamento	Macrocategorie di Dati personali	Categorie interessati	Per chi viene effettuato il trattamento
Automatizzato	Rinnovo del servizio di fornitura di Licenze d'uso di prodotti software Computer Associates e relativi servizi di manutenzione per il sistema informativo Sogei. Contratto CSQG190037 Iniziativa 2017/223	Dati personali generici, particolari e relativi a condanne penali e reati	Cittadini, dipendenti e contraenti	Sogei, Agenzia Entrate e Riscossione, Guardia di Finanza e supporto Computer Associates.