



## **ALLEGATO 2 CAPITOLATO TECNICO**

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L'ACQUISIZIONE  
DI SOTTOSCRIZIONI ODOO E SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO  
PER SOGEI NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE  
DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI  
PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI  
(ID 2681)**

**ID 2789**

**CIG B2AFB54D71**



## INDICE

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1 Definizioni .....	3
1.2 Lingua .....	4
1.3 Riservatezza.....	4
<b>2. DESCRIZIONE DEL FABBISOGNO .....</b>	<b>5</b>
2.1 LA TECNOLOGIA ODOO .....	6
<b>3. OGGETTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>9</b>
3.1 FORNITURA SOTTOSCRIZIONI ODOO .....	9
3.2 EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO .....	10
3.2.1 APPROVAZIONE E SOSTITUZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI .....	12
<b>4. DURATA CONTRATTUALE.....</b>	<b>13</b>
<b>5. CONSEGNA DELLA FORNITURA.....</b>	<b>14</b>
5.1 Fornitura delle sottoscrizioni .....	14
5.2 Assistenza tecnica, manutenzione e livelli di servizio .....	17
5.3 Erogazione dei servizi di supporto specialistico .....	19
<b>6. GESTIONE DEL CONTRATTO .....</b>	<b>20</b>
6.1 Responsabile della Fornitura.....	20
6.2 Modalità di Comunicazione .....	20
6.3 Verifiche di Conformità .....	21
<b>7. PORTALE FORNITORI .....</b>	<b>23</b>
7.1 Accreditamento del personale .....	23



## 1. PREMESSA

La presente acquisizione ha ad oggetto l'esigenza di Sogei di avere a disposizione una piattaforma ERP, adatta a soluzioni custom di dimensioni medio-piccole, che consenta di rispondere prontamente e con costi contenuti alle esigenze di efficientamento dei servizi delle Pubbliche Amministrazioni.

La soluzione deve essere scalabile e garantire le corrette performance al crescere dei servizi digitali richiesti.

L'offerta di soluzioni ERP per Pubbliche Amministrazioni ed enti governativi a livello globale, storicamente, è sempre consistita in soluzioni COTS (*Commercial of the shelf*), realizzate pronte all'uso, generalmente costituite da alcuni moduli principali di default e con la possibilità di aggiungere altri moduli verticali per esigenze specifiche.

### 1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di seguito elencati viene attribuito il significato di seguito riportato:

- **Capitolato Tecnico:** il presente documento, che descrive 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 e l'Impresa, avente ad oggetto la Fornitura;
- **Data di Stipula:** data in cui il Contratto viene firmato dall'Impresa e da 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 e parte del Contratto;
- **Fornitura:** il complesso delle attività (fornitura di beni ed erogazione di servizi) 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:** sottoscrizioni Odoo di tipologia enterprise, 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 contratto d'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 nell'ambito dell'esecuzione del presente contratto d'appalto sono riservati; pertanto, è richiesta la massima cautela nel loro utilizzo, in particolare laddove questo avvenga al di fuori delle sedi della Committente.

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



## 2. DESCRIZIONE DEL FABBISOGNO

Sogei ha la necessità di acquisire una piattaforma ERP *low code* adatta a soluzioni *custom* che consenta di rispondere prontamente alle esigenze di efficientamento dei servizi delle Pubbliche Amministrazioni.

La soluzione deve essere scalabile e garantire le corrette *performance* al crescere dei servizi digitali richiesti.

Al contempo, e con particolare riferimento agli obiettivi economici, è necessario perseguire i seguenti obiettivi operativi:

- ✓ la riduzione dell'onere economico a carico della Pubblica Amministrazione, mediante la contrazione dei costi operativi delle strutture di *back-office* del *data-center* e dell'*help desk*;
- ✓ la significativa diminuzione del TCO (*Total Cost of Ownership*) attraverso una gestione avanzata dell'operatività del Dipartimento IT e dei prodotti *Open Source*.

La piattaforma impiegata dovrà permettere di realizzare rapidamente (*No code/Low code*) e in modalità agile i servizi digitali *ad hoc* o rispondenti a situazioni di crisi.

Date le esigenze descritte e l'offerta di soluzioni ERP per Pubbliche Amministrazioni, è stata individuata nel *software open source* Odoo la soluzione più adatta in termini di flessibilità e costi.

La piattaforma sarà utilizzata in applicazione alle esigenze della Ragioneria Generale dello stato (RGS) e del Dipartimento del Tesoro (DT) nei seguenti progetti:

- ✓ **Progetto RGS – Gost (GOvernance & STRategy):** già in produzione ed in uso presso la Ragioneria Generale dello Stato per la gestione di flussi di comunicazione da e per la RGS;
- ✓ **Progetto RGS – E\_LEARNING:** volto alla rilevazione dei fabbisogni formativi della RGS, la gestione dei corsi di partecipazione sia interni sia di altre istituzioni, nonché per il monitoraggio dei flussi di partecipazione e dei soggetti coinvolti;
- ✓ **Progetto DT – CRM:** il progetto ha l'obiettivo di realizzare una piattaforma ERP con funzionalità di CRM (*Customer Relationship Management*) *Business to Business*, in modo da agevolare l'acquisto di obbligazioni da parte di grandi *player* istituzionali;
- ✓ **Altri progetti:** progetti non ancora in essere e per i quali Sogei intende utilizzare la piattaforma Odoo. Tra questi rientrano:
  - Documentale light,



- utilizzo della soluzione come CRM *light* per mercati minori,
- piattaforma di approvvigionamenti per le Agenzie.

La presente acquisizione sarà pertanto impiegata in ulteriori contesti oltre quelli descritti e già avviati.

## 2.1 LA TECNOLOGIA ODOO

Con l'obiettivo di proporre soluzioni innovative, di rapida realizzazione e facilmente integrabili nei sistemi informativi esistenti, Sogei ha individuato nel *software* Odoo lo strumento in grado di soddisfare i requisiti richiesti dalle Pubbliche Amministrazioni.

Odoo è un *software* che riesce a coprire una moltitudine di processi aziendali con le sue diverse Applicazioni, sotto forma di moduli, nativamente integrati tra loro e che possono essere adottati anche secondo un approccio graduale e componibile nel corso del tempo. Odoo ha al suo interno un modulo di Analisi dei Dati e, se necessario, può essere integrato con sistemi di Open Data o con i più comuni *tool* di Data Visualization e Business Intelligence.

Il sistema offre, inoltre, la possibilità di integrare altre tipologie di applicativi esterni con differenti modalità, sia con di *batch* di importazione e esportazione di file che mediante API (*Application Programming Interface*).

Per le sue caratteristiche Odoo si colloca nel segmento degli ERP dove primeggiano software quali SAP, Microsoft Dynamics, Oracle Netsuite, tutti prodotti destinati ad installazioni "large scale" la cui introduzione richiede in genere onerosi progetti di adozione e lunghi tempi di insediamento.

Proprio per superare i problemi legati ai lunghi tempi e agli alti costi di adozione, accanto a questi ERP "tradizionali" negli ultimi anni si sono diffusi ERP che risultano particolarmente adatti a contesti di medio piccole dimensioni, selezionabili per obiettivi tattici, all'interno di contesti in rapida evoluzione e con requisiti in frequente cambiamento.

La rapida affermazione di Odoo in un mercato molto competitivo come quello degli ERP è dovuta al fatto che è uno strumento estremamente versatile, in grado di soddisfare in modo veloce ed economico una molteplicità di esigenze richiedendo mediamente tempi di implementazione bassi rispetto alla concorrenza e ridotti periodi di ROI.

Odoo è un *software* sviluppato in Python e Java script che utilizza un database relazionale Postgres SQL. Può essere installato sia in Cloud che on-Premise.

La richiesta di acquisto di Sogei è riferita alla versione on-premise.

Il codice di Odoo è *open source* e può vantare una *community* Internazionale di Software House e sviluppatori, il che permette di limitare il Lock-in da parte di un



partner e soprattutto permette di beneficiare di nuovi *upgrade* e funzionalità che vengono sviluppati dalla *community* andando ad abbattere costi e tempi di messa in opera.

Attualmente il *software* è alla 16-esima Release ed ogni anno viene rilasciata una nuova edizione aggiornata.

L'aggiornamento alla nuova versione è garantito da ODOO SA ed è incluso nella licenza Enterprise.

Nel seguito vengono riportate le principali capabilities di ODOO che rendono adatta la piattaforma al soddisfacimento delle esigenze di Sogei:

- ✓ **modularità:** l'offerta di un modulo per ciascuna funzionalità aziendale (ad es. contabilità, CRM, HR), integrabili tra loro e pronti all'uso mediante applicazioni al fine di facilitare la personalizzazione del sistema in base alle esigenze aziendali;
- ✓ **personalizzazione:** possibilità di adattare i moduli alle esigenze lavorative aggiungendo campi ad-hoc, flussi procedurali e report;
- ✓ **automazione dei processi:** mediante l'utilizzo dei predetti moduli è possibile migliorare l'efficienza operativa aziendale automatizzando complessi processi interni;
- ✓ **metodologia di sviluppo agile:** la presenza di moduli operativi consente di creare *workflow*, *data model* e personalizzare viste e stampe senza dover ricorrere alla scrittura di codice ma semplicemente utilizzando funzionalità *low-code*;
- ✓ **gestione dei trigger:** possibilità di prevedere la creazione di nuovi eventi senza dover ricorrere a modifiche del codice;
- ✓ **interfaccia utente intuitiva, regolarità di upgrade di sistema, aggiunta di nuove funzionalità, integrabilità tra i moduli selezionati.**

Nel seguito vengono riportati i principali moduli funzionali di Odoo e le funzionalità aziendali per i quali sono impiegati, tutti necessari a Sogei, con particolare *focus* per quelli relativi alle esigenze attuali e potenziali:

- ✓ **gestione delle vendite e CRM:** per la gestione del ciclo delle vendite e gestione delle relazioni con i clienti, il monitoraggio delle comunicazioni e la gestione delle attività;
- ✓ **gestione degli Acquisti:** gestione del processo di acquisto e dalla creazione degli ordini all'inventario;
- ✓ **contabilità Completa:** gestione finanziaria completa con funzionalità di contabilità generale, contabilità analitica, *report* finanziari e monitoraggio delle spese;



- ✓ **gestione dell'Inventario:** monitoraggio e gestione delle scorte, degli approvvigionamenti ed ottimizzazione della logistica;
- ✓ **risorse umane:** gestione dei dipendenti, gestione delle presenze, valutazione delle prestazioni e altre attività HR;
- ✓ **generazione di report ed analisi:** creazione di report personalizzati e dashboard per l'analisi dei dati aziendali;
- ✓ **gestione progetti e servizi:** pianificazione delle risorse, gestione delle tempistiche e monitoraggio dello stato di avanzamento.





### 3. OGGETTO DELLA FORNITURA

La fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico è relativa all' acquisizione degli elementi di seguito indicati e dettagliati nelle tabelle sottostanti:

- ✓ Fino ad un massimo di **3.774** sottoscrizioni ad utente Odoo enterprise;
- ✓ Fino ad un massimo di **715** giornate di servizio di supporto specialistico.

L'acquisto delle sottoscrizioni e del supporto specialistico è su base annuale, così come indicato nelle tabelle e nei paragrafi successivi.

#### 3.1 FORNITURA SOTTOSCRIZIONI ODOO

La fornitura di n. 3.774 sottoscrizioni Odoo di tipologia enterprise è suddivisa come dettagliato nella tabella seguente:

**Tabella n. 1**

PROGETTO	I ANNO	II ANNO		III ANNO		
	QNT. SOTTOSCRIZIONI GARANTITE I ANNO	QNT. SOTTOSCRIZIONI GARANTITE II ANNO	QNT. SOTTOSCRIZIONI INCREMENTALI II ANNO	QNT. SOTTOSCRIZIONI GARANTITE III ANNO	QNT. SOTTOSCRIZIONI INCREMENTALI II ANNO	QNT. SOTTOSCRIZIONI INCREMENTALI III ANNO
Progetto RGS – Gost (GOVERNANCE & STRATEGY)	150	150	200	150	200	200
Progetto RGS – E-LEARNIG	200	200	200	200	200	200
Progetto DT - CRM	8	8	200	8	200	200
Atri progetti (CRM Light, MIMS PNR)	100	100	200	100	200	200
<b>TOTALE SOTTOSCRIZIONI</b>	<b>458</b>	<b>458</b>	<b>800</b>	<b>458</b>	<b>800</b>	<b>800</b>

La quantità delle sottoscrizioni indicate nelle colonne “SOTTOSCRIZIONI GARANTITE” del secondo e del terzo anno attengono al rinnovo delle sottoscrizioni necessarie alla prosecuzione dei progetti in esercizio fin dal primo anno.

Qualora, all'inizio del secondo anno, la Committente decida di attivare nuovi progetti od integrare progetti già attivati acquisterà, in parte o tutte, le sottoscrizioni indicate nella colonna “SOTTOSCRIZIONI INCREMENTALI” relativa al secondo anno.

In tal caso, la Committente, all'inizio del terzo anno, potrà rinnovare, in parte o tutte, le “SOTTOSCRIZIONI INCREMENTALI” utili al perseguimento dei progetti attivati nel secondo anno.

L'ultima colonna “SOTTOSCRIZIONI INCREMENTALI” inerente al terzo anno riguarda l'integrazione dei progetti attivati e/o lo sviluppo di altri progetti.



Tuttavia, all’inizio del terzo anno, Sogei, nel caso in cui non abbia attivato parte o tutte le sottoscrizioni indicate nelle colonne “SOTTOSCRIZIONI INCREMENTALI” del secondo e del terzo anno, si riserva la possibilità di attivare le “SOTTOSCRIZIONI INCREMENTALI” fino a quel momento non azionate, a valere sia sul secondo sia sul terzo anno di contratto e fino ad un massimo di 2400 sottoscrizioni per l’integrazione dei progetti attivati negli anni precedenti e/o sviluppo di altri progetti.

### 3.2 EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Il servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprende:

- la personalizzazione del software di Sistema Odoo;
- il test di funzionamento sistemistico ed applicativo del Sistema Odoo;
- il supporto all’evoluzione dei prodotti software installati e alle modalità di configurazione;
- il tuning del Sistema e dei software Odoo.

L’erogazione del servizio di supporto specialistico con specifiche competenze sulla tecnologia Odoo dovrà essere condotta dalle figure professionali di seguito descritte ed attivata dalla Sogei nei rispettivi complessivi giorni/persona richiesti.

L’erogazione dei servizi di supporto specialistico è su base annuale e per il primo anno è garantito l’utilizzo di 85 gg/pp.

Sogei si riserva la possibilità di richiedere l’incremento dei servizi nelle quantità indicate nella tabella n. 2, nelle colonne relative alle quantità del secondo e del terzo anno, fino ad un massimo di 630 gg/pp.

Di seguito è dettagliata la richiesta di servizi di supporto specialistico:

**Tabella 2**

SUPPORTO SPECIALISTICO	QNT I ANNO (g/p)	QNT II ANNO (g/p)	QNT III ANNO (g/p)
Enterprise Architect	17	63	63
Product Specialist	34	126	126
UX & UI Specialist	34	126	126

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.

<b>Figura professionale: <u>Enterprise Architect</u></b>
<b>Scopo e ruolo:</b>

Classificazione del documento: Consip Public

Pag. 10 di 23

Appalto specifico indetto da Consip S.p.a. per l’acquisizione di sottoscrizioni Odoo e servizi di supporto specialistico per Sogei nell’ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni (ID 2681) - ID 2789

Allegato 2 - Capitolato Tecnico



- 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:**

- laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento in materie tecnico-scientifiche;
- esperienza professionale minima pari a 10 anni, di cui almeno 6 nella funzione.

**Figura professionale: Product Specialist**

**Scopo e ruolo:**

- 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:**

- diploma di scuola media superiore o cultura equivalente;
- esperienza professionale minima pari a 3 anni nella funzione.

**Figura professionale: UX E UI Specialist**

**Scopo e ruolo:**

- proposta e validazione delle architetture necessarie all'implementazione delle soluzioni basate sull'impiego di prodotti specifici di Odoo o comunque su ambienti da integrare o interfacciare.

**Competenze ed abilità funzionali:**

- diploma di scuola media superiore;
- esperienza professionale minima pari a 3 anni nella funzione.

Le risorse professionali impiegate dall'Impresa per l'esecuzione del supporto potranno operare da remoto e/o presso la sede dell'Impresa ovvero "on site" presso la sede della Committente.

Tutte le prestazioni connesse alla erogazione dei servizi di supporto specialistico si intendono ricomprese nella tariffa contrattualizzata per ciascuna figura professionale richiesta.



### 3.2.1 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 3.2.

**Entro 5 (cinque) giorni lavorativi** dalla stipula del contratto, il Fornitore dovrà inviare alla Sogei i curricula delle figure professionali da impiegare. Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità delle risorse individuate 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 e-mail la sostituzione delle figure professionali non ritenute idonee 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. 5.3) nell'ambito dei servizi di supporto specialistico di cui al presente Capitolato Tecnico.

**Entro 3 (tre) giorni** lavorativi dalla richiesta di sostituzione inoltrata da Sogei, o nel diverso termine eventualmente indicato dalla Committente il Fornitore dovrà inviare alla Sogei i curricula delle nuove risorse da impiegare le quali dovranno possedere i requisiti minimi di cui al precedente paragrafo.

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

L'eventuale sostituzione dei professionisti non comporterà alcun onere aggiuntivo per la Committente.

In caso di mancata sostituzione delle risorse non idonee, o in caso di sostituzione oltre il termine **di 5 (cinque) giorni lavorativi**, o in caso di inidoneità della risorsa sostituita, la Committente applicherà la relativa penale.



#### 4. DURATA CONTRATTUALE

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. 3.1).



## 5. CONSEGNA DELLA FORNITURA

La Fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico dovrà essere erogata tramite ordinativi di fornitura, nelle modalità di seguito previste.

### 5.1 FORNITURA DELLE SOTTOSCRIZIONI

Gli ordinativi di fornitura relativi all'acquisto delle sottoscrizioni garantite per ciascun anno di riferimento (cfr. tabella 1 – par. 3.1) saranno inoltrati da Sogei all'Impresa con una o più richieste formali per il tramite di comunicazione scritta (inviata tramite *e-mail*). Tali ordinativi dovranno indicare sia l'elenco dei prodotti software richiesti sia le quantità corrispondenti.

Si precisa altresì che Sogei si riserva la facoltà di richiedere, in tutto o in parte, i quantitativi inerenti alle sottoscrizioni incrementali per ciascun anno (cfr. tabella 1 – par. 3.1), sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

Il fornitore è obbligato a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta [ConsegnaSW@sogei.it](mailto:ConsegnaSW@sogei.it).

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, il fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (secondo il formato di cui alla tabella "**DettaglioLicenzeSW\_BOM**" di seguito riportata ) che contenga il dettaglio sia delle sottoscrizioni acquisite sia di quelle previste come incrementali ossia il nome del produttore, il nome commerciale della sottoscrizione, le quantità relative, la versione, la tipologia, gli importi economici di ognuna (costo + manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, il Fornitore si obbliga, entro **5 (cinque) giorni lavorativi** o diversi accordi intercorsi con il DDE del contratto dall'ordinativo di fornitura, a mettere a disposizione di Sogei le chiavi di accesso per il download necessario all'utilizzo delle sottoscrizioni dandone comunicazione via *e-mail* alla casella di posta [ConsegnaSW@sogei.it](mailto:ConsegnaSW@sogei.it) mediante l'invio di una "Nota di Consegna".

Il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il *download* del *software* dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di accesso e fornire le informazioni utili per accedere al sito del *download* (indirizzo *web* del sito, utenza e *password*).



All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare chiaramente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a Sogei) e i certificati di proprietà delle licenze o POE, ove previsti.

Il Fornitore dovrà inviare sempre mediante *e-mail*, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

**Non è accettata**, come oggetto di consegna, una sottoscrizione la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta *e-mail* (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità), sono accettabili invece *e-mail* che contengano sottoscrizioni la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta *e-mail* previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga una "Nota di consegna" contenete esclusivamente l'elenco delle sottoscrizioni senza né chiavi di accesso né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità delle sottoscrizioni e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla *email* di cui alla "Nota di consegna" dovranno risultare 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, modello e numero seriale della versione dei prodotti software;
- le chiavi di attivazione delle sottoscrizioni fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo;
- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW.

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template (***DettaglioLicenzeSW\_BOM.xlsx***) verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

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 per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine **di 5 (cinque) giorni lavorativi** o diversi accordi intercorsi con il DDE del contratto decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali, secondo le modalità indicate nel contratto.

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 di validità contrattuale.

In particolare, nel caso in cui venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software 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.

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico.

La ricezione della *e-mail* da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di avvenuta consegna dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinato all'esito positivo della verifica di conformità.

Nel caso che uno o più dei prodotti venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare *download* dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

Qualora, nell'ambito delle verifiche di conformità (cfr. par. 6.3), la Committente rilevasse che il Fornitore abbia consegnato dei beni non conformi ai quantitativi e/o alle caratteristiche tecniche e qualitative indicate nel contratto, la Sogei si riserva la facoltà di non accettare i prodotti senza alcun addebito.





**TABELLA**  
**DettaglioLicenzeSW\_BOM**

<div>Istruzioni di compilazione</div> <div>Tutte le celle in bianco devono essere compilate</div> <div>I campi in giallo sono selezionabili da una lista di possibili valori</div> <div>I campi in grigio non sono editabili perché calcolati con i dati inseriti in altre celle</div>														



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 **7 (sette) 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, purché 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. 6.1) 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.

Inoltre, il fornitore si impegna a fornire alla Committente le modifiche tecniche atte ad elevarne il grado d'affidabilità delle sottoscrizioni acquisite, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza

Tra questi particolare attenzione dovrà essere posta a:

- invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei Prodotti e relativa documentazione;
- invio delle riparazioni e aggiornamenti che il Fornitore mette a disposizione dei propri clienti;
- consegna di ogni nuovo update dei Prodotti; peraltro, la Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei Prodotti installati che si rendano disponibili, corredati della relativa documentazione, previa richiesta scritta dell'Amministrazione.



### 5.3 Erogazione dei servizi di supporto specialistico

La richiesta di erogazione dei servizi di supporto specialistico (cfr. Tabella n. 2 - par. 3.2) verrà effettuata dalla Sogei di volta in volta, in base alle necessità, mediante comunicazione telematica, all'indirizzo indicato nel contratto, 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 la facoltà 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.

Per ciascuna richiesta il servizio dovrà essere erogato (inizio attività) **entro 5 (cinque) giorni lavorativi** dalla ricezione della comunicazione stessa, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e domenica, nell'orario tra le 09:00 e le 18:00.

**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 verifica di conformità dei servizi erogati (cfr. par. 6.3).



## **6. GESTIONE DEL CONTRATTO**

### **6.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA**

L'Impresa comunicherà a Sogei, entro la data di stipula del Contratto e tramite apposita dichiarazione (facente parte degli adempimenti per la stipula), il nominativo del responsabile della Fornitura (cfr. par 27 Capitolato d'Oneri), 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 le attività di seguito descritte.

Il Responsabile della Fornitura dovrà 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 propria reperibilità negli orari di esecuzione delle attività connesse ai servizi richiesti.

### **6.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

L'Impresa dovrà comunicare a Sogei, entro la data di stipula del Contratto e tramite apposita dichiarazione (facente parte degli adempimenti per la stipula - cfr. par 27 Capitolato d'Oneri) 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 al Fornitore i propri indirizzi 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.

### **6.3 VERIFICHE DI CONFORMITÀ**

La verifica di conformità verrà conclusa:

- a) con riferimento alla fornitura delle sottoscrizioni **entro 30 (trenta) giorni lavorativi** dall'invio da parte del Fornitore della "Nota di Consegna" (cfr. par. 5.1.). Il controllo verterà sulla disponibilità dei prodotti richiesti e della eventuale relativa documentazione secondo l'articolazione delle prove proposte dal Fornitore e delle prove 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";
- b) con riferimento ai servizi di supporto specialistico, **entro 30 (trenta) giorni lavorativi** dalla consegna del "Consuntivo attività" (cfr. par. 5.2). 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".

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 Tecnico 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 della Committente le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

Il Fornitore potrà intervenire durante la 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.



## 7. PORTALE FORNITORI

Sogei nel rapporto con i fornitori promuove sempre nuove sinergie allo scopo di ottimizzare i risultati attraverso una gestione dei contratti tracciata e strutturata. A tal fine mette a disposizione il Portale dei fornitori, strumento informatico che permette di gestire e razionalizzare i processi.

Il portale fornitori è raggiungibile tramite internet e stabilisce un punto di colloquio per lo scambio della documentazione in fase di esecuzione contrattuale, con particolare riferimento ai contratti di esternalizzazione di sviluppo software. Facilita l'interazione e la collaborazione fra le parti, velocizzando i tempi di gestione amministrativa degli adempimenti, permette di monitorare lo stato di avanzamento delle attività, di dematerializzare la documentazione e ottimizzare le attività di consuntivazione.

Il portale gestisce, in particolare, le seguenti fasi contrattuali:

- Accreditamento del personale – Attività necessaria affinché il personale coinvolto possa accedere ai sistemi Sogei o presso le sedi Sogei.
- Ciclo di vita degli affidamenti di sviluppo software (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità);
- Rilevazione attività e produzione dei dati utili alla Fatturazione elettronica (dati FEP);
- Gestione Subappalto in fase di esecuzione (trasmissione fatture quietanzate).

La Sogei si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

Per ulteriori informazioni relativamente alle modalità di abilitazione e di accesso al portale si rimanda alla [pagina dedicata presente sul sito Sogei nell'area fornitori \(Portale fornitori\)](#).

### 7.1 ACCREDITAMENTO DEL PERSONALE

Tutte le risorse coinvolte nell'esecuzione contrattuale, siano esse dipendenti o collaboratori o liberi professionisti della società aggiudicatrice o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell'eventuale ausiliaria o dell'eventuale subappaltatore, ai fini della loro abilitazione all'accesso sui sistemi Sogei o per l'ingresso nelle sedi Sogei dovranno essere accreditate attraverso la sezione "Accreditamenti" presente sul **Portale fornitori**, strumento informatico messo a disposizione da Sogei.