



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione software Attachmate Reflection For The Web”

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE ATTACHMATE REFLECTION FOR THE WEB



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni	3
2	DESCRIZIONE DELL’ESIGENZA	4
3	OGGETTO DELLA FORNITURA	5
3.1	Contesto di riferimento	5
3.2	Dettaglio della fornitura	5
3.3	Durata del servizio	6
3.4	Consuntivazione	6
4	GESTIONE DELLA FORNITURA	7
4.1	Modalità di erogazione del servizio	7
4.2	Supporto ed aggiornamento dei prodotti	7
4.3	Livelli di servizio per i malfunzionamenti	7
5	PENALI.....	9



1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento ai termini di cui appresso viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- Amministrazione: indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'economia e delle finanze
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria della fornitura;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura.



2 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA

Su indicazione della U.O. ITI-SCC si richiede il rinnovo del servizio di manutenzione del prodotto software Attachmate Reflection for the Web attualmente in uso con tipologia di licenza “Site License”.

La richiesta nasce dall'esigenza di garantire l'accesso alle applicazioni legacy dell'Anagrafe Tributaria agli utenti dell'Amministrazione Fiscale.

Il prodotto in oggetto assicura la massima continuità nella fruizione del servizio di accesso ai sistemi mainframe. In particolare la versione utilizzata è stata personalizzata in base agli standard preesistenti e in modo da garantire una sola autenticazione utente per l'apertura di due sessioni di emulazione video e stampante.

La soluzione Attachmate tiene inoltre conto della tecnologia già presente in Sogei ed è integrabile sia con Websphere Portal sia con Websphere Application Server nell'ottica di una migrazione su piattaforma web.



3 OGGETTO DELLA FORNITURA

3.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'attuale architettura del sistema informativo prevede l'utilizzo di sistemi Client collegati in rete locale che colloquiano con il sistema centrale del Sistema informativo, in modalità di emulazione 3270, tramite rete geografica, nell'ambito della evoluzione e manutenzione del Sistema informativo della fiscalità.

3.2 DETTAGLIO DELLA FORNITURA

La fornitura riguarda l'acquisizione del servizio di manutenzione su una “Site License” del prodotto software Attachmate Reflection for the WEB per un totale di **2500 utenti concorrenti** (**REFLWEBC2500**), per le postazioni di lavoro delle strutture dell'Amministrazione. Tale servizio dovrà essere garantito per tutte le versioni dei prodotti che saranno rese disponibili nel periodo contrattuale.

Nello specifico si riportano di seguito le versioni attualmente utilizzate e la distribuzione, puramente indicativa, dei 2500 utenti tra i vari clienti:

1. Reflection for the Web 2014 Enterprise Edition - Version: R1 (12.0.307.508);
 - a. Equitalia (1476 utenti);
2. Reflection for the Web 9.6 - Version: 9.6.34.555 ;
 - a. Agenzia delle Dogane (98 utenti);
 - b. Agenzia del Demanio (4 utenti);
 - c. Dipartimento Finanze (47 utenti);
 - d. Agenzia delle Entrate (833 utenti);
 - e. Sogei (42 utenti)

Più in dettaglio, la fornitura dovrà garantire il **servizio di manutenzione evolutiva e correttiva**.

Nel corso del periodo di validità del contratto, dovrà essere fornita una copia di ogni nuovo aggiornamento del prodotto.

Nel corso del periodo di validità del contratto, dovrà essere fornito qualsiasi modulo software correttivo relativo ai prodotti forniti. In particolare dovranno essere forniti, non appena rilasciati dal produttore, le seguenti tipologie di software:

- Patch;
- Fix;
- Service Pack;



nell'ambiente ospitante Sogei costituito da IBM WebSphere Application Server – ND Versione 7.0.0.19 e nelle evoluzioni previste per lo stesso, garantendo la funzionalità di emulazione 3270 sulle versioni di S.O. Microsoft Windows 7 e successive.

Ogni eventuale documentazione correlata al servizio oggetto di fornitura dovrà essere redatta in lingua italiana. Il rilascio di nuove versioni e aggiornamenti relativi ai prodotti in manutenzione dovrà garantire il supporto della lingua italiana. L'eventuale documentazione tecnica dovrà essere redatta in lingua italiana o, se non disponibile, in lingua inglese.

Ogni nuova versione e aggiornamento di cui sopra, dovrà essere consegnata alla Sogei tramite e-mail alla casella di posta asset_sw@sogei.it indicando il link o la chiave di accesso che permetta lo scaricamento tramite il sito del fornitore/produttore o qualsiasi altro mezzo che la renda disponibile alla Sogei.

3.3 DURATA DEL SERVIZIO

Attualmente il contratto di manutenzione della licenza di cui al paragrafo 3.2 è scaduta in data 31/12/2016.

Il servizio di manutenzione software avrà validità a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto fino al 31/12/2017.

La società dovrà garantire nuove release, correzioni, aggiornamenti e miglioramenti dei prodotti e la relativa documentazione, immessi sul mercato nel periodo compreso fra il 01/01/2017 e la data di sottoscrizione del Contratto.

Nella presente acquisizione inoltre, sarà comprensiva di tutti servizi e relativi costi previsti per la riattivazione della licenza scaduta in data 31/12/2016.

3.4 CONSUNTIVAZIONE

Il servizio di manutenzione sarà fatturato con periodicità trimestrale posticipata a partire dalla data di stipula del contratto.

La società, successivamente alla stipula del contratto, fatturerà eventuali costi riconosciuti come fee di riattivazione delle licenze scadute in data 31/12/2016.



4 GESTIONE DELLA FORNITURA

La Società dovrà garantire tutti i servizi nel seguito descritti per l'intero periodo di durata contrattuale secondo quanto indicato nei paragrafi successivi.

4.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Di seguito vengono specificate le modalità con cui la Società dovrà provvedere ad erogare i già citati servizi di manutenzione.

Tutti i componenti necessari a svolgere tali servizi saranno a cura e a carico della Società, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

La Società è responsabile del servizio di manutenzione dei prodotti anche se non ne è il produttore. Laddove la Società non sia produttrice, il servizio deve essere erogato direttamente dalle strutture di assistenza tecnica del produttore.

Sono a carico della Società tutti gli oneri relativi alla attività di manutenzione dei prodotti offerti.

La Società dovrà fornire un indirizzo e-mail e un numero telefonico dedicato con i quali contattare in lingua italiana un tecnico specialista, negli orari dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00, senza che esista alcun limite al numero di domande da poter comunicare/inviare.

Qualora non sia possibile una soluzione immediata, dovrà essere aperto un problem record, con relativo identificativo (“presa in carico del problema”), in modo da poter tracciare lo stato di avanzamento della risoluzione.

Inoltre, la Società dovrà garantire a Sogei un collegamento al sito SupportWeb™ di Attachmate (supportweb.attachmate.com) per verificare lo stato di un problema, aggiornare/integrare le informazioni relative ad un problema aperto, inserire nuove richieste ed effettuare ricerche all'interno della on-line Knowledge Base 24 ore su 24, 7 giorni la settimana. Dovrà inoltre essere possibile, per un numero massimo di n. 10 (dieci) persone autorizzate, disporre di una propria home page personalizzabile per il monitoraggio dei problemi aperti.

4.2 SUPPORTO ED AGGIORNAMENTO DEI PRODOTTI

La Società dovrà consegnare, nelle modalità precedentemente descritte, eventuali aggiornamenti ai prodotti, entro 30 giorni dalla data di rilascio. Sarà cura della Sogei valutarne la applicabilità nel proprio ambiente.

4.3 LIVELLI DI SERVIZIO PER I MALFUNZIONAMENTI

Per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi ai prodotti software si richiede:



- la risposta alla richiesta di assistenza, con creazione del problem record (“Presa in carico”) entro e non oltre 1 (una) ora, via Internet o via telefono, negli orari descritti in precedenza;
- la risoluzione del malfunzionamento dovrà avvenire entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dalla Presa in carico. Nel caso in cui la correzione del problema possa superare 3 giorni lavorativi, dovrà essere fornito a Sogei un “bypass” del problema, in attesa della soluzione definitiva;
- nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai 5 (cinque) giorni lavorativi (normale periodo di ripristino), la Società dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei attraverso apposita nota, il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

Nell'ipotesi di cui al punto precedente, la Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento che assicuri l'esecuzione di prestazioni equivalenti e mantenere costantemente informata la SOGEI circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento.

A fronte di interventi di manutenzione, i prodotti aggiornati e la relativa documentazione, se aggiornata, dovranno essere consegnati presso la sede del sistema informativo della fiscalità. Sarà cura della Società fornire a Sogei tutti i prodotti attraverso supporti informatici esenti da virus.

Le ore lavorative sono da intendersi dalle ore 08.00 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì, escluse le sole festività nazionali.



5 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto ai termini per la fornitura delle nuove release e degli aggiornamenti di cui al precedente paragrafo 4.2 la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,2% (zerovirgoladuepercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni ora di ritardo rispetto alla presa in carico di cui al precedente paragrafo 4.3 la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di risoluzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia di cui al precedente paragrafo 4.3 la SOGEI applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine di ripristino concordato in apposita nota, di cui al precedente paragrafo 4.3, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto.

Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte alla Società raggiunga una somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale si ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il contratto oltre il risarcimento di tutti i danni.