



Consip S.p.A.

“Acquisto licenze software HP-Service Manager”

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISTO LICENZE SOFTWARE HP-SERVICE MANAGER



INDICE

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | PREMESSA | 3 |
| 1.1 | Definizioni | 3 |
| 1.2 | Descrizione dell’esigenza | 3 |
| 2 | OGGETTO DELLA FORNITURA | 4 |
| 2.1 | Dettaglio della fornitura | 4 |
| 2.2 | Luogo di consegna e durata contrattuale | 4 |
| 2.3 | Servizio di manutenzione | 4 |
| 2.4 | Riservatezza | 5 |
| 3 | GESTIONE DELLA FORNITURA | 6 |
| 3.1 | Responsabile della Fornitura | 6 |
| 3.2 | Modalità di comunicazione | 6 |
| 3.3 | Tempi di consegna | 6 |
| 3.4 | Verifica di conformità | 6 |
| 3.5 | Modalità di fatturazione | 7 |
| 3.6 | Livelli di servizio | 7 |
| 4 | PENALI | 8 |



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:

- 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., la Committente;
- Agenzia delle Entrate: beneficiaria della fornitura;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura.

1.2 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA

L'acquisto di licenze è richiesto per il contact center dell'Agenzia delle entrate

Di seguito si riporta il dettaglio delle 50 licenze da acquisire per utenti concorrenti da gestire sulla piattaforma.

- SM Enterprise Suite-Concurrent P/N TD741AAE



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

2.1 DETTAGLIO DELLA FORNITURA

La presente iniziativa ha per oggetto l'acquisizione di:

- N. 50 licenze software HP Service Manager Enterprise Suite with Connect-It Connectors and Knowledge Management per utenti concorrenti (Cod. TD741AAE);
- Installazione delle licenze sopra descritte;
- servizio di manutenzione correttiva ed evolutiva per 12 (dodici) mesi.

2.2 LUOGO DI CONSEGNA E DURATA CONTRATTUALE

Le licenze dovranno essere installate presso la sede Sogei di via Mario Carucci, n. 99 – 00143 Roma.

Il contratto dovrà avere una durata di 12 **(dodici) mesi** a decorrere dalla data di esito positivo della verifica di conformità.

2.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La Società dovrà garantire il servizio di manutenzione delle licenze software di cui al paragrafo 2.1 nelle modalità di seguito riportate.

Il servizio di manutenzione dovrà essere comprensivo dell'aggiornamento all'ultima release software disponibile sul mercato.

In particolare il servizio di manutenzione dovrà garantire:

- Il supporto telefonico (o via mail), sia sui prodotti oggetto di manutenzione che sugli aggiornamenti software del prodotto;
- la risoluzione di malfunzionamento quali correzione di bug, patch e nuove versioni principali o versioni secondarie messe a disposizione dal produttore;
- la fornitura delle nuove release o “update” dei prodotti software **entro 15 (quindici) giorni** dalla loro immissione sul mercato italiano;
- l'accesso a note tecniche, articoli e documenti, del fornitore o produttore originale.

Per ogni malfunzionamento segnalato, la Società dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

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.

2.4 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

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

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

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

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato “Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei” e nelle modalità esplicitate al punto 5 lettera a) delle “Condizioni particolari di Rdo”.

3.3 TEMPI DI CONSEGNA

Le licenze software di cui al paragrafo 2.1 dovranno essere consegnate ed installate **entro 15 (quindici) giorni** dalla stipula del contratto.

3.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro 10 (dieci) giorni dall'installazione delle licenze dovrà essere effettuata la verifica di conformità ai sensi dell'art. 314 del DPR 207/2010.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il “**Verbale di conformità**” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile di Contratto e dal Responsabile Sogei.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.



Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, la Società dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 giorni solari e ripetere la verifica di conformità, pena l'applicazione delle penali di cui al capitolo 4 "Penali".

3.5 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Relativamente alla fornitura e installazione delle licenze, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all’art. 15 comma 1 - caso di acquisto di beni:

“ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto per la fornitura di beni, da intendersi inclusivo del servizio di manutenzione in garanzia, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente al certificato di verifica di conformità positivo”.

Relativamente al servizio di manutenzione di 12 (dodici) mesi, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all’art. 15 comma 3 - caso di servizi a canone:

“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, inerente l'erogazione di servizi a canone, il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, a meno di diversa indicazione riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico (ove presente), successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento”.

3.6 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio richiesti per il ripristino delle normali funzionalità dei prodotti software verranno misurati in base alle fasce orarie che sono da considerarci **dalle ore 09:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì con esclusione delle festività nazionali**.

La presa in carico del malfunzionamento dovrà avvenire entro e non oltre **1 (uno) giorno lavorativo** dalla segnalazione.

La risoluzione del malfunzionamento dovrà avvenire entro e non oltre **3 (tre) giorni lavorativi** dalla presa in carico del malfunzionamento.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento, la Società dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal direttore dell'esecuzione Sogei e dal Responsabile della Società.

In tal caso la Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento, che assicuri in ogni caso 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 e/o dell'anomalia.



4 PENALI

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

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine di aggiornamento delle licenze software di cui al paragrafo 2.3, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine previsto per la consegna ed installazione di cui al paragrafo 3.3, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo nell'eliminazione dei vizi accertati a seguito di esito negativo della verifica di conformità come disciplinato al paragrafo 3.4, si applicherà alla Società una penale pari a € 100,00 (cento/00);
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la presa in carico della segnalazione di malfunzionamento di cui al paragrafo 3.6, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la risoluzione del malfunzionamento di cui al paragrafo 3.6, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;