



*Consip S.p.A.*

“Servizio di riattivazione del prodotto software Catalog Recovery Plus e relativo servizio di manutenzione”

***CAPITOLATO TECNICO***

***SERVIZIO DI RIATTIVAZIONE DEL PRODOTTO SOFTWARE CATALOG RECOVERY PLUS E RELATIVO SERVIZIO DI MANUTENZIONE***



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	DEFINIZIONI.....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>4</b>
4.1	GARANZIE SULLE FUNZIONI DEL PRODOTTO .....	5
<b>5</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO.....</b>	<b>5</b>
5.1	TEMPI DI SOLUZIONE SUPERIORI A QUELLI DI SERVIZIO .....	6
<b>6</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>7</b>
6.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA .....	7
6.2	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE .....	7
<b>7</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITÀ .....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA .....</b>	<b>8</b>
<b>10</b>	<b>DIVIETO DI SUBAPPALTO .....</b>	<b>9</b>
<b>11</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>9</b>



## **1 PREMESSA**

La U.O. ITI-SIM ha richiesto la continuità del servizio di manutenzione del prodotto software “Catalog Recovery Plus”.

Tale prodotto, utilizzato in ambiente di esercizio per la gestione e la manutenzione dei cataloghi, permette di verificarne l'integrità e di gestire le eventuali azioni di recovery.

I cataloghi sono dei componenti fondamentali del sistema z/OS in quanto in essi risiedono le informazioni necessarie per la localizzazione e l'accesso alle basi dati di sistema e delle applicazioni mainframe; di conseguenza, il loro ottimale utilizzo è fondamentale per garantire i livelli di servizio previsti.

### **1.1 DEFINIZIONI**

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

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A, Committente e beneficiaria della fornitura;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Fornitura: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.



## **2 OGGETTO DELLA FORNITURA**

La fornitura richiesta nel presente capitolato ha per oggetto la manutenzione della licenza CRP Mainframe ed in particolare:

- la fornitura delle nuove release e degli aggiornamenti dei prodotti software completi di tutta la documentazione e manualistica;
- la correzione degli eventuali malfunzionamenti riscontrati sui prodotti.

Il servizio avrà una durata di 39 (trentanove) mesi a partire dalla data di stipula.

Per le modalità di riattivazione della manutenzione, scaduta in data 31/12/2016, si rimanda al paragrafo 3.

## **3 RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Si segnala che il precedente contratto di manutenzione è scaduto in data 31/12/2016.

La fornitura prevede pertanto di attivare, contestualmente alla stipula del contratto:

- il ripristino della manutenzione del prodotto, conseguente alla sospensione dei servizi nel periodo intercorrente dal 01/01/2017 alla data di stipula;
- il servizio di manutenzione che sarà avviato dalla data di stipula fino al 31/12/2020.

Entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto il fornitore effettuerà un'attività di ricognizione ed analisi (assessment) del prodotto per verificare lo stato di aggiornamento del software installato; l'output di tale assessment sarà, qualora necessaria, una checklist con l'elenco delle azioni eventualmente necessarie al ripristino da concordare con Sogei.

Successivamente, entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi il fornitore dovrà attuare le azioni identificate nella checklist. In alternativa, qualora non siano necessari interventi di ripristino, dovrà produrre una attestazione di conformità.

## **4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

La Società si impegna ad effettuare, per tutta la durata del contratto, il servizio di manutenzione sul prodotto, a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale, secondo i termini e le modalità previste nel contratto stesso.

Il contratto di manutenzione, garantendo il passaggio alle versioni successive, permetterà il mantenimento delle attuali funzionalità, anche in considerazione dei continui aggiornamenti che avvengono nel sistema operativo z/OS.

La fornitura delle nuove release e degli aggiornamenti di cui al precedente paragrafo 2 dovrà avvenire entro 15 (quindici) giorni dalla data della loro immissione sul mercato italiano.



#### 4.1 GARANZIE SULLE FUNZIONI DEL PRODOTTO

La Società deve garantire che le funzioni svolte dalle nuove versioni dei prodotti siano:

- conformi a quanto descritto nella documentazione fornita congiuntamente ai prodotti medesimi e comunque non inferiori a quelli iniziali;
- esenti da vizi o difetti di funzionamento conosciuti dalla Società e da virus, essendo state adottate, a tal fine, tutte le opportune misure.

La Società garantisce espressamente che i supporti sui quali sono caricate le nuove versioni dei prodotti siano esenti da vizi dovuti a progettazione o errata esecuzione o a deficienze dei materiali impiegati, che ne diminuiscano il valore e/o li rendano inidonei, anche solo parzialmente, all'uso cui sono destinati.

### 5 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società dovrà rendere disponibile - dandone comunicazione scritta alla Sogei entro 5 (cinque) giorni dalla sottoscrizione del contratto - un indirizzo e-mail diretto e un numero telefonico con accesso prioritario tramite i quali contattare, dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì, un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei prodotti.

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, che verrà segnalata dalla Sogei ed annotata in apposito registro, è tenuta ad adoperarsi, attivando, entro il primo giorno lavorativo dalla segnalazione, tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati.

La Società garantisce che prenderà in carico la richiesta di assistenza secondo quanto previsto di seguito. In particolare, il tempo massimo per la presa in carico della segnalazione ricevuta sarà di 4 (quattro) ore lavorative, in base al livello di priorità e della gravità del malfunzionamento

I livelli di servizio sono definiti come conseguenza della gravità degli eventuali malfunzionamenti; la scala di misurazione adottata è la seguente:

- **Livello 1 Alta (emergenza):** problema grave che impedisce al cliente o ad un gruppo di lavoro di eseguire funzioni “business critical”;
- **Livello 2 Media (urgenza):** il cliente o il gruppo di lavoro sono in grado di eseguire le funzioni previste ma le prestazioni o le funzioni risultano degradate o gravemente limitate;
- **Livello 3 Bassa (non urgenza):** le performance o le funzioni utilizzate dal cliente o dal gruppo di lavoro risultano sostanzialmente non influenzate dal problema.



I livelli di servizio definiti sono riassunti nella tabella che segue:

Indicatore	Livello 1	Livello 2	Livello 3
<b>Tempo di risposta</b>	4 ore lavorative	4 ore lavorative	4 ore lavorative
<b>Tempo di soluzione Temporanea</b>	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un <i>workaround</i> entro <b>due (2) giorni lavorativi</b> a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un <i>workaround</i> entro <b>tre (3) giorni lavorativi</b> a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un <i>workaround</i> entro <b>quattro (4) giorni lavorativi</b> a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
<b>Tempo di soluzione definitiva</b>	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema entro <b>dieci (10) giorni lavorativi</b> a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema entro <b>quindici (15) giorni lavorativi</b> a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema entro <b>venti (20) giorni lavorativi</b> a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.

A tal fine le Parti danno atto che per giorno lavorativo si intende l'intervallo orario compreso fra il lunedì ed il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, con esclusione delle festività nazionali infrasettimanali.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali, quantificate nei termini descritti al paragrafo 11.

#### 5.1 TEMPI DI SOLUZIONE SUPERIORI A QUELLI DI SERVIZIO

Qualora, in contraddittorio tra la Società aggiudicataria e Sogei, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati siano necessari tempi superiori a quelli indicati nella tabella precedente, verrà concordato, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della Fornitura di cui al paragrafo 6.1 e dal Responsabile Sogei.



La Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti e comunque conformi ai requisiti tecnici garantiti, e mantenere costantemente informata la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

Le Parti si impegnano a comunicare reciprocamente, in tempo utile allo svolgimento delle attività contrattuali, i nominativi dei propri responsabili operativi preposti alla gestione ed esecuzione del contratto.

Ove, per la risoluzione del malfunzionamento fosse necessario l'intervento del personale della Società presso i locali ove sono installati i prodotti, tale accesso dovrà essere effettuato durante il normale orario di lavoro della Sogei e nel totale rispetto delle rispettive norme di sicurezza ed operative.

## **6 GESTIONE DELLA FORNITURA**

### **6.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA**

La Società dovrà comunicare a Consip, 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, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna delle nuove release, degli aggiornamenti dei prodotti software e della relativa documentazione.

### **6.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società si impegna a comunicare a Consip, 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 6.1 e 6.2 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”.



## **7 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

La verifica di conformità verrà eseguita una volta che siano state ultimate le attività di attivazione oggetto del contratto.

La verifica di conformità verrà eseguita direttamente dal Responsabile della Fornitura Sogei in contraddittorio con il Responsabile della Fornitura.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte e secondo la documentazione tecnica e d'uso fornita dall'Impresa.

Solo a seguito della positiva verifica di conformità verrà emesso il relativo verbale, la cui data, in caso di esito positivo, verrà considerata come data di accettazione.

## **8 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla Sogei previa presentazione di apposita fattura, che dovrà essere emessa successivamente al verbale di positiva verifica di conformità in coerenza con quanto previsto nello Schema di contratto.

In particolare, nel caso di specie, si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a canone, come disciplinata dall'art. 15 comma 3 dello Schema di contratto e di seguito riportata:

*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, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.*

Per la fatturazione della riattivazione del servizio, il fornitore, a seguito della positiva verifica di conformità, potrà ricomprendere il relativo corrispettivo nella prima fattura trimestrale posticipata.

## **9 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA**

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs.81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.





## **10 DIVIETO DI SUBAPPALTO**

La Società non potrà affidare ad altre imprese il Servizio, o parte delle sue attività, oggetto del presente Capitolato Tecnico.

## **11 PENALI**

Sogei applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo nella consegna delle nuove release e degli aggiornamenti dei prodotti rispetto a quanto stabilito al paragrafo 4, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo.

Nell'ipotesi in cui si verifichi un ritardo rispetto ai termini di presa in carico del malfunzionamento previsti nella tabella di cui al precedente paragrafo 5, Sogei applicherà le seguenti penali in funzione del livello di gravità del malfunzionamento stesso:

- una penale pari a € 25,00 (venticinque/00) per ciascuna ora lavorativa di ritardo nella presa in carico del malfunzionamento in caso di livello di gravità Alta (Livello di Gravità 1);
- una penale pari a € 20,00 (venti/00), per ciascuna ora lavorativa di ritardo nella presa in carico del malfunzionamento in caso di livello di gravità Media (Livello di Gravità 2) e Bassa (Livello di Gravità 3).

Nell'ipotesi in cui si verifichi un ritardo rispetto ai termini per la fornitura del workaround, previsti nella tabella di cui al precedente paragrafo 5, Sogei applicherà le seguenti penali distinte in funzione del livello di criticità del malfunzionamento:

- una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) del corrispettivo globale per ciascun giorno lavorativo di ritardo nella individuazione del workaround, o della soluzione definitiva, nel caso di malfunzionamento con livello di gravità Alta (Livello di Gravità 1);
- una penale pari allo 0,05% (zerovirgolazero cinquepercento), per ciascun giorno lavorativo di ritardo nella individuazione del workaround, o della soluzione definitiva, nel caso di malfunzionamento con livello di gravità Media (Livello di Gravità 2) o Bassa (Livello di Gravità 3).

Nell'ipotesi in cui si verifichi un ritardo rispetto al termine di risoluzione del malfunzionamento indicato nella nota, di cui al precedente paragrafo 5, la Sogei applicherà una penale di € 500,00 (cinquecento/00) per ogni decade, o frazione di decade, di ritardo.

Nell'ipotesi che l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, Sogei avrà il diritto di risolvere il contratto, totalmente o parzialmente, in danno alla Società aggiudicataria, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.