



***CAPITOLATO TECNICO***

***RIATTIVAZIONE DEL SOFTWARE ICON, RELATIVO SERVIZIO DI MANUTENZIONE E DI  
SUPPORTO SPECIALISTICO***



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	DEFINIZIONI.....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>3</b>
2.1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE .....	4
2.2	SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA .....	4
<b>3</b>	<b>RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>5</b>
4.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	5
4.2	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE .....	5
4.3	CONSEGNA.....	6
<b>5</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITA' .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO.....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA .....</b>	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>DIVIETO DI SUBAPPALTO .....</b>	<b>7</b>
<b>9</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO.....</b>	<b>7</b>
<b>10</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>8</b>



## 1 PREMESSA

L'Unità Organizzativa ITI-SIM ha richiesto il rinnovo della manutenzione delle licenze del prodotto software ICON della società High Technology World Company, e il relativo servizio di supporto specialistico.

ICON è un prodotto di software inventory e uno strumento integrato di analisi del software applicativo, disegnato per aiutare gli sviluppatori nelle proprie attività.

In Sogei viene utilizzato per raccogliere informazioni sui legami degli oggetti software che costituiscono le applicazioni sviluppate in ambiente Mainframe.

I servizi di manutenzione delle licenze si rendono necessari al fine di garantire la continuità nell'erogazione dei servizi interessati.

### 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

Il servizio richiesto nel presente capitolato ha per oggetto:

- A. Servizio di manutenzione delle licenze del prodotto software ICON completo di tutta la manualistica e documentazione tecnica idonea per assicurare il pieno e corretto funzionamento e la continuità dei servizi interessati e la risoluzione degli eventuali malfunzionamenti.

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato fino al 31/12/2020. Per le modalità di riattivazione del servizio, scaduto in data 31/12/2017, si rimanda al paragrafo 2.1.



“Riattivazione del software ICON, relativo servizio di manutenzione e di supporto specialistico”

- B. Servizio di supporto specialistico per un massimo di 20 (venti) giornate da utilizzare a consumo sulla base delle necessità.

## 2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare i beni in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La Società si obbliga a fornire le nuove release e gli aggiornamenti relativi ai prodotti oggetto del presente capitolato entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla data della loro immissione sul mercato italiano, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 10.

Il servizio comprende, altresì, ogni prestazione atta all'analisi, identificazione ed eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che, ai fini del presente contratto, si intende per malfunzionamento 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.

Ove non sia fornita una soluzione al malfunzionamento, la Società, previa comunicazione alla Sogei, dovrà provvedere, a completo suo carico, alla sostituzione dei beni stessi con altri aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali. Resta ferma l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 10.

Qualora per la risoluzione del malfunzionamento fosse necessario l'intervento 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 norme di sicurezza ed operative.

La Società si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni, senza alcun onere aggiuntivo, salvaguardando le esigenze della Sogei, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto, e a procedere, eventualmente, alla riduzione in pristino dei locali.

## 2.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA

La Società si obbliga a prestare il servizio di assistenza specialistica, oggetto del presente capitolato tecnico, previa richiesta della Sogei, che si riserva di consumare in tutto o in parte il predetto servizio sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

Sogei attiverà il servizio, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione alla Società via e-mail o a mezzo fax ai riferimenti della Società con un preavviso di 3 (tre) giorni rispetto alla data di inizio attività prevista nella comunicazione stessa, che conterrà il quantitativo in termini di giorni persona e la data di fine attività.



Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante la compilazione di report mensili su appositi moduli che verranno consegnati alla Sogei nel corso dell'esecuzione delle prestazioni e sottoposti all'approvazione di Sogei stessa, che verificherà la quantificazione nonché la corretta esecuzione dei servizi. Detti moduli, sottoscritti fra le parti, dovranno essere consegnati unitamente alle fatture.

### **3 RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Si segnala che il precedente contratto di manutenzione del prodotto software è scaduto in data 31/12/2017.

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

- il ripristino del servizio di manutenzione del prodotto software, per il periodo intercorrente dal 01/01/2018 alla data di stipula;
- il servizio di manutenzione del prodotto software 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; 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 GESTIONE DELLA FORNITURA**

#### **4.1 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.

#### **4.2 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 4.1 e 4.2 attraverso la compilazione del documento denominato “Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei”.

#### **4.3 CONSEGNA**

L' eventuale consegna dei prodotti dovrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- E-mail alla casella di posta [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it) in cui si indica il link da cui scaricare la licenza d'uso;
- E-mail alla casella di posta [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it) in cui si indica la chiave di accesso che consente di scaricare la licenza del portale del fornitore;
- E-mail alla casella di posta [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it) con allegata la licenza software;
- Consegna di un supporto ottico/magnetico al magazzino Sogei, che dovrà, a sua volta, consegnarlo al gestore del Software Warehouse (SW), in questo caso la ricezione sul sistema OA verrà comunque fatta dal SWM e il bene entrerà direttamente nel SW (la consegna al magazzino Sogei resta fuori sistema).

La consegna deve essere accompagnata da apposita documentazione secondo quanto previsto sia dalla normative vigente, in materia civile e fiscale, sia dalle disposizioni che regolamentano la fornitura di beni per appalti pubblici.

### **5 VERIFICA DI CONFORMITA'**

La verifica di conformità verrà eseguita con cadenza trimestrale 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 Fornitore.

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.



## **6 FATTURAZIONE E MODALITA' 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, per il servizio di manutenzione, 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.

Per il servizio di supporto specialistico si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a consumo, come disciplinata dall'art. 15 comma 2 dello Schema di contratto e di seguito riportata:

*Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente alla approvazione da parte della Committente del “consuntivo attività”, contenente il dettaglio delle prestazioni professionali erogate nel periodo di riferimento, nonché della verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.*

## **7 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.

## **8 DIVIETO DI SUBAPPALTO**

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

## **9 LIVELLI DI SERVIZIO**

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione dell'eventuale malfunzionamento e / o anomalia, che verrà segnalata da Sogei ed annotata in apposito registro, dovrà effettuare la



presa in carico del malfunzionamento, comprensiva di un primo screening ed individuazione del problema evidenziato, entro il termine massimo di 1 (uno) giorno lavorativo, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 10.

Si precisa che i termini per la presa in carico decorrono dalla conferma automatica di ricezione della e-mail o dall'apertura del ticket telefonico. Il Fornitore dovrà in ogni caso comunicare alla Sogei l'avvenuta presa in carico, e l'esito del primo screening, a mezzo posta elettronica. Il Fornitore si impegna altresì a mantenere in perfetta efficienza il numero di telefono e l'indirizzo e-mail per mezzo dei quali sono gestite le comunicazioni con Sogei.

La Società garantisce che effettuerà la risoluzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia entro il termine massimo di 3 (tre) giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento stesso, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 10.

I giorni lavorativi vengono definiti in base a fasce orarie che vanno dalle ore 09.00 alle ore 18.00, nei giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle sole festività nazionali infrasettimanali.

Qualora, in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per la risoluzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati siano necessari tempi superiori a quelli sopra indicati, le Parti concorderanno, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la risoluzione, provvedendo a riportare in un'apposita nota il nuovo termine concordato..

Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile del servizio di cui al paragrafo 4.1 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 Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la risoluzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali quantificate nei termini descritti al paragrafo 10.

## 10 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 2.1, Sogei applicherà una penale pari a allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni ora di ritardo per la presa in carico del problema dalla segnalazione del malfunzionamento rispetto a quanto stabilito al paragrafo 9, Sogei applicherà una penale pari allo 0,03 % (zerovirgolazerotrepercento) dell'importo complessivo contrattuale,
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti rispetto ai livelli di servizio definiti al paragrafo 9, Sogei applicherà





“Riattivazione del software ICON, relativo servizio di manutenzione e di supporto specialistico”

una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo.

Nell'ipotesi che l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (diecipercento) 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.