



**Consip S.p.A.**

*“Acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze Erwin di RGS”*

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### ***ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE LICENZE ERWIN DI RGS***



## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Informazioni generali .....	3
1.3	Contesto tecnologico.....	4
<b>2</b>	<b>OGGETTO.....</b>	<b>5</b>
2.1	Durata e luogo di svolgimento del servizio .....	5
2.2	Verifica di conformità .....	5
2.3	Fatturazione .....	6
<b>3</b>	<b>MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE .....</b>	<b>7</b>
3.1	Manutenzione e aggiornamento.....	7
3.2	Assistenza .....	7
3.3	Livelli di servizio.....	9
<b>4</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>11</b>
4.1	Responsabile delle attività contrattuali .....	11
4.2	Modalità di comunicazione .....	11
4.3	Adempimenti per la Sicurezza.....	11
4.4	Riservatezza.....	11
<b>5</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....</b>	<b>ERRORE. IL SEGNA LIBRO NON È DEFINITO.</b>



## **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:

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio;
- 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;
- Produttore: la società Erwin, Inc;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali
- RGS: Ragioneria Generale dello Stato: Beneficiaria

### **1.2 INFORMAZIONI GENERALI**

Il prodotto software CA ERwin Data Modeler è stato da anni lo strumento con il quale sono state progettate le banche dati delle applicazioni del MEF, in generale, ed in particolare della Ragioneria Generale dello Stato (di seguito RGS).

RGS vuole rendere disponibili le licenze ERwin ai capi progetto Sogei che governano le forniture di sviluppi applicativi in ambito conoscitivo e gestionale. Inoltre, vuole dare la possibilità a tutti i referenti della RGS coinvolti nei suddetti sviluppi applicativi di consultare gli schemi dei dati previsti dal processo di sviluppo.

La scelta di continuare ad orientarsi verso il prodotto ERwin è avvalorata, oltre che dall'indubbia validità del prodotto nel mercato informatico mondiale relativamente ai prodotti di tale categoria,

*Capitolato tecnico*



anche e soprattutto dalla loro attuale diffusione e dalla presenza di un notevole pregresso in termini di patrimonio documentativo. Questo patrimonio documentativo – costituito da schemi concettuali, schemi logici e fisici, delle varie aree di cui si compone il Data Warehouse RGS, la Banca Dati delle Pubbliche Amministrazioni e il Data Lake RGS – è archiviato e consultabile esclusivamente secondo il formato del prodotto ERwin.

### **1.3 CONTESTO TECNOLOGICO**

Le componenti software ERWIN oggetto del rinnovo forniscono le seguenti funzionalità minime:

- **ERWIN Data Modeler Standard Edition**
  - Disegno e gestione degli schemi concettuali
  - Disegno e gestione degli schemi logici/fisici
  - Reverse engineering
  - Comparazione tra schemi dati
- **ERwin Data Modeler Workgroup Edition**
  - Disegno e gestione degli schemi concettuali
  - Disegno e gestione degli schemi logici/fisici
  - Reverse engineering
  - Comparazione tra schemi dati
  - Gestione concorrente e centralizzata del ciclo di vita degli schemi dati
- **ERWIN Web Portal**
  - Pubblicazione e archiviazione degli schemi dati concettuali, logici e fisici
  - Navigazione e fruizione degli schemi dati concettuali, logici e fisici



## 2 OGGETTO

Nell’ambito dei processi di Data Governance della RGS, per dare continuità alla gestione degli schemi concettuali, logici e fisici dei sistemi DW RGS, BDAP e Data Lake RGS, si rende necessario il rinnovo della manutenzione, scaduta in data 27/02/2020, per le licenze delle seguenti componenti ERWIN:

- A. ERwin Data Modeler Standard Edition – 4 copie
- B. ERwin Data Modeler Workgroup Edition – 1 copia
- C. ERwin Data Modeler Workgroup Edition Concurrent – 2 copie
- D. ERwin Web Portal – 10 Utenti Concorrenti
- E. ERwin Web Portal – 15 Utenti Concorrenti **(non più necessaria per modifica delle esigenze)**

Si precisa che la nomenclatura delle licenze sopra riportate è stata modificata come di seguito indicato:

- A. ERwin Data Modeler Standard Edition – 4 copie
- B. ERwin Data Modeler Workgroup Edition – 1 copia
- C. ERwin Data Modeler Workgroup Edition Concurrent – 2 copie
- D. ERwin Web Portal – 10 Utenti Concorrenti

### 2.1 DURATA E LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il precedente contratto risulta scaduto in data 27/02/2020.

Il presente contratto avrà validità a partire dalla data di stipula e fino al 31/12/2021.

La quota di manutenzione dal 27/02/2020 alla data di stipula del contratto sarà corrisposta in qualità di fee di riattivazione delle licenze, da corrispondere senza maggiori oneri.

La Società dovrà garantire il servizio di manutenzione di tipo Enterprise connesse alle licenze software fino al 31/12/2021.

Il servizio dovrà essere svolto da remoto e, in caso di necessità, presso la sede della Ragioneria Generale dello Stato di Via Atanasio Soldati 80, 00155 Roma. Resta inteso che potranno essere indicate, anche successivamente alla stipula del contratto, altre sedi dell’Amministrazione e/o di Sogei nella città di Roma.

Il software dovrà essere sempre aggiornato all’ultima versione disponibile.

### 2.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

*Capitolato tecnico*



A completamento della verifica positiva sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura 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 e i prodotti forniti siano corrispondenti con quanto richiesto, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell’esecuzione di Sogei, all’eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell’avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

Tali Verbali dovranno essere allegati alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

### **2.3 FATTURAZIONE**

Relativamente al servizio di manutenzione 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 successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento”.



### **3 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

#### **3.1 MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO**

A decorrere dalla data di positiva verifica di conformità, la Società è responsabile dei servizi di supporto e manutenzione previsti per tutti i prodotti forniti, per l'intero periodo contrattualmente previsto.

Il servizio di manutenzione erogato dal Fornitore dovrà comprendere il supporto telefonico (o via mail), l'apertura dei Ticket ai servizi di supporto del produttore della tecnologia e l'accesso agli aggiornamenti software e sui prodotti, rilasciati durante il suddetto periodo.

Resta inteso che, in tale periodo, l'eventuale fornitura e consegna di tutti i prodotti o elementi accessori saranno a carico esclusivo della Società, che dovrà curare l'intermediazione col produttore originale per eventuali oneri di importazione e/o spedizione.

#### **3.2 ASSISTENZA**

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di assistenza al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti oggetto di fornitura, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa nell'arco dell'anno solare, in orario di ufficio (giorni feriali: **lunedì – venerdì dalle 09.00 alle 17.00**).

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, effettuata da SOGEI o da persone o imprese da essa delegate, la Società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore, effettuando l'intervento secondo i livelli di servizio dettagliati al paragrafo 3.3.

Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione (**Trouble Ticketing**) in seguito indicato.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura ed a carico della Società, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

A fronte degli interventi di manutenzione, tutti i prodotti aggiornati e l'eventuale nuova documentazione a corredo dovranno essere consegnati presso la medesima sede di utilizzo dei prodotti riparati e/o sostituiti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e quindi dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione di disservizio relativa al malfunzionamento rilevato;
- notificare a Sogei l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;



- inserire nel sistema di Trouble Ticketing le informazioni necessarie all’identificazione e qualificazione del malfunzionamento, quali: l’identificativo del ticket, la data e l’orario di apertura del ticket, il nominativo della persona che effettua la segnalazione di disservizio e richiede l’apertura del ticket, la problematica riscontrata;
- notificare a Sogei l’apertura del ticket, riportando data e orario di accoglimento della segnalazione di disservizio;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale:
  - può essere fornita, se disponibile, una soluzione temporanea (*workaround*);
  - deve essere comunicato a Sogei l’esito della prima diagnosi, indicando una previsione dei tempi di ripristino ipotizzati;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- sollecitare l’esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale Sogei l’effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a Sogei la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

La registrazione delle segnalazioni dovrà avvenire attraverso un sistema di Trouble Ticketing in grado di tracciare le informazioni seguenti:

- identificativo del ticket;
- data e orario di apertura ticket;
- nominativo della persona che effettua la chiamata e richiede l’apertura del ticket;
- problematica riscontrata;
- tipologia del guasto segnalato, degrado, disservizio, ecc.;
- diagnosi del problema;
- data e orario di comunicazione della prima diagnosi riscontrata;
- descrizione della soluzione;
- data e orario di chiusura ticket.

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 norme di sicurezza ed operative.

### 3.3 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società, a seguito della segnalazione del malfunzionamento, effettuata da SOGEI per mezzo dei canali di cui al paragrafo 3.2 ed annotata in apposito registro, è tenuta ad attivarsi, attraverso 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.

I livelli di servizio per la presa in carico sono definiti come conseguenza della gravità degli stessi; la scala di misurazione adottata è la seguente:

- **Priorità 1:** indica una condizione di indisponibilità del sistema o di inoperatività del prodotto con impatto sull'ambiente di produzione in relazione alla quale non sia immediatamente disponibile alcun workaround, come nei seguenti casi: (i) inoperatività di server di produzione o altro sistema mission-critical; (ii) rischio significativo di perdita o corruzione di una parte sostanziale di dati mission-critical; (iii) verificarsi di una perdita sostanziale di servizio, (iv) interruzione importante delle operazioni di business; (v) incidente nel quale il software causa problemi catastrofici di rete o di sistema o che compromette l'integrità globale del sistema o dei dati quando il software viene installato o quando è operativo (ovvero blocco del sistema, perdita o danneggiamento di dati o compromissione della sicurezza del sistema), con notevole impatto sulle normali operazioni in un ambiente di produzione.
- **Priorità 2:** indica una condizione di business di impatto elevato sulle condizioni che potrebbe mettere a rischio un ambiente di produzione. È possibile che il software funzioni ma con limitazioni importanti.
- **Priorità 3:** indica una condizione di business di impatto limitato con la maggior parte delle funzioni di software comunque utilizzabili; potrebbe tuttavia essere necessario applicare un qualche tipo di misura per fornire il servizio.
- **Priorità 4:** indica (i) un problema o evento di natura problematica minore senza impatto sul funzionamento del software; (ii) un errore nella documentazione del prodotto software senza effetto significativo sulle operazioni; (iii) un suggerimento relativo a nuove funzionalità o miglioramenti del prodotto software.

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

**Tabella - Livelli di servizio definiti**

Indicatore	Priorità 1	Priorità 2	Priorità 3	Priorità 4
Tempo di risposta	1 ora	2 ore	4 ore	1 giornata



**Consip S.p.A.**

*“Acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze Erwin di RGS”*

Indicatore	Priorità 1	Priorità 2	Priorità 3	Priorità 4
	lavorativa	lavorative	lavorative	lavorativa
Risoluzione del malfunzionamento	Entro 2 giorni lavorativi	Entro 2 giorni lavorativi	Da concordare con SOGEI	Da concordare con SOGEI

Le ore lavorative sono da intendersi dalle ore 08.00 alle ore 17.00, dal lunedì al venerdì, escluse le sole festività nazionali.

I giorni lavorativi si intendono dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 17.00, con esclusione delle festività.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai due giorni lavorativi (normale periodo di ripristino), la Società dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con SOGEI 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.



## **4 GESTIONE DELLA FORNITURA**

### **4.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI**

La Società dovrà comunicare a Consip, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del Servizio, 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.

### **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.

### **4.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA**

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a 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 e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

### **4.4 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.



## **5 PENALI**

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

- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 2.2, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.
- Per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto ai termini di risposta, in caso di priorità 1 e 2, di cui alla Tabella "Livelli di servizio definiti" al paragrafo 3.3, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini di risposta, in caso di priorità 3 e 4, di cui alla Tabella "Livelli di servizio definiti" al paragrafo 3.3, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini di risoluzione del malfunzionamento, in caso di priorità 1 e 2, di cui alla Tabella "Livelli di servizio definiti" al paragrafo 3.3, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale.