



Consip S.p.A.

Servizio di riattivazione del sw Sebina e relativi servizi di manutenzione e assistenza per il
Sistema Informativo Bibliotecario Nazionale del polo del MEF

CAPITOLATO TECNICO

***SERVIZIO DI RIATTIVAZIONE DEL SW SEBINA E RELATIVI SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA PER IL
SISTEMA INFORMATIVO BIBLIOTECARIO NAZIONALE DEL POLO DEL MEF***



INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
2	OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO	3
3	RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	4
4	SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA ORDINARIA	4
5	SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA E FUNZIONALE.....	5
6	RESPONSABILE DEL SERVIZIO	5
7	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE.....	6
8	VERIFICA DI CONFORMITÀ	6
9	LIVELLI DI SERVIZIO	6
10	FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	7
11	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	8
12	DIVIETO DI SUBAPPALTO	8
13	PENALI	8



1 PREMESSA

Il Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), utilizzato dal DAG, dal DT e dall'ex SSEF, opera sulla piattaforma Sebina, che è gestita in modo esclusivo tramite un software appositamente sviluppato dalla Società DM Cultura Srl. L'amministrazione richiede la continuità per l'erogazione dei servizi bibliotecari e di manutenzione e assistenza.

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai seguenti termini 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., 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;
- MEF: Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- Servizi: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

2 OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO

Il presente capitolato tecnico disciplina i servizi di seguito riportati:

- Servizio di manutenzione e assistenza ordinaria della piattaforma Sebina;
- Servizio di assistenza funzionale e sistemistica per 5-giornate, da utilizzare a consumo sulla base delle necessità;
sarà cura del fornitore predisporre il consuntivo delle attività da condividere con la Committente.

In particolare le componenti che saranno oggetto dell'acquisizione sono:

- SebinaNEXT per la gestione dei servizi di Back-Office comprensiva di tutte le componenti ad oggi attive e a disposizione degli operatori delle Biblioteche del Polo, quali a titolo di esempio:
 - Servizi (Gestione prestiti, Report, etc)
 - Gestione anagrafiche (Utenti, Biblioteche, etc)
 - Gestione catalogo (Persone enti famiglie, Soggetti, Import, etc)
 - Back end (Redazione) Sebina YOU
- SebinaYOU, Front end: sito di consultazione del catalogo delle biblioteche del Polo (Biblioteca storica, Biblioteca storica – Sezione Ezio Vanoni, Biblioteca storica – Sezione Direzione dei Servizi



del Tesoro, Biblioteca e Ufficio di Documentazione del Dipartimento del Tesoro) comprensiva di tutte le funzionalità e moduli ad oggi attivi.

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato fino al 30/06/2022.

Per le modalità di riattivazione del servizio, scaduto in data 15/03/2022, si rimanda al paragrafo 3.

3 RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

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

- il ripristino del servizio di manutenzione dei prodotti software, per il periodo intercorrente dal 16/03/2022 alla data di stipula;
- il servizio di manutenzione che sarà avviato dalla data di stipula fino al 30/06/2022.

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 SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA ORDINARIA

La Società, nell'ambito del servizio di manutenzione ordinaria del software, rilascerà periodicamente nuove release che contengono:

- correzioni di malfunzionamenti rilevate dagli utilizzatori e dal team stesso;
- eventuali migliorie ed implementazioni rese disponibili per i clienti da parte della proprietà del software.

L'aggiornamento alle nuove release del software applicativo è compreso nel canone di manutenzione ordinaria e verrà effettuato dai tecnici della Società, in accordo con i referenti responsabili del Polo Bibliotecario del MEF.

Il servizio di assistenza e consulenza ordinaria sarà erogato tramite **Help desk** e prevedrà:

- la ricezione delle richieste di assistenza da parte del personale responsabile della Biblioteca o dei referenti indicati dall'Amministrazione;
- il tracciamento e la classificazione delle richieste di assistenza ricevute (a cura dell'addetto al servizio);
- la risoluzione delle richieste pervenute entro le tempistiche che saranno indicate dipendenti dalla tipologia di segnalazione ricevuta;
- la gestione di eventuali solleciti e la chiusura delle richieste pervenute.



Tra le tipologie di segnalazioni che potranno essere comunicate all'Help desk, potranno rientrare:

- segnalazioni di malfunzionamenti software;
- richiesta di chiarimenti sull'utilizzo di Sebina Next e/o di Sebina You;
- segnalazione di squadrature/incoerenze sulle basi dati.

Il rilascio di nuove versioni del prodotto che aggiungano o modifichino funzionalità rilevanti, compresa l'eventuale modifica della struttura della banca dati, esulano dalla manutenzione ordinaria.

Il servizio di Help desk potrà essere attivato tramite telefono, posta elettronica o il Portale SEBINA.NET (www.sebina.it).

Il servizio di assistenza telefonica sarà attivo tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00 con orario continuativo.

Il servizio di ricezione delle segnalazioni tramite il Portale SEBINA.NET e tramite posta elettronica saranno attivi H24.

Tramite il Portale SEBINA.NET, oltre ad effettuare l'inserimento delle segnalazioni, gli utenti SEBINA potranno verificarne lo stato di avanzamento, nonché usufruire di altri servizi.

5 SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA E FUNZIONALE

Il servizio di assistenza sistemistica e funzionale potrà essere attivato dal referente indicato dall'Amministrazione sulla base delle esigenze che potranno maturare nel corso della fornitura del servizio.

Il servizio sarà erogato dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle 17:00 presso le sedi del Ministero dell'Economia e delle Finanze a Roma in Via XX Settembre e/o Via A. Soldati, e/o presso le sedi di Sogei in Via Carucci, 99.

Il servizio sarà erogato entro i termini di volta in volta concordati tra le parti, l'Amministrazione si riserva di consumare in tutto o in parte il predetto servizio sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

6 RESPONSABILE DEL SERVIZIO

La Società aggiudicataria dovrà comunicare a Consip congiuntamente alla documentazione contrattuale compilata, il nominativo e i riferimenti del proprio Responsabile dei servizi.

Il Responsabile della Società aggiudicataria sarà l'interlocutore unico di Sogei per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.



Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, sia in formato cartaceo che elettronico, tra il responsabile Sogei e quello della Società aggiudicataria.

7 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa al servizio, mentre SOGEI si impegna a comunicare, l'indirizzo e-mail corrispondente alla mailing list da utilizzare per ogni comunicazione.

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

8 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità per i servizi a canone verrà eseguita una volta che sia stata ultimata l'attivazione dei servizi oggetto del contratto.

La verifica di conformità per i servizi a consumo verrà eseguita entro il mese successivo alla prestazione dei servizi.

La verifica di conformità verrà eseguita direttamente dal Responsabile 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.

9 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società garantirà gli interventi di assistenza e rimozione di eventuali malfunzionamenti, che rientrano nell'ambito del servizio di assistenza stesso, nel minor tempo possibile e comunque entro i tempi di seguito riportati:



Severità assegnata, in seguito a verifica	Descrizione	SLA Assistenza piattaforma Sebina Tempi di soluzione entro gg lavorativi, dalla registrazione	SLA Manutenzione piattaforma Sebina Tempi di soluzione entro gg lavorativi, dalla registrazione	% di copertura minima in cui l'obiettivo viene rispettato
Altissima	Problema che impedisce lo svolgimento di una funzione "critica", per la quale non esiste alcuna possibilità di workaround, nemmeno accettando un degrado delle prestazioni. Si intendono "critiche" le funzioni di erogazione di servizi al pubblico in presenza, ovvero il prestito, la restituzione, la ricerca sui cataloghi.	1 giorno	2 giorni	99%
Alta	Problema che impedisce lo svolgimento di una funzione "critica" per la quale esiste una via alternativa per arrivare comunque al risultato desiderato, anche con operatività degradata, oppure problema che impedisce lo svolgimento di una funzione "non critica" per la quale non esiste alcuna possibilità di work-around, nemmeno accettando un degrado delle prestazioni. Si intendono "critiche" le funzioni di erogazione di servizi al pubblico in presenza, ovvero il prestito, la restituzione, la ricerca sui cataloghi.	3 giorni	10 giorni	90%
Media	Problema che impedisce lo svolgimento di una funzione "non critica" per la quale non esiste una via alternativa per arrivare comunque al risultato desiderato, anche con operatività degradata	12 giorni	45 giorni	85%
Bassa	Problema o imperfezione che non pregiudica i risultati ottenuti	15 giorni	Release successiva	85%

10 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato da Sogei previa presentazione di apposite fatture, che dovranno essere emesse successivamente ai verbali di positive verifiche 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**, prevista all'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 il servizio di assistenza specialistica 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.

La fatturazione relativa al periodo dal 16/03/2022 alla data di stipula del contratto (riattivazione del servizio) sarà effettuata, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva, unitamente alla prima fatturazione trimestrale.

11 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.

12 DIVIETO DI SUBAPPALTO

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

13 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno di ritardo nell'esecuzione delle prestazioni rispetto ai termini espressi nel Piano operativo, Sogei applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore complessivo della prestazione oggetto del ritardo;
- per ogni giorno di ritardo per la presa in carico del problema dalla segnalazione del malfunzionamento rispetto al termine previsto, Sogei applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore complessivo della prestazione oggetto del ritardo;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti, Sogei applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) del valore complessivo della prestazione oggetto del 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.