



Consip S.p.A.

“Acquisizione servizio di manutenzione sw ADLIB 2023-2025”

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE SERVIZIO DI MANUTENZIONE SW ADLIB 2023-2025



INDICE

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | PREMESSA | 3 |
| 1.1 | Definizioni | 3 |
| 1.2 | Informazioni generali | 4 |
| 2 | OGGETTO | 5 |
| 2.1 | Descrizione del servizio:..... | 5 |
| 2.2 | Servizio di manutenzione | 5 |
| 2.3 | Servizi di supporto specialistico | 7 |
| 2.4 | Fee di riattivazione | 7 |
| 2.5 | Durata | 7 |
| 2.6 | Rescissione | 8 |
| 3 | GESTIONE DELLA FORNITURA | 9 |
| 3.1 | Responsabile della Fornitura..... | 9 |
| 3.2 | Modalità di comunicazione | 9 |
| 3.3 | Riservatezza | 9 |
| 3.4 | Verifica di conformità | 9 |
| 3.5 | Modalità di esecuzione del servizio..... | 10 |
| 3.6 | Modalità di fatturazione | 10 |
| 4 | PENALI..... | 12 |



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;
- **RGS:** Ragioneria Generale dello Stato, Beneficiaria;
- **DAG:** Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi, Beneficiaria;
- **Amministrazione:** indica l'insieme delle strutture del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei Conti nonché le altre Amministrazioni, compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attività di natura informatica;
- **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;
- **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;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;
- **Responsabile della fornitura:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Amministrazione:** si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinate ai servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti



ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l'organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara.

1.2 INFORMAZIONI GENERALI

La piattaforma ADLIB costituisce l'architettura per la pubblicazione di documenti nei formati PDF/A e PDF/X, oltre ai PDF già presenti, dei sistemi DAG Protocollo MEF, GesDoc e Documentale DAG, ai quali si è aggiunto ultimamente il sistema NPS (Nuovo Protocollo a Servizi).

Successivamente anche la RGS ha iniziato ad utilizzare la piattaforma Adlib nell'ambito dei sistemi Protocollo RGS, DemBIL e Fepa.

L'attuale contratto triennale 2020-2022 CREM190410, in scadenza il prossimo dicembre 2022, gestisce:

- per il DAG:
 - N. 2 licenze Adlib PDF Enterprise full per l'ambiente di esercizio;
 - N. 1 licenze Dev Lic: Adlib Enterprise (collaudo) per l'ambiente di test;
- per la RGS:
 - N. 2 licenze Adlib PDF Enterprise per l'ambiente di esercizio;
 - N. 1 licenze Dev Lic Adlib Enterprise (collaudo) per l'ambiente di test.

La scelta del prodotto Adlib per le conversioni dei documenti è stata fatta diversi anni fa in un momento in cui le licenze di altri prodotti (ad esempio Adobe) avevano un costo molto più alto. La scelta fu dunque fatta dal punto di vista economico. Poiché diversi sistemi del MEF ad oggi si basano su tale prodotto, la sua sostituzione potrebbe ad una rivisitazione, ed in alcuni casi anche ad una riscrittura, del codice, rendendo così antieconomica tale sostituzione. Inoltre nella roadmap di razionalizzazione dei sistemi documentali del MEF alcuni sistemi dovrebbero via via scomparire. Pertanto, si ritiene strategico per l'Amministrazione continuare con Adlib con un contratto di manutenzione di altri 3 anni. Eventuali variazioni saranno studiate successivamente alla presente acquisizione.



2 OGGETTO

2.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

Al fine di assicurare il corretto funzionamento dei servizi interessati, viene richiesta la fornitura di quanto segue:

- **Servizio di manutenzione del prodotto Adlib**, secondo quanto dettagliato al successivo paragrafo 2.2;
- **Servizio di supporto specialistico sul prodotto Adlib**, secondo quanto dettagliato al paragrafo 2.3;
- **Fee di riattivazione**: secondo quanto dettagliato al paragrafo 2.4.

Tutti i requisiti successivamente descritti dovranno essere intesi come minimi e devono quindi essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta, a pena di esclusione dalla gara.

2.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Si richiede il rinnovo del servizio di manutenzione per i prodotti Adlib come di seguito indicato:

- Per il DAG:
 - Rinnovo del Servizio di manutenzione di n. 2 licenze Adlib PDF Enterprise full per l'ambiente di esercizio, versione 6 e successive;
 - Rinnovo del Servizio di manutenzione di n. 1 licenze Dev Lic: Adlib Enterprise (collaudo) per l'ambiente di test, versione 6 e successive.
- Per la RGS:
 - Rinnovo del Servizio di manutenzione di N. 2 licenze Adlib PDF Enterprise full per l'ambiente di esercizio, versione 6 e successive;
 - Rinnovo del Servizio di manutenzione di N. 1 licenze Dev Lic Adlib Enterprise (collaudo) per l'ambiente di test, versione 6 e successive.

Il servizio di supporto e manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio, **entro 15 giorni** dalla data della loro immissione sul mercato, delle nuove release e degli aggiornamenti, correzioni e miglioramenti relativi ai prodotti software con relativa documentazione;
- invio delle riparazioni e aggiornamenti che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti dei Prodotti software;



- consegna di ogni nuovo update dei Prodotti; peraltro, la Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei Prodotti;
- eliminazione di malfunzionamenti o anomalie del prodotto.

Le comunicazioni, le richieste di manutenzione che Sogei vorrà inoltrare all'Impresa, potranno essere effettuate tramite e-mail che saranno comunicate all'avvio della fornitura e dovranno essere confermate con una e-mail di ritorno del fornitore. Per ogni segnalazione l'impresa dovrà associare un numero identificativo di log, da cui sia evincibile l'orario della segnalazione e comunicare tale log a Sogei.

Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti e/o delle anomalie decorrono dalla data di invio e-mail. Sogei si riserva il diritto di utilizzare sistemi più efficienti per la segnalazione dei malfunzionamenti.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, l'Impresa è tenuta ad adoperarsi, per la diagnosi dell'errore e attivando tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo le modalità e con la tempistica descritta nella tabella che segue:

| Gravità malfunzionamento | Tempo di presa in carico del malfunzionamento | Tempo di risoluzione temporanea (workaround) | Tempo di risoluzione definitiva |
|---|---|--|--|
| Livello di gravità 1 (emergenza) Alta | 4 ore lavorative | L'impresa s'impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro 2 (due) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento | L'impresa s'impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema entro 10 (dieci) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento |
| Livello di gravità 2 (urgenza) Media | 4 ore lavorative | L'impresa s'impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro 3 (tre) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento | L'impresa s'impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema entro 15 (quindici) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento |
| Livello di gravità 3 (non urgenza) Bassa | 4 ore lavorative | L'impresa s'impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro 4 (quattro) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento | L'impresa s'impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema entro 20 (venti) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento |

L'Impresa prende atto che ai fini dell'individuazione della tipologia di gravità di malfunzionamento in essere, faranno fede le seguenti definizioni:



- **Alta:** la soluzione software adottata risulta bloccata o totalmente non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" di Sogei e interessa un numero significativo di utenti;
- **Media:** un prodotto della soluzione software adottata, utilizzato per un'attività "business critical" non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata;
- **Bassa:** un prodotto non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste.

2.3 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Il servizio di supporto specialistico si intende a consumo per un massimo di **30 (trenta) gg/pp**, con preavviso di tre giorni, per le seguenti attività:

- Dimensionamento, installazione e configurazione dei prodotti ADLIB;
- Supporto ai progetti applicativi nell'utilizzo del prodotto.

I servizi di supporto dovranno essere erogati presso le sedi Sogei o quelle dell'Amministrazione.

2.4 FEE DI RIATTIVAZIONE

Il servizio oggetto del presente capitolato risulta in scadenza il 31/12/2022.

In considerazione che la stipula del contratto relativo alla presente acquisizione sarà successiva alla data di scadenza sopra indicata, dovrà essere prevista una Fee di riattivazione quantificabile in tre mesi (gennaio, febbraio e marzo).

2.5 DURATA

Il servizio oggetto del presente capitolato avrà validità a decorrere **dalla data di stipula del presente contratto e fino al giorno 31/12/2025**.



2.6 RESCISSIONE

SOGEI si riserva il diritto di rescindere dal contratto di manutenzione dei prodotti indicati al paragrafo 2.2.

In caso di rescissione, SOGEI comunicherà alla Società la data di dismissione con almeno 30 giorni di anticipo e nulla sarà dovuto per gli eventuali importi residui relativi all'attività di manutenzione delle licenze e per eventuali giornate di supporto specialistico non fruite.



3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della 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 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 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato “**Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei**”.

3.3 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.

3.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 314 del DPR 207/2010 e verrà avviata, entro il mese successivo al trimestre di riferimento, sia per quanto riguarda il servizio di manutenzione, e sia in merito alle giornate di supporto specialistico.

In merito alla Fee di riattivazione, la verifica di conformità verrà effettuata entro 10 (dieci) giorni dalla stipula del contratto.



La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui i nuovi prodotti siano corrispondenti a quanto richiesto e 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.

A fronte di esito positivo di detta verifica, verrà prodotto il **“Verbale di conformità”**. Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

In caso di esito negativo della verifica, ferma restando l'applicazione delle penali di cui al Capitolo 4, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà comunicato dalla Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati. Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, Sogei procederà ad una nuova verifica nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

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 comunque subiti.

3.5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di assistenza prevede l'ingresso di personale esterno in sede per attività non continuative. Le attività potranno essere svolte presso le sedi dell'Amministrazione e/o di Sogei. Gli interventi possono essere pianificati o su chiamata in caso di disservizio del sistema. All'avvio della fornitura dovranno essere comunicate e-mail e telefono per il contatto e la richiesta di intervento.

L'attività prevede anche la manutenzione da remoto delle sole licenze, tramite l'invio di patch e bugfix via mail o via download da Internet, senza intervento in locale. Attività di questo tipo si considerano ricomprese nel canone di manutenzione e per esse non saranno riconosciute giornate di specialista di prodotto.

3.6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Relativamente al servizio di supporto e manutenzione dei prodotti comprensivo della fornitura degli aggiornamenti previsti per il prodotto di cui al paragrafo 2.2, 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”.

Relativamente all'acquisto dei servizi professionali di cui al paragrafo 2.3, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all'art. 15 comma 2 - caso di servizi a consumo:



“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”.

Relativamente alla fee di riattivazione di cui al paragrafo 2.4, la società potrà emettere fattura successivamente alla relativa verifica di conformità.



4 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di rilascio di nuove release di cui al paragrafo 2.2, Sogei applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni 4 ore di ritardo rispetto ai termini di presa in carico della segnalazione di malfunzionamento, di qualsiasi livello di gravità, di cui al paragrafo 2.2, Sogei applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di risoluzione temporanea del malfunzionamento, di qualsiasi livello di gravità, di cui al paragrafo 2.2, Sogei applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di risoluzione definitiva del malfunzionamento, di qualsiasi livello di gravità, di cui al paragrafo 2.2, Sogei applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui a paragrafo 3.4, si applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.