



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione della piattaforma software IDOL”

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### ***SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLA PIATTAFORMA SOFTWARE IDOL***



## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni .....	3
1.2	Descrizione dell'esigenza .....	4
<b>2</b>	<b>OGGETTO.....</b>	<b>5</b>
2.1	Dettaglio licenze .....	5
2.2	Configurazione licenze .....	6
2.3	Servizio di manutenzione .....	7
2.4	Durata .....	7
<b>3</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>8</b>
3.1	Responsabile della Fornitura .....	8
3.2	Modalità di comunicazione .....	8
3.3	Riservatezza .....	8
3.4	Verifica di conformità.....	8
3.5	Livelli di servizio .....	9
3.6	Modalità di fatturazione .....	9
<b>4</b>	<b>PENALI.....</b>	<b>10</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;
- **Agenzia delle Entrate:** 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 destinatarie dei 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 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA**

Il prodotto IDOL è stato acquistato e personalizzato per soddisfare un'esigenza dell'Agenzia delle Entrate di avere a disposizione uno strumento evoluto di ricerca a supporto del proprio personale che svolge attività di assistenza nei confronti dell'utenza (cittadini, professionisti, CAF etc).

La richiesta di rinnovo del servizio di manutenzione per il prodotto software IDOL si inserisce in tale contesto, al fine di garantire all'Agenzia delle Entrate la possibilità di disporre di un prodotto allineato alle ultime versioni del mercato e con il necessario supporto in caso di rilevazione di malfunzionamenti.



## 2 OGGETTO

La società dovrà garantire il servizio di manutenzione correttiva ed evolutiva sulle licenze in uso della Piattaforma SW IDOL, come di seguito dettagliato.

### 2.1 DETTAGLIO LICENZE

#### Ambiente di test SRVIDOL-S

##### License Details

Valid	true
License Type	dish issued
Licensed for IP addresses	ANY
Holder	SOGEI S.p.A - 171014
Location	127.0.0.1:20000
Product Type	IDOLPROXY
Expiry Date	Unlimited
Days until expiry	Unlimited

#### Ambiente di produzione:

#### Licenza su server connettori (SRV-IDOLCON-P)

##### License Details

Valid	true
License Type	dish issued
Licensed for IP addresses	ANY
Holder	SOGEI S.p.A - 270415
Location	SRV-IDOLCON-P:20000
Product Type	IDOLPROXY
Expiry Date	Unlimited
Days until expiry	Unlimited

#### Licenza su server IDOL (SRV-IDOL-P2)

**License Details**

<b>Valid</b>	true
<b>License Type</b>	dish issued
<b>Licensed for IP addresses</b>	ANY
<b>Holder</b>	SOGEI S.p.A - Failover - 290415
<b>Location</b>	SRV-IDOL-P2:20000
<b>Product Type</b>	IDOLPROXY
<b>Expiry Date</b>	Unlimited
<b>Days until expiry</b>	Unlimited

**2.2 CONFIGURAZIONE LICENZE**

La licenza IDOL nella versione Knowledge Management è configurata come di seguito indicato:

IDOL Flex Knowledge Management Bunde for up to 2.5 million docs Automatic Query Guidance.

- Hyperlinking
- Summarization
- Dynamic Thesaurus
- Spelling Correction
- Retrieval-Concept
- Retrieval-Advanced, Retrieval-Lite
- Auto-Language Detection
- Highlighting
- Retrieval-Parametric
- Personalization Package (Alerting, Mailing, Agents)
- Expertise Package (Collaboration, Expertise-All, Profiling)
- Categorization and Channels
- Clustering
- Distribution Modules (DIH, DAH, DisH)
- Generic Mapped Security (IAS)
- IDOL Admin
- User Interfaces - Intelligent Universal Search
- 2,5 Milioni di Documenti
- Connettori:
  - ODBC
  - HTTP
  - FileSystem
  - Exchange
- Utenti illimitati
- 1 istanza di produzione + istanza di failover



- 1 Istanze di non-produzione
- Lingua: Italiano

### 2.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Nel presente paragrafo si riporta la descrizione della disciplina del servizio di manutenzione evolutiva e correttiva della Piattaforma SW IDOL.

La Società dovrà garantire il servizio di manutenzione delle licenze software di cui al paragrafo 2.1 nelle modalità di seguito riportate.

Il servizio di manutenzione dovrà essere comprensivo dell'aggiornamento all'ultima release software disponibile sul mercato.

In particolare il servizio di manutenzione dovrà garantire:

- il supporto telefonico (o via mail), sia sui prodotti oggetto di manutenzione che sugli aggiornamenti software del prodotto;
- la risoluzione di malfunzionamento quali correzione di bug, patch e nuove versioni principali o versioni secondarie messe a disposizione dal produttore;
- la fornitura delle nuove release o “update” dei prodotti software **entro 15 (quindici) giorni** dalla loro immissione sul mercato italiano;
- l'accesso a note tecniche, articoli e documenti, del fornitore o produttore originale.

Per ogni malfunzionamento segnalato, la Società dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

Ogni eventuale documentazione correlata al servizio oggetto di fornitura dovrà essere redatta in lingua italiana. Il rilascio di nuove versioni e aggiornamenti relativi ai prodotti in manutenzione dovrà garantire il supporto della lingua italiana. L'eventuale documentazione tecnica dovrà essere redatta in lingua italiana o, se non disponibile, in lingua inglese.

Ogni nuova versione e aggiornamento di cui sopra, dovrà essere consegnata alla Sogei tramite e-mail alla casella di posta [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it) indicando il link o la chiave di accesso che permetta lo scaricamento tramite il sito del fornitore/produttore o qualsiasi altro mezzo che la renda disponibile alla Sogei.

### 2.4 DURATA

Il servizio oggetto del presente capitolato avrà validità a decorrere **dalla data di stipula del presente contratto e fino al giorno 31/12/2023.**



### 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 documento.

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 documento.

#### 3.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro 10 (dieci) giorni dall'attivazione del servizio, saranno effettuate le verifiche sulla corrispondenza con quanto richiesto nel presente capitolato.

A seguito di tali operazioni verrà redatto apposito "Verbale di verifica di conformità". Tale verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui 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.

Tale Verbale dovrà essere allegato alla fattura al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

### 3.5 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio richiesti per il ripristino delle normali funzionalità dei prodotti software verranno misurati in base alle fasce orarie che sono da considerare **dalle ore 09:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì con esclusione delle festività nazionali**.

La presa in carico del malfunzionamento dovrà avvenire **entro e non oltre 1 (uno) giorno lavorativo** dalla segnalazione.

La risoluzione del malfunzionamento dovrà avvenire **entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi** dalla presa in carico del malfunzionamento.

Nel caso in cui la Committente riscontri un malfunzionamento, la Società dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Direttore dell'esecuzione Sogei e dal Responsabile della Fornitura.

In tal caso la Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento, che assicuri in ogni caso 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 e/o dell'anomalia.

### 3.6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

La società potrà emettere fattura per l'intero importo, successivamente alla positiva 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 2.3, 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;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di presa in carico della segnalazione di malfunzionamento di cui al paragrafo 3.5, Sogei applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di risoluzione del malfunzionamento, di cui al paragrafo 3.5, Sogei applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto.