



Consip S.p.A.

“Acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software PDFlib”

CAPITOLATO TECNICO

**ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE LICENZE SOFTWARE
PDFLIB**



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Informazioni generali	4
1.3	Descrizione dell’esigenza	4
2	OGGETTO DI FORNITURA	6
2.1	Descrizione fabbisogni	6
2.2	Attivazione del servizio e durata	6
2.3	Servizio di manutenzione	6
2.4	Livelli di servizio	6
3	GESTIONE DELLA FORNITURA	8
3.1	Responsabile della Fornitura	8
3.2	Modalità di comunicazione	8
3.3	Verifica di conformità	8
3.4	Modalità di fatturazione	9
3.5	Riservatezza	9
4	PENALI	10



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 la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Beneficiaria e Committente;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- 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

I moduli software PDFLib sono attualmente utilizzati per la creazione dei documenti PDF.

La scelta di PDFlib su piattaforma Windows, Linux, Solaris è stata condotta nel passato dopo un'approfondita analisi comparativa dei pacchetti presenti sul mercato e tale software è risultato di gran lunga il software più adatto alle esigenze dei vari progetti applicativi, in particolare per quanto riguarda le prestazioni elevate riscontrate.

Come detto quindi, attualmente in Sogei la maggior parte dei progetti applicativi li hanno adottati come standard per la gestione dei documenti PDF.

Le licenze del prodotto costituiscono un asset aziendale ed il know how acquisito sul prodotto dal personale Sogei rappresenta un ulteriore investimento effettuato sullo stesso.

1.3 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA

Le licenze sono in scadenza il 31 dicembre 2023 e si richiede la continuità del supporto tecnico relativo ai prodotti in oggetto, per la durata di 12 mesi a partire dalla data di scadenza dell'attuale contratto NRXT210107, fissata per il 31/12/2023.

Il suddetto contratto che prevede la manutenzione del prodotto per le piattaforme Linux, Windows e Solaris, acquisiti in modalità “unlimited”, è stipulato con la società OMNIDEA S.r.l che ha l'esclusiva per la vendita di PDFlib alla PA.

L'eventuale sostituzione del pacchetto PDFlib con una soluzione software alternativa risulta, pertanto ad oggi economicamente non conveniente in quanto, oltre alla perdita di quanto investito nei termini sopra indicati, andrebbero considerati i costi per l'acquisizione di un nuovo prodotto, nonché l'ulteriore investimento di tempo e risorse per:

- gestione del parallelo con la versione del software attualmente in esercizio;
- costi aggiuntivi per il personale da dedicare alla migrazione dell'eventuale prodotto sostitutivo;
- riscrittura integrale delle procedure software nel nuovo ambiente;
- costi per formazione tecnico-scientifica del personale per l'apprendimento delle tecniche di sviluppo e gestione del nuovo software.

Considerato che l'evoluzione delle applicazioni che impiegano il prodotto è tuttora in corso e che il prodotto stesso è pienamente adeguato allo scopo per cui è stato adottato, non appare ragionevole né coerente coi principi di efficienza amministrativa avviare al momento una valutazione comparativa al fine di individuare, eventualmente, un prodotto alternativo.



Peraltro, Sogei effettua periodicamente assessment dei sistemi informativi gestiti in ottica di efficientamento e ottimizzazione dei costi.

In questo ambito vengono valutati i prodotti e le novità tecnologiche offerte dal mercato e vengono valutate le possibili evoluzioni che possono prevedere anche la sostituzione delle soluzioni attualmente adottate, qualora se ne individuino di più idonee sotto l'aspetto dell'efficienza, dell'innovazione, dell'usabilità e la valutazione costi benefici ne attesti la necessità o l'opportunità.

A seguito delle considerazioni esposte e considerando che non c'è la necessità di incrementare il numero di licenze ma solo di garantirne la manutenzione e l'aggiornamento, non si ravvisano soluzioni alternative ragionevoli all'acquisizione richiesta.

Per garantire la continuità dei servizi erogati e salvaguardare l'investimento effettuato, sia in termini economici che di software realizzato, si ritiene quindi necessario effettuare il rinnovo delle licenze del prodotto.



2 OGGETTO DI FORNITURA

2.1 DESCRIZIONE FABBISOGNI

Il presente capitolato riguarda la fornitura del servizio di manutenzione dei prodotti software di seguito elencati:

SKU	Descrizione	Durata
Licenza W900605-019012-131519-8QQXG2-QKCF72	PDFlib Personalization Server (PPS) 9.2.0 per Windows Server	Dal 01/01/2024 Al 31/12/2024
Licenza L900605-019012-131520-W5JA62-ESES52	PDFlib Personalization Server (PPS) 9.2.0 per Linux	Dal 01/01/2024 Al 31/12/2024
Licenza W900205-019012-131537-7XPVC2-8NYY82	PDFlib+PDI 9.2.0 per Windows Server	Dal 01/01/2024 Al 31/12/2024
Licenza W900605-019012-131519-8QQXG2-QKCF72	PDFlib Personalization Server (PPS) 9.2.0 per Oracle Solaris	Dal 01/01/2024 Al 31/12/2024

2.2 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E DURATA

Il servizio dovrà essere attivato a partire dal 01/01/2024 e avrà una durata di 12 (dodici) mesi, con scadenza quindi in data 31/12/2024.

2.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione, correttiva ed evolutiva, 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, apportare le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

Il servizio di manutenzione dovrà garantire il passaggio alle versioni successive (release), oltre il mantenimento delle attuali funzionalità, anche in considerazione dei continui aggiornamenti che avvengono nel sistema operativo.

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 di immissione / rilascio sul mercato.

La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta ad eliminare i malfunzionamenti e a garantire il perfetto e puntuale funzionamento del software.

2.4 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio sono definiti come conseguenza della gravità degli eventuali malfunzionamenti; la scala di misurazione adottata è la seguente:

- **livello di Severità 1** – Critical Business Impact, cioè un malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione delle attività;



- **livello di Severità 2** – Significant Business Impact, cioè un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di features importanti;
- **livello di Severità 3** – Minor Business Impact, cioè richieste relative a caratteristiche e funzionalità ovvero un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative, in assenza di workaround.

La Sogei comunicherà alla Società i malfunzionamenti, nonché il livello di severità, mediante email all'indirizzo che verrà comunicato.

Ricevuta la comunicazione di cui sopra, la Società si obbliga a prendere in carico il problema mediante comunicazione del numero di ticket via mail entro i termini di seguito riportati:

- per il **livello di Severità 1**, entro 4 (quattro) ore lavorative dalla segnalazione;
- per il **livello di Severità 2**, entro 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione;
- per il **livello di Severità 3**, entro 16 (sedici) ore lavorative dalla segnalazione.

Una volta preso in carico, il problema deve essere risolto attraverso tutte le tecniche possibili (patch, circumvention, etc.) nei termini previsti e riportati nel seguito. La consegna della soluzione può avvenire nell'ambiente di collaudo in forma remota, attraverso il collegamento in VPN.

Al fine di ripristinare il corretto funzionamento della soluzione software si stabiliscono i seguenti termini perentori:

- **livello di Severità 1:** risoluzione nel 96% dei casi consuntivati su base trimestrale, entro 1 (uno) giorno solare dall'apertura della chiamata; nel restante 4% entro 2 (due) giorni solari;
- **livello di Severità 2:** risoluzione, nel 96% dei casi consuntivati su base trimestrale entro 4 (quattro) giorni solari dall'apertura della chiamata; nel restante 4% entro 5 (cinque) giorni solari;
- **livello di Severità 3:** risoluzione, nel 96% dei casi consuntivati su base trimestrale, entro 6 (sei) giorni solari dall'apertura della chiamata; nel restante 4% entro 7 (sette) giorni solari.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato della Società una apposita nota di ripristino, nella quale dovranno essere registrati l'ora della comunicazione, l'ora della presa in carico, l'ora della risposta al problema e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate; la nota stessa verrà controfirmata dal personale della Sogei. Lo scambio di tali comunicazioni potrà avvenire in posta elettronica.



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, e 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 VERIFICA DI CONFORMITÀ

In merito al servizio di manutenzione dei prodotti di cui al paragrafo 2.1, la verifica di conformità verrà effettuata **entro 30 (trenta) giorni solari** del mese successivo al trimestre di riferimento.

A seguito delle singole attività sopra indicate, verrà redatto apposito "**Verbale di verifica di conformità**" che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

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

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.

3.4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Per quanto concerne la fornitura del servizio di manutenzione delle licenze Sw di cui al paragrafo 2.1, il fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata e comunque successivamente alla relativa positiva verifica di conformità.

3.5 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 e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



4 PENALI

In caso di ritardi rispetto agli obiettivi di intervento o di ripristino verranno applicate le seguenti penali:

- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per il rilascio degli aggiornamenti di cui al paragrafo 2.3, Sogei applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione dei malfunzionamenti rispetto ai livelli di servizio definiti al paragrafo 2.4, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo;
- in caso di esito negativo per ogni verifica di conformità di cui al paragrafo 3.3, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno lavorativo intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.