



Consip S.p.A.

“Acquisto licenze software OnlyOffice e servizio di supporto specialistico”

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISTO LICENZE SOFTWARE ONLYOFFICE E SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto tecnico organizzativo	3
1.3	Contesto tecnologico.....	4
2	OGGETTO DEL SERVIZIO.....	6
2.1	Consegna Del Software	6
2.2	Verifica di conformità.....	7
2.3	Livelli di servizio.....	8
3	MONITORAGGIO DELLE COMPETENZE.....	10
4	GESTIONE DEL SERVIZIO	11
4.1	Responsabile delle attività contrattuali	11
4.2	Modalità di comunicazione	11
4.3	Adempimenti per la Sicurezza	11
4.4	Lingua	11
4.5	Riservatezza.....	11
5	PENALI	13
6	MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....	14
7	ALLEGATI	15
7.1	Customizzazioni OnlyOffice	15



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 e il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A. beneficiaria della Fornitura e del Servizio;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovranno conformarsi la fornitura e il servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovranno conformare la fornitura e il servizio;
- Fornitura e servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura e del servizio;
- Ascensio System SIA: sviluppatore di OnlyOffice;
- OnlyOffice: Prodotto richiesto;
- 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;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Sistema Informativo: il sistema informativo gestito da Sogei con sede in Via Mario Carucci 99.

1.2 CONTESTO TECNICO ORGANIZZATIVO

Il sistema LEGIT si pone come finalità il rifacimento e l'evolutiva del sistema a supporto delle attività prelegislative, in ottica gestionale, documentale e di workflow per supportare la digitalizzazione dei procedimenti attraverso la predisposizione dei documenti legislativi, dei pareri e delle relazioni tecniche di tutti i provvedimenti.

La soluzione è basata sull'automazione dei processi operativi e mira alla completa digitalizzazione delle proposte normative e dei documenti connessi, alla dematerializzazione degli atti caratterizzanti il sistema di produzione normativa e alla reingegnerizzazione degli scambi documentali tra la RGS e gli altri interlocutori sia interni al MEF che esterni.

A tal fine il sistema realizzato è basato su un'infrastruttura cloud che possa fornire servizi in ottica Software as a service (SaaS) e Platform as a Service (PaaS), consentendo in tal modo di superare la

Capitolato tecnico



logica dell’organizzazione basata su silos indipendenti e abilitando una reale interoperabilità tra i sistemi coinvolti.

Utilizzando i moderni paradigmi Cloud Native/Cloud First, alla base del sistema è stata implementata un’architettura tecnologica complessa nella quale le capability offerte dallo strato di integrazione (API Gateway) a microservizi fungono da collante tra la logica di front-end esposta dalla soluzione di portale, la logica di gestione documentale offerta dalla soluzione di Document Management, i sistemi esterni ad integrazione e lo strato di archiviazione delle informazioni (dati e documenti).

Nel contesto applicativo descritto, al fine di rendere disponibile all’utente finale le funzionalità di document compare ed Editing avanzato, è stata effettuata un’analisi di mercato che ha visto l’analisi di diversi prodotti ed è stato individuato OnlyOffice come prodotto per soddisfare tutti i requisiti.

1.3 CONTESTO TECNOLOGICO

Il contesto tecnologico in cui viene calato l’applicativo Legit è basato su un’architettura a microservizi ReST su piattaforma OpenShift.

Il layer di business logic e di integrazione applicativa è sviluppato in modo tale da implementare le funzionalità di business interne e disaccoppiare il layer di front-end e i servizi di middleware.

L’interazione tra i diversi micro-servizi e componenti è sincrona su protocolli ReST/Soap o asincrono mediante l’utilizzo del message broker Red Hat Jboss A-MQ. Sono previsti opportuni micro-servizi con funzione di adapter verso sistemi esterni/legacy, micro-servizi che verranno schedulati in modalità Job e micro-servizi che si occuperanno di orchestrare le attività di altri micro-servizi.

Ogni micro-servizio è basato su funzionalità di business implementabili in maniera indipendente e comunica attraverso meccanismi leggeri (ReST), basati sull’utilizzo di api http. I micro-servizi sono distribuiti attraverso meccanismi di deploy automatizzati. Con riferimento al contesto in esame i micro-servizi del back-end sono implementati in linguaggio Java e basati su SpringBoot. Il front-end dell’applicativo è invece realizzato con tecnologia Angular 7.

L’accesso all’applicativo è basato sul sistema di autenticazione del MEF Oracle Access Manager – OAM.

Le autorizzazioni degli utenti sono realizzate a livello applicativo, attraverso un LDAP Microsoft Active Directory per l’associazione utenti/gruppi ai grant di sistema tramite opportune ACL referenziate dai diversi componenti del sistema (in particolare IBM FileNet e RH PAM).

Le permission applicative a livello di micro-servizi sono gestite tramite un’apposita libreria custom che autorizzerà l’esecuzione delle operazioni mediante il framework di spring-security.

La base dati su cui insistono i diversi micro-servizi è basata Oracle RAC su Exadata.

Per la realizzazione delle funzionalità di business, il sistema dialoga con componenti esterni.

In particolare, Legit si interfaccia con:



- Il sistema documentale IBM FileNet per la gestione dei documenti e dei relativi metadati. L'interazione con IBM FileNet è garantita da un micro-servizio dedicato e la comunicazione avviene attraverso il connettore CMIS Adapter di IBM. L'autenticazione per l'accesso al sistema IBM FileNet avviene mediante Autenticazione CMIS effettuata con la basic authentication.
- Il componente Red Hat Process Automation Manager (RH PAM) per la gestione dei processi di Business Process Modeling Notation (BPMN), ossia per la gestione dei task assegnati/completati dai diversi utenti di sistema. E' presente un micro-servizio ad-hoc che si occupa del dialogo con RH PAM attraverso il client reso disponibile dal vendor Redhat. L'autenticazione per l'accesso al sistema RH PAM avviene mediante impersonificazione dell'utente, recuperando il suo username dal token JWT della request ricevuta dal micro-servizio che si interfaccia con la componente PAM. Le comunicazioni tra il layer di front-end, quello a Microservizi e quelle tra quest'ultimo e PAM avverranno mediante interfaccia ReST api su protocollo Https.
- Adobe Form 6.5 per tutte le funzionalità legate alla produzione di documenti, anteprime e stampe destinate alla firma. Anche in questo caso l'interazione con il componente avviene attraverso un micro-servizio dedicato. Le comunicazioni tra i vari layer (front-end, microservizi, adobe) avverranno tramite interfaccia ReST api. Nel caso di comunicazione tra il layer Angular e quello dei microservizi il protocollo è di tipo https.
- Sistema NPS per tutte le funzionalità di protocollazione ingresso/uscita dei documenti e per quelle legate alla gestione della posta certificata. NPS espone un'interfaccia basata su protocollo di comunicazione SOAP con credenziali inserite in header.
- Il Server di firma PKBox viene richiamato da un opportuno micro-servizio per tutte le funzionalità legate alla firma visibile/invisibile. L'interazione con PkBox avviene attraverso un client messo a disposizione dal server di firma. Le comunicazioni tra i vari layer (front-end, microservizi) avvengono tramite interfaccia ReST api. Nel caso di comunicazione tra il layer Angular e quello dei microservizi il protocollo è di tipo https.
- OnlyOffice sarà utilizzato per le funzionalità di editing avanzato, confronto documenti sia word che pdf (anche attraverso meccanismi di OCR messi a disposizione dalla suite Adobe). Le funzionalità di OnlyOffice saranno fruibili attraverso una widget dedicata integrata a sistema, alla quale sarà demandato il compito di comunicare con la componente di back-end di OnlyOffice. Attraverso opportune configurazioni, il Document Server di OnlyOffice, ricevuti gli eventi/comandi dalla widget, comunicherà con i microservizi di back-end del sistema Legit che quando previsto si interfaceranno con IBM FileNet/Adobe. L'accesso al back-end di OnlyOffice sarà regolato da un opportuno micro-servizio. Le interazioni tra il DocumentServer di OnlyOffice e gli altri micro-servizi di back-end avverranno attraverso un micro-servizio di orchestrazione.



2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina l’acquisto di licenze software OnlyOffice, servizi specialistici e servizi applicativi per 36 (trentasei) mesi, da erogarsi in favore della Sogei, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dallo Schema di contratto e dalle Condizioni particolari.

In particolare la Società dovrà garantire:

- 1) la fornitura di licenze software OnlyOffice Docs - Developer Edition – Cluster con sottoscrizione triennale, relative a n. 3 ambienti totali (soluzione on-prem), con numero di sessioni concorrenti come di seguito specificato:
 - a. ambiente di produzione - n. 300 sessioni concorrenti,
 - b. ambiente di non produzione 1 (es. Collaudo/Test) - N. 50 sessioni concorrenti,
 - c. development server - n. 20 sessioni concorrenti licenza perpetua.
- 2) l’erogazione di servizi specialistici:
 - a. servizio di installazione/upgrade e configurazione piattaforma OnlyOffice Docs – Developer Edition – Cluster - sui 3 ambienti sulla base dei requisiti in essere e da definire,
 - b. supporto di I Livello e di interfaccia verso il vendor rispetto alla piattaforma OnlyOffice Docs – developer Edition - Cluster e per lo stesso periodo di riferimento della sottoscrizione (triennale),
 - c. servizi Professionali per 10 gg/p per attività di Supporto Sistemistico Specialistico (es. aggiornamenti, patching, tuning, verifiche, ecc.) su piattaforma OnlyOffice Docs - Developer Edition – Cluster con modalità di erogazione “on site”.
 - d. supporto di I Livello e di interfaccia verso il vendor rispetto alla piattaforma OnlyOffice Docs – developer Edition - Cluster e per lo stesso periodo di riferimento della sottoscrizione (triennale)
- 3) l’erogazione di servizi applicativi:
 - a. servizi professionali per attività di sviluppo su piattaforma OnlyOffice Docs - Developer Edition – Cluster e rilascio di customizzazioni corredate da certificazione del vendor, come da elenco allegato. Le customizzazioni dovranno essere inserite dal vendor nel prodotto standard, al fine di evitare di dover avere e gestire un software personalizzato.

2.1 CONSEGNA DEL SOFTWARE

Le chiavi delle licenze software di cui al precedente par. 2 punto 1, dovranno essere consegnate entro 5 giorni solari decorrenti dalla data di stipula del contratto.



Per quanto riguarda i tempi di installazione e configurazione, gli stessi saranno concordati con i referenti Sogei in base alla disponibilità dell'infrastruttura richiesta.

Per la consegna, devono essere rispettate le seguenti indicazioni:

- per le licenze software e il relativo servizio di manutenzione: invio alla casella postale asset_sw@sogei.it. Di seguito si riporta il tracciato record a cui la Società dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Quantità	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part number

- All'indirizzo asset_sw@sogei.it il Fornitore dovrà inviare ogni informazione necessaria per l'utilizzo del prodotto; a mero titolo esemplificativo e non esaustivo il link da cui scaricare la licenza d'uso del prodotto, nonché la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa e la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

La Società dovrà garantire il servizio di manutenzione relativo alle licenze acquistate a perfetta regola d'arte per 12 mesi decorrenti dalla data di verifica di conformità positiva, ed in particolare:

- la fornitura, entro 15 giorni dalla data della loro immissione sul mercato, delle nuove release e degli aggiornamenti relativi ai prodotti software di cui ai paragrafi precedenti;
- la correzione dei malfunzionamenti e/o delle anomalie riscontrati sui prodotti di cui ai precedenti paragrafi.

2.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La Verifica di conformità sarà effettuata a seconda della natura e complessità dell'oggetto contrattuale e sarà avviata:

- con riferimento alla fornitura di cui al paragrafo 2 punto 1, entro 15 (quindici) giorni decorrenti dalla consegna dei prodotti software. La verifica di conformità è volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale;
- con riferimento ai servizi di cui al paragrafo 2 punto 2, entro il mese successivo al mese di riferimento. La verifica di conformità sarà effettuata sulla relazione mensile dettagliata delle attività effettuate nel periodo di riferimento;
- con riferimento ai servizi di cui al paragrafo 2 punto 3, entro 20 decorrenti dalla data di consegna del prodotto customizzato. La verifica di conformità è volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.



La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte, secondo le modalità indicate nel Capitolato tecnico, nel contratto nonché secondo le indicazioni della Sogei.

La Società è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei quanto necessario alle operazioni di verifica di conformità.

La Società potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno redatti da Sogei (verbali, certificato, ecc.)

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 4, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi, oppure di 3 giorni lavorativi se il malfunzionamento segnalato riguarda problemi di sicurezza del prodotto, ovvero una vulnerabilità tecnica che metta in pericolo l'integrità della piattaforma e dei contenuti esposti

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Sogei procederà a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica di conformità, la Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto la “Nota di Verifica di conformità” che dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

2.3 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio da garantire per il supporto sono quelli relativi al livello PREMIUM di OnlyOffice, con interfaccia di primo livello da parte del vendor, di seguito riportati.



	Premium
Tempistiche prima risposta	12 durante l'orario di lavoro
Installazione standard	✓
Configurazione primaria	✓
Migrazione	✓
Installazione di aggiornamenti	✓
Integrazione di editor	✓
Consulenza	✓
Branding*	✓
Sistema di controllo	✓
Clusterizzazione**	✓

* È richiesta la licenza appropriata con l'opzione di branding.

** È richiesta la licenza appropriata per la versione Cluster.

Il vendor metterà a disposizione una piattaforma web per consentire la registrazione di segnalazioni di manutenzione correttiva; gli SLA di intervento sono quelli determinati dal livello di servizio fornito dalla casa madre con l'aggiunta di 4 ore lavorative necessarie per l'intermediazione.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini sono da intendersi lavorative le ore dalle 09.00 alle 18.00, dei giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione del sabato, della domenica e delle altre festività nazionali.

Il Responsabile della fornitura è tenuto a produrre, alla fine di ogni mese, il documento chiamato “Elenco degli interventi”, contenente tutti gli interventi eseguiti nel corso di tale periodo secondo le modalità e con il contenuto indicati nel presente Documento, evidenziando quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti.

Ove, per la risoluzione dei malfunzionamenti, 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 MONITORAGGIO DELLE COMPETENZE

La Società si impegna a fornire i professionisti indicati per tutto il periodo di validità contrattuale. Eventuali variazioni (in ingresso o in uscita) dovranno essere comunicate anticipatamente e debitamente motivate; la Società dovrà comunicare entro 5 (cinque) giorni lavorativi la sostituzione, dichiarando in modo ufficiale e formale il possesso, da parte della nuova figura di requisiti professionali definiti nel presente capitolato.

Sogei si riserva la possibilità di valutare, in qualsiasi momento, i livelli di conoscenza e l'idoneità allo svolgimento delle attività richieste della risorsa messa a disposizione dalla Società, sia tramite interviste dirette sia richiedendone il Curriculum Vitae.

La Società si impegna fin d'ora a sostituire le risorse ritenute non idonee entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta di Sogei.



4 GESTIONE DEL SERVIZIO

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula e avrà una durata di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di consegna delle chiavi di licenza, e comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

4.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo con la 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.

4.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare, 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.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

4.4 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione sarà in lingua italiana e/o lingua inglese.

4.5 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.



Consip S.p.A.

“Acquisto licenze software OnlyOffice e servizio di supporto specialistico”

La Società non potrà utilizzare o condividere con terzi, a nessun titolo e in nessun modo, la documentazione, i dati o qualsiasi altra informazione fornita da Sogei, al di fuori delle attività oggetto del contratto.



5 PENALI

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

- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna delle licenze software, di cui al precedente par. 2, si applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo massimo del contratto. Resta inteso che l'Impresa s'intende in ritardo anche nel caso in cui fornisca prodotti software non conformi alle prescrizioni contenute nella documentazione tecnica e d'uso;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nella tabella di cui al precedente par. 2.3, Sogei si riserva di applicare una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo massimo del contratto.
- 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 massimo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo;
- nel caso di mancata disponibilità del professionista rispondente ai requisiti indicati, di cui al precedente par. 3, Sogei applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo massimo del contratto;
- nel caso di sostituzione del professionista richiesta formalmente da Sogei, di cui al precedente par. 3, Sogei applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo massimo del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo nella sostituzione;
- nel caso di sostituzione del professionista decise in autonomia dalla Società, di cui al precedente par. 3, Sogei applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo nella comunicazione.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Sogei avrà il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.



6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

In relazione alla fornitura di cui al precedente paragrafo 2 punto 1, e ai servizi di cui al paragrafo 2 punto 2 al punto 2 lett. a), la Società potrà emettere fattura successivamente alla sottoscrizione della nota di verifica di conformità positiva.

In relazione ai servizi specialistici di cui al precedente paragrafo 2 punto 2 lett. b) e d), la Società potrà emettere fattura nella modalità trimestrale posticipata, successivamente alla sottoscrizione della nota di verifica di conformità positiva.

In relazione ai servizi specialistici di cui al precedente paragrafo 2 punto 2 lett. c) ed in particolare alle giornate di supporto specialistico, la Società dovrà presentare una relazione mensile dettagliata delle attività effettuate nel periodo di riferimento, nonché dare evidenza del numero di giornate/uomo erogate. In base a questo documento verrà effettuata da parte di Sogei la verifica di conformità che, se positiva, consentirà l'adempimento della fatturazione entro il quinto giorno del mese successivo al mese di riferimento per il pagamento del numero di giornate/uomo effettivamente erogate.

In relazione alla consegna dei prodotti customizzati di cui al precedente paragrafo 2 punto 3, la Società potrà emettere fattura successivamente alla sottoscrizione della nota di verifica di conformità positiva.

Le fatture dovranno riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare le fatture entro il termine previsto.

