

ALLEGATO 4 - CAPITOLATO TECNICO

GARA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI COMPUTER ASSOCIATES E
RELATIVI SERVIZI PER IL SISTEMA INFORMATIVO SOGEI - ID 1543



Indice

1.	PREMESSA	3
2.	CONTESTO	3
3.	DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI	4
3.1	Oggetto della fornitura	4
3.2	Durata del contratto	5
3.3	Luogo di lavoro	5
4.	CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E SERVIZI RICHIESTI	6
4.1	Licenze d'uso a tempo determinato di prodotti software Computer Associates	6
4.2	Servizi di manutenzione delle licenze d'uso di prodotti software Computer Associates già in possesso di Sogei/Amministrazione	7
4.3	Licenze d'uso in modalità "Enterprise unlimited" di prodotti software Computer Associates	8
4.4	Licenze d'uso a tempo indeterminato di prodotti software Computer Associates	8
4.5	Upgrade delle licenze d'uso a tempo indeterminato di prodotti software Computer Associates	9
4.6	Upgrade delle licenze d'uso a tempo determinato di prodotti software Computer Associates	10
4.7	Servizi professionali di supporto specialistico sulle tecnologie Computer Associates	11
5.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	13
5.1	Fornitura di licenze d'uso di prodotti software Computer Associates e servizi di assistenza e manutenzione - primo ordinativo	13
5.2	Fornitura di licenze d'uso di prodotti software Computer Associates e servizi di assistenza e manutenzione - ordinativi successivi	13
5.3	Erogazione dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione delle licenze di prodotti Computer Associates	14
5.4	Dismissione dei prodotti software Computer Associates	14
5.5	Erogazione dei servizi professionali di supporto specialistico	16

Errore. Il segnalibro non è definito.



1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici del contratto relativo all'acquisizione di prodotti Computer Associates e relativi servizi per il Sistema Informativo Sogei.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

- “Amministrazione” si intende il complesso delle strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'Economia e delle Finanze interessate dalla fornitura;
- “Sogei”, si intende la Società Generale d'Informatica S.p.A;
- “Fornitore” si intende l'Impresa aggiudicataria della fornitura;
- “Produttore” si intende Computer Associates;
- “giorni lavorativi” si intendono i giorni della settimana compresi tra lunedì e venerdì, ad esclusione dei giorni festivi.

2. CONTESTO

Sogei, società del Ministero dell'Economia e delle Finanze, ha il compito di provvedere, tra l'altro, al funzionamento e all'esercizio del Sistema Informativo dell'Amministrazione. In tale ambito, Sogei provvede all'acquisizione dei prodotti software e dei servizi IT necessari.

Per quanto riguarda le piattaforme software Computer Associates, Sogei ha acquisito nel corso degli anni diverse suite di prodotti, sintetizzati nella seguente tabella.

Prodotto	Tipo licenza	uso autorizzato
CA Endevor Software Change Manager Automated Configuration	Noleggio	2300 MIPS LPAR
CA Endevor Software Change Manager	Noleggio	2300 MIPS LPAR
CA Endevor Software Change Manager interface for CA-Librarian	Noleggio	2300 MIPS LPAR
CA Endevor Software Change Manager for Mainframe extended processors	Noleggio	2300 MIPS LPAR
CA Endevor Software Change Manager quick edit	Noleggio	2300 MIPS LPAR
CA Intertest CICS	Noleggio	2300 MIPS LPAR
CA Librarian base+LIB/AM+TSO	Noleggio	2300 MIPS LPAR

Classificazione Consip Public

Gara per la fornitura di prodotti Computer Associates e relativi servizi per il Sistema Informativo Sogei - ID 1543

Allegato 2 - Capitolato Tecnico

3 di 17



CA View	Noleggio	1070 MIPS LPAR
CA View Extended retention option	Noleggio	1070 MIPS LPAR
CA Compress data compression	Perpetua	16.500 MIPS
CA Vantage storage resource manager allocation option	Perpetua	2300 MIPS LPAR
CA Vantage storage resource manager automation option	Perpetua	2300 MIPS LPAR
CA Vantage storage resource manager	Perpetua	2300 MIPS LPAR
CA Vantage storage resource manager interface for CA Disk	Perpetua	2300 MIPS LPAR
CA Vantage storage resource manager tape resource option	Perpetua	2300 MIPS LPAR
Brightstor CA Allocate DASD place and placement	Perpetua	33000 MIPS
Brightstor CA Allocate DASD place and placement quota manager	Perpetua	33000 MIPS
CA Disk backup and restore for z/OS	Perpetua	33000 MIPS
CA Workload automation ESP edition	Perpetua	33000 MIPS
CA Application performance management	Perpetua	735 JVM
CA Software Change Manager named users	Perpetua	75 users

Tabella 1 Prodotti software CA attualmente in uso

Per quanto riguarda il prodotto CA Software Change Manager, si evidenzia il fatto che l'ambiente operativo nel quale il Fornitore andrà ad operare è fortemente personalizzato, in particolare per quanto riguarda i processi di gestione del ciclo di vita del software dei vari progetti applicativi. Nell'Appendice 1 è descritto l'ambiente operativo Software Change Manager in uso presso l'Amministrazione.

Nell'ambito della presente iniziativa, Sogei intende procedere all'acquisizione di nuove licenze e al rinnovo dei servizi di manutenzione delle licenze già in uso, nonché all'acquisizione di servizi professionali di supporto, attraverso l'aggiudicazione di una gara comunitaria a procedura aperta, ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i..

3. DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI

3.1 Oggetto della fornitura

Sogei stipulerà con l'aggiudicatario della procedura ad evidenza pubblica indetta da Consip S.p.A., della quale il presente Capitolato Tecnico costituisce parte integrante, apposto

Classificazione Consip Public

Gara per la fornitura di prodotti Computer Associates e relativi servizi per il Sistema Informativo Sogei - ID 1543

Allegato 2 - Capitolato Tecnico



contratto, con il quale verrà regolamentata “la fornitura dei prodotti” e “l’affidamento dei servizi” di seguito specificati:

- a) Licenze d’uso a tempo determinato dei prodotti software Computer Associates già installati presso Sogei, elencati al successivo paragrafo 4.1, e relativi servizi di assistenza tecnica e manutenzione;
- b) Servizi di assistenza tecnica e manutenzione delle licenze d’uso a tempo indeterminato dei prodotti software Computer Associates già in possesso di Sogei/Amministrazione, elencati al successivo paragrafo 4.2;
- c) Prodotti software Computer Associates elencati al successivo paragrafo 4.3, comprensivi di :
 - i. Licenze d’uso in modalità “Enterprise Unlimited”, da potersi installare in quantità illimitata durante tutto il periodo contrattuale;
 - ii. servizi di assistenza tecnica e manutenzione, comprensivi della manutenzione per le licenze d’uso già in possesso di Sogei;
- d) Prodotti software Computer Associates elencati al successivo paragrafo 4.4, comprensivi di:
 - i. Licenze d’uso a tempo indeterminato;
 - ii. servizi di assistenza tecnica e manutenzione;
- e) Upgrade dei prodotti software Computer Associates già in possesso di Sogei, elencati al successivo paragrafo 4.5, comprensivi di:
 - i. Licenze d’uso a tempo indeterminato;
 - ii. servizi di assistenza tecnica e manutenzione;
- f) Upgrade delle licenze d’uso a tempo determinato dei prodotti software Computer Associates, già installati presso Sogei, elencati al successivo paragrafo 4.6 e relativi servizi di assistenza tecnica e manutenzione;
- g) servizi di supporto specialistico su prodotti software Computer Associates, come descritto al successivo paragrafo 4.7.

Gli oggetti di fornitura di cui ai precedenti punti a), b), c) e d) saranno acquistati alla stipula del contratto; essi costituiscono il “primo ordinativo”. I dettagli sulle modalità di esecuzione della fornitura sono descritti nel capitolo 5.

3.2 Durata del contratto

La durata del contratto è di 36 mesi dalla “Data di accettazione della Fornitura” del primo ordinativo.

3.3 Luogo di lavoro

I prodotti dovranno essere forniti e i servizi dovranno essere erogati presso la sede di via Mario Carucci 99 in Roma e presso la sede di Piazza Dalmazia 1, Roma.

Classificazione Consip Public

Gara per la fornitura di prodotti Computer Associates e relativi servizi per il Sistema Informativo Sogei - ID 1543

Allegato 2 - Capitolato Tecnico

5 di 17



4. CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E SERVIZI RICHIESTI

4.1 Licenze d'uso a tempo determinato di prodotti software Computer Associates

Sogei, a decorrere dalla "Data di accettazione della Fornitura" del primo ordinativo, acquisterà le licenze d'uso a tempo determinato, per l'intera durata contrattuale, dei Prodotti di seguito indicati e i relativi servizi di assistenza tecnica e manutenzione. Si precisa che il costo del servizio di assistenza e manutenzione è incluso nel canone per la licenza d'uso.

Prodotto	Uso autorizzato
CA Endevor Software Change Manager Automated Configuration	2.300 MIPS
CA Endevor Software Change Manager	2.300 MIPS
CA Endevor Software Change Manager interface for CA-Librarian	2.300 MIPS
CA Endevor Software Change Manager for Mainframe extended processors	2.300 MIPS
CA Endevor Software Change Manager quick edit	2.300 MIPS
CA Intertest CICS	2.300 MIPS
CA Librarian base+LIB/AM+TSO	2.300 MIPS
CA View	1.070 MIPS
CA View Extended retention option	1.070 MIPS

Tabella 2 Licenze d'uso a tempo determinato

Si precisa che, nella tabella sopra riportate, nella colonna "Uso autorizzato" è riportata la "Capacità MIPS" degli elaboratori sui quali potranno essere impegnate le licenze. La "Capacità MIPS" rappresenta la potenza di elaborazione (espressa in milioni di istruzioni al secondo e arrotondata al successivo multiplo esatto di 10) degli elaboratori stessi.



4.2 Servizi di manutenzione delle licenze d'uso di prodotti software Computer Associates già in possesso di Sogei/Amministrazione

Il Fornitore, a decorrere dalla “Data di accettazione della Fornitura” del primo ordinativo e per l'intera durata contrattuale, dovrà erogare il servizio di assistenza tecnica e manutenzione delle licenze software dei prodotti Computer Associates, già utilizzati da Sogei e/o dall'Amministrazione con licenza d'uso e tempo indeterminato e indicati nella tabella che segue.

Prodotto	Uso autorizzato
Brightstor CA Allocate DASD place and placement	33.000 MIPS
Brightstor CA Allocate DASD place and placement quota manager	33.000 MIPS
CA Disk backup and restore for z/OS	33.000 MIPS
CA Workload automation ESP edition	33.000 MIPS
CA Compress data compression	16.500 MIPS
CA Vantage storage resource manager allocation option	2.300 MIPS
CA Vantage storage resource manager automation option	2.300 MIPS
CA Vantage storage resource manager	2.300 MIPS
CA Vantage storage resource manager interface for CA Disk	2.300 MIPS
CA Vantage storage resource manager tape resource option	2.300 MIPS
CA Software Change Manager named users	75 users

Tabella 3 Licenze d'uso e tempo indeterminato di proprietà Sogei/Amministrazione

Si precisa che, nella tabella sopra riportate, nella colonna “Uso autorizzato” è riportata la “Capacità MIPS” degli elaboratori sui quali potranno essere impegnate le licenze o il numero di utenti autorizzati. La “Capacità MIPS” rappresenta la potenza di elaborazione (espressa in milioni di istruzioni al secondo e arrotondata al successivo multiplo esatto di 10) degli elaboratori stessi.



4.3 Licenze d'uso in modalità "Enterprise unlimited" di prodotti software Computer Associates

Sogei, a decorrere dalla "Data di accettazione della Fornitura" del primo ordinativo e per l'intera durata contrattuale, acquisterà le licenze d'uso in modalità "Enterprise unlimited" dei prodotti indicati nella tabella che segue e i relativi servizi di assistenza tecnica e manutenzione.

Prodotto	Uso autorizzato
CA Application Performance Management	Unlimited

Tabella 4 Fornitura di licenze d'uso in modalità "Enterprise unlimited"

Sogei potrà installare i prodotti software elencati nella precedente tabella per l'intera durata contrattuale, in quantità illimitata e senza nessuna restrizione. Sogei non dovrà emettere alcun ordinativo formale per installare tali prodotti. Alla conclusione del contratto Sogei acquisirà la titolarità della licenza d'uso a tempo indeterminato dei prodotti installati, anche secondo quanto meglio specificato nel Contratto.

Si precisa che i servizi di assistenza tecnica e manutenzione includono anche la manutenzione delle licenze d'uso già in possesso di Sogei.

4.4 Licenze d'uso a tempo indeterminato di prodotti software Computer Associates

Sogei, a decorrere dalla "Data di accettazione della Fornitura" del primo ordinativo, acquisterà le licenze d'uso a tempo indeterminato dei prodotti indicati nella tabella che segue e i relativi servizi di assistenza e manutenzione per l'intera durata contrattuale.

Prodotto	Uso autorizzato
CA Cross-Enterprise Application performance management for mainframe	33.000 MIPS

Tabella 5 Fornitura di licenze d'uso a tempo indeterminato

Si precisa che, nella tabella sopra riportate, nella colonna "Uso autorizzato" è riportata la "Capacità MIPS" degli elaboratori sui quali potranno essere impegnate le licenze. La "Capacità MIPS" rappresenta la potenza di elaborazione (espressa in milioni di istruzioni al secondo e arrotondata al successivo multiplo esatto di 10) degli elaboratori stessi.

Classificazione Consip Public

Gara per la fornitura di prodotti Computer Associates e relativi servizi per il Sistema Informativo Sogei - ID 1543

Allegato 2 - Capitolato Tecnico



4.5 Upgrade delle licenze d'uso a tempo indeterminato di prodotti software Computer Associates

Sogei, nel corso di validità del contratto e sulla base delle proprie esigenze, potrà acquistare l'upgrade delle licenze d'uso dei prodotti indicati nella tabella che segue e i relativi servizi di assistenza tecnica e manutenzione fino al termine del contratto, nel caso in cui venga effettuato un upgrade della potenza elaborativa delle macchine su cui tali prodotti sono installati.

Si precisa che il canone di manutenzione relativo all'upgrade delle licenze è inteso come canone aggiuntivo al canone base corrisposto per la manutenzione delle licenze già possedute.

Prodotto	Uso autorizzato
CA Cross-Enterprise Application performance mgmt for mainframe	1.000 MIPS
Brightstor CA Allocate DASD place and placement	1.000 MIPS
Brightstor CA Allocate DASD place and placement quota manager	1.000 MIPS
CA Disk backup and restore for z/OS	1.000 MIPS
CA Workload automation ESP edition	1.000 MIPS
CA Compress data compression	500 MIPS
CA Vantage storage resource manager allocation option	500 MIPS
CA Vantage storage resource manager automation option	500 MIPS
CA Vantage storage resource manager	500 MIPS
CA Vantage storage resource manager interface for CA Disk	500 MIPS
CA Vantage storage resource manager tape resource option	500 MIPS

Tabella 6 Fornitura di licenze d'uso a tempo indeterminato per upgrade di potenza elaborativa

Classificazione Consip Public

Gara per la fornitura di prodotti Computer Associates e relativi servizi per il Sistema Informativo Sogei - ID 1543

Allegato 2 - Capitolato Tecnico



Si precisa che, nelle tabelle sopra riportate, nella colonna “Uso autorizzato” è indicato l’incremento elementare di potenza elaborativa corrispondente all’acquisto di un upgrade di licenza: a fronte di un upgrade di potenza elaborativa della macchina di qualunque entità, dovranno essere acquistati tanti upgrade di licenza del software quanti sono necessari per coprire interamente l’aumentata potenza dell’elaboratore.

4.6 Upgrade delle licenze d’uso a tempo determinato di prodotti software Computer Associates

Sogei, nel corso di validità del contratto e sulla base delle proprie esigenze, potrà acquistare l’upgrade delle licenze d’uso dei prodotti indicati nella tabella che segue, comprensivo dei relativi servizi di assistenza tecnica e manutenzione, fino al termine del contratto, nel caso in cui venga effettuato un upgrade della potenza elaborativa delle macchine su cui tali prodotti sono installati.

Si precisa che il canone relativo all’upgrade delle licenze è inteso come canone aggiuntivo al canone base corrisposto per le licenze già in uso.

Prodotto	Uso autorizzato
CA Endevor Software Change Manager Automated Configuration	500 MIPS
CA Endevor Software Change Manager	500 MIPS
CA Endevor Software Change Manager interface for CA-Librarian	500 MIPS
CA Endevor Software Change Manager for Mainframe extended processors	500 MIPS
CA Endevor Software Change Manager quick edit	500 MIPS
CA Intertest CICS	500 MIPS
CA Librarian base+LIB/AM+TSO	500 MIPS
CA View	500 MIPS
CA View Extended retention option	500 MIPS

Tabella 7 Fornitura di licenze d’uso a tempo determinato per upgrade di potenza elaborativa

Classificazione Consip Public

Gara per la fornitura di prodotti Computer Associates e relativi servizi per il Sistema Informativo Sogei - ID 1543

Allegato 2 - Capitolato Tecnico

10 di 17



Si precisa che, nella tabella sopra riportata, nella colonna “Uso autorizzato” è indicato l’incremento elementare di potenza elaborativa corrispondente all’acquisto di un upgrade di licenza: a fronte di un upgrade di potenza elaborativa delle macchine di qualunque entità, dovranno essere acquistati tanti upgrade di licenza del software quanti sono necessari per coprire interamente l’aumentata potenza dell’elaboratore.

4.7 Servizi professionali di supporto specialistico sulle tecnologie Computer Associates

Sogei, nel corso di validità del contratto e sulla base delle proprie esigenze, potrà acquistare i servizi professionali di supporto specialistico sulle tecnologie Computer Associates di seguito descritti.

Le figure professionali e i giorni/persona complessivi richiesti per l’erogazione del servizio sono le seguenti:

Figura professionale	Giorni/persona
Mainframe Specialist	75
Mainframe Specialist APM	180
APM Specialist	600
APM Designer	60
Software Change Manager Specialist	96

Tabella 8 Fornitura di servizi professionali

In particolare, le competenze richieste per i diversi profili sono le seguenti:

Mainframe Specialist/Mainframe Specialist APM:

- possiede esperienza pluriennale in ambiente mainframe z/OS.
- È in grado di progettare e implementare sistemi basati sull’impiego di prodotti specifici di CA o comunque su ambienti da integrare o interfacciare.
- Ha conoscenze delle problematiche tecnico-organizzative connesse alle implementazioni delle tematiche interessate.
- Collabora attivamente con il project manager.
- Svolge attività di analisi delle esigenze del cliente.



- Partecipa all'installazione ed alla configurazione dei prodotti per le parti più complesse.
- Cura le attività di collaudo dei sistemi realizzati.

APM Specialist:

- possiede esperienza pluriennale nei vari ambienti hardware e software di base interessati.
- È in grado di progettare e implementare sistemi basati sull'impiego di prodotti specifici di CA o comunque su ambienti da integrare o interfacciare.
- Ha conoscenze delle problematiche tecnico-organizzative connesse alle implementazioni delle tematiche interessate.
- Collabora attivamente con il project manager.
- Svolge attività di analisi delle esigenze del cliente.
- Partecipa all'installazione ed alla configurazione dei prodotti per le parti più complesse.
- Cura le attività di collaudo dei sistemi realizzati;
- Possiede certificazione CA APM Professional.

APM Designer:

- possiede esperienza pluriennale nei vari ambienti hardware e software di base interessati.
- Tenendo conto degli eventuali vincoli esistenti, propone e/o valida le architetture necessarie all'implementazione delle soluzioni basate sull'impiego di prodotti specifici di CA o comunque su ambienti da Integrare o interfacciare;
- Possiede certificazione CA APM Professional.

Change Manager Specialist

- deve essere dotato di competenze specialistiche sul prodotto SCM versione 12, comprovate dalla partecipazione ai corsi di formazione CA e dal superamento degli esami previsti dal programma di Accreditamento di CA Technologies;
- possiede esperienza di almeno 5 anni negli ambienti SCM;
- è in grado di progettare e implementare soluzioni basate sull'impiego del prodotto SCM;
- svolge attività di analisi delle esigenze del Cliente;
- svolge attività di assistenza e supporto all'esercizio;
- cura ed esegue le attività di installazione e configurazione degli upgrade (patch, innalzamento di versione);
- supporta le attività di collaudo dei sistemi realizzati;
- deve tenere aggiornata la documentazione che descrive l'ambiente SCM in esercizio.



5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Nel presente capitolo sono descritte le modalità di fornitura degli oggetti e di prestazione dei servizi previsti dal Capitolato Tecnico.

5.1 Fornitura di licenze d'uso di prodotti software Computer Associates e servizi di assistenza e manutenzione - primo ordinativo

Entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà consegnare a Sogei:

- le licenze a tempo determinato dei prodotti software indicati nella **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** del precedente paragrafo 4.1;
- la licenza in modalità “Enterprise unlimited” dei prodotti software indicati nella Tabella del precedente paragrafo 4.34.1;
- le licenze a tempo indeterminato dei prodotti software indicati nella Tabella **5Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** del precedente paragrafo 4.4.4.1

Tali licenze, unitamente ai relativi servizi di manutenzione e ai servizi di manutenzione indicati nel precedente paragrafo 4.2, costituiscono il “primo ordinativo”, effettuato implicitamente da Sogei con la stipula del contratto. La consegna dei prodotti suddetti dovrà essere accompagnata da un “**Nota di consegna**”, in cui, per ogni prodotto, siano fornite le seguenti indicazioni:

- produttore;
- nome commerciale;
- versione;
- sistema operativo.

Entro 20 giorni dal termine della consegna Sogei procederà alla verifica di conformità della fornitura secondo le modalità previste nel contratto. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte di Sogei e determinerà la “**Data di accettazione della Fornitura**” del primo ordinativo.

5.2 Fornitura di licenze d'uso di prodotti software Computer Associates e servizi di assistenza e manutenzione - ordinativi successivi

Nel corso di validità del contratto, Sogei potrà effettuare “ordinativi successivi” per:

- Gli upgrade di licenze a tempo indeterminato dei prodotti software indicati nella Tabella **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** del precedente paragrafo 4.5 e relativi servizi di manutenzione;



- Gli upgrade di licenze e tempo determinato dei prodotti software indicati nella Tabella del precedente paragrafo 4.6, e relativi servizi di manutenzione.4.1

Sogei si riserva di richiedere in tutto o in parte i quantitativi di licenze d'uso suddette, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale e senza nessun obbligo per Sogei o per l'Amministrazione.

La fornitura delle licenze d'uso suddette sarà vincolata all'emissione di una o più richieste formali da parte di Sogei. Ciascuna richiesta avverrà a mezzo di comunicazione scritta e conterrà l'elenco dei prodotti software e corrispondenti quantità.

La consegna delle licenze d'uso dovrà essere eseguita dal Fornitore entro il termine di 10 giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta formale di Sogei.

Ultimate le operazione di consegna, il Fornitore dovrà redigere una **“Nota di Consegna”** in cui, per ogni prodotto, siano fornite le seguenti indicazioni:

- produttore;
- nome licenza;
- versione;
- sistema operativo.

Entro 20 giorni dal termine della consegna Sogei procederà alla verifica di conformità della fornitura secondo le modalità previste nel contratto. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte di Sogei e determinerà la **“Data di accettazione della Fornitura”** dello specifico ordinativo.

5.3 Erogazione dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione delle licenze di prodotti Computer Associates

Dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Sogei un numero telefonico, attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00 dei giorni feriali, un numero fax e un indirizzo e-mail per l'attivazione delle richieste di assistenza e la segnalazione dei malfunzionamenti. L'assistenza telefonica dovrà essere prestata in lingua italiana.

I riferimenti suddetti saranno comunicati dal Fornitore preliminarmente alla stipula del Contratto, come specificato nel Disciplinare di gara.

Il Fornitore dovrà garantire il servizio di assistenza tecnica e manutenzione, per l'intera durata della fornitura, dei prodotti software installati, a partire dalla prima **“Data di accettazione della Fornitura”**.



Il servizio di assistenza tecnica e manutenzione, che dovrà essere prestato con le modalità indicate nel presente Capitolato, comprende ogni prestazione necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti dei prodotti, nonché le modifiche tecniche atte ad elevarne il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

Si precisa che per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il servizio di manutenzione, a titolo esemplificativo e non esaustivo, deve comprendere in particolare:

- invio delle migliorie, riparazioni e aggiornamenti dei prodotti e della relativa documentazione;
- invio di nuove versioni dei prodotti installati che si rendano disponibili, corredati della relativa documentazione, previa richiesta scritta dell'Amministrazione la quale, peraltro, avrà la facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le versioni precedentemente installate;

A fronte di una richiesta di assistenza comunicata da Sogei attraverso uno dei suddetti canali e comunque confermata via fax, il Fornitore dovrà tracciare su un proprio sistema di trouble ticketing la richiesta di assistenza tecnica (Service Request) e comunicare a Sogei, via e-mail o via fax, la conferma della presa in carico della segnalazione, indicando il codice identificativo della segnalazione (ticket), l'orario in cui è avvenuta e l'oggetto della stessa.

La presa in carico della segnalazione deve avvenire entro un giorno lavorativo dalla segnalazione.

Il Fornitore dovrà provvedere ad eliminare eventuali difetti di funzionamento dei prodotti ovvero fornire indicazioni all'Amministrazione in ordine alle modalità atte al superamento delle problematiche manifestatesi. Il ripristino delle funzionalità dovrà avvenire entro due giorni lavorativi dalla presa in carico.

Al fine della determinazione di quanto sopra valgono le seguenti definizioni:

- "Tempo di presa in carico": indica l'intervallo di tempo tra la segnalazione dell'errore e/o anomalia funzionale dei prodotti da parte di Sogei e la comunicazione di risposta del Fornitore contenente il codice identificativo della segnalazione (ticket);
- "Tempo di Ripristino delle funzionalità": indica l'intervallo di tempo tra la presa in carico da parte del Fornitore e il ripristino delle funzionalità del sistema. Si precisa che ai fini del rispetto dei predetti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva.



Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i tempi indicati, l'Amministrazione applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato della Sogei e da un incaricato del Fornitore una apposita nota di ripristino, in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati data e ora della chiamata e quelle dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

5.4 Dismissione dei prodotti software Computer Associates

Nel corso di vigenza del contratto, Sogei si riserva la facoltà di interrompere in tutto o in parte la fornitura dei prodotti software concessi in licenza d'uso a tempo determinato e/o indeterminato. Per i prodotti software concessi in licenza d'uso in modalità "Enterprise unlimited" e i relativi servizi di assistenza e manutenzione, invece, non si prevede interruzione anticipata della fornitura. Le modalità di dismissione delle licenze sono dettagliate nel Contratto.

5.5 Erogazione dei servizi professionali di supporto specialistico

Nel corso di validità del contratto, Sogei potrà richiedere il supporto specialistico descritto nel precedente paragrafo 4.7.

Sogei si riserva di richiedere in tutto o in parte il quantitativo di giornate/persona previste per il servizio di supporto specialistico, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale e senza nessun obbligo per Sogei o per l'Amministrazione.

Sogei richiederà al Fornitore l'erogazione dei servizi di Supporto Specialistico mediante apposite comunicazioni scritte. Per ciascuna richiesta il servizio dovrà essere erogato (inizio attività) entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione stessa.

Il servizio sarà erogato nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e domenica, nell'orario tra le 08:00 e le 17:30.

Al termine di ciascun mese di durata contrattuale, il Fornitore sottoporrà all'approvazione di Sogei un **Consuntivo attività** comprendente:

- la descrizione dettagliata delle attività eseguite;
- i quantitativi in giorni/persona delle risorse impiegate per l'esecuzione delle attività;
- le date ovvero i periodi in cui le attività sono state eseguite.



Per l'erogazione del Servizio di Supporto Specialistico devono essere utilizzate risorse rispondenti alle caratteristiche minime descritte nel paragrafo 4.7. A tale proposito, Sogei potrà richiedere al Fornitore i Curriculum Vitae degli specialisti impiegati nelle attività.

A fronte della consegna del Consuntivo attività, Sogei procederà alla valutazione dei servizi erogati attraverso l'attività di Verifica, secondo le modalità previste nel contratto. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei servizi da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione del servizio" per lo specifico periodo.

Per quanto riguarda la figura di Software Change Manager Specialist, allo scopo di garantire un'adeguata acquisizione delle conoscenze necessarie, si richiede che, nella fase iniziale della fornitura, lo specialista incaricato dal Fornitore effettui un periodo di "training on the job" per un massimo di 5 giornate, aggiuntive rispetto a quelle indicate nella tabella riportata nel capitolo 4.7 e senza alcun onere per Sogei/Amministrazione. Al termine di tale periodo, certificato da una nota di accettazione di Sogei/Amministrazione, il servizio di supporto specialistico sarà erogato a pagamento, secondo quanto previsto nel contratto. Il periodo di "training on the job" dovrà essere ripetuto, con le stesse modalità, nell'eventualità che il Fornitore, di sua iniziativa o su richiesta di Sogei/Amministrazione, sostituisca la risorsa dedicata a tale servizio.