



Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa
Ufficio Unico Contratti e Risorse

Allegato 1

CAPITOLATO TECNICO

**PER L'ACQUISIZIONE DELLA "SOLUZIONE DOCUMENTALE
PER IL SITO INTERNET (ALFRESCO CONTENT SERVICES –
ENTERPRISE)"**

CIG: 7677729666

Premesse

L'Amministrazione ha rilasciato in esercizio la parte informativa (statica) del nuovo sito web, il 23 luglio 2018, a seguito di un Progetto di rifacimento complessivo, che prevedeva l'utilizzo della piattaforma infrastrutturale SPC Cloud, acquisita aderendo all'Accordo Quadro Consip - SPC Cloud - Lotto 1.

La rivisitazione del sito ha incluso la variazione dell'applicativo relativo alla componente di gestione documentale, indispensabile per gestire gli oltre 12 milioni di documenti oggi presenti nel nostro Sistema Informativo. Il Sito della G. A. gestisce grandi volumi di pagine informative e documenti che, con la piena operatività a regime del Processo Amministrativo in via Telematica, sono destinate ad aumentare notevolmente nel tempo.

Il Sito è in produzione e viene consultato ogni giorno da oltre 500.000 persone, fornendo in visualizzazione informazioni indispensabili per utenti attori del Processo Amministrativo Telematico per poter individuare specifiche fasi o documenti. Al fine di garantire la piena operatività del SITO WEB, senza interruzioni e assicurando i servizi erogati, è necessario procedere all'acquisizione delle licenze di prodotto e del servizio di supporto della piattaforma documentale Alfresco Content Services.

Articolo 1 **Oggetto e Durata dell'Appalto**

1.1 L'appalto ha per oggetto l'acquisizione delle licenze di prodotto e del servizio di supporto specialistico della piattaforma documentale Alfresco Content Services e nello specifico:

a) Alfresco Content Services - Enterprise, con cui poter utilizzare Alfresco Enterprise (ACS) con le seguenti caratteristiche:

- ✓ Supporto fino a 300 utenti nominali;
- ✓ ACS installato su più CPU di produzione fino a 8 core totali;
- ✓ ACS installato su più CPU di non-produzione fino a 16 core totali;
- ✓ ACS installato su illimitate CPU di sviluppo;
- ✓ ACS installato su un sito di DR speculare al sito di produzione;
- ✓ Clustering feature inclusa;
- ✓ Supporto H24 per 7 giorni a settimana per issue di severità 1.

b) Licenza Alfresco Content Services - Encryption Module

- ✓ Supporto fino a 300 utenti nominali

Devono ritenersi comprese nel costo della fornitura oltre alle licenze d'uso dei prodotti, il relativo servizio di manutenzione che dovrà comprendere tutte quelle attività necessarie per mantenere continuamente aggiornati i prodotti con le versioni rilasciate dalla casa produttrici.

c) Supporto specialistico.

✓ 5 (cinque) giornate uomo di servizio di Supporto specialistico Alfresco, da erogarsi solo a fronte di richiesta da parte dell'Amministrazione e consuntivare a consumo.

L'Amministrazione non è comunque vincolata all'utilizzo di tali giornate.

1.2 Il contratto avrà durata 24 mesi dalla stipula. Le licenze dei prodotti devono essere rese disponibili per tutta la durata del contratto a partire dalla data della stipula dello stesso.

Articolo 2

Numero unico per le chiamate

All'atto della stipula del contratto e, comunque, entro massimo 2 (due) giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto il fornitore deve mettere a disposizione dell'Amministrazione un numero unico per la ricezione chiamate.

Il servizio deve essere garantito H24 per 7 giorni a settimana per issue di severità 1.

Articolo 3

Condizioni e livelli di servizio

Tutte le attività previste devono essere condivise con gli interlocutori designati dall'Amministrazione.

Per il servizio di supporto specialistico si precisa che:

- ✓ deve essere garantita una figura professionale esperta della piattaforma e certificata ufficialmente Alfresco e che abbia maturato almeno 5 anni di esperienza sulla piattaforma;
- ✓ le attività per le quali potrà essere richiesto intervento possono essere relative a fasi di progettazione e rivisitazione dell'architettura software oppure a fasi successive, di configurazione e/o personalizzazione su infrastruttura in Cloud presso Telecom S.p.A.;
- ✓ deve essere assicurata, ove l'intervento non è pianificabile e si pone un problema bloccante in produzione, l'assistenza da remoto, telefonica e/o operativa, con presa in carico entro 30 minuti dalla richiesta e intervento risolutivo entro massimo 8 ore dalla richiesta.

In caso non siano rispettate, in fase di esecuzione, i suddetti requisiti per il Supporto Specialistico sarà applicata una penale così come specificato all'art. 20.3 delle condizioni generali.

Articolo 4

Referenti del servizio

Nell'ambito del servizio in appalto vengono individuate le seguenti figure/funzioni chiave:

- **il Referente dell'Impresa**, al fine di consentire una ordinata e regolare esecuzione contrattuale, all'atto della stipula del contratto il fornitore dovrà indicare un responsabile del servizio, che funga da interfaccia con l'Amministrazione per le comunicazioni relative ad aspetti logistici ed amministrativi, e più in generale che possa rappresentare il Fornitore.

Le comunicazioni, gli eventuali disservizi e/o inadempienze, fatte al responsabile del servizio si intendono come direttamente presentate al Fornitore.

All'atto della stipula del contratto il Fornitore deve indicare per iscritto all'Amministrazione tutti i dati, ivi incluso un recapito telefonico, del suddetto referente.

- **il RUP per la fase esecutiva**, nominato dall'Ufficio Statistica, Gestione Siti, Comunicazione e Formazione per assolvere agli adempimenti attinenti alla fase esecutiva (es. penali, autorizzazione varianti etc.) previsti dalla normativa vigente in materia di contratti pubblici.

- **il Direttore dell'esecuzione**, nominato dall'Amministrazione con l'incarico di verifica e controllo della corretta e puntuale esecuzione del servizio;

Le figure di RUP dell'esecuzione e direttore dell'esecuzione potrebbero anche coincidere.

Articolo 5

Verifica di conformità

A seguito di comunicazione da parte del Fornitore e comunque con cadenza semestrale, l'Amministrazione procederà alla verifica di conformità della fornitura, che si concluderà con la redazione di apposito certificato di conformità.

Le operazioni di verifica di conformità si svolgeranno in due fasi:

- Fase 1: verifica inventariale
- Fase 2: verifica funzionale.

Durante la verifica inventariale, il Fornitore dovrà presentare ogni documentazione necessaria ad attestare l'effettiva consistenza della fornitura, sia in termini di licenze che di manutenzione.

La documentazione, che dovrà comprendere i codici dei prodotti forniti dalle case produttrici, sarà sottoposta ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

Per la componente di servizio a consumo, il fornitore presenterà un consuntivo delle giornate effettivamente erogate che l'Amministrazione provvederà a verificare sia in termini quantitativi che di effettiva corrispondenza degli interventi concordati alle esigenze manifestate dall'Amministrazione.

Durante la verifica funzionale l'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare ulteriori motivate verifiche che ritenga opportuno, mirate ad accertare l'effettiva consistenza delle licenze software dei prodotti. In tal caso sarà possibile concordare un nuovo piano per terminare la verifica di conformità complessiva.

Il Fornitore deve garantire tutta l'assistenza necessaria e mettere a disposizione dell'Amministrazione tutte le apparecchiature e i mezzi essenziali per l'effettuazione delle verifiche.

INDICE

Articolo 1	2
Oggetto e Durata dell'Appalto	2
Articolo 2	3
Numero unico per le chiamate	3
Articolo 3	3
Condizioni e livelli di servizio	3
Articolo 4	3
Referenti del servizio	3
Articolo 5	4
Verifica di conformità	4