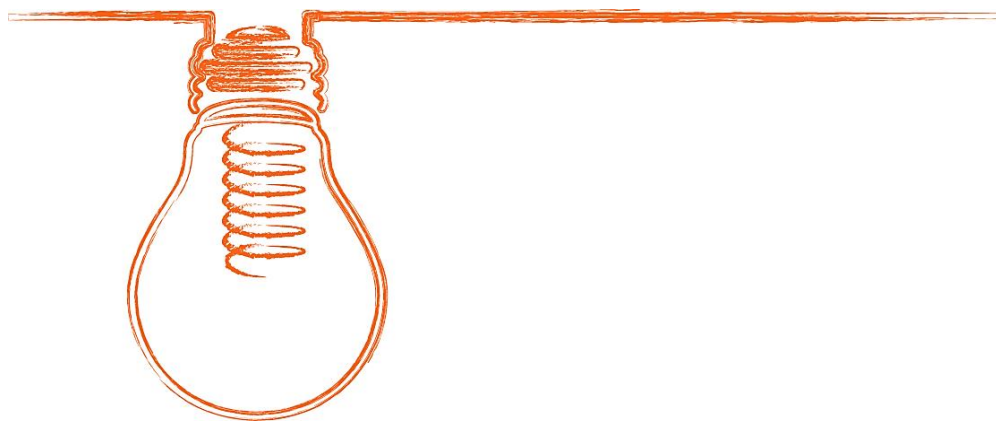




CAPITOLATO TECNICO PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA E CORRETTIVA PER APPLICATIVI CORPORATE

Capitolato Tecnico

Roma, 18/05/2018

Versione 15.0_L

SOMMARIO

1)	INTRODUZIONE	3
2)	OGGETTO DELL'APPALTO	3
3)	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	3
4)	DURATA DEL CONTRATTO	5
5)	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L'ESECUZIONE DEI SERVIZI	6
6)	SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA (MAC)	9
A.	LIVELLI DI SERVIZIO	10
7)	SERVIZI DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA	11
A.	LIVELLI DI SERVIZIO	15
8)	PENALI	15

1) INTRODUZIONE

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici descrittivi e prestazionali per l'implementazione di un elenco di nuove funzionalità da realizzarsi all'interno degli applicativi "AX HR" ed "Elenco Avvocati", in uso presso Agenzia delle entrate-Riscossione (di seguito anche Committente), per attivare nuovi processi di gestione e ampliare l'integrazione con applicativi e servizi già esistenti.

Le funzionalità da implementare sono relative a moduli custom che estendono la piattaforma Microsoft Dynamics AX nel caso di "AX HR" e a implementazioni software operate in ambiente Microsoft Sharepoint nel caso di "Elenco Avvocati".

2) OGGETTO DELL'APPALTO

La Committente, per entrambi gli applicativi corporate descritti, intende dare nuovo impulso alle attività di sviluppo del software per aumentarne le funzionalità a sua disposizione; attivando i processi di gestione su AX HR da un lato e aumentando l'integrazione degli applicativi che interagiscono con "Elenco Avvocati" dall'altro, allo scopo di massimizzare la fruibilità delle informazioni e l'interazione fra i vari sistemi.

Per quanto attiene all'applicativo "AX HR", la soluzione finale a cui si punta è garantire all'utente un unico punto di ingresso e uscita delle informazioni. Per raggiungere questo obiettivo i sistemi che costituiscono la soluzione HR dovranno risiedere tutti su uno stesso sistema (nella fattispecie su AX HR), oppure dovranno essere correttamente integrati tra di loro. In questo contesto, si dovrà procedere all'attivazione di tutti i processi, specifici di ambito HR, di seguito elencati.

Relativamente all'applicativo "Elenco Avvocati", uno dei principali obiettivi è quello dell'integrazione con la piattaforma "Agenda Legale", per consentire un costante allineamento della base dati anagrafica tra le due applicazioni e gestire gli automatismi dei processi di selezione garantendo il rispetto di quanto previsto dalla legge e dal regolamento interno. In aggiunta a ciò, si rende necessario procedere all'acquisizione di servizi di manutenzione correttiva (MAC).

3) Descrizione dei servizi

- a) La fornitura oggetto di affidamento è relativa ai seguenti servizi: Manutenzione Correttiva (MAC)
- b) Manutenzione Evolutiva (MEV)

a) Manutenzione Correttiva (MAC)

La Manutenzione Correttiva è volta alla diagnosi ed alla rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle

procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti dell'applicazione. Si precisa che l'intervento di manutenzione correttiva potrà riguardare anche il disallineamento della documentazione utente.

Rientrano nella Manutenzione Correttiva le seguenti attività (la lista non è esaustiva):

- diagnosi del malfunzionamento;
- rimozione degli errori/difetti e dei relativi effetti che gli stessi hanno provocato;
- contributi di competenza specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- test in ambiente di collaudo della soluzione realizzata;
- allineamento della documentazione;
- allineamento degli eventuali script automatici;
- supporto all'installazione in ambiente di esercizio;
- segnalazione delle correttive effettuate per allineamento del software in corso di sviluppo/modifica/collaudo;
- supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento le cui cause non sono imputabili a errori/difetti presenti nel software applicativo.

b) Manutenzione Evolutiva (MEV)

Attività realizzative volte ad arricchire le applicazioni esistenti modificando e/o integrando le funzionalità già disponibili.

Relativamente ai due Applicativi "Corporate" oggetto dei servizi in oggetto si evidenzia quanto segue:

- per quanto attiene all'applicativo **"AX HR"** si dovrà assicurare l'automazione dei seguenti processi:
 1. Obiettivi & Sistema incentivante
 2. Competenze
 3. Formazione
 4. Digitalizzazione fascicolo dipendente
 5. Benefit e dotazioni aziendali
 6. Dati amministrativi
 7. Gestione incarichi
 8. Iscrizioni sindacali e incarichi
 9. Integrazione Sharepoint
 10. Data Warehouse Payroll (Sirfin)

Per quanto riferito all'ambito **"AX HR"** qualora la Committente lo riterrà necessario, dovrà essere implementata la relativa visualizzazione dei

dati sul Portale del Dipendente ovvero dovrà essere fornito il supporto alle attività di fruizione e aggiornamento dei dati presenti in AX attraverso Application Program Interface (API), in ottica di integrazione con portali web di terze parti.

Infine, in relazione al medesimo Portale, saranno avviate le attività di integrazione all'interno dello stesso anche degli applicativi interni, sviluppati su piattaforma Sharepoint, per rendere trasparente in sede di utilizzo da parte del lavoratore la fruibilità dei servizi disponibili.

Oltre ai dati acquisiti dall'applicativo di Payroll in “**AX HR**” (punto 6), sarà creato un Data Warehouse utile a recepire tutti i dati trattati da Sirfin (punto 10) con l'obiettivo di garantire la proprietà del dato anche in previsione di un eventuale futuro cambio di fornitore.

Una ulteriore fase di integrazione sarà compiuta per verificare l'opportunità di standardizzare i servizi offerti mediante applicativi custom (Sharepoint) avvalendosi delle funzionalità native presenti su “AX HR” valutando con la Committente le opportunità offerte da “AX HR” e l'eventuale necessità di rivedere i processi sottostanti.

Per quanto concerne, invece, all'applicativo **Elenco Avvocati**, i servizi MAC e MEV che dovranno essere acquisiti sono essenzialmente finalizzati a garantire sia la rimozione dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti dell'applicazione l'efficace integrazione di anagrafiche e processi tra il sistema Elenco Avvocati e sistemi interni (es. Agenda Legale).

Relativamente all'integrazione con il sistema **Agenda Legale** si prevede pertanto il rilascio dei seguenti servizi:

- Integrazione dei processi: al fine di tenere aggiornati i due sistemi (EA e AL) con le informazioni anagrafiche degli avvocati e consentire l'elaborazione di analisi dati che permettano ad Agenda Legale il corretto affidamento degli incarichi di rappresentanza.
- Allineamento delle anagrafiche: Elenco Avvocati costituirà la base dati di riferimento per le anagrafiche degli avvocati gestite nei due sistemi (EA - AL) mantenendone costantemente l'aggiornamento.
- Predisposizione e pubblicazione flussi sezione Amministrazione Trasparente.

La fornitura dovrà seguire le indicazioni/istruzioni specificate nei successivi paragrafi.

4) Durata del contratto

La durata del contratto è fissata in 36 (trentasei) mesi dalla sottoscrizione del contratto. Nel corso della durata contrattuale dovranno essere erogati sia gli interventi di Manutenzione Correttiva (MAC) sia gli interventi di Manutenzione Evolutiva (MEV), questi ultimi fino ad esaurimento del numero massimo di giornate previste.

5) Figure professionali richieste per l'esecuzione dei servizi

Il Fornitore dovrà eseguire i servizi di richiesti oggetto del presente capitolato, impiegando risorse professionali corrispondenti alle figure professionali indicate per assicurare il pieno supporto all'attività di analisi e sviluppo.

In particolare modo il Fornitore stesso dovrà avere a disposizione, i profili (requisiti minimi) di ciascuna figura professionale nonché i requisiti migliorativi che potranno essere oggetto di offerta.

A livello generale le figure professionali, oltre ad essere in possesso dei requisiti minimi di seguito riportati, dovranno avere una buona conoscenza della lingua italiana nonché conoscere la lingua inglese di livello adeguato alla comprensione della documentazione tecnica che potrà essere scritta in tale lingua.

- **Capo progetto:**

- è la figura professionale che definisce le caratteristiche del software al fine di soddisfare le esigenze espresse dagli utenti. Coordina le attività, alle quali partecipa in termini di supervisione, revisione e controllo.
- almeno 10 (dieci) anni di esperienza lavorativa nel settore ICT nel ruolo;

- **Specialista di tecnologia:**

- possiede un'esperienza professionale diretta sull'applicazione in oggetto. È espressamente formato sui prodotti Microsoft "AX" e Microsoft "Sharepoint" e sulle problematiche specifiche.
- almeno 5 (cinque) anni di esperienza lavorativa nel settore ICT nel ruolo;

- **Operatore/programmatore:**

- possiede un'esperienza diretta sulle problematiche operative dell'applicazione in oggetto. È espressamente formato sui prodotti Microsoft "AX" e Microsoft "Sharepoint".
- almeno 5 (cinque) anni di esperienza lavorativa nel settore ICT nel ruolo;

Per gli interventi relativi il team di risorse dedicato a queste attività, dovrà essere correttamente dimensionato dal Fornitore in modo da garantire gli SLA richiesti o, ove previsto, quelli migliorativi dallo stesso offerti; di seguito si riporta la composizione del team di lavoro e la percentuale di impiego stimata, per ciascuna figura professionale:

FIGURA	PERCENTUALE D'IMPIEGO (su nr. ore complessive)
Capo Progetto	4,35 %
Specialista di tecnologia	26,09 %
Operatore/Programmatore	69,57

Come meglio previsto nella richiesta di offerta, il Fornitore risultato aggiudicatario, ai fini della stipula del contratto e dell'esecuzione dei servizi dovrà dimostrare il possesso da parte delle risorse professionali impiegate dei requisiti minimi previsti per ciascuna figura professionale nonché, se dichiarati in sede di offerta, il possesso dei requisiti migliorativi.

A tal fine, il Fornitore risultato aggiudicatario dovrà produrre l'elenco nominativo delle risorse professionali di cui si avvarrà per l'esecuzione dei servizi nonché il *curriculum vitae* di ciascuna di dette risorse professionali.

Il CV dovranno essere redatti utilizzando il formato Europass secondo le specifiche esposte su <http://europass.cedefop.europa.eu>. Nel CV, a dimostrazione del grado di "esperienza" dell'item richiesto, dovrà essere indicato il numero di corsi eseguiti (durata e erogatore), le certificazioni (ente certificatore) e la durata dei progetti che hanno previsto un impegno a tempo pieno con indicazioni del cliente.

Il Fornitore dovrà garantire, salvi i casi di sostituzione autorizzati, che ciascuna risorsa professionale del team di lavoro sarà impegnata sino al completamento del/degli intervento/i sul/sui quale/quali la stessa sarà assegnata.

Qualora il Fornitore si trovi nella necessità di sostituire nell'esecuzione di uno o più interventi una risorsa professionale del pool con una nuova risorsa, lo stesso dovrà procedere come segue:

- a) con preavviso di almeno 20 giorni solari (salvo eccezioni connesse alla sostituzione per cause di forza maggiore o giustificato motivo) il Fornitore dovrà inviare una richiesta scritta, dalla quale dovrà risultare:
 - il nominativo della risorsa da sostituire e l'intervento o gli interventi a cui la stessa è assegnata;

- la motivazione della sostituzione;
 - il CV della risorsa subentrante, redatto nel rispetto di quanto previsto;
- b) Entro 10 giorni solari la Committente valuterà la richiesta di sostituzione e, qualora i CV siano sostanzialmente paragonabili, procederà ad autorizzare la sostituzione tramite comunicazione scritta

In caso di sostituzione di una risorsa professionale in possesso di requisiti migliorativi, la nuova risorsa professionale dovrà essere in possesso dei medesimi requisiti migliorativi della risorsa che sostituisce o comunque il Fornitore dovrà garantire che nel pool di risorse, come ricostituito a seguito della sostituzione, siano presenti i medesimi requisiti migliorativi offerti in sede di gara.

Non è previsto in alcun caso il silenzio assenso; la Committente dovrà sempre autorizzare per iscritto la sostituzione di risorse del pool.

Resta inteso che il Fornitore dovrà garantire il passaggio delle conoscenze tra la risorsa uscente e quella entrante per un tempo adeguato e senza maggior onere per la Committente.

In nessun caso:

- il pool delle risorse potrà scendere sotto il numero minimo previsto rispetto alle figure professionali individuate;
- il Fornitore potrà utilizzare risorse diverse da quelle del pool, eventualmente integrato.

Qualora il Fornitore, nel corso di esecuzione del contratto, volesse subappaltare delle attività (sempre che si sia riservato la facoltà in fase di presentazione dell'offerta), nel richiedere alla Committente l'autorizzazione al subappalto, nel rispetto di quanto previsto dalla legge, si evidenzia che dovranno essere presentati i CV delle risorse del subappaltatore che svolgeranno le attività che s'intende subappaltare.

L'esecuzione delle attività da parte delle risorse del subappaltatore potrà avere inizio solo a seguito dell'autorizzazione al subappalto da parte della Committente, fermo restando l'obbligo del Fornitore di assicurare la prosecuzione e continuità delle prestazioni contrattuali nel rispetto degli SLA previsti dal presente capitolato tecnico.

La Committente potrà in ogni momento chiedere la sostituzione di una risorsa professionale del team di lavoro qualora la stessa sia ritenuta non adeguata alla perfetta esecuzione del/degli intervento/i sul/sui quale/quali a cui è assegnata.

Il Fornitore provvederà alla sostituzione della risorsa professionale con altra appartenente al pool entro 3 (tre) giorni dalla ricezione della richiesta motivata della

Committente, fermo restando il possesso dei requisiti minimi richiesti ovvero migliorati nell'offerta tecnica.

Qualora le risorse professionali del pool risultino tutte impegnate nell'esecuzione degli interventi, ai fini della sostituzione richiesta dalla Committente, il Fornitore sarà comunque obbligato a far subentrare nel team di lavoro una nuova risorsa nel rispetto di quanto previsto dal paragrafo successivo, pena la risoluzione contrattuale per inadempienza.

6) Servizi di manutenzione correttiva (MAC)

Per le attività di manutenzione correttiva la Committente potrà richiedere l'attivazione del servizio tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali) dalle ore 09.00 alle ore 18.00. Parimenti, anche la segnalazione da parte della Committente che avvenga al di fuori di detti giorni/orari si intenderà convenzionalmente presa in carico dal Fornitore a far data dalle ore 09.00 del primo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

La priorità dell'intervento sarà assegnata dalla Committente ed indicata nella segnalazione trasmessa al Fornitore in ragione della gravità del malfunzionamento riscontrato, come di seguito riportato:

PRIORITA' DELL'INTERVENTO	GRAVITA' DEL MALFUNZIONAMENTO	SITUAZIONE
0 - Emergenza	Alta	Errore bloccante che compromette l'operatività delle principali funzionalità dell'applicazione
1 – Grave	Media	Errore grave che comporta l'indisponibilità di una funzionalità o una funzionalità degradata dell'applicazione
2 – Normale	Bassa	Errore che comporta l'indisponibilità di funzionalità non critiche dell'applicazione

Il processo di gestione dell'intervento di MAC è il seguente:

- 1) **presa in carico:** il Fornitore dovrà ricercare le ragioni del malfunzionamento e comunicare l'accettazione della segnalazione nel rispetto dello SLA, di cui al successivo paragrafo. Il Fornitore nel caso di anomalie bloccanti o gravi dovrà comunque fornire eventuali soluzioni di bypass per ripristinare almeno in parte l'operatività dell'applicativo o della funzionalità. Qualora il malfunzionamento non dipenda dall'applicazione il Fornitore comunicherà che la segnalazione è stata "rifiutata" e fornirà indicazioni sulle ragioni del malfunzionamento;
- 2) **risoluzione:** il Fornitore dovrà rimuovere l'anomalia fornendo la modifica al software, la documentazione tecnica dell'intervento nonché la documentazione tecnica dell'applicazione aggiornata, nel rispetto dello SLA,

di cui al successivo paragrafo. Qualora per ragioni oggettive l'anomalia non possa essere risolta nei termini massimi contrattualizzati (vedi successivo punto a)), il Fornitore e la Committente definiranno di comune accordo le modalità e la tempistica per la risoluzione del malfunzionamento e l'intervento si intenderà "chiuso con difetto".

Al termine di ogni intervento il Fornitore dovrà trasmettere alla Committente a mezzo mail, all'indirizzo che sarà successivamente comunicato, una Rendicontazione dell'attività di MAC riportante, come minimo, le seguenti informazioni:

- Tipo attività (PR=Problem Report/Ticket, DIF=DIFetto, MA=Manutenzione Adattativa)
- Codice (del ticket o del difetto)
- Priorità del problem report o del difetto (A=Alta, M=Media, B=Bassa)
- Identificazione se MAC o altro tipo di intervento (secondo quanto indicato nel paragrafo 3.3)
- Breve descrizione
- Richiedente (nome e cognome)
- Assegnatario (nome e cognome)
- Stato attuale
- Data e ora di apertura
- Data e ora di chiusura
- Giorni di attività per la soluzione
- Note eventuali

Ogni mese dovrà essere effettuata, a cura del Fornitore, la produzione di un report riepilogativo degli interventi svolti nel mese appena concluso. Tale report dovrà essere inviato al committente entro il 15° giorno del mese successivo.

a. Livelli di servizio

Nel presente paragrafo sono riportati tutti gli SLA che il Fornitore dovrà rispettare nell'esecuzione della fornitura relativamente ai servizi di manutenzione correttiva (MAC) per la risoluzione dei malfunzionamenti:

SEVERITA'	TEMPO DI SERVIZIO
<i>Production Down e Alta</i>	Entro 1 giorno lavorativo successivo all'apertura del ticket
<i>Media</i>	Entro 2 giorni lavorativi successivi all'apertura del ticket
<i>Bassa</i>	Entro 7 giorni lavorativi successivi all'apertura del ticket

L'apertura del ticket corrisponde al momento in cui avviene la segnalazione da parte del committente e l'attribuzione del Codice da parte del fornitore.

7) Servizi di manutenzione evolutiva

Il servizio di Manutenzione Evolutiva prevede le seguenti modalità di erogazione. Qualora la Committente intenda avviare un progetto invierà al Fornitore **una richiesta di intervento**. L'attivazione avverrà attraverso email da trasmettere preventivamente.

Nella richiesta d'intervento saranno riportate le seguenti informazioni:

- Descrizione dell'attività
- Data prevista per l'avvio delle attività;
- Documentazione necessaria alla valutazione delle attività richieste;
- Ambiente tecnologico di riferimento;
- Altre informazioni necessarie

La Committente, anche in considerazione della complessità e/o criticità dell'attività realizzativa che intende affidare, si riserva di convocare degli incontri preventivi con il Fornitore al fine di meglio rappresentare l'attività realizzativa che sarà oggetto di richiesta d'intervento

Il Fornitore, **entro i 10 (dieci) giorni lavorativi successivi** alla data della Richiesta di Intervento trasmetterà **una proposta di intervento** predisposta sulla base di quanto riportato nella richiesta d'intervento. Nella proposta d'intervento dovrà essere riportato un dettagliato **piano delle attività** (in termini di rilasci ed obiettivi), la stima dei FP che verranno realizzati, la composizione del team di lavoro, con indicazione nominativa delle risorse professionali, nonché, nel caso di richiesta di attività di assistenza, le figure professionali coinvolte e l'impegno previsto. Le risorse impiegate dovranno garantire il rispetto dei requisiti minimi richiesti o migliorati in offerta tecnica.

Il piano delle attività, riportato nella proposta d'intervento, dovrà essere corredato da un cronoprogramma che contenga, rispetto alla data di inizio attività, i tempi per i rilasci (parziali e/o finali) previsti da ciascuna fase di esecuzione dell'intervento.

In particolare il cronoprogramma dovrà prevedere almeno le seguenti milestone:

- Avvio del progetto;
- Consegna dei requisiti utente;
- Consegna dell'analisi tecnica di dettaglio e del piano di test;
- Avvio dello sviluppo;
- Conclusione delle implementazioni;
- Consegna della documentazione tecnica (manuale operatore, manuale utente, manuale installazione, ecc.);
- Supporto nel setup dell'ambiente di collaudo;
- Rilascio software per il collaudo (pronti al collaudo);
- Avvio della messa in esercizio;
- Apertura all'esercizio e inizio dell'attività in modo supervisionato;
- Avvio all'esercizio "ordinario";
- Eventuale assistenza post avvio (se richiesto);
- Eventuale data di inizio formazione (se richiesta);
- Eventuale data di fine della formazione (se richiesta);
- Nominativi delle risorse impegnate nell'intervento;
- Aggiornamento dell'APM;
- Aggiornamento della baseline;

La Committente, a seguito delle proprie valutazioni, **ed entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla data di trasmissione della proposta di intervento**, potrà accettare la proposta d'intervento o richiedere modifiche alla stessa. In caso di richiesta di modifiche, il Fornitore dovrà trasmettere alla Committente la proposta d'intervento aggiornata **entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di comunicazione delle modifiche da apportare**

In caso di accettazione della proposta d'intervento, la Committente trasmetterà al Fornitore, il modulo di affidamento nonché la data di avvio delle attività che dovrà avere inizio entro **5 (cinque) giorni** lavorativi dalla data di approvazione definitiva.

In caso di rigetto della proposta alternativa da parte della Committente, il Fornitore dovrà erogare il servizio secondo le modifiche richieste dalla Committente stessa.

A seguito della ricezione del modulo di affidamento, il Fornitore dovrà avviare le

attività entro la data in esso riportata o comunque entro la data di cui al precedente paragrafo ed eseguire l'intervento nel rispetto di quanto previsto dal piano di lavoro e dal relativo cronoprogramma.

La Committente si riserva, comunque, la facoltà di interrompere in qualsiasi momento l'esecuzione dell'intervento, riconoscendo al Fornitore il corrispettivo delle sole attività effettivamente prestate.

Il periodo di svolgimento dell'attività sarà comunque da ritenersi non vincolante per la Committente che si riserva di prolungare, interrompere o sospendere l'attività dandone apposita comunicazione. In caso di prolungamento la comunicazione avverrà con almeno **05 (cinque) giorni lavorativi** di anticipo, negli altri casi di interruzione o sospensione anche il giorno lavorativo precedente a quello della interruzione o sospensione.

La tabella seguente riepiloga sinteticamente il processo di affidamento ed esecuzione dell'intervento previsto

Milestones	Attore	Descrizione
Attivazione	Committente	Invio della richiesta contenente: • Tipologia di attività/supporto. • Eventuale esigenza e durata dell'affiancamento. • Periodo temporale di erogazione del servizio o svolgimento dell'attività.
Alternativa	Fornitore	• Invio proposta alternativa. • Tipologia di attività/supporto. • Eventuale esigenza e durata dell'affiancamento. • Periodo temporale di erogazione del servizio o svolgimento dell'attività
Approvazione/rigetto	Committente Fornitore	• Accettazione proposta alternativa o rigetto della stessa. • Comunicazione delle risorse che saranno allocate sull'attività. • Comunicazione del piano di lavoro
Affidamento	Committente	• Eventuale richiesta di sostituzione delle risorse sull'attività • Approvazione del piano di lavoro

La prestazione del servizio dovrà rispettare gli indicatori di qualità definiti.

Il rilascio del SW connesso alla Manutenzione Evolutiva seguirà le policy aziendali e, in linea generale, le attività prevedranno le seguenti fasi:

- Controllo e comprensione dell'impatto del rilascio in ambito aziendale - impatti organizzativi.

- Organizzazione delle attività di rilascio e di rollout, incluso:
 - Preparazione del pacchetto software per il rilascio
 - Distribuzione del software (o invio del software)
 - (Eventuale) Popolamento dei dati, sia attraverso impianto iniziale che pregresso
 - Test del software nell'ambiente operativo finale
 - Addestramento e formazione degli utenti
- Follow up.

Le attività di installazione del SW in ambiente di test/collaudato saranno affidate ai tecnici della Committente, che tramite gli utenti chiave, verificheranno l'effettiva risoluzione dell'esigenza. Tutte le eventuali attività di supporto che il Fornitore dovrà espletare direttamente sul sistema per il buon esito delle operazioni di manutenzione potranno essere eseguite a distanza mediante accesso in VPN all'ambiente di test installato presso i server di Agenzia delle entrate-Riscossione.

La Committente comunicherà al Fornitore, a mezzo mail all'indirizzo dallo stesso indicato in sede di offerta, l'esito del collaudo e in caso positivo installerà il SW in ambiente di esercizio; in caso contrario il Fornitore si attiverà, a proprie spese, per un ulteriore intervento di supporto ordinario da effettuarsi per garantire il rispetto dei termini indicati nella proposta di intervento per il rilascio del SW.

Sono previsti, in capo al Fornitore, malfunzionamenti sui rilasci effettuati in ambiente di collaudo pari a nr. 2 (due) test salvo eventuale miglioria in sede di offerta tecnica. Qualora i rilasci negativi risultassero in numero maggiore rispetto a quanto sopra indicato, la Committente potrà applicare le penali del caso.

Il rilascio delle implementazioni dovrà contenere le seguenti informazioni minime:

- Identificazione univoca tramite numerazione (da condividere con i tecnici della Committente).
- Descrizione dettagliata delle modalità di installazione con indicazione chiara della sequenza corretta da eseguire.
- Indicazione chiara delle modifiche apportate (funzionali o tecniche).

La Committente, di concerto con il Fornitore, effettuerà mensilmente (entro il 20° giorno del mese successivo) la verifica dello stato di avanzamento delle attività di manutenzione e di supporto attraverso un incontro specifico (anche in remoto con strumenti di videoconferenza).

Si procederà cioè alla verifica puntuale dello stato delle attività affidate al Fornitore nel periodo di riferimento, allo scopo di determinare:

- avanzamento delle attività previste nelle richieste;
- eventuali cause di inadempienze del Fornitore;
- vincoli, rischi, punti aperti, assunzioni, ecc. che sono emersi nel periodo e relativi piani di rientro/mitigazione;

Saranno inoltre verificate eventuali criticità che dovessero emergere nel corso del periodo in esame nell'esecuzione dei servizi richiesti al Fornitore. Le verifiche dovranno concludersi con un piano di azioni che le parti si impegnano ad effettuare nei tempi e nei modi stabiliti durante l'incontro stesso.

Al termine dell'incontro verrà redatto un verbale, con i report in allegato, dal quale risulteranno le attività eseguite durante il periodo. Tale verbale sarà utilizzato ai fini delle verifiche definite negli indicatori di qualità successivamente riportati nel presente Capitolato.

a. Livelli di servizio

Nel presente paragrafo sono riportati tutti gli SLA che il Fornitore dovrà rispettare nell'esecuzione della fornitura relativamente ai servizi di manutenzione evolutiva (MEV):

INDICATORI DI QUALITA'	TEMPO DI SERVIZIO
<i>Consegna proposta di intervento</i>	Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di trasmissione della richiesta di intervento
<i>Consegna proposta di intervento con modifiche</i>	Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla segnalazione delle modifiche
<i>Rispetto data inizio intervento</i>	Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di accettazione della proposta ovvero entro la data indicata nella proposta
<i>Rispetto della pianificazione dell' intervento</i>	0 (zero) giorni lavorativi di ritardo
<i>Casi di test negativi in collaudo</i>	2 (due) casi di test negativo

8) Penali

Si rappresentano di seguito le azioni contrattuali, espresse come applicazione di penali derivanti dal mancato rispetto dei Livelli di servizio definiti nei precedenti

paragrafi.

Servizi di Manutenzione Correttiva (MAC)	Descrizione	Penali per rilievo
Severità Alta	primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,1% del valore complessivo del contratto
	per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo del contratto
Severità Media	primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,1% del valore complessivo del contratto
	per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo del contratto
Severità Bassa	primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,1% del valore complessivo del contratto
	per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo del contratto

Servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV)	Descrizione	Penali per rilievo
Invio della proposta di intervento	primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,1% del valore complessivo dell'intervento previsto
	per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo dell'intervento previsto
Trasmissione della proposta di intervento con le modifiche richieste dalla Committente	primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,1% del valore complessivo dell'intervento previsto
	per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo dell'intervento previsto
Inizio delle attività	primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,1% del valore complessivo dell'intervento previsto
	per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo dell'intervento previsto
Rispetto della pianificazione dell'intervento (data finale)	primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,1% del valore complessivo dell'intervento previsto
	per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo dell'intervento previsto

Collaudo (imputabile al Fornitore)	Penali per rilievo
malfunzionamenti per singolo rilascio pari a o superiori a 2 ovvero quanto indicato come miglioria in offerta tecnica	0,1% del valore complessivo dell'intervento previsto

Responsabile del Procedimento

Daniele Frandi

(Firmato digitalmente)