



Equitalia S.p.A.

**Fornitura del servizio di Manutenzione ed
assistenza del Sw "Map Manager" - Sitwin**

Capitolato tecnico

Sommario

1.	Introduzione	3
2.	Consistenza della Fornitura	4
2.1	Oggetto della fornitura	4
2.2	Durata.....	4
2.3	Dimensionamento della fornitura	4
3.	Service Level Objectives (SLO)	4
4.	PENALI	4



1. Introduzione

In data 27 febbraio 2017 scadrà il Contratto di manutenzione ed assistenza per il prodotto Software "Map Manager - Sitwin".

Al fine di consentire agli utenti di Equitalia abilitati di avere a disposizione le informazioni presenti sul mercato e quelle proprie della Banca che rappresentano un patrimonio essenziale per garantire efficacia all'azione commerciale, ma che spesso sono fornite da fonti diverse e sono rappresentate in forme e modalità non confrontabili, risulta necessario avere in dotazione uno strumento sw che abbia l'obiettivo di sistematizzare le informazioni sul territorio, e di gestire l'elaborazione di report direzionali sempre diversi e graficamente gradevoli e immediati.

Attualmente il fabbisogno è assicurato mediante il Software "Map Manager - Sitwin" che garantisce, nell'ambito di applicazione all'interno del Gruppo, le seguenti funzionalità specifiche:

- acquisire e trattare dati forniti da fonti diverse (Istat, Cerved, Bankit, Abi, Stime monetarie, dati da ricerche di mercato tipo Radar, etc.), molte delle quali già incluse nell'applicativo;
- organizzare i dati per livelli territoriali (Comune, Provincia, Regione, aree organizzative della Società, sezioni di censimento ISTAT);
- elaborare i dati e rappresentarli in modelli, schede, tavole comparative, rank, mappe cartografiche.

Attualmente nr. 5 utenti sono abilitati, tramite software installato localmente sul client dell'utente utilizzatore e che ha accesso al DB condiviso sul server nel quale vengono effettuati tutti gli aggiornamenti di sistema/software, all'uso del predetto sw, previo rilascio dell'utenza da parte della Direzione ICT.

Il prodotto inoltre è interfacciato con il software Microsoft – Map Point, per il quale è stato effettuato da parte dell'azienda un investimento nell'acquisto delle relative licenze d'uso Microsoft Map Point 2013 per le 5 utenze utilizzatrici del servizio.



2. Consistenza della Fornitura

2.1 Oggetto della fornitura

La fornitura ha come oggetto il servizio di manutenzione ed assistenza per il prodotto Sw "Map Manager – Sitwin".

2.2 Durata

La durata del contratto è di 36 (trentasei) mesi con validità dalla data di sottoscrizione.

2.3 Dimensionamento della fornitura

Il dimensionamento della fornitura è determinato per l'intera durata contrattuale in € 15.000,00.

3. Service Level Objectives (SLO)

Con riferimento al servizio in oggetto il Fornitore dovrà attenersi agli SLO riportati nella tabella sottoriportata, e di seguito descritti, atti a soddisfare gli obiettivi in relazione al supporto correttivo del software "Map Manager – Sitwin":

Service Level Objectives		
Priorità	Descrizione	Tempi di risposta iniziali
1	Indica una condizione di indisponibilità del sistema o di inoperatività del prodotto con impatto su un ambiente di produzione	1 ora
2	Indica una condizione di business di impatto elevato, che potrebbe mettere a rischio un ambiente di produzione. E' possibile che il software funzioni, ma con limitazioni importanti	2 ore lavorative
3	Indica una condizione di business di impatto limitato, con la maggioranza delle funzioni software comunque utilizzabili; potrebbe tuttavia essere necessario applicare un tipo di misura per fornire il servizio.	4 ore lavorative
4	Indica (i) un problema o evento di natura problematica minore, senza impatto sul funzionamento del software; (ii) un errore nella documentazione del prodotto software, senza effetto significativo sulle operazioni; o (iii) un suggerimento relativo a nuove funzionalità o miglioramenti del prodotto software	1 giornata lavorativa

4. PENALI

Il mancato rispetto delle previsioni stabilite nel Capitolato Tecnico comporterà l'applicazione delle penali di seguito stabilite, fatto salvo il risarcimento del maggior danno subito, così come riportato nella sottoriportata tabella.

In particolare modo:

Priorità	Tempi di risposta iniziali	Penale
1	1 ora	Per ogni ora solare di ritardo rispetto al



		termine (tempi di risposta) sarà applicata una penale pari all'1% del valore del contratto
2	2 ore lavorative	Per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto al termine (tempi di risposta) sarà applicata una penale pari all'0,5 % del valore del contratto
3	4 ore lavorative	Per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto al termine (tempi di risposta) sarà applicata una penale pari all'0,5 % del valore del contratto
4	1 giornata lavorativa	Per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto al termine (tempi di risposta) sarà applicata una penale pari all'0,5 % del valore del contratto