

Equitalia SpA
Sede legale Via Giuseppe Graziar n. 14 - 00142 Roma
Tel 06 950501 Fax 06 95050424 www.gruppoequitalia.it



Equitalia

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SISTEMA DOCWAY

Roma, 24 gennaio 2017

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'A' or similar character, located in the bottom right corner of the page.



Equitalia

1. Premessa/Introduzione

Attualmente, per tutte le società del Gruppo Equitalia, è in esercizio il sistema applicativo Docway che garantisce la protocollazione informatica dei documenti, l'archiviazione degli stessi e supporta il Progetto Gestione Documentale.

Le recenti disposizioni normative introdotte dal D.Lgs. 26 agosto 2016, n. 179, recante *"Modifiche ed integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, ai sensi dell'art. 1 della Legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche"*, in vigore dal 14 settembre 2016, apportano novità di particolare rilievo riguardo la "formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici". L'utilizzo di strumenti informatici nell'attività di protocollazione consente di ampliarne le funzionalità e di consentire la sua integrazione con le funzioni di posta elettronica certificata (PEC) e di firma digitale, facendola evolvere verso un sistema integrato di gestione documentale a norma di legge.

2. Oggetto del capitolato

Con la presente procedura si chiede al Fornitore di effettuare sul sistema Docway, attualmente in uso, le attività necessarie all'erogazione dei seguenti servizi:

1. Manutenzione Evolutiva

Il servizio di Manutenzione Evolutiva deve garantire le attività finalizzate allo sviluppo e alla programmazione di estensioni applicative al software di base Docway in base alle richieste effettuate da Equitalia.

3. Perimetro e Dimensionamento della fornitura e modalità di rilascio

Il presente contratto si applica all'intero Gruppo Equitalia (Equitalia Spa, Equitalia Servizi di Riscossione).

Il fabbisogno è stimato in n. 400 giornate di manutenzione evolutiva ripartito secondo le seguenti figure professionali:

Capo progetto	Coordina lo sviluppo dei progetti e ne dispone la realizzazione, suddividendoli in moduli da assegnare agli analisti. È responsabile degli aspetti tecnici. Pianifica e organizza in generale l'attività delle risorse, verificando che vengano rispettate le specifiche relative al piano di lavoro, previsione dei costi e dei tempi, evidenziando scostamenti dal piano e proponendo le eventuali revisioni.
Sistemista	Configura gli ambienti di produzione per la gestione documentale. Guida e supporta le attività sistemistiche dell'ente, relative al software di 3D Informatica.
Programmatore	Sviluppatore software esperto in gestione documentale. Si occupa della realizzazione e manutenzione di moduli software



Equitalia

	complessi, che tipicamente dovranno essere integrati con i software di 3D Informatica.
Analista	Effettua/contribuisce alla stesura dei documenti di analisi e del disegno logico-applicativo del sistema. Partecipa alla definizione del piano di attuazione del progetto che gli verrà affidato fornendo una stima dei tempi e delle risorse necessarie. Definisce e segue la realizzazione della documentazione operativa per l'utente e fornisce l'istruzione necessaria per l'utilizzo della procedura sviluppata. È responsabile delle procedure che gli sono affidate, verifica la coerenza tra i requisiti utente e le indicazioni dello sviluppo tecnico.
Archivista/Esperto di sistemi documentali	Avvalendosi di specifiche conoscenze, abilità e competenze di diversa natura (storica, giuridica, informatica e gestionale), l'archivista svolge un ruolo tecnico di direzione e coordinamento nella definizione dei processi di produzione, gestione e conservazione degli oggetti documentali. Si occupa, inoltre, di concerto con le relative funzioni competenti dell'ente, della riorganizzazione dei processi amministrativi in funzione di una efficiente gestione documentale e del controllo sulla definizione dei flussi documentali interni ed esterni.

4. Oggetto della fornitura

Nel presente paragrafo, vengono descritte le attività che Equitalia richiede al Fornitore

a. Manutenzione evolutiva

Con l'attivazione del servizio di manutenzione evolutiva, Equitalia chiede al Fornitore di effettuare le attività volte ad arricchire il sistema esistente modificando e/o integrando le funzionalità già disponibili, tramite la realizzazione di software negli ambienti applicativi.

Inoltre, il Fornitore dovrà garantire il supporto necessario per installazione, configurazione ed avvio all'utilizzo del software proposto nonché il supporto per la rimozione di eventuali difetti di funzionamento nelle attività di manutenzione evolutiva.

Per le attività di manutenzione evolutiva, si richiede di mettere a disposizione delle giornate a consuntivo. Le attività verranno concordate con Equitalia ed eseguite solo su richiesta della stessa così come successivamente disciplinato nel presente Capitolato Tecnico.

5. Ambienti



Equitalia

Al fine di poter verificare e validare ogni fase di manutenzione, saranno predisposti a cura di Equitalia i seguenti ambienti:

a. Produzione

Ambiente dinamico in cui vengono effettuate le operazioni "reali" dai dipendenti di Equitalia e in cui vengono installati tutti gli aggiornamenti software preventivamente testati e validati da tutte le strutture competenti. Accedono all'ambiente di Produzione tutti gli utenti di Equitalia per effettuare le operazioni relative alla propria area di competenza e la struttura ICT per verificare le richieste di assistenza provenienti dagli utenti; non vi accedono i fornitori.

b. Collaudo

Ambiente statico sul quale l'utente dell'area competente di Equitalia, in collaborazione con la relativa struttura ICT, effettua il collaudo delle funzionalità inviate dal Fornitore, e, qualora venisse richiesto, effettua sessioni formative sul sistema Docway. Accedono all'ambiente di Collaudo gli utenti di Equitalia designati al collaudo di alcune funzionalità specifiche e la struttura ICT che gestisce l'assistenza/collaudo ed eventuali attività di migrazione dati; non vi accedono i fornitori.

Qualora lo ritenesse necessario, Equitalia, all'interno della fornitura oggetto del presente appalto, può richiedere al Fornitore l'assistenza sistemistica remota. Nella pratica, il Fornitore, su richiesta di Equitalia, potrà provvedere alle attività di installazione e configurazione del software, attraverso accesso remoto protetto e sicuro del Fornitore sulle macchine Equitalia, e per gli interventi di assistenza remota:

- installazione su ambiente di Collaudo con fornitura di licenza gratuita del software Docway resa disponibile dal Fornitore e relativa configurazione secondo requisiti indicati dal Fornitore e identica all'ambiente di produzione;
- collaudo dell'installazione su ambiente di Collaudo con supporto Help-Desk telefonico;
- Equitalia si impegna a mettere a disposizione una connessione remota per il solo tempo necessario alle attività specifiche secondo modalità da concordare con il Supporto Clienti del Fornitore.

6. Governo della fornitura

La fornitura oggetto dell'appalto si svolgerà secondo il processo di seguito descritto.

Le attività di manutenzione evolutiva saranno tracciate tramite un sistema di trouble ticketing messo a disposizione dal Fornitore. Sono a carico del Fornitore tutte le operazioni di configurazione e/o l'installazione di tale sistema sulle proprie postazioni adibite all'erogazione del servizio e di quanto necessario per accedere da remoto allo stesso.

In caso di indisponibilità di tale sistema, saranno utilizzati la e-mail o il fax; il Fornitore sarà pertanto tenuto a mettere a disposizione una casella e-mail ed un numero di fax dedicati al servizio. In caso di utilizzo della e-mail o del fax, sarà compito del Fornitore tracciare l'attività sul proprio sistema di trouble ticketing, a seconda dei casi.



Equitalia

Il portale messo a disposizione dovrà prevedere funzioni di reportistica e di monitoraggio di tutte le richieste aperte da Equitalia verso il Fornitore. Su richiesta di Equitalia il Fornitore si impegna a fornire tutta la reportistica necessaria. Infatti, dovrà essere possibile effettuare estrazioni delle segnalazioni ed i relativi step, in quanto Equitalia effettua attività di monitoraggio con cadenza periodica sull'andamento delle attività, relativamente ai tempi di chiusura e alle attività per ogni step di avanzamento. La periodicità potrà essere rivista in ogni momento da Equitalia, a suo insindacabile giudizio.

Di seguito sono riportate le principali caratteristiche per il governo della fornitura:

a. Manutenzione evolutiva

Le attività di manutenzione evolutiva dovranno essere erogate sulla base delle seguenti modalità:

Sede delle attività	Sede Fornitore e/o presso sede Equitalia per incontri raccolta analisi requisiti
Mezzi di comunicazione	Sistema trouble ticketing, e-mail, fax
Lingua	Italiano
Giorni di servizio (*)	Feriali lavorativi: dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle feste nazionali
Orario di servizio	8.00 – 17.00

(*) Eventuali riduzioni del livello di assistenza in periodi ritenuti scarichi (per esempio, giorni feriali durante le festività natalizie, mese di agosto, ecc.) dovranno essere concordati tra Fornitore ed Equitalia, che dovrà dare approvazione scritta. In assenza di tali accordi, tali giornate si intendono come lavorative a tutti gli effetti. Tuttavia, all'occorrenza Equitalia potrà richiedere al Fornitore le prestazioni da effettuare al di fuori dell'orario di servizio o in giorni festivi. Non è possibile quantificare preventivamente frequenza e durata di tali evenienze, che saranno di volta in volta specificate e concordate con il Fornitore.

Come indicato precedentemente, per lo scambio di comunicazioni tra Equitalia ed il Fornitore (ad es. richiesta intervento, consegna proposta d'intervento, consegna dei deliverable, ecc.) verrà utilizzato il portale di trouble ticketing.

In tal caso, Equitalia predisporrà un documento denominato "Analisi dei Requisiti" nel quale descrive chiaramente l'esigenza ed i requisiti minimi e che trasmetterà al Fornitore a mezzo mail all'indirizzo dallo stesso indicato in sede di offerta.

Equitalia potrà richiedere al Fornitore di proporre soluzioni e nuove versioni/installazioni che soddisfino almeno le seguenti condizioni minime:

- essere installata in Equitalia, infatti non sono considerate percorribili soluzioni applicative fisicamente installate presso il Fornitore e accessibili ad Equitalia via web;
- il database deve essere ben strutturato e consentire facilmente l'estrazione di dati per eventuale migrazione su altro sistema;
- non determinare alcun maggior onere per Equitalia (né costi di licenze, di manutenzione, né di supporto all'installazione e quanto altro);
- essere compatibile con il sistema hardware e software di Equitalia, in particolare poter essere gestito su macchine virtuali;
- essere, possibilmente, già stato impiegato dal Fornitore in altri contesti



Equitalia

Il Fornitore, una volta ricevuto ed analizzato al suo interno il documento elaborerà ed invierà ad Equitalia, nei tempi indicati al paragrafo 7 del presente Capitolato Tecnico e previa l'applicazione delle relative penali, all'indirizzo mail che sarà comunicato, una o più soluzioni.

Alla fine dell'attività di analisi, il Fornitore predisporrà un documento di stima che, tra le altre informazioni, dovrà contenere le seguenti specifiche:

- Analisi di massima degli interventi da sostenere;
- Eventuali impatti/rischi sui sistemi pre-esistenti;
- Impegno temporale suddiviso per figure professionali nonché (qualora ci fossero più punti di sviluppo) per singola area;
- Stima economica prevista;
- Data minima di presa in carico degli sviluppi;
- Data prevista per la disponibilità al collaudo (ovvero elapsed time per lo sviluppo);
- Definizione del piano di test e stesura dei casi di test;
- Supporto alle attività di dry test, collaudo ed alla messa in esercizio;
- Garanzia da erogare dopo l'accettazione dello sviluppo;

Equitalia esaminerà il documento e potrà decidere di approvarlo tutto, in parte o di annullare l'intervento. In tutti i casi invierà al Fornitore, a mezzo mail all'indirizzo dallo stesso indicato in sede di offerta, un documento di accettazione/annullamento.

In caso di accettazione totale o parziale (in questo secondo caso verranno comunicate le sole parti da attivare) verrà anche indicata la reale data di partenza degli sviluppi, questo per evitare sfridi legati ai tempi di risposta interni ad Equitalia.

Il rilascio del SW connesso alla Manutenzione Evolutiva seguirà le policy aziendali e, in linea generale, 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 delle SW in ambiente di test/collaudo saranno affidate ai tecnici di Equitalia, 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 Equitalia.



Equitalia

Equitalia 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 proprio carico per un ulteriore intervento di supporto ordinario da effettuarsi entro il nuovo termine che sarà concordato tra le Parti.

Il rilascio delle implementazioni dovrà contenere le seguenti informazioni:

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

Per i dettagli sulle modalità di erogazione della manutenzione evolutiva ed i parametri degli SLA, si rimanda ai successivi paragrafi.

In caso l'attività sia svolta da remoto le risorse del Fornitore che debbono collegarsi alla rete aziendale Equitalia, devono essere esplicitamente autorizzate da Equitalia, disporre di un notebook con caratteristiche adeguate per la connessione, opportunamente dimensionate, in termini di hardware e software, in funzione dell'attività da svolgere e rispondenti ai requisiti di sicurezza definiti da Equitalia (che saranno consegnati in corso di esecuzione del contratto). In particolare, tutte le postazioni di lavoro che, seppure in modo minimale, si connetteranno alla rete aziendale Equitalia dovranno essere dotate di un programma antivirus mantenuto e aggiornato di frequente (almeno mensilmente) a cura e spese del Fornitore.

La procedura di richiesta di apertura della connessione sulla rete aziendale Equitalia e di chiusura della stessa al termine dell'operazione saranno concordate tra le parti a valle della firma del contratto.

Sarà cura del Fornitore inviare l'elenco delle risorse che potranno accedere alla rete per poter permettere ad Equitalia di accreditarli sui propri sistemi. L'invio delle password corrispondenti avverrà secondo le norme privacy vigenti in Azienda.

Equitalia può richiedere la presenza di personale del Fornitore presso le proprie sedi per specifiche attività di manutenzione evolutiva che coinvolgano proprie risorse, quelle delle società clienti di Equitalia o di altro Fornitore.

Il Fornitore dovrà produrre reports statistici finalizzati ad evidenziare il rispetto del piano di lavoro nel rilascio e nell'esecuzione dei test sulle nuove funzionalità.

7. Livelli di Servizio e Penali

a. Manutenzione evolutiva

Per gli interventi di natura evolutiva, la richiesta verrà considerata attivata all'atto di accettazione scritta da parte di Equitalia del documento di stima del Fornitore.

La data di consegna verrà indicata da Equitalia a partire dalla stima del Fornitore in relazione ad un possibile slia tra la consegna del documento del Fornitore e l'accettazione da parte di Equitalia.



Equitalia

Qualora il collaudo dovesse non avere esito positivo, legato ad una mancanza di osservazione dei requisiti ovvero malfunzionamenti legati all'intervento, le ulteriori giornate necessarie ad evadere correttamente la richiesta non saranno a carico di Equitalia.

Il Fornitore si assume la responsabilità nei confronti di Equitalia di eseguire le attività e di fornire i prodotti richiesti nei termini stabiliti.

Relativamente alla fornitura dei servizi di manutenzione evolutiva sopra descritti e dei relativi livelli di servizio espressi, Equitalia potrà applicare le seguenti penali:

Attività	Tempi di riferimento	
	Misura	Penale
Consegna piano di lavoro e Analisi Funzionale (comprensivo dei costi dell'intervento) dalla Richiesta	10 giorni	0,1 % dell'importo relativo al servizio di manutenzione evolutiva dal superamento del 10° giorno
Inizio realizzazione rispetto alla data indicata nel modulo di affidamento	5 giorni	0,1 % dell'importo relativo al servizio di manutenzione evolutiva dal superamento del 5° giorno
Malfunzionamenti sui rilasci effettuati in ambiente di collaudo (imputabili al Fornitore)	2 eventi per singolo rilascio	0,1 % dell'importo relativo al servizio di manutenzione evolutiva dal superamento del 2° evento

Nel caso di manutenzione evolutiva si ribadisce che l'intervento si ritiene concluso al momento dell'invio da parte di Equitalia del verbale di collaudo con esito positivo.

Per le eventuali attività di migrazione e passaggio di consegne sarà cura del Fornitore predisporre tutte le attività, entro 30 giorni solari dalla fine del contratto stesso comprensivo della consegna della documentazione (sia quella relativa agli strumenti sia quella generata/modificata durante il periodo del servizio), consegna di tutto il materiale relativo ai corsi di formazione e addestramento effettuati, alle note di riunione, a documenti specifici redatti durante la fornitura.

Resta inteso che durante tutto il passaggio finale delle conoscenze, il Fornitore sarà comunque tenuto all'erogazione dei servizi previsti, nel rispetto delle obbligazioni contrattualmente assunte.

Le attività di ricezione e di trasferimento saranno svolte mediante opportune sessioni di lavoro organizzate da Equitalia in modo da rispettare i termini relativi al passaggio di consegna. Le attività di ricezione e di trasferimento saranno svolte presso le sedi Equitalia.