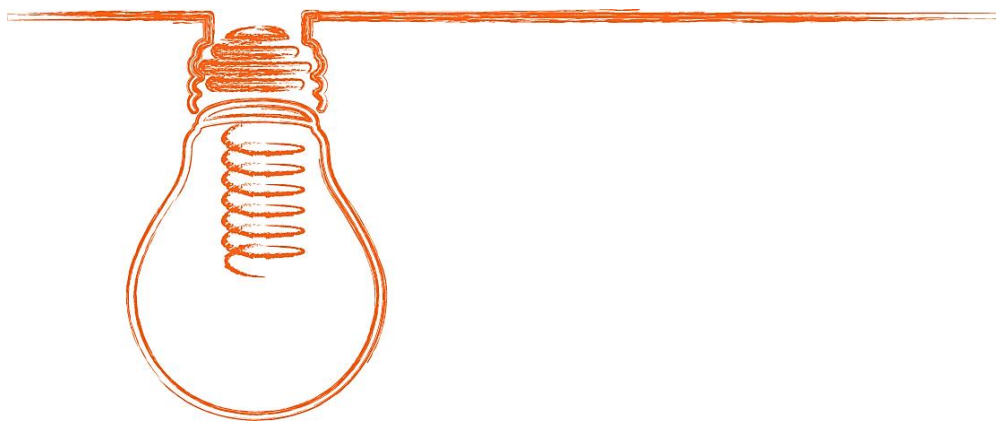




# Gara per acquisto di licenza del software di misurazione e conteggio automatico dei Function Point (AFP) denominato “CAST-AIP”

Capitolato Tecnico

Roma, 10/11/2017

Versione 1.5

---

## SOMMARIO

|                                                                                        |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---|
| INTRODUZIONE.....                                                                      | 3 |
| OGGETTO DELLA FORNITURA.....                                                           | 4 |
| REQUISITI DELLA FORNITURA .....                                                        | 4 |
| DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....                                                           | 6 |
| Servizio di installazione, manutenzione, aggiornamento ed assistenza<br>software ..... | 6 |
| LIVELLI DI SERVIZIO.....                                                               | 8 |
| Servizio di manutenzione della licenza sw .....                                        | 8 |
| PENALI .....                                                                           | 9 |

# INTRODUZIONE

Nel quadro della generale tendenza al rinnovamento delle attività di riscossione, e in particolare in seguito al riordino della disciplina relativa alle attività di riscossione mediante ruolo, in capo a Equitalia, oggi Agenzia delle Entrate – Riscossione, di seguito “AER” sta attuando, un complesso piano industriale che persegue il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del modello di produzione, allo scopo di migliorare i livelli di servizio ottimizzando al contempo la struttura dei costi operativi.

All'interno di questo percorso, sono state lanciate diverse iniziative riconducibili complessivamente a tre precise direttrici sostanziali:

- Innovazione e sviluppo dell'informatizzazione, rimarcando sempre di più il ruolo primario svolto da AER nella realizzazione, promozione e diffusione di soluzioni informatiche innovative come strumenti abilitanti del processo di riscossione.
- Massimizzazione dell'efficienza complessiva del modello operativo.
- Miglioramento della trasparenza delle attività svolte verso il mercato di riferimento, attraverso la definizione di chiari standard qualitativi e il potenziamento della capacità di gestione dei clienti.
- Individuazione del contesto di riferimento per le attività richieste (le 3 aree applicative, contratti in corso per lo sviluppo e gestione del sw delle aree...)
- Necessità di migliorare il controllo implementando un monitoraggio sempre più strutturato e continuo del patrimonio applicativo in gestione e sulle relative evoluzioni.

Agenzia delle Entrate – Riscossione per aumentare la qualità strutturale del proprio portfolio applicativo attraverso la misurazione puntuale degli indicatori di *performance* (KPI) di *application quality*, intende acquisire una piattaforma software, che sia in grado di misurare la qualità strutturale degli applicativi per tutte le tecnologie richieste e dell'integrazione delle tecnologie stesse.

Il presente Documento Tecnico disciplina gli aspetti tecnici della fornitura, descritta dettagliatamente nei seguenti paragrafi, contenente le specifiche tecniche necessarie per la fornitura.

## OGGETTO DELLA FORNITURA

AER, nell'ambito delle attività di nuovi sviluppi e manutenzione software (MEV e MAC) del proprio portfolio applicativo, ha intenzione di introdurre misurazioni puntuali della qualità strutturale delle applicazioni attraverso l'adozione di una piattaforma specifica che permetta lo scanning statico del codice sorgente di tutti i componenti degli applicativi.

In tale ambito la piattaforma proposta dovrà essere in grado di valutare sia i KPI qualitativi, che diano una valutazione dei rischi operativi indotti dalla carenza di qualità strutturale, sia quelli che esprimono invece i driver di costo delle attività di manutenzione applicativa.

Inoltre la piattaforma che sarà acquisita dovrà essere in grado di misurare automaticamente i Function Point (in seguito solo AFP) secondo lo standard approvato dall'OMG (OMG/CISQ AFP) come estensione dello standard di misurazione definito dall' International Function Points Group (in seguito solo IFPUG).

Per adempiere a tale esigenza è stato individuato su Mercato Elettronico della PA (MEPA Consip) un software adatto, denominato "CAST-AIP".

Pertanto l'oggetto del contratto è l'acquisto della licenza d'uso del software "CAST-AIP", inclusa di servizio di manutenzione, aggiornamento ed assistenza all'applicazione nel periodo di durata contrattuale fissato in 36 (trentasei) mesi.

Per quanto riguarda la manutenzione della licenza d'uso di "CAST-AIP", la definizione del fabbisogno è 1 (una) licenza di tipo MultiServer/Multiutente.

## REQUISITI DELLA FORNITURA

Il software acquistato dovrà permettere di fornire una conoscenza tecnica sugli applicativi che è indispensabile per le attività di governance architettuale, di controllo delle forniture software e per rendere possibile un corretto passaggio di informazioni da un fornitore all'altro minimizzando i rischi di cambiamento.

Fondamentale è inoltre la rispondenza della soluzione a metriche standard riconosciute ed adottate internazionalmente, requisito indispensabile per creare un comune linguaggio nel controllo dei fornitori, evitando quindi rischi nella governance dei progetti.

In tal senso gli standard elaborati dal CISQ (Consortium for IT Software Quality) ed

emessi dall'OMG (Object Management Group®), ormai usati come SLA in molti contratti pubblici e privati, in Italia come a livello internazionale, e validati da molti enti regolatori, costituiscono un linguaggio comune in quanto adottato anche dai principali System Integrator.

In particolare lo standard di misurazione della dimensione funzionale, gli Automated Function Points (in seguito solo AFP), consente di effettuare misurazioni totalmente automatiche conformi alla metodologia IFPUG, rigorose e consistenti nel tempo, anche in assenza di documentazione funzionale. Tali misurazioni sono essenziali per consentire la ricostruzione di baseline precise e quindi essenziali per il controllo del budgeting dei servizi di "administration management (AM)".

I requisiti minimi generali di conformità della licenza d'uso richiesta sono i seguenti:

1. Dovrà essere fornita la licenza software originale rilasciata dal costruttore, che non richieda, per il funzionamento, componenti software aggiuntive di terze parti, eccezion fatta per le componenti di sistema operativo di base: RDBMS, WEB server ed application server J2EE.
2. Dovrà essere fornita una copia della manualistica tecnica completa, edita dal produttore. La documentazione dovrà essere in lingua inglese, in formato elettronico disponibile online.
3. Dovrà garantire la compliance con lo standard OMG: "formal/2014-01-03 admtf/2012-09-01 Automated Function Points Specification, Version 1.0 – ISO 19515 short track candidate, Beta 1.0"

# Descrizione dei servizi

## Servizio di installazione, manutenzione, aggiornamento ed assistenza software

Il servizio di installazione consisterà nella installazione del prodotto all'interno dei server indicati dall'ente, nel relativo setting di sistema e nella configurazione di avvio secondo le esigenze dell'ente e attivazione dei profili necessari per l'utilizzo.

I servizi di manutenzione ed aggiornamento software, che dovranno essere assicurati dal Fornitore, sono essenzialmente finalizzati alla diagnosi e alla rimozione di eventuali problemi riscontrati nell'uso dei prodotti software, nonché ad assicurare ad AER il rilascio di nuove versioni, release, aggiornamenti e correzioni degli stessi.

Per tutti i servizi di manutenzione e aggiornamento programmi, oltre a rilasciare tempestivamente tutti gli aggiornamenti dei SW, il Fornitore si impegna a rilasciare tutte le correzioni necessarie per eliminare le eventuali anomalie segnalate da AER.

Il Fornitore renderà disponibile, sin dalla data di stipula del contratto:

- un indirizzo unico di posta elettronica e un numero di telefono quale inviare le richieste di intervento associate al verificarsi di una anomalia di un SW e, fornire un numero identificativo della richiesta (ticket) o in alternativa l'ente AER indicherà il canale di comunicazione da utilizzare.
- In caso di anomalia, il Fornitore dovrà porre in atto ogni iniziativa atta a risolvere, il problema, quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - la richiesta ad AER di informazioni aggiuntive per circostanziare meglio l'anomalia (es. produzione e invio log);
  - la diagnosi dell'anomalia;
  - ricerca nei propri data base di casi analoghi a quello segnalato da AER;
  - rilascio immediato di patch fix, se disponibile;
  - rilascio di patch temporanea (intesa anche come work around per il ripristino del servizio) in attesa di patch fix definitiva qualora questa non disponibile;
  - rilascio istruzioni per applicazione patch fix;
  - sviluppo nuova patch fix nel caso la stessa non sia già disponibile.

Il Fornitore prende inoltre atto che la segnalazione e la risoluzione delle eventuali

anomalie riscontrate avverrà secondo le modalità ed i termini indicati nel seguito.

AER nella richiesta di intervento fornirà le seguenti informazioni:

- sistema operativo
- versione del SW ed eventuali ptf
- severità dell'anomalia (secondo la codifica contenuta nella tabella "Severità anomalie" di seguito riportata)
- descrizione dell'anomalia

*Tabella Severità anomalie*

| <b>Severità</b>        | <b>Descrizione</b>                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Production Down</i> | Il SW è completamente bloccato nell' ambiente di produzione di AER, che ha pertanto necessità di aiuto immediato per risolvere la situazione; il SW è inutilizzabile ed il problema impatta fortemente sull'operatività di AER. |
| <i>Alta</i>            | Si riscontrano gravi disservizi, in quanto una funzione importante del SW non è utilizzabile, e pertanto l'operatività nell' uso del SW è fortemente limitata.                                                                  |
| <i>Media</i>           | Una funzione del SW risulta inutilizzabile, ma questa non influenza seriamente la sua operatività .                                                                                                                             |
| <i>Bassa</i>           | Il problema riscontrato non influenza in modo significativo l' operatività di AER nell' uso del SW; si tratta di un problema a bassa criticità.                                                                                 |

Il Fornitore dovrà prendere in carico ed assicurare la risoluzione dell'anomalia segnalata da AER entro gli SLA definiti nel paragrafo "Livelli di Servizio".

Tutte le comunicazioni relative all'anomalia segnalata, dovranno referenziare lo stesso numero identificativo della richiesta (ticket), fino alla fase di definitiva chiusura dell'intervento; una volta ultimate le attività con la risoluzione dell'anomalia, il Fornitore compilerà ed invierà ad AER un rapporto nel quale dovranno essere evidenziati:

- il numero progressivo identificativo della richiesta di intervento;
- la data ed ora di richiesta di intervento da parte di AER;

- data ed ora di chiusura dell'intervento e risoluzione dell'anomalia;
- natura del guasto e descrizione delle attività effettuate per la sua risoluzione.

## Livelli di servizio

### Servizio di manutenzione della licenza sw

#### **Rinnovo manutenzione della licenza**

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà trasmettere all'ente AER la documentazione del produttore comprovante, i periodi di copertura dei servizi di manutenzione ed aggiornamento software.

La documentazione di comprova potrà essere trasmessa anche mediante posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo indicato dal Responsabile Unico del Procedimento (RUP) dell'ente AER.

#### **Risoluzione anomalie SW**

Tabella degli SLA di risoluzione delle anomalie

| Severità                      | Tempo di servizio                                                   |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <i>Production Down e Alta</i> | <b>Entro 1 giorno</b> lavorativo successivo all'apertura del ticket |
| <i>Media</i>                  | <b>Entro 2 giorni</b> lavorativi successivi all'apertura del ticket |
| <i>Bassa</i>                  | <b>Entro 7 giorni</b> lavorativi successivi all'apertura del ticket |

Resta inteso che, ai fini della determinazione dei termini di cui sopra, per giorno lavorativo si intendono i giorni dal lunedì al venerdì, con esclusione dei festivi, dalle ore 09.00 alle ore 18.00. Parimenti, anche la segnalazione da parte dell'ente AER 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.



## Penali

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

| <b>Tempi di attivazione della manutenzione della licenza</b>     | <b>Penali per rilievo</b>                  |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Per i primi 5 giorni di ritardo successivo al termine prescritto | 0,1% del valore complessivo del contratto  |
| per ogni ulteriore giorno di ritardo                             | 0,05% del valore complessivo del contratto |

| <b>Tempi di completamento delle attività pianificate – rif.to “Tabella risoluzione anomalie”</b> | <b>Penali per rilievo</b>                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Per il primo giorno di ritardo successivo al termine previsto                                    | 0,03% del valore complessivo del contratto |
| per ogni ulteriore giorno di ritardo                                                             | 0,05% del valore complessivo del contratto |

| <b>Malfunzionamenti sui rilasci delle attività pianificate (imputabili al Fornitore)</b> | <b>Penali per rilievo</b>                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| malfunzionamenti per singolo rilascio superiori a 2                                      | 0,1% del valore complessivo del contratto |

Responsabile del Procedimento

Maurizio Cereda

(Firmato digitalmente)