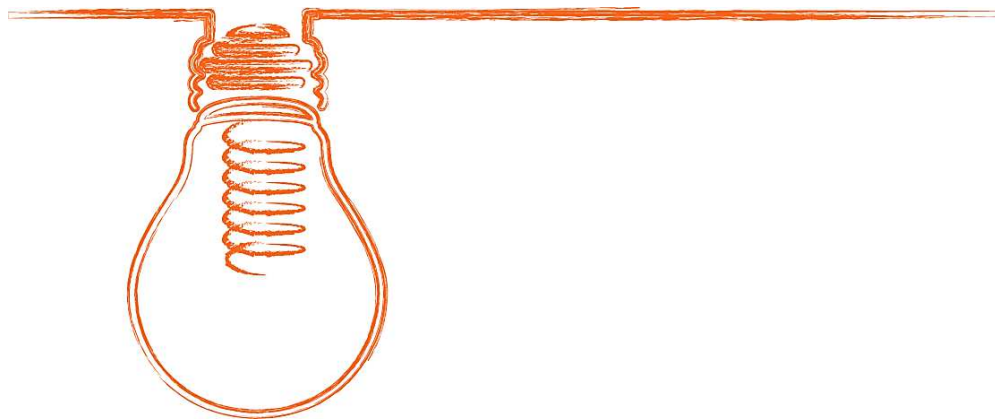




Prot n. 3183095 del 18/05/2018

Gara per la fornitura dei servizi di manutenzione delle licenze E-GON e dei servizi connessi

Capitolato Tecnico

Roma, 17/05/2018

Versione 0.3

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	2
OGGETTO DELL'APPALTO	3
DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	3
Servizio di manutenzione ed aggiornamento software	3
LIVELLI DI SERVIZIO.....	5
Servizio di manutenzione delle licenze sw	5
PENALI	6

Introduzione

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze d'uso del prodotto "E-GON" e dei servizi connessi in favore di Agenzia delle entrate-Riscossione (di seguito anche Committente).

Oggetto dell'appalto

L'oggetto del contratto è la manutenzione delle licenze d'uso dell'applicazione "E-GON" prodotto dalla società Ware Place s.r.l., comprensive dei servizi di manutenzione ed aggiornamento sw, nel periodo di durata contrattuale fissato in 36 (trentasei) mesi con l'opzione del rinnovo per ulteriori 12 mesi.

Il fabbisogno è definito nella tabella seguente:

Prodotto oggetto della manutenzione	Quantità
Licenza Normalizzazione indirizzi E-GON	1
Licenza moduli abbinamento anagrafico	1
Aggiornamento interattivo Theraurus	1
Licenza software aggiornamento interattivo	1
Licenza Normalizzazione Web E-GON	1

Descrizione dei servizi

Servizio di manutenzione ed aggiornamento software

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 al Committente 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 dal Committente, a meno che il SW stesso sia di versione non obsoleta, dove per obsoleta si intende quella versione di software non più supportata dal Fornitore, di cui abbia comunicato la dismissione con un preavviso formale di almeno 3 mesi (tre), avendo comunque assicurato il rilascio di una nuova versione equivalente e, comunque, senza oneri aggiuntivi per il Committente e che lo stesso non ritenga opportuno utilizzare nella versione aggiornata.

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

- un indirizzo unico di posta elettronica e un numero di telefono al quale inviare le richieste di intervento associate al verificarsi di una anomalia di un SW, a cui sarà fornito un numero identificativo della richiesta (ticket)
- In caso di anomalia, il Fornitore dovrà porre in atto ogni iniziativa adeguata a risolvere, il problema, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - o la richiesta al Committente di informazioni aggiuntive per circostanziare meglio l'anomalia (es. produzione e invio log);
 - o la diagnosi dell'anomalia;
 - o ricerca nei propri data base di casi analoghi a quello segnalato dal Committente;
 - o rilascio immediato di patch fix , se disponibile;
 - o rilascio di patch temporanea (intesa anche come work around per il ripristino del servizio) in attesa di patch fix definitiva qualora questa non disponibile;
 - o rilascio istruzioni per applicazione patch fix;
 - o 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.

Il Committente nella richiesta di intervento fornirà le seguenti informazioni:

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

Tabella Severità anomalie

Severità	Descrizione
<i>Production Down</i>	Il SW è completamente bloccato nell' ambiente di produzione del Committente, che ha pertanto necessità di aiuto immediato per risolvere la situazione; il SW è inutilizzabile ed il problema impatta fortemente sull'operatività del Committente

Severa	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
Medio	Una funzione del SW risulta inutilizzabile, ma questa non influenza seriamente la sua operatività.
Minimale	Il problema riscontrato non influenza in modo significativo l'operatività del Committente 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 dal Committente entro gli SLA definiti al capitolo "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 al Committente 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 del Committente;
- 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 delle licenze sw

Rinnovo manutenzione delle licenze

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà trasmettere al Committente 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 del Responsabile dell'esecuzione del Contratto del Committente.

Risoluzione anomalie SW

Tabella degli SLA di risoluzione delle anomalie

Severità	Tempo di servizio
----------	-------------------

<i>Production Down o severa</i>	Entro 1 giorno lavorativo successivo all'apertura del ticket
<i>Medio</i>	Entro 2 giorni lavorativi successivi all'apertura del ticket
<i>Minimale</i>	Entro 30 giorni 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 del 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.

Penali

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

Tempi di attivazione della manutenzione	Penali per rilievo
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

Il Responsabile del Procedimento

Maurizio Cereda

(firmato digitalmente)