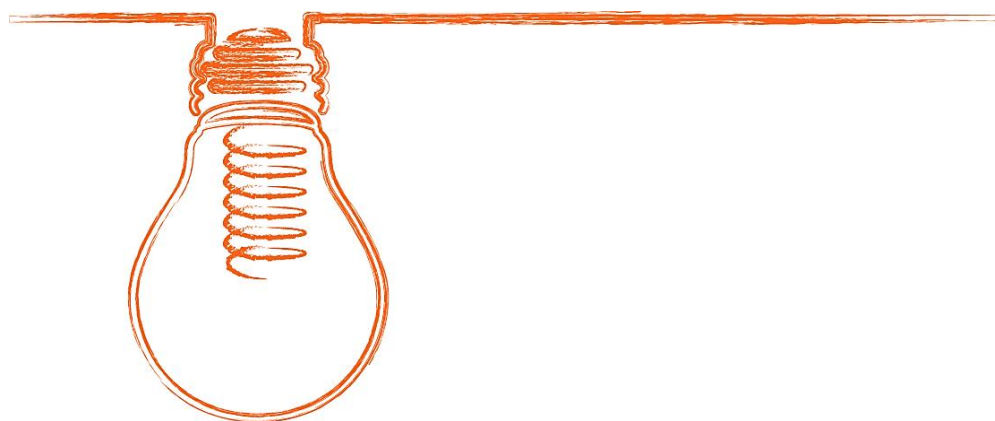




Manutenzione Licenze Columbus

Capitolato Tecnico

Roma, 28/04/2023

Versione 1.0

Sommario

1. Premessa	3
2. Oggetto della fornitura	3
3. Modalità di esecuzione del servizio - Livelli di servizio attesi.....	3
4. Verifica dell'esecuzione del contratto	4
5. Riserve	4
6. Penali.....	5

1. Premessa

Agenzie delle entrate-Riscossione dispone, per il compimento della sua missione aziendale, di un complesso sistema informatico che comprende, fra l'altro, procedure di composizione di documenti destinati ai contribuenti e ad Enti.

2. Oggetto della fornitura

L'oggetto della fornitura è il servizio di manutenzione software dei prodotti della suite "Columbus", come di seguito specificati:

Descrizione	Numerosità
Manutenzione Ambiente di test: Columbus DW – prodotto base, WUI	Ambiente di test: Columbus DW 1 licenza
Manutenzione Ambiente di collaudo: Columbus DW – prodotto base, WUI	Ambiente di collaudo: Columbus DW 1 licenza
Manutenzione Ambiente di produzione: Columbus DW – prodotto base, WUI	Ambiente di produzione: Columbus DW 1 licenza

La durata del contratto sarà pari a 12 mesi, a partire dalla data di sottoscrizione del contratto.

3. Modalità di esecuzione del servizio - Livelli di servizio attesi

I servizi di manutenzione ed aggiornamento software sono essenzialmente finalizzati alla diagnosi e alla rimozione di eventuali problemi riscontrati nell'uso dei prodotti software, nonché ad assicurare ad Agenzia delle entrate-Riscossione il rilascio di nuove versioni, release, aggiornamenti e correzioni degli stessi.

Nella tabella sotto riportata sono riportati i livelli di servizio (SLA) atti a soddisfare gli obiettivi in relazione al supporto correttivo delle licenze in oggetto:

ID	Descrizione	Tempo di risposta	Tempo soluzione operativa	Tempo soluzione definitiva
1	Il prodotto o un importante componente dello stesso non funziona, il sistema è indisponibile, oppure si è in una situazione critica di business	4 ore	8 ore	1,5 giorni
2	Problema intermittente non aggirabile oppure problema serio ma aggirabile	6 ore	3 giorni	6 giorni
3	Problema intermittente aggirabile oppure un problema che non ha un importante impatto sul prodotto o il sistema dell'utente	8 ore	6 giorni	12 giorni

Gli aggiornamenti, correzioni, patch, e simili dovranno essere resi disponibili ad Agenzia delle entrate-Riscossione entro 10 giorni, naturali e consecutivi, dalla disponibilità sul mercato italiano.

4. Verifica dell'esecuzione del contratto

AdeR, ai sensi dell'art. 102 e 111 del D.lgs. 50/2016, procederà ad effettuare le verifiche e i controlli occorrenti ad accertare la regolare esecuzione del contratto.

Il RUP verificherà, in conformità a quanto previsto dall'art 18 del D.M. n. 49/2018, la corretta esecuzione dell'appalto affidato, in contraddittorio con l'Appaltatore, secondo le modalità di seguito precisate. In relazione all' oggetto di contratto, le attività di controllo sono indirizzate a valutare il rispetto dei tempi di:

- Risposta
- Soluzione operativa
- Soluzione definitiva

Le già menzionate verifiche verranno effettuate:

- tra il primo giorno solare ed entro il decimo giorno solare del mese successivo al periodo di competenza (trimestre) prima dell'emissione della fattura;
- ogni qual volta il RUP riterrà opportuno ad accertare la regolare esecuzione del contratto.

Nell'esecuzione del servizio, l'Appaltatore dovrà seguire esclusivamente le indicazioni fornite dal RUP.

Il RUP, valutato il mancato rispetto delle obbligazioni contrattuali e delle disposizioni impartite per la corretta esecuzione delle prestazioni affidate, nessuna esclusa, provvede all'applicazione delle penali di cui al successivo Paragrafo n.6 "Penali" al presente Capitolato, ovvero della risoluzione dello stesso per inadempimento, dopodiché provvede a formulare le relative contestazioni al Fornitore a mezzo PEC all'indirizzo indicato nel contratto, assegnando a quest'ultimo un termine per la presentazione delle proprie controdeduzioni e per rimuovere gli inadempimenti riscontrati non inferiore a 15 giorni naturali e consecutivi, salvo i casi d'urgenza in cui/nei quali il predetto termine non potrà essere inferiore a 10 giorni naturali e consecutivi.

Ad ogni modo, nei termini indicati nella segnalazione, il Fornitore dovrà trasmettere ad AdeR le proprie eventuali controdeduzioni; trascorso tale termine, la stazione appaltante adotterà i provvedimenti conseguenti.

5. Riserve

All'atto di ciascun pagamento l'Appaltatore ha la facoltà di presentare le proprie eventuali contestazioni, procedendo alla formulazione delle relative riserve. Qualora l'esplicazione e la quantificazione delle riserve non sia possibile al momento della formulazione delle stesse, l'Appaltatore ha l'onere di esplicitare per iscritto e via PEC, a pena di decadenza, nel termine di quindici giorni, le cifre di compenso cui crede aver diritto e le ragioni di ciascuna domanda. Il DEC, nei successivi quindici giorni, comunicherà all' Appaltatore le sue motivate deduzioni.

Nel caso in cui l'esecutore non abbia esplicitato le proprie eventuali riserve nel modo e nel termine sopraindicati, i controlli tecnico contabili effettuati dal RUP s'intendono definitivamente accertati e l'Appaltatore decade dal diritto di far valere in qualunque termine e modo le riserve o le domande che ad essi si riferiscono.

Le riserve non espressamente confermate sull'ultimo certificato delle prestazioni si intendono abbandonate.

6. Penali

Per gli SLA sul supporto correttivo si faccia riferimento alla tabella seguente:

ID	Descrizione	Penale
1	Il prodotto o un importante componente dello stesso non funziona, il sistema è indisponibile, oppure si è in una situazione critica di business	Per ogni ora solare di ritardo rispetto al limite di ognuno dei limiti previsti (Tempo di risposta, Tempo soluzione operativa, Tempo soluzione definitiva) sarà applicata una penale pari all'1‰ (unpermille) del valore del contratto.
2	Problema intermittente non aggirabile oppure problema serio ma aggirabile	Per ogni giorno solare di ritardo rispetto al limite di ognuno dei limiti previsti (Tempo di risposta, Tempo soluzione operativa, Tempo soluzione definitiva) sarà applicata una penale pari al 3‰ (trepermille) del valore del contratto
3	Problema intermittente aggirabile oppure un problema che non ha un importante impatto sul prodotto o il sistema dell'utente	Per ogni giorno solare di ritardo rispetto al limite di ognuno dei limiti previsti (Tempo di risposta, Tempo soluzione operativa, Tempo soluzione definitiva) sarà applicata una penale pari al 2‰ (duepermille) del valore del contratto

Al superamento di più limiti per lo stesso evento verrà applicata una penale cumulativa calcolata con la somma di ciascun limite superato.

Per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo, rispetto ai 10 giorni per la disponibilità di aggiornamenti, correzioni, patch e simili, si applicherà una penale pari allo 3‰ (trepermille) dell'importo totale del contratto.

L'irrogazione delle penali non esclude il diritto di AdeR di agire per il ristoro del maggior danno subito, né esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha determinato l'applicazione della penale.

L'importo massimo delle penali applicate non potrà superare il 10% del valore complessivo contrattuale, pena la risoluzione del contratto.

Il Responsabile del Procedimento

Maurizio Cereda

(firmato digitalmente)