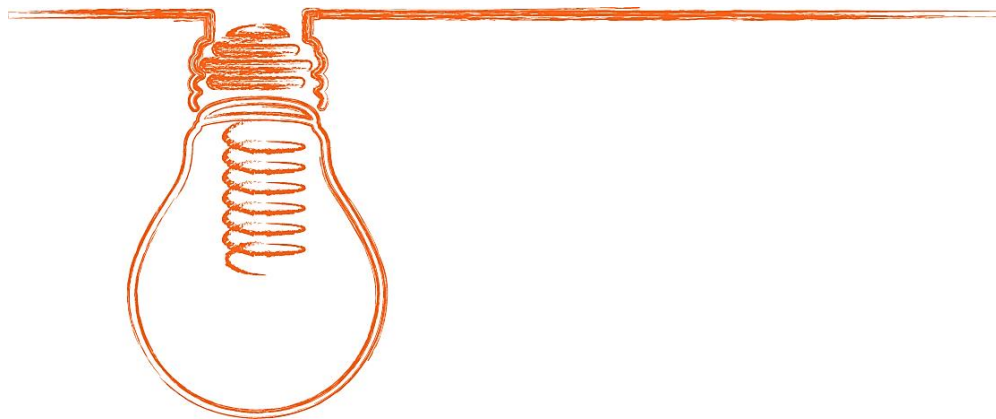




Affidamento del servizio di assistenza specialistica sul prodotto Codometri Solari

Capitolato Tecnico

SOMMARIO

INTRODUZIONE	3
OGGETTO E DURATA DEL CONTRATTO	3
Servizi di sviluppo software per l'evoluzione del sistema eliminacode	3
MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	4
LIVELLI DI SERVIZIO	7
REFERENTI	8
PENALI	9

Introduzione

L'Agenzia delle entrate-Riscossione (nel seguito AdeR) ha implementato il sistema eliminacode dei propri Sportelli di servizi al pubblico basato sui Codometri Solari (prodotti e licenziati dalla società Solari di Udine Spa).

Su questo sistema è presente una funzione di prenotazione ticket, sviluppata per AdeR dalla stessa Solari di Udine Spa ed implementata sia a livello di sistema centrale sia sulle periferiche.

Dalla esperienza di primo utilizzo sono emerse una serie di necessità di efficientamento dell'intero sistema, che coinvolgono le componenti software e firmware, sia periferiche sia centralizzate.

Oggetto e durata del Contratto

Oggetto del contratto sono servizi di sviluppo software, sul prodotto Codometri Solari, per un numero di 600 gg/uomo da erogare mediante l'utilizzo, sempre da remoto, del mix di figure professionali sotto riportato sempre da remoto:

Profilo Professionale	Allocazione
Team leader	7%
Analista funzionale	22%
Solution Architect	3%
Data Architect	4%
Progettista	7%
Programmatore	50%
Tester	7%

La durata del contratto sarà pari a 36 mesi decorrenti dalla data di stipula.

Servizi di sviluppo software per l'evoluzione del sistema eliminacode

Sono di seguito riportate, nel dettaglio, le esigenze di sviluppo che saranno richieste come attività al fornitore:

- Gestione di verifica e-mail per evitare utilizzo di e-mail fittizie: si tratta di definire un processo di verifica con inoltro, al soggetto che ha effettuato la prenotazione, di un link che dovrà essere confermato dal soggetto stesso in un determinato lasso di tempo che dovrà essere parametrico. Se non avviene la conferma della e-mail, la prenotazione dovrà essere automaticamente annullata e lo slot dovrà ritornare disponibile. Si precisa che questa tipologia di annullamento non dovrà essere conteggiata per il blocco delle prenotazioni del soggetto che ha effettuato un numero eccessivo di annullamenti

- Inserimento di un controllo che blocca la prenotazione dopo un numero X di cicli inserimenti e cancellazione per una determinata e-mail: si tratta di replicare il controllo già esistente per il CF, anche per la mail al fine di diminuire uso pretestuoso e non lecito del servizio
- Inibizione prenotazione per minorenni: si tratta di fare una verifica sul codice fiscale inibendo la prenotazione se lo stesso è riferibile ad un minore; obiettivo è sempre quello di impedire utilizzi pretestuosi del servizio
- Invio all'utente di e-mail di conferma di avvenuta cancellazione: registriamo casi di contestazione da parte di contribuenti che, pur avendo annullato la prenotazione, si presentano lo stesso presso i nostri sportelli, dichiarando di non aver fatto alcun annullamento. L'invio della e-mail di conferma ha la funzione di mitigare tale fenomeno
- Invio automatico di e-mail a fronte di inibizione del servizio in sala: si tratta di far partire una e-mail contestuale all'inserimento dell'inibizione a sistema. La e-mail dovrà partire per tutti i contribuenti che hanno già effettuato la prenotazione in funzione del tempo di inibizione presente
- Proposizione, a fronte di prenotazioni non disponibili sulla giornata individuata dal contribuente, della prima prenotazione libera nel calendario: si tratta di dare evidenza al contribuente della prima possibilità di prenotazione a sistema.

Modalità di erogazione dei servizi

I servizi di sviluppo, che saranno effettuati sempre presso la sede del fornitore, prevedono le modalità di erogazione di seguito descritte. Qualora AdeR intenda avviare un'attività invierà al Fornitore **una richiesta di intervento**. L'attivazione avverrà attraverso e-mail da trasmettere preventivamente.

Nella richiesta d'intervento saranno riportate le seguenti informazioni:

- descrizione dell'attività;
- data prevista per l'avvio delle attività;
- numero di giornate/uomo previste per l'attività;
- data prevista per la fine dell'attività;
- documentazione necessaria alla valutazione delle attività richieste;
- ambiente tecnologico di riferimento;
- altre informazioni necessarie.

AdeR, anche in considerazione della complessità e/o criticità dell'attività realizzativa che intende affidare, si riserva di convocare degli incontri preventivi con il Fornitore al fine di meglio rappresentare l'attività realizzativa che sarà oggetto di richiesta d'intervento.

Il Fornitore, **entro i 10 (dieci) giorni lavorativi successivi** alla data della Richiesta di Intervento trasmetterà **una proposta di intervento** predisposta sulla base di quanto riportato nella richiesta d'intervento. Nella proposta d'intervento dovrà essere riportato un dettagliato **piano delle attività** (in termini di rilasci ed obiettivi), la composizione del team di lavoro, con indicazione nominativa delle risorse professionali, nonché, nel caso di richiesta di attività di assistenza, le figure professionali coinvolte e l'impegno previsto.

Il piano delle attività, riportato nella proposta d'intervento, dovrà essere corredato da un cronoprogramma che contenga, rispetto alla data di inizio attività, i tempi per i rilasci (parziali e/o finali) previsti da ciascuna fase di esecuzione dell'intervento.

In particolare, il cronoprogramma dovrà prevedere almeno le seguenti milestones:

- avvio dell'attività;
- consegna dei requisiti utente;
- consegna dell'analisi tecnica di dettaglio e del piano di test;
- avvio dello sviluppo;
- conclusione delle implementazioni;
- consegna della documentazione tecnica (manuale operatore, manuale utente, manuale installazione, ecc.);
- supporto nel setup dell'ambiente di collaudo;
- rilascio software per il collaudo (pronti al collaudo);
- avvio della messa in esercizio;
- apertura all'esercizio e inizio dell'attività in modo supervisionato;
- avvio all'esercizio "ordinario";
- eventuale assistenza post avvio (se richiesto);
- eventuale data di inizio formazione (se richiesta);
- eventuale data di fine della formazione (se richiesta);
- nominativi delle risorse impegnate nell'intervento;
- aggiornamento dell'APM;
- aggiornamento della baseline.

AdeR, a seguito delle proprie valutazioni, **ed entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla data di trasmissione della proposta di intervento**, potrà accettare la proposta d'intervento o richiedere modifiche alla stessa. In caso di richiesta di modifiche, il Fornitore dovrà trasmettere ad AdeR la proposta d'intervento aggiornata **entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di comunicazione delle modifiche da apportare**.

In caso di accettazione della proposta d'intervento, AdeR trasmetterà al Fornitore, il modulo di affidamento nonché la data di avvio delle attività che dovrà avere inizio entro **5 (cinque) giorni** lavorativi dalla data di approvazione definitiva.

In caso di rigetto della proposta alternativa da parte di AdeR, il Fornitore dovrà erogare il servizio secondo le modifiche richieste da AdeR stessa.

A seguito della ricezione del modulo di affidamento, il Fornitore dovrà avviare le attività entro la data in esso riportata o comunque entro la data di cui al precedente periodo ed eseguire l'intervento nel rispetto di quanto previsto dal piano di lavoro e dal relativo cronoprogramma.

AdeR si riserva, comunque, la facoltà di interrompere in qualsiasi momento l'esecuzione dell'intervento, riconoscendo al Fornitore il corrispettivo delle sole attività effettivamente prestate.

Il periodo di svolgimento dell'attività sarà comunque da ritenersi non vincolante per

AdeR che si riserva di prolungare, interrompere o sospendere l'attività dandone apposita comunicazione. In caso di prolungamento la comunicazione avverrà con almeno **05 (cinque) giorni lavorativi** di anticipo, negli altri casi di interruzione o sospensione anche il giorno lavorativo precedente a quello della interruzione o sospensione.

La tabella seguente riepiloga sinteticamente il processo di affidamento ed esecuzione dell'intervento previsto:

Milestones	Attore	Descrizione
Attivazione	Committente	Invio della richiesta contenente: • tipologia di attività/supporto; • eventuale esigenza e durata dell'affiancamento; • periodo temporale di erogazione del servizio o svolgimento dell'attività.
Alternativa	Fornitore	• Invio proposta alternativa. • Tipologia di attività/supporto. • Eventuale esigenza e durata dell'affiancamento. • Periodo temporale di erogazione del servizio o svolgimento dell'attività.
Approvazione/Rigetto	Committente Fornitore	• Accettazione proposta alternativa o rigetto della stessa. • Comunicazione delle risorse che saranno allocate sull'attività. • Comunicazione del piano di lavoro.
Affidamento	Committente	• Eventuale richiesta di sostituzione delle risorse sull'attività. • Approvazione del piano di lavoro.

La prestazione del servizio dovrà rispettare gli indicatori di qualità definiti.

Il rilascio del SW connesso all'erogazione dei servizi applicativi seguirà le policy aziendali e, in linea generale, le attività 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 del SW in ambiente di test/collaudo saranno affidate ai tecnici di AdeR, 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 Agenzia delle entrate-Riscossione.

AdeR 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 proprie spese, per un ulteriore intervento di supporto ordinario da effettuarsi per garantire il rispetto dei termini indicati nella proposta di intervento per il rilascio del SW.

Sono previsti, in capo al Fornitore, malfunzionamenti sui rilasci effettuati in ambiente di collaudo pari a nr. 2 (due) test. Qualora i rilasci negativi risultassero in numero maggiore rispetto a quanto sopra indicato, AdeR potrà applicare le penali del caso.

Il rilascio delle implementazioni dovrà contenere le seguenti informazioni minime:

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

AdeR, di concerto con il Fornitore, effettuerà mensilmente (entro il 20° giorno del mese successivo) la verifica dello stato di avanzamento delle attività di manutenzione e di supporto attraverso un incontro specifico (anche in remoto con strumenti di videoconferenza).

Si procederà cioè alla verifica puntuale dello stato delle attività affidate al Fornitore nel periodo di riferimento, allo scopo di determinare:

- avanzamento delle attività previste nelle richieste;
- eventuali cause di inadempienze del Fornitore;
- vincoli, rischi, punti aperti, assunzioni, ecc. che sono emersi nel periodo e relativi piani di rientro/mitigazione.

Saranno inoltre verificate eventuali criticità che dovessero emergere nel corso del periodo in esame nell'esecuzione dei servizi richiesti al Fornitore. Le verifiche dovranno concludersi con un piano di azioni che le parti si impegnano ad effettuare nei tempi e nei modi stabiliti durante l'incontro stesso.

Al termine dell'incontro verrà redatto un verbale, con i report in allegato, dal quale risulteranno le attività eseguite durante il periodo. Tale verbale sarà utilizzato ai fini delle verifiche definite negli indicatori di qualità successivamente riportati nel presente Capitolato.

Livelli di servizio

Nel presente paragrafo sono riportati tutti gli SLA che il Fornitore dovrà rispettare nell'esecuzione relativamente:

SLA	TEMPO DI SERVIZIO
<i>Consegna proposta di intervento</i>	Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di trasmissione della richiesta di intervento
<i>Consegna proposta di intervento con modifiche</i>	Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla segnalazione delle modifiche

<i>Rispetto data inizio intervento</i>	Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di accettazione della proposta ovvero entro la data indicata nella proposta
<i>Rispetto della pianificazione dell'intervento</i>	0 (zero) giorni lavorativi di ritardo
<i>Casi di test negativi in collaudo</i>	2 (due) casi di test negativo

Referenti

La Stazione appaltante nominerà il Direttore dell'Esecuzione del Contratto che svolgerà le attività previste dall'art. 111 del d.lgs. n. 50/2016 e dal DM n.49/2018, avvalendosi di appositi assistenti.

È richiesto che il Fornitore indichi un Responsabile di contratto. Tale Responsabile dovrà essere in possesso dei necessari poteri di rappresentanza del fornitore e sarà il referente unico di quest'ultimo. Pertanto, tutte le comunicazioni e gli ordini impartiti al Responsabile Unico s'intendono impartiti direttamente al Fornitore.

Il Responsabile Unico dei servizi, che deve essere alle dirette dipendenze della società aggiudicataria o, nel caso di RTI, della mandataria, dovrà garantire la qualità complessiva dei servizi erogati e disporre di ampia autonomia e capacità al fine di incidere significativamente su:

- gestione delle attività delle strutture di assistenza tecnica sia in termini di numero di risorse che di skill professionali;
- interlocuzione con il DEC della Stazione appaltante al fine di assicurare, attraverso un costante impegno, il raggiungimento degli obiettivi richiesti;
- espletamento di tutte le attività amministrative previste;
- definizione di iniziative atte a migliorare il servizio.

Penali

Mancata consegna proposta di intervento con modifiche	Penali
Per il primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,3‰ sul valore contrattuale complessivo
per ogni giorno successivo	0,5‰ sul valore contrattuale complessivo

Mancata consegna proposta di intervento con modifiche	Penali
Per il primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,3‰ sul valore contrattuale complessivo
per ogni giorno successivo	0,5‰ sul valore contrattuale complessivo

Mancato rispetto data inizio intervento	Penali
Per il primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,3‰ sul valore contrattuale complessivo
per ogni giorno successivo	0,5‰ sul valore contrattuale complessivo

Mancato rispetto della pianificazione dell'intervento	Penali
Per il primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,3‰ sul valore contrattuale complessivo
per ogni giorno successivo	0,5‰ sul valore contrattuale complessivo

Test negativi in collaudo	Penali
Per il primo caso ulteriore al numero massimo consentito (nr. 2)	0,3‰ sul valore contrattuale complessivo
per ogni caso successivo	0,5‰ sul valore contrattuale complessivo

Il Responsabile del Procedimento

Maurizio Cereda

(firmato digitalmente)