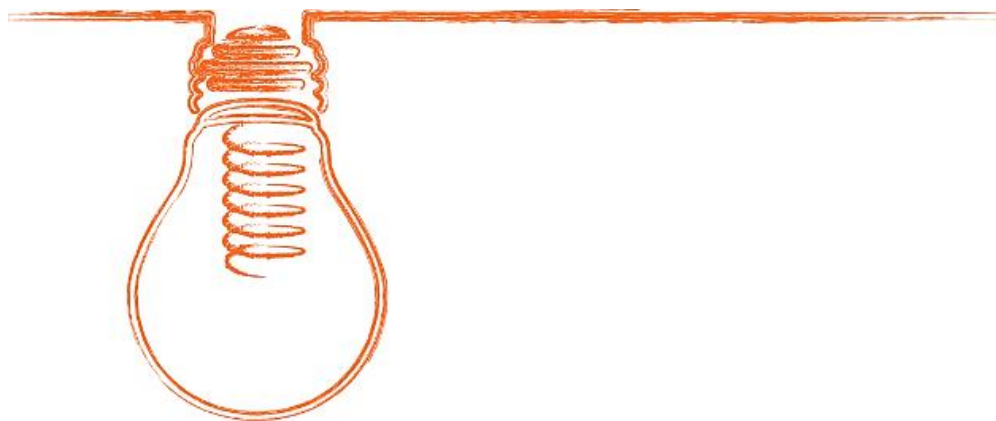




LICENZE D'USO E SERVIZI DI SUPPORTO CONNESSI

EASY TELEMATICO – ENTE (PCT)

Capitolato Tecnico

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE.....	3
2. OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO	3
Licenze software Easy Telematico Ente (PCT)	4
Servizi di supporto specialistico.....	5
3. MODALITÀ D'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	6
a) Modalità operative di erogazione	7
b) Gestione delle attività di manutenzione correttiva e adeguativa.....	7
c) Gestione delle attività di servizio di supporto	8
d) Verifica avanzamento servizi.....	10
4. LIVELLI DI SERVIZIO	11
a) Licenze d'uso e dei servizi di supporto	11
b) Presa in carico delle richieste di attività/supporto.....	11
c) Completamento delle attività.....	11
5. REFERENTI.....	12
6. PENALI	12

1. Introduzione

L'Ente Pubblico Economico "Agenzia delle entrate-Riscossione" si avvale dell'utilizzo della soluzione informatica "Easy Telematico Enti" per la gestione del Processo Civile Telematico (di seguito anche solo PCT).

Tale soluzione è stata acquisita a partire dal 2014 dalla società Equitalia (ora AdeR), a seguito della obbligatorietà della gestione, esclusivamente telematica, del rapporto con i Tribunali. Infatti, con la legge di stabilità 2013, n. 228/12, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale 302/12 ed entrata in vigore il primo gennaio 2013, è stato convertito in legge il D.L. 18/10/2012 N. 179, ed è stata data una forte accelerazione al progressivo abbandono dei documenti cartacei nelle aule di giustizia. E' stata anzitutto approvata in via definitiva la norma, introdotta dall'art. 16 del decreto legge, che rende obbligatorie le comunicazioni ex art. 136 c.p.c. via PEC e, in sede di conversione, è stato aggiunto l'art. 16 bis che prevede che, a partire dal 30 giugno 2014, in tutti i procedimenti civili, contenziosi o di volontaria giurisdizione, di competenza del Tribunale, il deposito di atti processuali e documenti dei difensori delle parti già costituite sarà effettuato esclusivamente in modo telematico. Analogamente si procederà per il deposito degli atti e dei documenti provenienti dai soggetti nominati o delegati dall'Autorità giudiziaria.

Per continuare ad interfacciare correttamente il sistema e consentire la gestione ed il colloquio con il PCT messo a disposizione dal Ministero di Giustizia, risulta necessario per AdeR rinnovare le licenze in dotazione ed i servizi connessi di manutenzione; l'attuale contratto (CIG 83234811D0) scadrà il prossimo 30 luglio 2023.

Allo stato attuale abbiamo 600 addetti AdeR accreditati ed operanti sul sistema.

2. Oggetto e durata dell'appalto

Oggetto del contratto sono:

- licenze d'uso della soluzione "Easy Telematico-Ente" di Teamsystem S.p.A. per un periodo pari a 12 mesi a partire dal 31 luglio 2023 e fino al 30 luglio 2024, in particolare:
 - o n. 200 licenze client "floating" ovvero utilizzabili da almeno 600 utenti dislocati sull'intero territorio nazionale di cui 200 contemporanei;
 - o n. 1 licenza server;

- servizi di supporto specialistico per un totale di 50 giorni/uomo da erogare a partire dalla data di stipula e fino al 30.07.2024.

Ove la data di stipula sia successiva alla data di decorrenza delle licenze, il Fornitore si impegna a garantire la continuità di utilizzo delle licenze dal contratto in essere (CIG 83234811D0).

Licenze software Easy Telematico Ente (PCT)

Le licenze dovranno essere attivate nella versione web nativa e garantiranno, per i prossimi 12 mesi, la corretta gestione dei processi aziendali delle funzioni organizzative dell'Agenzia chiamate alla gestione del Contenzioso.

In particolare, la soluzione dovrà consentire alle apposite strutture organizzative di:

- eseguire depositi di atti legali presso gli Uffici Giudiziari abilitati al PCT (Processo Civile Telematico) e monitorarne gli esiti;
- richiedere e ricevere copia degli atti legali depositati e ricevuti dagli Uffici Giudiziari;
- consultare le comunicazioni di cancelleria pervenute dagli Uffici Giudiziari (atti e biglietti di cancelleria);
- consultare le informazioni dei fascicoli dei Sistemi dei Registri delle cancellerie;
- produrre la busta di e-gov contenente i documenti da allegare al deposito ed inviarla in modo telematico alla cancelleria secondo le modalità previste dalla normativa.

Nell'ambito delle attività svolte in relazione alla gestione del Contenzioso di Riscossione, la soluzione in uso deve continuare a consentire:

- l'estensione delle funzioni di deposito telematico con una sezione apposita per il deposito degli atti relativi al processo amministrativo telematico presso i TAR ed il Consiglio di Stato;
- la gestione dei messaggi relativi agli avvisi ed agli esiti dei depositi effettuati presso i TAR ed il Consiglio di Stato ricevuti alla PEC societaria deputata al PCT;
- la gestione dei messaggi ricevuti alla PEC societaria relativamente agli esiti dei depositi per il processo tributario telematico inoltrati tramite il sistema SI.GI.T. della giustizia tributaria, secondo quanto specificato nell'articolo 7 del D.M. 4.8.2015, in merito alle comunicazioni inviate alla PEC del soggetto abilitato;
- la generazione dell'attestazione di copia conforme e firma digitale di più allegati contemporaneamente;
- le funzionalità di ricerca mirata all'interno dell'applicativo (es. per codice fiscale);
- le funzionalità afferenti la gestione delle udienze presenti nell'Agenda per fascicolo ed operatore.

È inoltre da prevedere la gestione delle nuove esigenze di carattere normativo e per upgrade tecnologico della piattaforma tecnologica (da on premise a cloud in base al Piano Triennale di AgID).

Servizi di supporto specialistico

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi di supporto specialistico, il dimensionamento dell'effort richiesto è riportato nella seguente tabella:

Supporto per servizi di supporto connessi	
	giorni/persona
Specialista di tecnologia	50

Gli specialisti di tecnologia che saranno impiegati per le giornate di supporto potranno essere i seguenti profili:

Figura	Descrizione	Caratteristiche
Capo progetto	È la figura professionale che definisce le caratteristiche del software al fine di soddisfare le esigenze espresse dagli utenti, analizzate insieme all'Amministrazione. Coordina le attività dei programmatori Senior e Junior, alle quali partecipa in termini di supervisione, revisione e controllo.	• Almeno 10 anni di esperienza nel ruolo di progetti • Laurea tecnica magistrale
Programmatore Senior	Figura professionale di consolidata esperienza nella di analisi del software, progettazione della base dati, progettazione dei moduli applicativi che lo compongono, codifica e documentazione del codice, test e verifica della qualità.	• Almeno 10 anni di esperienza nel ruolo di progetti sull'applicazione "EasyTelematico-Ente" di Teamsystem • Laurea tecnica magistrale • Certificazione "EasyTelematico-Ente" Developer
Programmatore Junior	Su indicazioni del Capo progetto e del programmatore senior, il programmatore junior si occupa della fase di realizzazione e scrittura dei moduli software, dei quali provvede ad eseguire un debug.	• Almeno 5 anni di esperienza nel ruolo di progetti sull'applicazione "EasyTelematico-Ente" di Teamsystem • Formazione tecnica • Certificazione "EasyTelematico-Ente" Developer

Tecnico Software	Possiede un'esperienza professionale diretta sull'installazione e sull'utilizzo del software e sulle problematiche specifiche.	• Almeno 5 anni di esperienza nel ruolo di progetti sull'applicazione "EasyTelematico-Ente" di Teamsystem • Formazione tecnica • Certificazione "EasyTelematico-Ente" Operatore
-------------------------	--	---

Per ognuna delle 4 figure professionali richieste dovranno essere dichiarate le persone che saranno impiegate per l'esecuzione del servizio nella misura massima delle unità riportate in tabella sotto ed ogni persona indicata dovrà possedere le caratteristiche minime previste nella tabella sopra:

Figura	Numero massimo
Capo progetto	1
Programmatore Senior	2
Programmatore Junior	3
Tecnico Software	2

È richiesto includere un curriculum in formato europeo in cui si evince chiaramente il titolo di studio e la formazione, le esperienze effettuate nel ruolo e su quali progetti (azienda cliente, nome del progetto, descrizione, durata, etc.) e le certificazioni possedute.

L'effort richiesto dal team mix dei profili sopra indicati per il supporto si occuperà dei servizi di installazione e personalizzazione relativi all'upgrade tecnologico e porting dell'applicazione su piattaforma web nativa; le attività dovranno completarsi tutte entro la durata del contratto.

3. Modalità d'esecuzione del contratto

L'utilizzo delle licenze dovrà avvenire a partire dal 31 luglio 2023.

L'erogazione delle attività di manutenzione correttiva e adeguativa delle giornate di supporto sono regolate di seguito:

a) Modalità operative di erogazione

Tutte le attività di manutenzione e supporto dovranno essere rese secondo tempi e modalità riportate in tabella:

Sede delle attività	Sede del Fornitore o del Committente.
Mezzi di attivazione richieste e comunicazione	Telefono e posta elettronica.
Lingua	Italiano.
Giorni di servizio	Feriali lavorativi: dal lunedì al venerdì.
Orario di servizio per i giorni feriali lavorativi	8.00 – 16.00

Eventuali risorse del Fornitore che debbono collegarsi alla rete aziendale del Committente ovvero recarsi presso la sede del Committente, devono essere esplicitamente preventivamente autorizzate dal Committente.

b) Gestione delle attività di manutenzione correttiva e adeguativa

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa è attivabile attraverso l'utilizzo di e-mail o telefono che verranno comunicate in fase di attivazione del contratto da parte della Committente (entro 5 giorni dalla stipula).

PROCESSO DI GESTIONE

Il processo di gestione dell'intervento di manutenzione correttiva e adeguativa dovrà seguire quanto specificato nelle procedure operative concordate in fase di attivazione del contratto (entro 5 giorni dalla stipula).

Perché una richiesta di manutenzione possa considerarsi chiusa, dovrà essere data evidenza al Committente di almeno quanto segue:

- La chiusura della segnalazione
- La correzione del difetto

Per chiusura di una segnalazione si intende la presenza di una registrazione di cambio stato inviata dal Fornitore tramite mail eventualmente insieme ad altra documentazione a supporto necessaria ad evidenziare le attività svolte.

Le attività di manutenzione saranno verificate (monitorate) trimestralmente; a tal fine il Fornitore dovrà (entro il decimo giorno lavorativo successivo al trimestre di competenza) mettere a disposizione un report che elenca le segnalazioni aperte e/o chiuse nel mese, con almeno le seguenti informazioni:

- a) Tipo attività e/o segnalazione
- b) Riferimenti mail di segnalazione e presa in carico
- c) Breve descrizione
- d) Richiedente (nome e cognome)
- e) Assegnatario (nome e cognome)
- f) Stato attuale
- g) Data e ora di apertura
- h) Data e ora di chiusura
- i) Eventuali periodi di sospensione
- j) Attività per la soluzione
- k) Note eventuali

Nell'intestazione del report devono sempre essere riportati:

- l) Nome del Fornitore e CIG del contratto
- m) Data di redazione
- n) Trimestre a cui si riferiscono i dati

c) Gestione delle attività di servizio di supporto

Il Committente concorderà con il Fornitore un programma di supporto nel quale definirà le attività ed il tipo di servizio di cui intende fruire.

L'attivazione della specifica erogazione del servizio seguirà, in linea con il programma, puntuali richieste in cui sarà specificato:

- La tipologia di attività/supporto oggetto della richiesta;
- L'esigenza e la durata dell'attività;

L'attivazione avverrà attraverso e-mail da trasmettere a cura del Committente preventivamente con almeno 10 (dieci) giorni lavorativi di anticipo rispetto al primo giorno effettivo di erogazione del supporto ed il fornitore dovrà accettare la richiesta ovvero, formulare una proposta alternativa da assoggettare all'approvazione del Committente. In ogni caso il fornitore dovrà rispondere alla richiesta via e-mail attraverso pari mezzo entro 2 (due) giorni lavorativi successivi, dando evidenza

- delle risorse che saranno allocate per l'esecuzione;
- del piano di lavoro contenente date di inizio/fine attività;

Detto piano sarà comunque sottoposto ad approvazione definitiva del Committente entro i successivi 3 (tre) giorni lavorativi.

In caso di rigetto della proposta alternativa da parte del Committente, il fornitore dovrà erogare il servizio secondo le modalità e i tempi inizialmente richiesti dal Committente stesso.

Il Fornitore, a decorrere dalla data concordata a valle dell'approvazione definitiva della proposta alternativa o dalla richiesta inizialmente formulata dal committente in caso di rigetto della stessa, dovrà eseguire le attività pianificate nel pieno rispetto del piano definito.

Il periodo di svolgimento dell'attività sarà comunque da ritenersi non vincolante per il Committente che si riserva di prolungare, interrompere o sospendere l'attività dandone apposita comunicazione. In caso di prolungamento la comunicazione avverrà con almeno 10 (dieci) giorni lavorativi di anticipo, negli altri casi di interruzione o sospensione anche il giorno lavorativo precedente a quello della interruzione o sospensione.

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 AdeR	• Eventuale richiesta di sostituzione delle risorse sull'attività • Approvazione del piano di lavoro

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

d) Verifica avanzamento servizi

Il Committente, di concerto con il Fornitore, effettuerà mensilmente la verifica dello stato di avanzamento delle attività di manutenzione e di supporto.

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.

4. Livelli di servizio

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

a) Licenze d'uso e dei servizi di supporto

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi consecutivi dalla data di richiesta del Committente, il Fornitore dovrà trasmettere al Committente stesso la documentazione comprovante il relativo periodo di validità delle licenze d'uso dell'applicazione "EasyTelematico-Ente" di Teamsystem. La documentazione di comprova potrà essere trasmessa anche mediante posta elettronica.

I servizi di supporto potranno essere attivati a partire dalla data di stipula del contratto secondo le modalità indicate.

b) Presa in carico delle richieste di attività/supporto.

La presa in carico della richiesta di manutenzione correttiva, adeguativa e supporto deve essere presa in carico dal fornitore entro il primo giorno lavorativo successivo alla predetta richiesta.

Per le tempistiche per le attività di servizio di supporto si faccia riferimento a quanto indicato al punto b) del capitolo 3.

c) Completamento delle attività

A seguito della presa in carico della richiesta di manutenzione correttiva e adeguativa, il Fornitore deve risolvere il problema entro un massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla predetta richiesta.

Il Fornitore, a decorrere dalla data concordata per le attività pianificate a valle dell'approvazione definitiva del piano delle attività/supporto, dovrà eseguire le attività pianificate a regola d'arte e nel pieno rispetto del piano approvato.

5. Referenti

È richiesto che il Fornitore indichi un Responsabile Unico dei servizi. Il Responsabile Unico dei servizi 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 e dovrà garantire la qualità complessiva dei servizi erogati.

6. 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 delle licenze	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

Tempi di presa in carico delle richieste di attività/supporto	Penali per rilievo
Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al termine prescritto	0,03% del valore complessivo del contratto

Reportistica interventi manutenzione	Penali per rilievo
Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al termine prescritto	0,03% del valore complessivo del contratto

Tempi di attivazione o prolungamento supporto	Penali per rilievo
Per i primi 5 giorni di ritardo successivo al termine prescritto ovvero come migliorato nell'offerta tecnica	0,1% del valore complessivo del contratto
per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo del contratto

Tempi di risoluzione delle richieste di manutenzione correttiva e adeguativa	Penali per rilievo
---	---------------------------

Per il primo giorno di ritardo successivo al termine prescritto ovvero come migliorato nell'offerta tecnica	0,03% del valore complessivo del contratto
per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo del contratto

Tempi di completamento delle attività pianificate	Penali per rilievo
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

Malfunzionamenti sui rilasci delle attività pianificate (imputabili al Fornitore)	Penali per rilievo
2 malfunzionamenti per singolo rilascio ovvero come migliorato nell'offerta	0,1% del valore complessivo del contratto

Copertura del servizio di manutenzione ed aggiornamento software	Penali
Per ogni giorno naturale e consecutivo di mancata copertura del servizio di manutenzione ed aggiornamento software	0,3% del canone complessivo dell'intera durata contrattuale

Mancata consegna proposta di intervento con modifiche	Penali
Per il primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,3% del canone complessivo dell'intera durata contrattuale
per ogni giorno successivo	0,5% del canone complessivo dell'intera durata contrattuale

Mancata consegna proposta di intervento con modifiche	Penali
Per il primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,3% del canone complessivo dell'intera durata contrattuale
per ogni giorno successivo	0,5% del canone complessivo dell'intera durata contrattuale

Mancato rispetto data inizio intervento	Penali
Per il primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,3‰ del canone complessivo dell'intera durata contrattuale
per ogni giorno successivo	0,5‰ del canone complessivo dell'intera durata contrattuale

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

Test negativi in collaudo	Penali
Per il primo caso successivo al termine previsto	0,3‰ del canone complessivo dell'intera durata contrattuale
per ogni caso successivo	0,5‰ del canone complessivo dell'intera durata contrattuale

Il Responsabile del Procedimento
Maurizio Cereda
(firmato digitalmente)