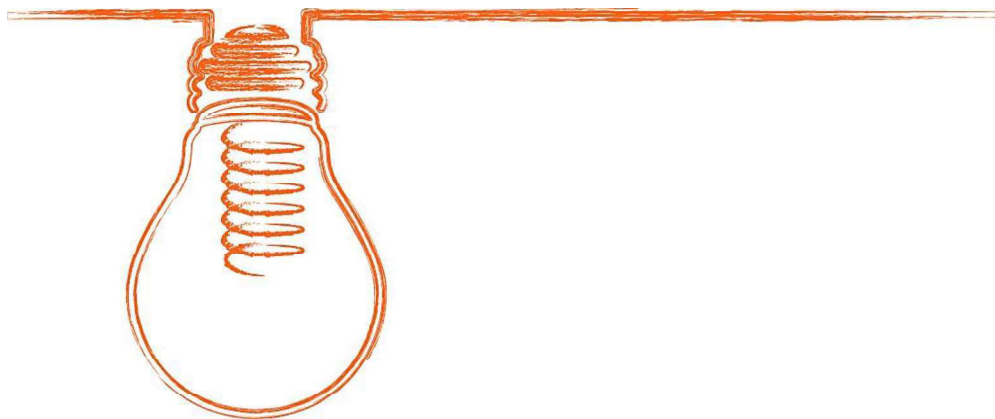




LOGON ACQUISIZIONE SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Capitolato Tecnico

Roma, 05/12/2018

Versione 2.0

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	3
DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	4
Servizio di manutenzione ordinaria	4
Servizi di supporto specialistico.....	5
LIVELLI DI SERVIZIO.....	8
PENALI	8

INTRODUZIONE

“LogOn” è il nome del prodotto software utilizzato dal Centro Gestione Documentale per le tutte le attività di conservazione e gestione del patrimonio documentale, per i processi di ricerca, reperimento e spedizione degli atti archiviati e per l'esperimento dei controlli di qualità sul processo di notifica.

Descrizione dei servizi

Servizio di manutenzione ordinaria

Il servizio che dovrà essere assicurato dal Fornitore è essenzialmente finalizzato alla diagnosi e alla rimozione di eventuali problemi riscontrati nell'uso del prodotto "LogOn", nonché ad assicurare ad AER il rilascio di nuove versioni, release, aggiornamenti e correzioni degli stessi.

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 sarà l'ente AER ad indicare il canale di comunicazione da utilizzare per l'apertura dei ticket.
- 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

Severità	Descrizione
<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.

Servizi di supporto specialistico

Nell'ambito delle attività di sviluppo del nuovo software da parte di AER, è richiesto al

Fornitore di mettere a disposizione specialisti di tecnologia per assicurare il pieno supporto all'attività di analisi della base dati di "LogOn" e realizzare servizi e programmi utili alla integrazione e/o alla migrazione della base dati "LogOn" verso il nuovo software.

Il team di lavoro degli specialisti di tecnologia potrà essere così composto:

- Capo progetto: è la figura professionale che definisce le caratteristiche del software al fine di soddisfare le esigenze espresse dagli utenti. Coordina le attività, alle quali partecipa in termini di supervisione, revisione e controllo.
- Tecnico Software: possiede un'esperienza professionale diretta sull'applicazione in oggetto. È espressamente formato sul prodotto "LogOn" e sulle problematiche specifiche.

L'attivazione avverrà attraverso email 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 email 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 Aer	• 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 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.

Livelli di servizio

Tabella degli SLA di risoluzione delle anomalie

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

Tempi di attivazione della manutenzione della licenza	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 completamento delle attività pianificate – rif.to “Tabella risoluzione anomalie”	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
malfunzionamenti per singolo rilascio superiori a 2	0,1% del valore complessivo del contratto

Responsabile del Procedimento

Daniele Frandi

(Firmato digitalmente)