

CAPITOLATO TECNICO PER
ACQUISIZIONE DI LICENZE
SOFTWARE, RELATIVA MANUTENZIONE
E SERVIZI DI SUPPORTO PER LO
SVILUPPO DI FUNZIONALITÀ DEL
SISTEMA SYSTEM CENTER DI
MICROSOFT IMPLEMENTATO PRESSO
L'AGENZIA DELLE ENTRATE –
RISCOSSIONE

Sommario

1. Premessa	3
2. Oggetto dell'appalto.....	3
Suite di Service Management – Licenza perpetua e <i>support</i> - Servizi di installazione e personalizzazione	3
Funzionalità richieste per la Suite di Service Management	3
Requisiti tecnici per la Suite di Service Management	5
Servizi di installazione e personalizzazione	5
3. Durata del contratto.....	6
4. Modalità d'esecuzione del contratto	6
Gestione delle attività di installazione e personalizzazione.....	6
Verifica avanzamento servizi	7
5. Livelli di Servizio.....	8
Attivazione delle licenze e dei servizi di installazione e personalizzazione.....	8
Presa in carico delle richieste di attività di installazione e personalizzazione	8
Completamento delle attività pianificate.....	8
6. Penali	9

1. Premessa

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici descrittivi e prestazionali per la proposizione ed il supporto alla configurazione delle licenze per la suite di Service Management IT che implementi, in modalità HTML 5, le funzionalità del sistema System Center di Microsoft già implementato presso l'Agenzia delle Entrate-Riscossione (di seguito anche Committente).

Nel dettaglio risulta necessario operare l'acquisto di una licenza perpetua, della relativa support per tutti gli aggiornamenti e i servizi da portale previsti dal produttore della licenza e di servizi professionali di installazione e personalizzazione della medesima.

2. Oggetto dell'appalto

Suite di Service Management – Licenza perpetua e support - Servizi di installazione e personalizzazione

L'Agenzia delle entrate-Riscossione ha implementato il sistema di service management IT "System Center" di Microsoft, e vuole renderlo fruibile attraverso una suite che, utilizzando le banche dati e le funzionalità native del citato "System Center", esponga all'utente del sistema un'interfaccia HTML 5.

In particolare, la suite deve garantire almeno la fruibilità attraverso un browser web delle funzioni delle seguenti componenti del sistema "System Center" implementate nell'ambiente di Agenzia delle entrate - Riscossione:

- Configuration Management;
- Operation Manager;
- Service Manager.

Agenzia delle entrate-Riscossione intende acquisire la licenza e la manutenzione della stessa per gli ordinari servizi di aggiornamento e supporto correlati.

Sono, inoltre, richiesti servizi professionali per l'installazione e la personalizzazione della suite nell'ambiente di esercizio di Agenzia delle entrate – Riscossione.

Funzionalità richieste per la Suite di Service Management

Di seguito sono elencate le funzionalità minime richieste che dovranno essere già presenti sul prodotto offerto (funzionalità native) e non da implementare ad hoc.

Funzionalità di Asset Management

- L'applicazione si deve integrare direttamente all'interno di Service Manager per migliorare le funzionalità di Microsoft System Center. L'applicazione deve fornire ai Gestori degli Asset una visione efficace del ciclo di vita degli oggetti gestiti tenendo traccia di dettagli dell'asset IT quali: la condizione dell'asset, la posizione fisica, la posizione all'interno dell'organizzazione, il proprietario, la garanzia, la manutenzione anche della licenza software.

- Deve essere presente un'interfaccia con la applicazione di Asset Management che consenta di semplificare il modo di gestire i dati anche attraverso fogli excel.

Funzionalità di Service Management

- Deve essere presente un Portale Web per gli utenti finali, ampiamente personalizzabile, che potenzi le funzionalità già previste da System Center Service Manager.
- Deve essere presente un Portale Web per i gestori degli elementi di lavoro (Incidenti, Problemi, Richieste di servizio, CMDB, ecc.) che permetta lo svolgimento delle attività quotidiane senza ricorrere all'installazione delle consolle previste in System Center Service Manager / Configuration Manager.
- Devono essere disponibili *dashboards* preimpostate, ma personalizzabili, accessibili via web per fornire informazioni sull'erogazione dei servizi.
- Deve essere possibile raggruppare le informazioni relative agli *incident* e alle *service request* degli utenti per poterle lavorare come un unico elemento.
- Devono essere presenti funzionalità per la creazione di report e cruscotti personalizzati.
- Deve essere possibile integrare le attività di gestione all'interno di Microsoft Outlook.
- Deve essere possibile l'integrazione con Skype for Business attraverso funzionalità che consentono di aprire rapidamente finestre di conversazione con gli utenti assistiti senza chiudere la sessione di lavoro sul Portale.

Funzionalità che estendono la consolle nativa di Microsoft System Center Service Manager

- L'applicazione deve consentire di semplificare la visualizzazione di tutti gli elementi di lavoro quotidiani assegnati agli operatori, quali incidenti, problemi, richieste di servizio, rilasci, modifiche e attività.
- L'applicazione deve integrare l'automazione di script PowerShell direttamente nei flussi di lavoro di Service Manager, eliminando la necessità di un'integrazione complessa tramite Orchestrator.
- L'applicazione deve consentire la creazione delle viste in Service Manager, aggiungendo la possibilità di personalizzare filtri di dati, senza necessità di creare codice aggiuntivo.
- L'applicazione deve consentire la pubblicazione di tutte le richieste di *change* pianificate in una singola visualizzazione e consentire agli analisti di comprendere quali modifiche influenzeranno in futuro l'organizzazione.
- L'applicazione deve semplificare l'interazione con gli utenti assistiti durante la creazione di elementi di lavoro.
- L'applicazione deve consentire di acquisire, in un'unica interfaccia, le informazioni dell'utente assistito, comprendere il problema in questione e determinare facilmente se la richiesta è un incidente o una richiesta di servizio senza necessità di agire su viste diverse.

Requisiti tecnici per la Suite di Service Management

La soluzione deve essere nativamente integrabile con Microsoft System Center Configuration Manager e Microsoft System Center Service Manager.

Sono richieste le seguenti caratteristiche tecniche:

- Installazione in ambiente Microsoft Windows Server.
- Portale HTML5 fruibile da qualsiasi browser sia da PC, sia da dispositivo mobile, senza bisogno di installazione di plugin dedicati.
- Web server basato su Microsoft Internet Information Services.
- Compatibilità con System Center Service Manager 2016 UR3.

Servizi di installazione e personalizzazione

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi professionali di installazione e personalizzazione, il dimensionamento dell'effort richiesto è riportato nella seguente tabella:

Tipologia di risorsa per i servizi richiesti	
	gg. equivalenti
Specialista di tecnologia	27

- Lo specialista ovvero gli specialisti di tecnologia che saranno impiegati dovranno possedere (tutti) i seguenti requisiti minimi: Formazione tecnica (es. diploma tecnico informatico);
- Completato i percorsi formativi ITIL Foundation 2011 e/o MOF v 0.4 con le relative certificazioni;
- 5 anni di esperienza in attività tecnico-sistemistiche sui prodotti della famiglia System Center (SC) di Microsoft.

L'effort richiesto sarà dedicato ai servizi di installazione e personalizzazione dell'intera piattaforma nel corso dell'intero triennio di durata contrattuale.

La realizzazione e lo sviluppo del sistema è e resta di competenza del Committente, i servizi richiesti devono indirizzare la progettazione, supportare la realizzazione, la messa in esercizio e la produzione, nonché intervenire nella risoluzione di problemi complessi che potranno presentarsi nel periodo contrattuale.

In sede di presentazione dell'offerta tecnica è richiesta l'auto-dichiarazione delle caratteristiche migliorative degli specialisti che si intende impiegare per il contratto, secondo le previsioni dello schema di offerta tecnica; successivamente, nella fase precedente alla sottoscrizione del contratto, saranno acquisiti i CV in formato europeo dei nominativi del team utilizzato, da cui si dovrà evincere 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.) nonché le eventuali certificazioni possedute.

3. Durata del contratto

Il periodo di durata contrattuale è fissato in 36 (trentasei) mesi.

4. Modalità d'esecuzione del contratto

La fornitura delle licenze dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni dalla stipula del contratto.

I servizi di installazione e personalizzazione connessi dovranno essere svolti presso la sede di Roma di Agenzia delle Entrate - riscossione per almeno la metà delle giornate previste. Eventuali risorse del Fornitore che debbono collegarsi alla rete aziendale del Committente, devono essere esplicitamente autorizzate dal Committente. L'accesso di risorse del fornitore ai locali di Agenzia delle Entrate - riscossione dovrà avvenire a seguito di una procedura del Committente funzionale all'accreditamento delle risorse stesse.

Tutte le attività dovranno essere rese secondo le modalità riportate in tabella:

Sede delle attività	Sede di Roma del Committente e sede/i del Fornitore.
Mezzi di comunicazione	Telefono e posta elettronica.
Lingua	Italiano.
Giorni di servizio presso la sede di Roma del Committente	Feriali lavorativi: dal lunedì al venerdì.
Orario di servizio	8.00 – 16.00

Gestione delle attività di installazione e personalizzazione

Il Committente presenterà al Fornitore un programma di supporto annuale nel quale definirà le attività, gli specialisti di tecnologia da impiegare ed il tipo di servizio di cui intende fruire.

All'attivazione della specifica erogazione del servizio seguiranno, in linea con il programma annuale, puntuali richieste da parte del Committente in cui saranno specificate:

- La tipologia di attività oggetto della richiesta;
- L'esigenza e la durata dell'impiego delle risorse del Fornitore;
- Il luogo in cui sarà erogato il servizio (sede del Committente/sede del Fornitore)

L'avviso dell'attivazione avverrà attraverso email del Committente preventivamente con almeno 5 (cinque) giorni lavorativi di anticipo rispetto al primo giorno effettivo di erogazione del servizio di installazione e personalizzazione. Il Fornitore dovrà accettare la richiesta, comunicando l'avvenuta presa in carico ovvero, formulare una proposta alternativa da assoggettare all'approvazione del Committente. In ogni caso il Fornitore dovrà rispondere alla richiesta, sempre via email, entro il primo giorno lavorativo successivo, dando evidenza:

- delle risorse che saranno allocate per l'esecuzione;

- del piano di lavoro contenente date di inizio/fine attività;
- del luogo presso cui sarà erogato il servizio (sede del committente/sede del fornitore).

Detto piano sarà comunque sottoposto ad approvazione definitiva del Committente entro i successivi 5 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 definitivamente con il Committente, dovrà eseguire le attività pianificate nel pieno rispetto del piano di lavoro.

Milestones	Attore	Descrizione
Attivazione	Committente	Invio della richiesta contenente: • Tipologia di attività • Eventuale esigenza e durata dell'affiancamento. • Periodo temporale di erogazione del servizio o svolgimento dell'attività.
	Fornitore	• Invio proposta alternativa. • Tipologia di attività • Eventuale esigenza e durata dell'affiancamento. • Periodo temporale di erogazione del servizio o svolgimento dell'attività
Approvazione/rigetto	Committente	• Accettazione proposta alternativa o rigetto della stessa.
	Fornitore	• 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

Verifica avanzamento servizi

Il Committente effettuerà trimestralmente la verifica dello stato di avanzamento delle attività.

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;
- ☐
- ☐ vincoli, rischi, punti aperti, assunzioni, ecc. che sono emersi nel periodo e relativi piani di rientro/mitigazione..

5. Livelli di Servizio

Attivazione delle licenze e dei servizi di installazione e personalizzazione

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di richiesta del Committente, il Fornitore dovrà trasmettere al Committente stesso la documentazione comprovante il relativo periodo di *subscription* (copertura del servizio di manutenzione, aggiornamento, assistenza specialistica).

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.

Presa in carico delle richieste di attività di installazione e personalizzazione

La presa in carico della richiesta di attività di installazione e personalizzazione pervenuta dal Committente deve avvenire entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione della richiesta.

Completamento delle attività pianificate

Il Fornitore, a decorrere dalla data concordata a valle dell'approvazione definitiva del piano delle attività, dovrà eseguire le attività pianificate nel pieno rispetto del piano approvato.

6. Penali

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

Mancato rispetto dei tempi di attivazione delle licenze	Penali
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

Mancato rispetto dei tempi di presa in carico delle richieste di attività	Penali
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

Mancato rispetto delle date di avvio/prolungamento delle attività	Penali
Per i primi 5 giorni di ritardo successivi al termine previsto	0,1% del valore complessivo del contratto
per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo del contratto

Mancato rispetto dei tempi di completamento delle attività pianificate	Penali
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

L'irrogazione delle penali non esclude il diritto dell'Agenzia di agire per il ristoro del maggior danno subito, né esonera in nessun caso il Fornitore 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
Francesco Ferri

(Firmato digitalmente)