



Gara per la fornitura dei servizi di manutenzione delle licenze PRIMEUR

Capitolato Tecnico

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	3
2. OGGETTO DELL'APPALTO.....	3
3. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	3
4. PENALI	7
5. ALLEGATI.....	7

1. Introduzione

Agenzia delle entrate - Riscossione intende rinnovare i servizi di manutenzione e aggiornamento del software della Soc. Primeur in uso presso le proprie infrastrutture tecnologiche.

2. Oggetto dell'appalto

Oggetto del contratto è la fornitura dei servizi di manutenzione e aggiornamento programmi come puntualmente indicati nell'allegato A, al presente Capitolato Tecnico,

3. Descrizione della fornitura

Di seguito si riportano le prestazioni richieste nonché le condizioni, modalità e termini di esecuzione delle stesse.

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.

Per tutti i servizi di manutenzione e aggiornamento programmi, oltre a rilasciare tempestivamente tutti gli aggiornamenti dei SW, il Fornitore si impegna a rilasciare tutte le correzioni necessarie per eliminare le eventuali anomalie segnalate da Agenzia delle Entrate - Riscossione , a meno che il SW stesso sia di versione non obsoleta, dove per obsoleta si intende quella versione di software non più supportata dal Fornitore, di cui abbia comunicato la dismissione con un preavviso formale di almeno 3 mesi (tre), avendo comunque assicurato il rilascio di una nuova versione equivalente e, comunque, senza oneri aggiuntivi per Agenzia delle Entrate - Riscossione e che Agenzia delle Entrate - Riscossione stessa non ritenga opportuno utilizzare nella versione aggiornata.

Il Fornitore renderà disponibile, sin dalla data di stipula del contratto:

- un indirizzo unico di posta elettronica, associata ad un sistema TTS (Trouble Ticketing System) attivo 365 giorni all'anno 24 ore su 24 ed in grado di fornire un numero identificativo della richiesta (ticket), al quale inviare le richieste di intervento associate al verificarsi di una anomalia di un SW;
- un numero telefonico (attivo da Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 18.00, festivi esclusi) per il follow up dei problemi, la richiesta di informazioni sullo stato delle anomalie, e per informazioni sulle configurazioni dei SW.

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 AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE 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 AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE ;
- 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.

Agenzia delle Entrate - Riscossione 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
- codice Cliente (che sarà attribuito e comunicato dal Fornitore entro la data di stipula del contratto)

Tabella Severità anomalie

Severità	Descrizione
Production Down	Il SW è completamente bloccato nell' ambiente di produzione di Agenzia delle Entrate - Riscossione , che ha pertanto necessità di aiuto immediato per risolvere la situazione; il SW è inutilizzabile ed il problema impatta fortemente sull' operatività di Agenzia delle Entrate - Riscossione
Severa	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
Medio	Una funzione del SW risulta inutilizzabile, ma questa non influenza seriamente la sua operatività .
Minimale	Il problema riscontrato non influenza in modo significativo l' operatività di Agenzia delle Entrate - Riscossione 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 AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE entro gli SLA definiti alla seguente tabella.

Tabella degli SLA di risoluzione delle anomalie

Severità	Tempo di servizio
Production Down o severa	Entro 1 giorno lavorativo successivo all'apertura del ticket
Medio	Entro 2 giorni lavorativi successivi all'apertura del ticket
Minimale	Entro 30 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 di AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE 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.

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 AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE 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 AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE ;
- data ed ora di chiusura dell'intervento e risoluzione dell'anomalia;
- natura del guasto e descrizione delle attività effettuate per la sua risoluzione.

4. Penali

Per ogni giorno naturale e consecutivo di mancata copertura del servizio di manutenzione ed aggiornamento software rispetto a quanto specificato nel relativo paragrafo, Agenzia delle entrate - Riscossione applicherà una penale pari allo 0,30/00 o (zerovirgolatrepermille) dell'importo totale del Contratto.

5. Allegati

Sono allegati al presente Capitolato Tecnico i seguenti documenti che ne costituiscono parte integrante e sostanziale:

- Allegato A Specifica prodotti e servizi richiesti

Il Responsabile del Procedimento

Massimo Daniele

(firmato digitalmente)