

Capitolato Tecnico

Acquisto di un software di progettazione
CAD per Agenzia delle entrate –
Riscossione

Indice dei contenuti

1 PREMESSA	3
2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	4
2.1 Oggetto e durata	4
2.2 Specifiche tecniche del software	4
3 Modalità di esecuzione dei servizi	5
3.1 Consegna, installazione e collaudo della piattaforma software.....	5
3.2 Manutenzione.....	6
3.2.1 Manutenzione correttiva	7
3.2.1.1 Manutenzione software correttiva – Modalità generali del servizio.....	7
3.2.1.2 Manutenzione software correttiva – Tempi di risposta.....	8
3.2.2 Manutenzione software evolutiva	9
3.3 Applicativo Web	9
4 Responsabile dei servizi	11
5 Oneri a carico della stazione appaltante	12
6 Oneri a carico dell'affidatario.....	12
7 Penali	12

1 PREMESSA

Oggetto del presente capitolato è la fornitura, per Agenzia delle entrate – Riscossione, di un software per la **Progettazione Computer Aided Design, o Drafting** (successivamente CAD)

Stazione Appaltante: Agenzia delle entrate – Riscossione o ADER;

Affidatario: soggetto aggiudicatario della fornitura del software di progettazione CAD;

Contratto: è il contratto sottoscritto da Agenzia delle entrate - Riscossione, con l'Affidatario per effetto del quale quest'ultimo si obbliga ad eseguire le prestazioni richieste;

Struttura Competente: Ufficio di Agenzia delle entrate - Riscossione preposto alla gestione del contratto a supporto del Responsabile del Procedimento e/o del Direttore dell'Esecuzione e/o altre figure della Stazione Appaltante appositamente delegate;

Responsabile dei Servizi: Persona fisica, nominata dall'Affidatario, quale referente del Responsabile del Procedimento e/o il Direttore dell'Esecuzione e/o altre figure della Stazione Appaltante appositamente delegate. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione dell'appalto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente;

Giorni Lavorativi: si intendono tutti i giorni esclusi il sabato, la domenica e festivi;

Ore lavorative: si intendono le ore comprese nell'intervallo tra le ore 8.00 e le ore 16.00 di tutti i giorni lavorativi.

2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto e durata

Il presente documento descrive le specifiche tecniche, prestazionali e funzionali per la fornitura, predisposizione, configurazione, di n. 7 licenze di un software per la progettazione CAD.

Detto software dovrà:

- consentire di predisporre progetti CAD;
- garantire la gestione in modifica di file, archivio storico, prodotti in passato dalla Stazione Appaltante e/o da fornitori;
- consentire la condivisione delle licenze, mediante gestione della contemporaneità d'uso del software;

Il servizio di manutenzione del software dovrà essere garantito per 36 (trentasei) mesi.

2.2 Specifiche tecniche del software

Il software per la progettazione CAD deve essere caratterizzata dai seguenti requisiti minimi:

- creazione di disegni CAD in 2D e 3D con opzioni di disegno, modifica e annotazioni;
- dotato di funzionalità zoom del progetto;
- dotato di personalizzate l'interfaccia utente per migliorare l'accessibilità e ridurre il numero di passaggi necessari per le operazioni frequenti.
- per i disegni in 2D dovrà garantire:
 - la creazione di testo, anche su più righe, con formattazione del carattere e dei contorni;
 - la creazione di tabelle, con formule collegabili su Microsoft Excel;
 - di applicare vincoli geometrici e dimensionali per non alterare le relazioni tra le geometrie del disegno;
 - la creazione e modifica delle linee d'asse e i centri, che si sposteranno automaticamente allo spostamento degli oggetti associati;
 - sul layout del disegno la possibilità di specificare le dimensioni del foglio, aggiungere un cartiglio, visualizzare diverse viste del modello;
 - la creazione di viste da consultare successivamente o da applicare a finestre di layout;
- per i disegni in 3D dovrà garantire:
 - di modellare solidi, superfici e mesh;
 - la navigazione 3D mediante rotazione dell'asse del disegno;
- gestire in modifica i file formato DWG senza aggiunta di software aggiuntivi. Archivio storico, costituito da numerosi file prodotti con diverse release del software di progettazione CAD, denominato Autocad;
- confrontare e documentare le differenze tra due versioni di un disegno in formato DWG;
- garantire il salvataggio di nuovi disegni CAD in formato DWG e/o PDF;

- dovrà essere possibile l'installazione del software necessario su almeno n°50 Personal Computer;
- con un Server allocato nel Data Center della Stazione Appaltante, dovrà gestire la contemporaneità d'uso delle licenze per 7 utenti;
- la distribuzione e gestione delle licenze dovrà avvenire su richiesta dei Client, allocati nell'intero perimetro nazionale, mediante la rete geografica (Wide Area Network) della Stazione Appaltante;
- il sistema operativo del Server di gestione licenze dovrà essere Windows Server 2016 oppure Red Hat Enterprise Linux 7.0;
- la versione client dovrà essere fruibile con Personal Computer con Sistema Operativo Windows 10;
- la distribuzione ed installazione del software sui client dovrà essere possibile con Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

Il software su client dovrà essere in lingua Italiana, sul Server in Italiano o Inglese.

3 Modalità di esecuzione dei servizi

Si intendono comprese nella fornitura anche tutte le attività di seguito riassunte:

Le predette attività potranno essere erogate sia in modalità on-site che, qualora necessario, attraverso sessioni da remoto da personale specializzato.

L'affidatario dovrà provvedere:

- alla fornitura di un documento tecnico di architettura per la predisposizione dell'infrastruttura;
- alla fornitura di un documento con i requisiti tecnici del Server delle impostazioni di rete;
- alla fornitura delle licenze richieste dalla soluzione proposta, fornite in modalità on premise e per tutta la validità contrattuale;
- supporto alle installazioni.

3.1 Consegna, installazione e collaudo della piattaforma software

Entro 10 giorni lavorativi dall'aggiudicazione, l'affidatario dovrà consegnare o mediante comunicazione via mail a un indirizzo di posta elettronica di AdeR oppure a Roma in via Grezar 14 mediante supporto magnetico:

- documento di disegno dell'architettura di dettaglio
- il software;
- manuali tecnici, con le istruzioni per le installazioni e la gestione delle configurazioni;
- manuali d'uso in Italiano.

Resta inteso tra le parti che il software oggetto dei test di prova resta di proprietà dell'Affidatario. Agenzia delle entrate – Riscossione si impegna a custodire diligentemente

detto software dalla data di consegna fino al termine dei test di prova avvenuti con esito positivo.

L'aggiudicatario, per l'installazione della predetta piattaforma, dovrà supportare la struttura competente della stazione appaltante che dovrà installare e configurare il software.

L'installazione dovrà essere realizzata nei tempi ed orari concordati con Agenzia delle entrate – Riscossione e, qualora necessario, oltre l'orario di lavoro consueto. Le predette attività dovranno concludersi entro 10 lavorativi dalla data della predetta mail, salvo diversa indicazione di Agenzia delle entrate – Riscossione, comunque non inferiore al termine suddetto.

Al termine dell'installazione, dovrà essere redatto, dagli incaricati delle parti, un verbale in duplice copia ed in contraddittorio, denominato “Verbale di installazione” sottoscritto dalle parti medesime. Tale verbale rappresenta il documento con il quale viene dato avvio all'esecuzione delle attività di verifica da parte di AdeR per accertare la rispondenza ai requisiti funzionali, qualitativi e tecnici forniti mediante opportuno collaudo.

Le prove di collaudo dovranno accertare la rispondenza della fornitura ai requisiti minimi rappresentati nel presente Capitolato Tecnico.

AdeR si impegna a sottoporre a collaudo il software entro 10 giorni lavorativi a partire da quello successivo alla data riportata sul Verbale di installazione. L'Affidatario sarà tenuto a fornire l'assistenza necessaria fino al buon esito del predetto collaudo.

La data d'inizio collaudo, eventuali sospensioni e la data e l'esito di fine collaudo dovranno risultare da apposito verbale, redatto e sottoscritto da entrambe le parti.

Il Collaudo della piattaforma avrà termine con l'accettazione della soluzione, formalizzata dal Verbale di Collaudo e Accettazione.

Qualora l'Affidatario abbia utilizzato per il collaudo la versione software di valutazione (Trial), nella medesima giornata lavorativa di sottoscrizione del verbale, dovrà fornire i codici licenza definitivi.

In caso di verifiche negative l'Affidatario avrà a disposizione 5 (cinque) giorni lavorativi per rimuovere le anomalie. Qualora, alla ripresa dei test, l'esito fosse ancora negativo Agenzia delle entrate - Riscossione si riserva la facoltà di annullare l'aggiudicazione, con eventuale segnalazione all'ANAC.

All'avvio della piattaforma l'Affidatario dovrà garantire il supporto alla struttura competente della stazione appaltante per la configurazione del software.

3.2 Manutenzione

Tutti i componenti della piattaforma, di cui al presente Capitolato Tecnico, dovranno essere coperti da manutenzione da parte dell'Affidatario per 36 mesi (incluso in tale periodo la garanzia di legge) a decorrere dalla data di redazione del “Verbale di Collaudo di Accettazione” di cui al paragrafo 3.1.

La manutenzione Software comprende:

- Manutenzione correttiva: che assicura il ripristino delle funzionalità a seguito di malfunzionamenti dei componenti software oggetto della fornitura.
- Manutenzione evolutiva: che assicura la fornitura in modo gratuito e senza limitazioni, delle fix pack e gli aggiornamenti di versione dei componenti software oggetto della fornitura.

3.2.1 Manutenzione correttiva

La Manutenzione correttiva consiste nel ripristino delle funzionalità a seguito di malfunzionamenti di qualsiasi componente della piattaforma, configurata e/o personalizzata nel corso della fornitura.

Comprende, in particolare, tutti gli interventi volti a identificare e correggere malfunzionamenti sopravvenuti nella logica e/o nel funzionamento, quali interventi di emergenza a fronte di interruzioni del servizio, correzione del codice, ripristino base dati corrotta, ecc.

Rientrano in tale categoria anche gli interventi volti a risolvere e/o "by-passare" malfunzionamenti o degradi di performance riscontrati nella piattaforma rilasciata in ambiente di produzione.

Più in particolare, le attività di Manutenzione correttiva consistono in:

- presa in carico dell'incidente o problema, qualificazione, classificazione di gravità e priorità, identificazione della soluzione, implementazione, rilascio in collaudo della modifica, supporto al collaudo;
- misurazione e reportistica dei tempi di risposta e rispondenza degli SLA;
- aggiornamento della documentazione e delle Release Notes;
- aggiornamento degli strumenti di gestione delle configurazioni.

3.2.1.1 Manutenzione software correttiva – Modalità generali del servizio

L'Affidatario dovrà assicurare, con ogni onere a proprio carico, la manutenzione del software presso la Sede di installazione, secondo le modalità ed i tempi descritti nei successivi paragrafi.

L'intervento manutentivo comprenderà la diagnosi di tutti i malfunzionamenti segnalati, il ripristino del servizio, la risoluzione completa delle anomalie e le relative comunicazioni al responsabile che ha segnalato l'anomalia stessa.

L'Affidatario avrà in carico il controllo della gestione e del tracking delle richieste, sia nel processo di risoluzione ed escalation del ticket, che nel processo di chiusura del ticket stesso per il tramite dell'applicativo Web dallo stesso messo a disposizione così come successivamente indicato al paragrafo 3.3

3.2.1.2 Manutenzione software correttiva – Tempi di risposta

Utilizzando l'applicativo Web messo a disposizione dall'Affidatario secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 3.3, la stazione appaltante, una volta rilevata la necessità di apertura di un guasto, provvederà ad effettuare la relativa segnalazione aprendo il relativo ticket.

L'Affidatario a fronte del ticket aperto e delle eventuali annotazioni inserite da parte della Sede di Agenzia delle entrate - Riscossione, dovrà intervenire e risolvere la problematica attivata nelle modalità sotto riportate.

I ticket aperti dovranno riportare il livello di priorità, utilizzando la sotto riportata tabella, necessarie affinché possa essere individuata la gravità del guasto cosicché l'Affidatario possa intervenire e risolvere il problema.

Categoria	Descrizione	Bloccante / Non Bloccante
Critica	Si tratta di un difetto o anomalia bloccante tale da impedire l'uso di un'applicazione o di una o più funzionalità importanti e necessarie	Bloccante
Grave	L'anomalia blocca o invalida almeno una funzionalità del software.	Bloccante
Media	L'anomalia blocca parti di funzionalità del software non strettamente necessarie al processo per le quali esiste una procedura alternativa che consente di superare l'inconveniente (sono da considerare inoltre all'interno di questa categoria, anomalie non rientranti nelle precedenti tre categorie)	Non Bloccante
Minore	Malfunzionamenti per cui non è impedito l'uso delle funzioni	Non Bloccante

L'Affidatario dovrà garantire un livello di intervento in funzione della categoria di malfunzionamento, così definita.

Per "impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni" si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato al servizio.

In relazione alla tipologia di anomalia rilevata, i tempi di ripristino e risoluzione sono indicati nella tabella riportata nel requisito che segue, previa applicazione delle relative penali.

Per Ripristino si intende che il software risulta essere disponibile ma occorre provvedere alla sostituzione di componenti difettosi.

Per Risoluzione si intende che si è provveduto all'eliminazione di quanto necessario affinché il software sia disponibile totalmente.

L'intervento deve concludersi con il perfetto funzionamento della soluzione acquisita.

Il tempo di decorrenza viene misurato a partire dalla data ed ora di segnalazione, riportato nell'applicativo web.

Tipo Anomalia	Intervento	Tempi massimi dalla segnalazione anomalia
Bloccante Critica	Presa in carico	1 ora lavorative
Bloccante Grave	Presa in carico	2 ore lavorative
Non Bloccante Media	Presa in carico	4 ore lavorativa
Non Bloccante Minore	Presa in carico	8 ore lavorativa

Per orario lavorativo si intende dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 16.00.

3.2.2 Manutenzione software evolutiva

La Manutenzione evolutiva consiste nel rilascio di nuove funzionalità del software applicativo fornito, configurato e/o personalizzato nel corso della fornitura.

In particolare, l'affidatario dovrà inviare alla stazione appaltante le Fix Pack e gli aggiornamenti di versione rilasciati dal produttore, indicando:

- elenco delle nuove funzionalità
- modalità di installazione.
- manualistica aggiornata.

L'affidatario dovrà garantire la procedura di rollback in caso di anomalie in fase di aggiornamento.

3.3 Applicativo Web

L'affidatario potrà mettere a disposizione della stazione appaltante, senza alcun onere aggiuntivo per quest'ultima, un 'applicativo web tramite il quale gestire le richieste d'intervento.

All'atto della firma del contratto l'affidatario è obbligato comunque a comunicare una casella PEC che verrà utilizzata nel caso in cui il suddetto applicativo non fosse nelle disponibilità dell'affidatario stesso

Con detti strumenti dovranno poter essere gestite le segnalazioni che richiedono una richiesta d'intervento dell'affidatario, che poi ne curerà l'evasione. L'applicativo web non dovrà prevedere l'installazione di alcun software ma dovrà essere accessibile tramite Login e password e con profili d'accesso diversi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: solo interrogazione, inserimento dati, visualizzazione report, ecc.,).

Applicativo web

L'applicativo web dovrà prevedere la gestione della chiamata con ricerca, oltre che per numero chiamata, anche per identificativo chiamante, sede d'intervento, tipo guasto e dovrà gestire le seguenti minime informazioni:

- numero di chiamata assegnato;
- riferimenti dell'operatore che ha aperto la chiamata (nome, cognome, n. di telefono, indirizzo Mail);
- Identificativo Ticket Agenzia delle Entrate - Riscossione;
- la data di apertura della chiamata (ggmmaaaa);
- l'ora di apertura della chiamata (hh.mm.);
- riferimenti del richiedente l'intervento (nome, cognome, n. di telefono, indirizzo Mail);
- tipologia intervento:
 - manutenzione sw correttiva
 - manutenzione sw evolutiva
- altre informazioni sul guasto;
- data (ggmmaaaa), e ora di inizio dell'intervento (hh.mm.), il nome del tecnico intervenuto con possibilità di conservare informazioni in caso di più interventi;
- note sull'intervento effettuato dal tecnico;
- la data (ggmmaaaa) e l'ora di chiusura dell'intervento;

L'utilizzo dell'applicazione Web è riservato ai Referenti tecnici della stazione appaltante i cui nominativi saranno comunicati al Responsabile dei Servizi a cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Comunicazioni via PEC

Nelle comunicazioni via PEC dovranno essere riportate le seguenti minime informazioni:

- riferimenti dell'operatore che ha aperto la chiamata (nome, cognome, n. di telefono, indirizzo Mail);
- Identificativo Ticket Agenzia delle Entrate - Riscossione;
- riferimenti del richiedente l'intervento (nome, cognome, n. di telefono, indirizzo Mail);
- tipologia intervento:
 - manutenzione sw correttiva;
 - manutenzione sw evolutiva;
 - altre informazioni sul guasto;

Ad intervento effettuato a cura dell'affidatario, dovrà essere inviata ulteriore comunicazione, in risposta la comunicazione di richiesta di intervento, mediante PEC riportante dovranno le seguenti minime informazioni:

- data (ggmmaaaa), e ora di inizio dell'intervento (hh.mm.), il nome del tecnico intervenuto;
- note sull'intervento effettuato dal tecnico;
- la data (ggmmaaaa) e l'ora di chiusura dell'intervento;

4 Responsabile dei servizi

A partire dalla data di attivazione del Contratto l'Affidatario dovrà mettere a disposizione un Responsabile dei Servizi, i cui riferimenti dovranno essere indicati ad Agenzia delle entrate - Riscossione nella documentazione richiesta ai fini della stipula del Contratto.

Il Responsabile dei Servizi dovrà essere uno specialista del prodotto fornito con esperienza di almeno 3 anni nella gestione di forniture, servizi in ambito Information and Communication Technologies (ICT).

Il Responsabile dei Servizi dovrà essere in grado di:

- essere il referente per la stazione appaltante del contratto;
- implementare tutte le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dalla stazione appaltante.

In caso di sostituzione del Responsabile dei Servizi nel corso del Contratto l'Affidatario dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta ad Agenzia delle entrate - Riscossione, inviando congiuntamente i riferimenti del Responsabile dei Servizi posto in sostituzione.

5 Controlli e verifiche

AdeR di eseguirà, ai sensi dell'art. 111 del D.lgs. 50/2016, le verifiche e i controlli per accertare la regolare esecuzione del contratto.

Il Direttore dell'Esecuzione di AdeR verificherà, anche avvalendosi di appositi assistenti, in conformità a quanto previsto dall'art 18 del D.M. n. 49/2018, la corretta esecuzione della fornitura affidata, in contraddittorio con il Fornitore, secondo le modalità di seguito precisate. In relazione alla specifica fornitura oggetto di contratto, le attività di controllo del direttore dell'esecuzione sono indirizzate a valutare i seguenti profili:

- la qualità della fornitura, intesa come aderenza o conformità a tutti gli standard qualitativi richiesti nel capitolato;
- il rispetto dei tempi di consegna;

Tra il primo giorno solare ed entro il decimo solare del mese successivo alla consegna, prima dell'emissione della fattura verranno avviati predetti controlli.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto, anche per il tramite dei suoi assistenti, a comunicare tramite PEC al Fornitore il Report di Controllo.

Il Report di Controllo consiste in un elaborato che riporta tutte le evidenze in merito a:

- rispetto ai tempi di consegna;
- le difformità di carattere qualitativo;
- i prodotti rifiutati.

Il Fornitore, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla notifica del Report di Controllo, può richiedere – a mezzo PEC - chiarimenti e/o revisione del documento stesso, allegando la documentazione opportuna; nei successivi 5 (cinque) giorni lavorativi l'Amministrazione contraente – valutato quanto rilevato dal Fornitore – potranno confermare il Report di controllo ovvero rettificare lo stesso

6 Oneri a carico della stazione appaltante

Agenzia delle entrate - Riscossione si assume l'obbligo di:

- adottare gli accorgimenti tecnici suggeriti dal personale incaricato dall'Affidatario per l'ottimale funzionamento del software, laddove non ravvisi controindicazioni che minino il corretto funzionamento di sistemi connessi o dipendenti.

7 Oneri a carico dell'affidatario

L'Affidatario dovrà possedere tutto quanto legalmente ed amministrativamente necessario per l'esercizio delle attività oggetto del Capitolato: a titolo esemplificativo e non esaustivo concessioni, autorizzazioni, abilitazioni, permessi, ecc.

Saranno a carico dell'Affidatario tutti gli oneri relativi al rilascio ed all'eventuale rinnovo dei predetti provvedimenti autorizzativi ed abilitativi.

L'Affidatario sarà, altresì, obbligato a:

- far osservare al proprio personale le norme di legge e/o amministrative che disciplinano le attività connesse con i Servizi, nonché tutte le disposizioni contenute nel presente Capitolato;

7 Penali

Qualora, per qualsiasi motivo, imputabile all'Affidatario, la fornitura ed i servizi non vengano espletati nel rispetto di quanto previsto nel presente capitolato, Agenzia applicherà le penali riportate nell'Allegato omonimo al presente documento, previa procedura di contestazione dell'inadempienza ai sensi di quanto stabilito dal presente paragrafo.

L'irrogazione delle penali non esclude il diritto della stazione appaltante di agire per il ristoro del maggior danno subito, né esonera in nessun caso l'Affidatario 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.

Allegati

- Penali.

Il Responsabile del Procedimento

Laura Blasi

(Firmato digitalmente)