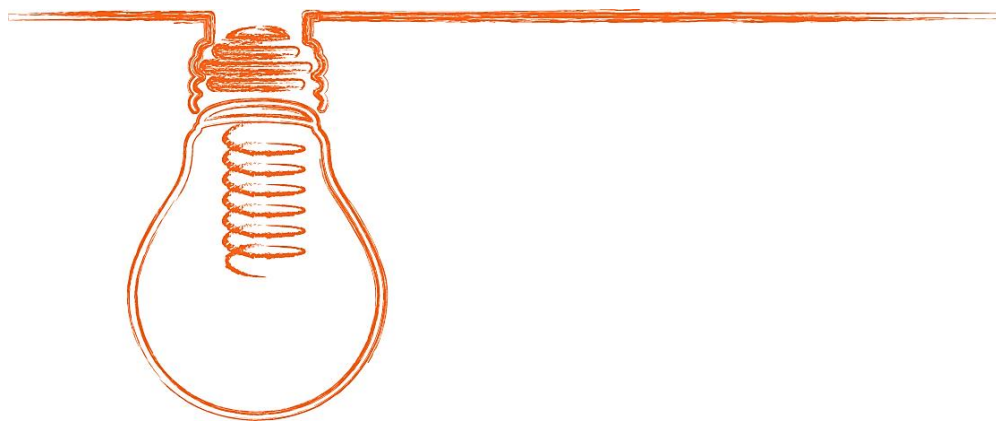




Acquisizione del servizio di manutenzione e supporto specialistico della soluzione informatica ASKME per la gestione del trouble ticketing

Capitolato Tecnico

Roma, 19/02/2021

Versione 1.0

SOMMARIO

INTRODUZIONE	4
OGGETTO E DURATA DEL CONTRATTO	4
REQUISITI DELLA FORNITURA DELLE LICENZE	5
DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E DI SUPPORTO SPECIALISTICO	5
Servizi di manutenzione correttiva	5
Servizi di assistenza specialistica	7
Servizi di supporto specialistico.....	8
LIVELLI DI SERVIZIO	8
Nuove licenze sw	8
Servizio di manutenzione della licenza sw	8
Risoluzione anomalie sw	9
PENALI	9

INTRODUZIONE

L'Ente Pubblico Economico "Agenzia delle entrate-Riscossione" (di seguito anche solo AdeR), utilizza il sistema di trouble ticketing denominato "AskMe", prodotto dalla società Lascaux Srl.

Gli utenti del sistema sono 8.000 e i ticket gestiti al mese sono in media 10.000. L'attuale sistema è utilizzato nei seguenti processi di Agenzia delle entrate-Riscossione:

- Help Desk servizi IT;
- Richieste di Facility Management relative alla logistica;
- Supporto funzionale Contabilità Generale;
- Gestione richieste Amministrazione del Personale.

Allo stato attuale AdeR detiene 8000 licenze, sufficienti a permettere a tutto il personale di operare e, per consentire il proseguimento nell'utilizzo di tale sistema, ha necessità di procedere al rinnovo triennale della manutenzione di tali licenze nonché di ampliare di 800 unità il numero delle stesse per estenderne l'utilizzo ad un numero maggiore di utenti, anche di Agenzia delle Entrate, ed altresì acquisire servizi di supporto specialistico per manutenzione evolutiva.

OGGETTO E DURATA DEL CONTRATTO

AdeR, come anticipato, ha la necessità di procedere con:

1. il rinnovo della manutenzione correttiva e di assistenza specialistica delle 8.000 licenze sw "AskMe" in essere;
2. l'acquisto di ulteriori 800 licenze inclusive degli stessi servizi per permettere l'estensione dei servizi di Trouble ticketing della Logistica ad Agenzia delle Entrate;
3. l'acquisto di attività di supporto specialistico per lo sviluppo, finalizzate alla personalizzazione della soluzione "Askme" per AdeR nella misura di N. 400 giornate/uomo.

Il contratto avrà decorrenza dal giorno della stipula e terminerà il giorno 22 aprile 2024, fermo restando che la decorrenza dei servizi di manutenzione correttiva e di assistenza specialistica delle licenze in essere è fissata dal 23 aprile 2021, se la stipula avverrà in data antecedente.

REQUISITI DELLA FORNITURA DELLE LICENZE

La fornitura delle licenze aggiuntive dovrà rispondere a metriche standard riconosciute ed adottate a livello internazionale, requisito indispensabile per creare un comune linguaggio nel controllo dei fornitori, evitando quindi rischi nella governance dei progetti.

In tal senso gli standard elaborati dal CISQ (Consortium for IT Software Quality) ed emessi dall'OMG (Object Management Group®), ormai usati come SLA in molti contratti pubblici e privati, in Italia come a livello internazionale, e validati da molti enti regolatori, costituiscono un linguaggio comune in quanto adottato anche dai principali System Integrator.

I requisiti minimi generali di conformità delle licenze richieste sono i seguenti:

1. dovrà essere fornita la licenza software originale rilasciata dal costruttore, che non richieda, per il funzionamento, componenti software aggiuntive di terze parti, eccezion fatta per le componenti di sistema operativo di base: RDBMS, WEB server ed application server J2EE;
2. dovrà essere fornita una copia della manualistica tecnica completa, edita dal produttore. La documentazione dovrà essere in lingua inglese, in formato elettronico disponibile online;
3. dovrà essere garantita la compliance con lo standard OMG: "formal/2014-01-03 admtf/2012-09-01 Automated Function Points Specification, Version 1.0 – ISO 19515 short track candidate, Beta 1.0".

Descrizione dei servizi di manutenzione correttiva e di supporto specialistico

Servizi di manutenzione correttiva

I servizi di manutenzione correttiva, che dovranno essere assicurati dal Fornitore, sono essenzialmente finalizzati alla diagnosi e alla rimozione di eventuali problemi riscontrati nell'uso dei prodotti software.

Il Fornitore dovrà prendere in carico ed assicurare la risoluzione dell'anomalia segnalata da AdeR entro gli SLA definiti nel Capitolato Tecnico

al paragrafo “Livelli di Servizio”.

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 AdeR 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 AdeR 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 AdeR;
 - 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.

AdeR 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 AdeR, che ha pertanto necessità di aiuto immediato per risolvere la situazione; il SW è inutilizzabile ed il problema impatta fortemente sull'operatività di AdeR.
<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 AdeR 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 AdeR 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 AdeR 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 AdeR;
- 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 assistenza specialistica

I servizi di assistenza specialistica per l'aggiornamento del software sono finalizzati ad assicurare ad AdeR il rilascio della nuova versione di “Askme”, *upgrade* del sistema contenente vari aggiornamenti, nuove funzionalità e strumenti facilitati per la creazione dei workflow, nonché la

correzione/miglioramento di precedenti modalità operative. Come per tutti i servizi di manutenzione, anche per questa specifica attività è previsto che il Fornitore si impegni a rilasciare tutte le correzioni necessarie per eliminare le eventuali anomalie segnalate.

Servizi di supporto specialistico

I servizi di supporto specialistico saranno utilizzati per la manutenzione evolutiva finalizzata alle personalizzazioni della soluzione software "Askme", che prevede fino a un massimo di N. 400 giornate/uomo. Tali interventi saranno attivati su richiesta di AdeR, nell'ambito del periodo di copertura contrattuale.

Saranno richieste 2 figure Professionali:

- Capo progetto con almeno 5 anni di esperienza nella conduzione di progetti per lo sviluppo o la manutenzione di software applicativo nell'ambito dei sistemi distribuiti;
- Programmatore-sviluppatore, con almeno 3 anni di esperienza nello sviluppo di software applicativo nell'ambito dei sistemi distribuiti.

Le attività previste per il servizio saranno finalizzate a gestire - a titolo esemplificativo e non esaustivo - eventuali esigenze aggiuntive di integrazione della soluzione software "Askme" con il resto delle applicazioni in uso presso AdeR.

Livelli di servizio

Nuove licenze sw

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà trasmettere all'ente AdeR i codici per l'attivazione delle licenze aggiuntive e la documentazione comprovante i periodi di copertura dei servizi di manutenzione ed assistenza specialistica per aggiornamento software.

La documentazione di comprova potrà essere trasmessa anche mediante posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo indicato dal Responsabile Unico del Procedimento (RUP) dell'ente AdeR.

Servizio di manutenzione della licenza sw

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà trasmettere all'ente AdeR la documentazione comprovante i periodi di copertura dei servizi di manutenzione ed assistenza specialistica per aggiornamento software.

La documentazione di comprova potrà essere trasmessa anche mediante posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo indicato dal Responsabile Unico del Procedimento (RUP) dell'ente AdeR.

Risoluzione anomalie sw

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 AdeR 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 licenza e manutenzione della stessa	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

Il Responsabile del Procedimento

Daniele Frandi

(firmato digitalmente)