

Capitolato tecnico per il servizio di manutenzione e supporto specialistico della soluzione informatica GEMSS

Sommario

1. Premessa.....	3
2. Oggetto e durata del contratto.....	3
3. Descrizione dei servizi	3
4. Livelli di servizio	8
5. Riserve, regolare esecuzione, fatturazione trimestrale e pagamento	9
6. Penali	10

1. Premessa

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici per i servizi di manutenzione ed il supporto specialistico ed operativo (remotizzazione) della soluzione informatica GEMSS.

2. Oggetto e durata del contratto

Agenzia delle entrate Riscossione (AdeR) ha necessità di mantenere in esercizio ed assicurare la corretta manutenzione della soluzione software GEMSS per il prossimo triennio, al fine di non compromettere i livelli di sicurezza degli attuali 164 siti dell'Ente per i quali i sistemi di Allarme Antintrusione e Videosorveglianza, nonché di controllo accessi e monitoraggio temperature, risultano essere integrati nella piattaforma centralizzata in uso e che saranno, nel corso del prossimo triennio, ampliati ad altre sedi e sportelli gestiti da AdeR (fino ad un massimo di ulteriori 40 totali, tra centralizzazione ex novo di sedi ed implementazione di impianti su sedi già centralizzate).

Tale esigenza potrà essere soddisfatta tramite l'acquisizione dei servizi per il software "GEMSS" finalizzati alla manutenzione correttiva, all'aggiornamento software oltre alla diagnosi ed alla rimozione di eventuali problemi riscontrati nell'uso dello stesso, nonché ad assicurare ad AdeR il rilascio di nuove versioni, release, aggiornamenti e correzioni degli stessi, come descritto in dettaglio nei paragrafi che seguono.

Il contratto avrà decorrenza dal 29/05/2024 ovvero dalla data di stipula se successiva e terminerà dopo 36 mesi.

3. Descrizione dei servizi

1. Servizi a canone - Manutenzione applicativa, assistenza operativa e aggiornamenti

BASIC PACK (BP) Server MASTER

Assistenza e Supporto

Il servizio comprende il supporto operativo e l'assistenza telefonica (o con altre modalità come il fax e/o la e-mail che verranno concordate) su chiamata di AdeR. Il servizio fornisce inoltre assistenza telefonica sulle possibilità offerte dal Software e sulle relative modalità operative.

Servizio di Manutenzione

Sono previste due attività per anno di manutenzione preventiva programmata, attraverso una connessione remota, da effettuarsi con intervallo semestrale, allo scopo di mantenere efficiente il sistema; tra le attività espletate nel corso delle visite rientrano:

- a) verifiche di performance della base dati;
- b) verifiche di integrità della base dati, che consiste in
 - accesso al data base per verifiche di integrità
 - predisposizione ripristino integrità;
- c) rebuild indici del data base per ottimizzazione;
- d) verifiche dei tempi di connettività medi tra il Software e l'Hardware ed eventuale ottimizzazione dei parametri di connessione;
- e) verifica dell'efficacia dei meccanismi automatici di backup del DB, eventuale ripristino.

Aggiornamenti Applicativi (major release):

Con "Aggiornamenti" si intendono le modifiche e/o qualsiasi correzione del Software a seguito di eventuali malfunzionamenti, oltre agli aggiornamenti dello stesso Software che periodicamente il fornitore dovrà rilasciare con lo scopo di aggiornare o sostituire la precedente versione (c.d. major release).

Qualora gli aggiornamenti comportassero modifiche rilevanti alle funzionalità esistenti o variazioni all'operatività già consolidata del personale addetto all'utilizzo del software, dovrà essere erogata contestualmente la necessaria formazione e addestramento degli utenti alle funzionalità nuove o variate.

Le modalità di erogazione dovranno essere erogate principalmente da remoto mediante l'utilizzo di canale VPN messo a disposizione da AdeR.

SERVER PATCHING PACK (SPP)

Ambiente di Test

Il Fornitore si impegna a predisporre e mantenere presso i propri locali un ambiente di laboratorio (test) che simuli l'architettura e la configurazione software adottata in ambiente di produzione dal Cliente, al fine di poter verificare nel minor tempo possibile eventuali anomalie segnalate da AdeR.

Aggiornamenti del Sistema Operativo

Il Server Patching Pack include il coinvolgimento del Fornitore nel processo periodico di aggiornamento del software di sistema operativo dei propri server predisposto da AdeR; l'attività sarà gestita con le seguenti modalità:

- il Fornitore, sulla base degli aggiornamenti mensili di sistema e di sicurezza rilasciati dal produttore Microsoft, comunica ad AdeR, entro il secondo martedì del mese di rilascio, eventuali patch che determinano malfunzionamenti e che pertanto non devono essere applicate, temporaneamente, da AdeR in ambiente di produzione;
- AdeR applicherà in ambiente di produzione le patch verificate con esito positivo dal Fornitore, a partire dal secondo martedì del mese di rilascio; in assenza di comunicazioni del Fornitore, AdeR applicherà in ambiente di produzione tutte le patch mensili rilasciate dal produttore Microsoft;

Il Fornitore è tenuto ad applicare le patch verificate con esito positivo nel proprio ambiente di laboratorio, per mantenerne allineata la configurazione agli ambienti di produzione.

In caso di esito negativo dei test di compatibilità, il Fornitore è tenuto ad analizzare le modifiche da apportare al software per assicurarne la compatibilità con le patch:

- AdeR potrà richiedere al Fornitore di implementare tali modifiche che saranno gestite come manutenzione evolutiva.

Le modalità di erogazione saranno principalmente da remoto mediante l'utilizzo di canale VPN.

2. Servizi a richiesta - Manutenzione evolutiva, correttiva e major release

Sono da intendersi come attività straordinarie tutte quelle non già previste nei servizi a canone sopra citati e che a titolo esemplificativo e non esaustivo possono rientrare in attività di:

- assistenza per sostituzione server proprietà AdeR;
- assistenza per modifiche architetture del sistema;
- assistenza per modifiche infrastrutturali della connettività degli impianti;
- realizzazione / modifiche dell'ambiente grafico;
- aggiunta di plug-in;

- esecuzione di prestazioni su richiesta.

Qualora nel corso della durata contrattuale, con particolare riferimento al Progetto, vi sia la necessità di attivare delle attività di carattere evolutivo, queste saranno gestite nelle seguenti modalità:

Manutenzione Evolutiva e Correttiva

Si attiva su semplice richiesta a mezzo mail del RUP e/o del Direttore Operativo.

Una volta ricevuta la richiesta, il Fornitore provvederà a comunicare, sempre a mezzo mail, un preventivo di impegno temporale (gg/uomo o frazione) per l'attività richiesta e a trasmetterla entro 24 ore al RUP (e/o al Direttore Operativo), che provvederà ad autorizzare o negare l'esecuzione delle attività.

Le attività relative alla Manutenzione evolutiva / correttiva potranno essere svolte sia presso le sedi AdeR che presso la sede del Fornitore, in funzione delle necessità.

Le attività richieste verranno eseguite e consuntivate utilizzando il supporto specialistico.

Major Release

Con "major release" si intendono tutte quelle modifiche del software che presentano:

- l'aggiunta di nuove funzionalità;
- l'introduzione di sostanziali migliorie dell'applicativo.

Quando disponibili major release dell'applicativo, il Fornitore dovrà proporle ad AdeR. Nel caso risultino di interesse per AdeR, il Fornitore dovrà redigere una specifica scheda che avrà per oggetto le attività di manutenzione evolutiva necessarie ad effettuare:

- l'upgrade di release software;
- le modifiche e le nuove funzionalità;
- le personalizzazioni necessarie;
- eventuali impatti sui servizi in essere.

Le modalità di erogazione saranno da remoto mediante l'utilizzo di canale VPN.

Le attività richieste verranno eseguite e consuntivate utilizzando il supporto specialistico.

3. Servizi di remotizzazione

Il “Progetto di Remotizzazione” dei sistemi antintrusione, videosorveglianza, controllo accessi e monitoraggio temperature è già attivo presso 164 sedi dell'Ente, ove gli stessi risultano già installati ed in esercizio presso le sedi di AdeR su piattaforma SAET (GEMSS) per la gestione centralizzata degli stessi presso la Centrale Operativa di AdeR (S.O.C.) sita presso la sede Direzionale di AdeR in Via Grezar 14 a Roma.

Sono stimati nel triennio n. 40 ulteriori interventi di remotizzazione presso le sedi, che verranno individuate nel dettaglio contestualmente alla stipula contrattuale e in base alle effettive esigenze per le attività di remotizzazione, così individuate per tipologia di impianto:

- N. 10 attività/sedi per remotizzazione impianti di allarme/videosorveglianza ad ultimazione del Progetto specifico;
- N. 15 attività/sedi per remotizzazione impianti di controllo accessi;
- N. 15 attività/sedi per remotizzazione impianti di controllo temperature.

Per l'attivazione operativa effettiva, a seguito di stipula contrattuale, verrà condiviso con il Fornitore, un Piano Operativo degli Interventi di Remotizzazione (POIR) a cadenza trimestrale.

AdeR comunicherà al Fornitore, a mezzo pec entro il 10° giorno lavorativo del trimestre interessato, l'elenco effettivo delle sedi, tra quelle individuate in base alle proprie priorità, che saranno interessate dall'attività di remotizzazione nel periodo. Il Fornitore entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della pec deve pianificare gli interventi in accordo con AdeR per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento dell'attività di AdeR, rispettando comunque i tempi previsti per l'esecuzione. AdeR provvede a segnalare, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento, eventuali criticità sulle date degli interventi ovvero un nuovo piano secondo le priorità dalla stessa assegnate, in caso contrario l'attività si considera approvata. Eventuali variazioni rispetto alle date indicate nel Programma devono essere concordate con AdeR con almeno 2 giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data variata.

Non sono previste eventuali attività di campo per la connessione fisica degli impianti alla rete dati di AdeR e quindi per la realizzazione di tale servizio sono richieste al Fornitore, su ogni sito, le seguenti attività:

- la connessione degli impianti a Sistema di Supervisione GEMSS;
- la verifica e messa a punto della connessione;
- l'acquisizione della documentazione "as buildt" dell'impianto;
- la realizzazione delle mappe grafiche interattive.

I servizi sopra indicati, in quanto finalizzati alla realizzazione della medesima attività, sono intesi "a corpo" e comprensivi della remotizzazione degli impianti presenti nella medesima sede.

Per il servizio devono essere indicati i nominativi del personale operativo che eseguirà le attività. Il Fornitore deve nominare un Responsabile di Commessa che rappresenti l'interfaccia unica con AdeR e che svolga l'attività di coordinamento con ottima conoscenza tecnica e amministrativa degli impianti tecnologici e dei servizi erogati.

Dovrà essere garantita anche una Assistenza tecnica da parte del Fornitore, comprendente a titolo indicativo e non esaustivo:

- l'aggiornamento periodico della specifica Documentazione Tecnica, a seguito dei vari interventi di remotizzazione eseguiti o richiesta da AdeR a vario titolo;
- l'intervento di personale tecnicamente specializzato, qualora la Committente abbia sopravvenuta necessità di verificare eventuali particolari condizioni di irregolare funzionamento in seguito alle attività di remotizzazione.

Il Fornitore presterà la più ampia assistenza e collaborazione ad AdeR qualora la stessa debba porre in essere attività legate alla Security aziendale, che coinvolgano gli impianti oggetto del servizio di remotizzazione.

4. Livelli di servizio

L'erogazione dei servizi di cui al presente capitolato tecnico dovrà partire dal giorno della stipula ed essere garantita per l'intera durata del contratto; il Fornitore dovrà trasmettere alla Committente stessa la documentazione comprovante il relativo periodo di copertura del servizio di manutenzione ed assistenza specialistica per aggiornamento software.

La documentazione di comprova potrà essere trasmessa entro 10 (dieci) giorni dalla stipula anche mediante posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo indicato dal Responsabile Unico del Progetto (RUP) di AdeR.

Il Fornitore si assume la responsabilità nei confronti di Agenzia di eseguire i servizi richiesti di assistenza e manutenzione correttiva secondo i livelli di servizio riportati nella sottostante tabella.

Il mancato rispetto delle previsioni stabilite nel Capitolato Tecnico comporterà l'applicazione delle penali di seguito stabilite, fatto salvo il risarcimento del maggior danno subito.

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 di AdeR che avvenga al di fuori di detti giorni/orari si intenderà convenzionalmente presa in carico dal Fornitore a partire dalle ore 09.00 del primo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

5. Riserve, regolare esecuzione, fatturazione trimestrale e pagamento

Allo scopo di consentire il controllo dei servizi eseguiti, propedeutico al rilascio del certificato di verifica di conformità attestante l'effettiva esecuzione dei servizi richiesti a cadenza trimestrale, il RUP e/o il Direttore Operativo, a mezzo mail, entro il giorno 5 (cinque) di ogni trimestre provvederanno a comunicare al fornitore il dettaglio di tutti i servizi svolti nel periodo, sia a canone sia a richiesta maturati nel periodo, con l'evidenza dei singoli siti oggetto di remotizzazione.

Il Fornitore, entro 5 giorni dal ricevimento dei dati sopra indicati, potrà richiedere chiarimenti in merito a quanto comunicato; gli stessi saranno forniti

dal RUP e /o dal Direttore Operativo nei successivi 5 giorni, al termine dei quali provvederà a trasmettere al RUP e/o al Direttore Operativo il relativo certificato di verifica di conformità dell'esecuzione (regolare esecuzione).

Il RUP e/o il Direttore Operativo, nei successivi 5 giorni, provvederanno all'approvazione dello stesso, dopodiché, contestualmente all'approvazione del certificato, procederanno all'immediata trasmissione dello stesso al Fornitore tramite invio a mezzo PEC all'indirizzo indicato. Il riferimento di tale certificato di verifica di conformità dovrà essere riportato dal Fornitore nella fattura elettronica.

All'atto della ricezione del certificato di verifica di conformità (Regolare Esecuzione) il Fornitore avrà la facoltà di presentare le proprie eventuali contestazioni, procedendo alla formulazione delle relative riserve. Qualora l'esplicitazione e la quantificazione delle riserve non sia possibile al momento della formulazione delle stesse, il Fornitore avrà l'onere di esplicitare per iscritto e via PEC, a pena di decadenza, nel termine di quindici giorni dall'emissione di detto certificato, il compenso cui crede di aver diritto e le ragioni di ciascuna domanda. Il RUP e/o il Direttore Operativo, nei successivi quindici giorni, comunicheranno al Fornitore le proprie motivate deduzioni.

Nel caso in cui il Fornitore non abbia esplicitato le proprie eventuali riserve nel modo e nel termine sopraindicati, i controlli tecnico contabili effettuati dal RUP e/o dal Direttore Operativo s'intendono definitivamente accettati e il Fornitore decade dal diritto di far valere in qualunque termine e modo le riserve o le domande che ad essi si riferiscono.

Le riserve non espressamente confermate sul certificato di ultimazione delle prestazioni (Regolare Esecuzione Finale) si intendono abbandonate.

AdeR, salvo i casi di difformità riscontrate nell'esecuzione dei servizi di cui trattasi, provvederà al pagamento della fattura emessa con riferimento al certificato di verifica di conformità (Regolare Esecuzione), da riportare comprensivo del numero, della data e dell'importo indicati.

Il pagamento avverrà entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura.

6. Penali

Si rappresentano di seguito le azioni contrattuali, espresse come applicazione di penali derivanti dal mancato rispetto dei Livelli di servizio definiti al paragrafo 4.

Manutenzione licenze	Penali per rilievo
Per i primi 5 giorni di ritardo successivo al termine prescritto	1‰ del valore complessivo del contratto
per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,5 ‰ 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	0,3 ‰ del valore complessivo del contratto
per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,5 ‰ del valore complessivo del contratto

Malfunzionamenti sui rilasci delle attività pianificate (imputabili al Fornitore)	Penali per rilievo
malfunzionamenti per singolo rilascio superiori a 2	0,3 ‰ del valore complessivo del contratto

Ritardo nella comunicazione della pianificazione dell'attività programmata trimestrale di remotizzazione (POIR)	Penali per rilievo
Ritardi superiori a 5 gg da ricevimento pec	0,3 ‰ del valore complessivo del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo

Ritardo nel completamento totale degli interventi tecnici nel trimestre di riferimento per l'attività di remotizzazione prevista nel POIR di riferimento	Penali per rilievo
Ritardi nell'esecuzione di alcune e di tutte le attività pianificate	0,3 ‰ del valore complessivo del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo dopo il 10° giorno lavorativo dalla fine del trimestre considerato

Il Responsabile Unico del Progetto

Paolo Vola

(Firmata digitalmente)