



Acquisizione licenza d'uso applicazione Askme Desk

Capitolato Tecnico

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	3
OGGETTO DELLA FORNITURA.....	3
REQUISITI DELLA FORNITURA	3
VERIFICA DELLA FORNITURA.....	4
CONSEGNA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE IN PRODUZIONE...	4
LIVELLI DI SERVIZIO.....	5
VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	5
PENALI	6

INTRODUZIONE

Agenzia delle entrate – Riscossione, di seguito AdeR, utilizza in diversi processi aziendali il sistema di trouble ticketing denominato “AskMe”, prodotto dalla società Lascaux.

La funzione Logistica di AdeR nell'ambito delle procedure di affidamento dei servizi di propria competenza, al fine di incrementare i livelli di efficienza e supportare i servizi resi dai fornitori, ha la necessità di poter operare in mobilità tramite l'utilizzo di un'applicazione (APP) compatibile con dispositivi mobili sia su piattaforma IOS che Android.

OGGETTO DELLA FORNITURA

Per consentire di estendere anche ai fornitori esterni dei servizi di Facility Management le funzionalità in uso di Askme – Logistica, consentendo loro di interfacciarsi da rete esterna in modo veloce e funzionale con l'applicativo di trouble ticketing, AER ha la necessità di procedere all'acquisto della licenza d'uso della predetta App, denominata Askme-Desk,

L'oggetto del contratto comprende pertanto l'acquisto della licenza d'uso dell'APP Askme-desk.

REQUISITI DELLA FORNITURA

La fornitura dovrà rispondere a metriche standard riconosciute ed adottate internazionalmente, 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 della licenza d'uso richiesta 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 admf/2012-09-01 Automated Function Points Specification, Version 1.0 – ISO

VERIFICA DELLA FORNITURA

A seguito dell'aggiudicazione e ai fini della sottoscrizione del contratto, il Fornitore dovrà procedere alle attività che consentano l'espletamento delle attività di verifica da parte di AdeR per accertare la rispondenza ai requisiti funzionali, qualitativi e tecnici richiesti

Entro 10 giorni lavorativi dall'aggiudicazione, il Fornitore dovrà rendere disponibile mediante comunicazione via PEC a un indirizzo di AdeR:

- il software di test per l'installazione;
- manuali tecnici, con le istruzioni per le installazioni e la gestione delle configurazioni;
- manuali d'uso.

Quanto sopra potrà essere reso disponibile anche mediante supporto magnetico da consegnare presso la sede di AdeR di via Grezar 14, ROMA.

Resta inteso tra le parti che il software oggetto dei test di prova resta di proprietà del Fornitore. 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.

Al termine dell'installazione e della configurazione, dovrà essere redatto, dagli incaricati delle parti, un verbale in duplice copia ed in contraddittorio, denominato "Verbale di installazione e configurazione" 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 richiesti.

AdeR si impegna a effettuare le attività di verifica di cui sopra entro 5 giorni lavorativi a partire da quello successivo alla data riportata sul Verbale di installazione e configurazione. Il Fornitore sarà tenuto a fornire l'assistenza necessaria fino al buon esito delle predette attività.

Nel caso in cui una o più delle verifiche condotte dovesse risultare negativa, il Fornitore avrà a disposizione 5 (cinque) giorni lavorativi per rimuovere le anomalie riscontrate. Qualora, alla ripresa dei test, l'esito risultasse ancora negativo, AdeR provvederà alla revoca dell'aggiudicazione, con eventuale segnalazione all'ANAC.

CONSEGNA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE IN PRODUZIONE

Entro 10 giorni lavorativi dalla stipula, il Fornitore dovrà rendere disponibile mediante comunicazione via PEC a un indirizzo di AdeR il software di installazione della soluzione. Quanto sopra potrà essere reso disponibile anche mediante supporto magnetico da consegnare presso la sede di AdeR di via Grezar 14, ROMA.

Al termine dell'installazione e della configurazione, dovrà essere redatto, dagli

incaricati delle parti, un verbale in duplice copia ed in contraddittorio, denominato "Verbale di installazione e configurazione" 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 richiesti.

AdeR si impegna a effettuare le attività di verifica di cui sopra entro 5 giorni lavorativi a partire da quello successivo alla data riportata sul Verbale di installazione e configurazione. Il Fornitore sarà tenuto a fornire l'assistenza necessaria fino al buon esito delle predette attività.

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

Nel caso in cui una o più delle verifiche condotte dovesse risultare negativa, il Fornitore avrà a disposizione 5 (cinque) giorni lavorativi per rimuovere le anomalie riscontrate.

Livelli di servizio

Entro 10 giorni lavorativi dalla stipula, il Fornitore dovrà rendere disponibile mediante comunicazione via PEC a un indirizzo di AdeR il software di installazione della soluzione. Quanto sopra potrà essere reso disponibile anche mediante supporto magnetico da consegnare presso la sede di AdeR di via Grezar 14, ROMA

Verifica dell'Esecuzione del Contratto

AdeR, ai sensi dell'art. 102 e 111 del D.lgs. 50/2016, procederà ad effettuare le verifiche e i controlli occorrenti ad accertare la regolare esecuzione del contratto.

Il Direttore dell'Esecuzione di AdeR in conformità a quanto previsto dall'art 18 del D.M. n. 49/2018, verificherà la corretta esecuzione dei servizi affidati. In relazione alla specifica tipologia di servizio oggetto di contratto, le attività di controllo del DEC sono indirizzate:

alla valutazione della rispondenza della soluzione offerta ai requisiti funzionali, qualitativi e tecnici richiesti;

del rispetto del tempo di ripristino e risoluzione delle anomalie.

Le verifiche dei requisiti funzionali qualitativi e tecnici verranno effettuate al termine dell'installazione della licenza come definito ai paragrafi precedenti, del presente CT, entro 5 giorni lavorativi a partire da quello successivo alla data riportata sul Verbale di installazione e configurazione redatto dagli incaricati delle parti in contraddittorio e sottoscritto dalle parti medesime.

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 consegna della licenza	Penali per rilievo
Per i primi 5 giorni di ritardo successivo al termine prescritto	0,05‰ del valore complessivo del contratto per ogni giorno di ritardo
per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05‰ del valore complessivo del contratto per ogni giorno di ritardo

Responsabile del Procedimento

Daniele Frandi

(Firmato digitalmente)