

**Capitolato Tecnico per servizio di
manutenzione on site “full risk”, e acquisto
delle licenze software dello Scanner Opex
Falcon Red V 7200**

Sommario

Sommario	3
1 Oggetto e durata	4
2 Descrizione dei servizi e dei beni.....	4
3 Modalità e termini della effettuazione delle richieste di intervento	6
4 Livelli di servizio	7
5 Verifica dell'esecuzione del contratto	8
6 Penali	9

1 Oggetto e durata

Agenzia delle Entrate–Riscossione (d'ora in avanti, AdeR), intende procedere all'acquisto:

- delle licenze annuali d'uso software per un periodo complessivo di 36 mesi;
- del servizio di manutenzione on site “full risk” hardware e software sempre per un periodo pari a 36 mesi;

per lo scanner Opex Falcon Red Mod. V72, acquistato nel 2021 e con manutenzione in garanzia in scadenza al 4/3/2022.

Lo scanner è presso la sede AdeR di Roma, via G. Grezar, 14. AdeR stessa si riserva peraltro la facoltà di trasferire lo scanner in altra sede del Comune di Roma, previa comunicazione al Fornitore con almeno 10 giorni lavorativi di anticipo, ai fini dei servizi di cui al presente capitolato

Il contratto avrà decorrenza dal giorno della stipula e avrà durata pari a 36 mesi. Eventuali rilasci di aggiornamenti software intervenuti nel periodo dal giorno 05 marzo 2022 al giorno della stipula, dovranno essere recuperati all'avvio del contratto.

2 Descrizione dei servizi e dei beni

Servizio di manutenzione hardware e software full risk

Il servizio di manutenzione hardware e software “full Risk” consiste nel ripristino delle complete funzionalità dello scanner, con assistenza “on site” e comprensiva di fornitura ed installazione di ogni pezzo di ricambio occorrente al suo funzionamento.

Il Fornitore, a tal proposito, è tenuto ad effettuare sia gli interventi di manutenzione hardware e software preventiva programmata (quali contemplati per il tipo di scanner e la sua vetustà per il normale deperimento delle parti per prevenire l'insorgenza di guasti), che di manutenzione hardware e software straordinaria.

Il servizio di ripristino delle complete funzionalità dovrà essere erogato, senza alcun limite nel numero di interventi che si rendessero necessari, a fronte di un guasto bloccante o altro malfunzionamento non bloccante dello scanner, nonché qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità dell'apparecchiatura stessa o, in ogni caso, qualsiasi difformità rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso, inclusi gli interventi che si rendessero necessari a fronte di quanto eventualmente rilevato nell'ambito della manutenzione preventiva programmata.

Il Fornitore si impegna anche a monitorare costantemente il rilascio da parte del produttore dello scanner di aggiornamenti e/o correzioni di eventuali bug del firmware, software e drivers, necessari per il suo corretto funzionamento e utilizzo, segnalandoli tempestivamente ad AdeR e, qualora richiesto, a fornirli e ad installarli a propria cura e spese entro 30 giorni solari dalla richiesta.

Le parti di ricambio dovranno essere identiche alle parti sostituite, verranno fornite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo, e dovranno essere installate a regola d'arte. Il Fornitore dovrà utilizzare parti di ricambio nuove di fabbrica, originali o equipollenti, ovvero aventi le medesime caratteristiche della parte di ricambio originale ed in grado, pertanto, di ristabilire la corretta e completa funzionalità dello scanner.

Nel caso in cui il Fornitore non abbia la disponibilità della parte di ricambio – originale o equipollente – dovrà comunque, a sua cura e spese, garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti per il ripristino del servizio, mediante sostituzione dell'apparecchiatura di AdeR con altra apparecchiatura avente le medesime caratteristiche e funzionalità di quella guasta. Tale soluzione dovrà essere preventivamente sottoposta dal Fornitore all'approvazione di AdeR, presentando una apposita richiesta corredata dalla documentazione tecnica dell'apparecchiatura proposta, atta a comprovare la sua completa conformità alle caratteristiche e funzionalità dell'apparecchiatura di AdeR. L'apparecchiatura fornita in sostituzione rimarrà nella disponibilità di AdeR fino al ripristino dell'apparecchiatura guasta; resta inteso che – qualora il Fornitore non provveda a detto ripristino – l'apparecchiatura fornita in sostituzione resterà nella disponibilità di AdeR anche successivamente alla scadenza del contratto.

Licenze software

Dovranno essere fornite, durante l'intero periodo di vigenza contrattuale, le seguenti licenze d'uso software annuali :

FalconV	Client	Server
License	Batch Transform	Batch Transform
Enhanced Imaging HW	Atalasoft PDF	Atalasoft Server
Audit Trail Printer Module	Atalasoft Searchable PDF	Atalasoft Maximum Cores
ReferenceID	Atalasoft PDF/A 1b	Atalasoft PDF
Barcode - 1D Suite	Atalasoft Searchable PDF/A 1b	Atalasoft Searchable PDF
Barcode - Data Matrix	Atalasoft TIFF	Atalasoft PDF/A 1b
Barcode - QR Code	Atalasoft JPEG2000 Compression	Atalasoft Searchable PDF/A 1b
Rule Sorting	Atalasoft JBIG2 Compression	Atalasoft TIFF
ImageTools (VRS)		Atalasoft LZW Compression

ImageTools (OPEX)		Atalasoft Group4 Compression
Diagnostics		Atalasoft Deflate Compression
ONS Support		Atalasoft JPEG Compression
Multi Slot Assist		Atalasoft JPEG2000 Compression
External Camera		Atalasoft JBIG2 Compression

È richiesto che il Fornitore indichi un Responsabile dei Servizi del Contratto

Per gli interventi on site, il personale del Fornitore dovrà avere con sé un documento di identità personale e avere con sé targhetta distintiva e documentazione identificativa dell'impresa di appartenenza.

Il Fornitore risponde della sua condotta e di ogni danno o molestia che possa essere da questi causato durante l'esecuzione dei Servizi.

Nello svolgimento del servizio il Fornitore deve evitare intralci o disturbo al normale andamento dell'attività di AdeR. Il personale del Fornitore è altresì soggetto ad obblighi di riservatezza su fatti o circostanze di cui possa venire a conoscenza nell'espletamento delle proprie funzioni. Il Fornitore è comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti e collaboratori, nonché di quelli dei propri subappaltatori e subcontraenti. Il Fornitore è inoltre direttamente responsabile dei danni derivati a terzi da comportamenti imputabili ai propri dipendenti.

Resta inteso che, per motivi di sicurezza, potranno essere concordate in ogni momento di esecuzione del Contratto diverse modalità di identificazione del personale.

3 Modalità e termini della effettuazione delle richieste di intervento

Contestualmente alla stipula del contratto Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di AdeR un recapito telefonico ed un indirizzo di posta elettronica.

Il Fornitore dovrà garantire il presidio dei suddetti recapiti nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, dalle h. 8,00 alle 16,00, festivi esclusi. Gli interventi presso la sede AdeR dovranno essere effettuati nei medesimi giorni ed arco temporale.

La richiesta di intervento potrà essere effettuata tramite posta elettronica, eventualmente anticipata telefonicamente.

4 Livelli di servizio

Il Fornitore è tenuto a rispettare i seguenti livelli di servizio richiesti:

- a) **SLA di fornitura delle licenze:** è il tempo impiegato dal Fornitore per la fornitura delle licenze d'uso software. In particolare, si intende:

2G= entro 2 giorni lavorativi successivi alla stipula del Contratto.

- b) **SLA di intervento:** è il tempo impiegato dal Fornitore per il primo sopralluogo e verifica dell'apparecchiatura presso la sede di ubicazione dell'apparecchiatura, a partire dalla data di richiesta di intervento ricevuta nelle modalità previste dal precedente paragrafo 3. In particolare, si intende:

3G= entro 3 giorni lavorativi successivi alla richiesta di intervento;

La data di intervento sarà attestata mediante apposito modulo, con codifica univoca e progressiva, messo a disposizione del Fornitore e controfirmato dal personale AdeR.

- c) **SLA di risoluzione:** è il tempo impiegato dal Fornitore per la risoluzione del guasto e la ripresa della piena operatività dello scanner, ivi compresa la fornitura ed installazione di eventuali parti di ricambio. In particolare, si intende:

5G= entro 5 giorni lavorativi successivi alla richiesta di intervento se non è necessario alcun ricambio;

10G= entro 10 giorni lavorativi successivi alla richiesta di intervento se sono necessari uno o più ricambi.

Una volta ultimata l'attività con la risoluzione del guasto all'apparecchiatura il Fornitore compilerà e firmerà un rapporto nel quale dovranno essere evidenziati:

- il numero progressivo identificativo e la data della richiesta di intervento;
- il nominativo dell'incaricato del Fornitore che ha effettuato il servizio;
- il nominativo del referente di AdeR che ha presenziato all'intervento;
- natura del guasto e descrizione delle attività effettuate per la sua risoluzione.

Tale rapporto sarà controfirmato da AdeR, che ne tratterrà una copia, attestando così formalmente il lavoro eseguito.

5 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 della fornitura. In relazione alla specifica tipologia di servizio oggetto di contratto, le attività di controllo del DEC sono indirizzate alla valutazione a titolo indicativo e non esaustivo:

- del rispetto del tempo relativo allo SLA di fornitura delle licenze;
- del rispetto del tempo relativo allo SLA di intervento
- del rispetto del tempo relativo allo SLA di risoluzione se non è necessario alcun ricambio;
- del rispetto del tempo relativo allo SLA di risoluzione se è necessario uno più pezzi di ricambio;

Le verifiche del rispetto dei tempi relativi allo SLA di fornitura delle licenze, di intervento, allo SLA di risoluzione se non è necessario alcun ricambio e allo SLA di risoluzione se è necessario uno più pezzi di ricambio verranno effettuate tra il primo giorno solare ed entro il decimo solare del mese successivo al periodo di competenza (trimestre) prima dell'emissione della fattura.

Le predette verifiche verranno effettuate servendosi delle evidenze raccolte dal DEC e verrà redatto verbale in contraddittorio con il Fornitore.

AdeR, all'esito delle verifiche, provvederà all'emissione del relativo certificato di verifica di conformità.

Il DEC, valutato il mancato rispetto delle obbligazioni contrattuali e delle disposizioni impartite per la corretta esecuzione delle prestazioni affidate, nessuna esclusa, segnala al RUP le inadempienze riscontrate, anche al fine dell'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo "Penali" del presente Capitolato, ovvero della risoluzione dello stesso per inadempimento. Il RUP dopodiché, provvede a formulare le relative contestazioni al Fornitore a mezzo PEC all'indirizzo indicato nel contratto, assegnando a quest'ultimo un termine per la presentazione delle proprie controdeduzioni e per rimuovere gli inadempimenti riscontrati non inferiore a 15 giorni naturali e consecutivi, salvo i casi d'urgenza in cui il già menzionato termine non potrà essere inferiore a 10 giorni naturali e consecutivi.

Ad ogni modo, nei termini definiti dal RUP in funzione della gravità riscontrata ed indicati nella segnalazione, il Fornitore dovrà trasmettere a AdeR le proprie eventuali controdeduzioni; trascorso tale termine, la stazione appaltante adotterà i provvedimenti conseguenti.

6 Penali

Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla messa a disposizione dei recapiti e/o della reperibilità di cui al par. 3, AdeR applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) dell'importo del Contratto;

Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA di fornitura delle licenze, AdeR di potrà applicare una penale pari allo 1‰ (unopermille) dell'importo del Contratto.

Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA di intervento, AdeR potrà applicare una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinquepermille) dell'importo del Contratto;

Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA di risoluzione AdeR di potrà applicare una penale pari allo 1‰ (unopermille) dell'importo del Contratto.

Il Responsabile del Procedimento

Francesco Milo

(Firmato Digitalmente)