

CAPITOLATO TECNICO

Acquisto di n. 300 licenze d'uso software del prodotto "TEE 3270" di Proxima Srl con annesso servizio di manutenzione correttiva/adequativa per la durata di dodici mesi

Sommario

1	Definizione della fornitura.....	3
1.1	Oggetto della Fornitura e Durata.....	3
2	Specifiche della fornitura.....	3
2.1	Descrizione della modalità di consegna delle licenze d'uso software	3
2.2	Descrizione delle modalità dei servizi di manutenzione e aggiornamento software	3
2.3	Fatturazione.....	5
2.4	Penali	5

1 Definizione della fornitura

1.1 Oggetto della Fornitura e Durata

La fornitura ha per oggetto:

- l'acquisto di n. 300 licenze d'uso software del prodotto "TEE 3270" di Proxima Srl;
- il servizio di manutenzione correttiva/adequativa a corredo delle suddette licenze d'uso software, per un periodo pari a 12 (dodici) mesi.

Il periodo di durata contrattuale è quindi fissato in 12 (dodici) mesi e decorre dalla data di stipula del contratto.

2 Specifiche della fornitura

Di seguito si riportano le prestazioni richieste al Fornitore nonché le condizioni, modalità e termini di esecuzione delle stesse.

2.1 Descrizione della modalità di consegna delle licenze d'uso software

La consegna delle licenze d'uso software del prodotto "TEE 3270" sarà effettuata dal fornitore, al direttore dell'esecuzione del contratto di Agenzia delle entrate – Riscossione, entro e non oltre 5 (CINQUE) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.

2.2 Descrizione delle modalità dei servizi di manutenzione e aggiornamento software

Nel prezzo di acquisto delle licenze d'uso software sono ricompresi i seguenti servizi di manutenzione software, che decorrono dall data di stipula del contratto e che sono erogati, senza oneri aggiuntivi, per la durata di 12 (dodici) mesi:

- **Manutenzione correttiva**
 - Bug-Fixing: interventi sul software, rivolti all'eliminazione di errori o malfunzionamenti, segnalati da Agenzia entrate – Riscossione al fornitore o rilevati dal fornitore, rispetto alle specifiche funzionali previste;
 - Versioning: produzione ed aggiornamento di nuove release delle applicazioni software, contenenti correzioni di errori e/o migliorie, apportate dal fornitore al prodotto in parola.
- **Manutenzione adeguativa**
 - Adeguamento del prodotto a nuove normative o variazione delle normative, ad esclusione dell'interfacciamento di nuovi dispositivi hardware e di nuovi sistemi non previsti al momento della fornitura;
 - Implementazione di nuove eventuali funzionalità richieste dalla normativa in vigore, ad esclusione dell'interfacciamento di nuovi dispositivi hardware, o di nuovi sistemi

- non previsti al momento della fornitura, o di adeguamenti di carattere straordinario o imprevedibile, ancorché obbligatori;
- Versioning: produzione ed aggiornamento di nuove release del prodotto software, contenenti adeguamenti ed implementazioni che è stato necessario apportare al software a seguito di requirements di tipo legislativo.

Durante il periodo contrattuale devono essere garantiti servizi di assistenza operativa, supporto tecnico, aggiornamenti unitamente a eventuale documentazione aggiuntiva correlata.

Detti servizi sono erogati dal fornitore in modalità di teleassistenza; a fronte della segnalazione effettuata dal personale di Agenzia delle entrate – Riscossione, il personale di Proxima Srl prenderà in carico la gestione del problema e provvederà ad attivare il servizio attraverso le azioni più opportune.

Per la corretta fornitura del servizio, ad ogni richiesta di intervento, il personale di Agenzia delle entrate – Riscossione comunica al fornitore tutte le informazioni relative al contesto in cui si è verificato il problema ed in particolare:

- release e configurazioni del prodotto utilizzato;
- release e configurazioni del software di base e dell'eventuale piattaforma applicativa;
- eventuali segnalazioni o diagnostici fornite dal sistema;
- contenuto della videata riportante l'errore riscontrato;
- eventuale "trace" relativa al contesto in cui si è verificato il problema;
- ogni altra informazione che il fornitore riterrà opportuno richiedere, allo scopo di facilitare e velocizzare la soluzione del problema.

Agenzia delle Entrate-Riscossione può segnalare gli eventuali incidenti al fornitore 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana, 365 giorni all'anno.

A seconda della complessità degli ambienti tecnici e delle connesse problematiche, sono definiti quattro livelli di priorità:

- Priorità 1: indica una condizione di indisponibilità del sistema o inoperatività del prodotto con impatti sugli ambienti di produzione.
- Priorità 2: indica una condizione di business di impatto elevato, che potrebbe mettere a rischio un ambiente di produzione. Il prodotto software funziona ma con limitazioni importanti.
- Priorità 3: : indica una condizione di business di impatto limitato, la maggioranza delle funzioni software sono utilizzabili.
- Priorità 4: indica un problema o un evento di natura problematica minore, senza impatto sul funzionamento del prodotto software.

A i predetti livelli sono associati i tempi massimi di risposta dettagliati nella tabella di seguito riportata.

Priorità delle richieste	Tempi di risposta
1	1 ora lavorativa
2	2 ore lavorative
3	4 ore lavorative
4	1 giornata lavorativa

Il Fornitore, previa richiesta di intervento formulata da personale di Agenzia delle Entrate-Riscossione mediante comunicazione via mail alla casella di posta elettronica del fornitore denominata assistenza@proxima-srl.it, rimuove i malfunzionamenti e ripristina l'operatività svolgendo le attività necessarie attraverso l'intervento di proprio personale.

2.3 Fatturazione

La fatturazione avverrà come di seguito riportato:

- la prima fattura, pari al 90% del valore complessivo della fornitura, sarà emessa al buon esito del completamento della fornitura delle licenze d'uso software in parola, che sarà comunicato dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto di AeR, al fornitore, a mezzo posta elettronica;
- la seconda fattura, pari al 10% del valore complessivo della fornitura, sarà emessa al termine della durata del contratto, a seguito dell'emissione del verbale di regolare esecuzione finale, che sarà sottoscritto dal Responsabile Unico del Procedimento e dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto di AeR e trasmesso al fornitore a mezzo posta elettronica.

2.4 Penali

Tempi di consegna delle licenze d'uso software	Penali per ogni intervento
Per il primo giorno lavorativo di ritardo successivo al termine previsto	0,03% del valore del contratto
per ogni ulteriore giorno lavorativo successivo	0,05% del valore del contratto

Tempi di risposta Priorità 1	Penali per ogni intervento
Per le prima ora lavorativa di ritardo successiva al termine previsto	0,03% del valore del contratto
per ogni ulteriore ora lavorativa successiva	0,05% del valore del contratto

Tempi di risposta Priorità 2	Penali per ogni intervento
Per le prime due ore lavorative di ritardo successiva al termine previsto	0,03% del valore del contratto

¹ Il tempo di risposta si intende in orario lavorativo dalle ore 8.00 alle ore 16.00 di LUN-MAR-MER-GIO-VEN non festivi

per ogni ulteriore blocco di due ore lavorative successiva	0,05% del valore del contratto
--	--------------------------------

Tempi di risposta Priorità 3	Penali per ogni intervento
Per le prime quattro ore lavorative di ritardo successiva al termine previsto	0,03% del valore del contratto
per ulteriore blocco di quattro ore lavorative successiva	0,05% del valore del contratto

Tempi di risposta Priorità 4	Penali per ogni intervento
Per le prima giornata lavorativa di ritardo successiva al termine previsto	0,03% del valore del contratto
per ogni ulteriore giornata lavorativa successiva	0,05% del valore del contratto

Il Responsabile del Procedimento

Francesco Ferri

(firmato digitalmente)