

Capitolato tecnico per i servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva del Software GEMSS

Sommario

1. Premessa.....	3
2. Oggetto e durata del contratto.....	3
3. Descrizione dei servizi	3
4. Livelli di servizio	7
Risoluzione anomalie sw	7
5. Penali	8

1. Premessa

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici per i servizi di manutenzione ed il supporto specialistico della soluzione informatica GEMMS.

2. Oggetto e durata del contratto

AdeR ha necessità di mantenere in esercizio ed assicurare la corretta manutenzione della soluzione software GEMMS per il prossimo triennio, al fine di non compromettere i livelli di sicurezza degli attuali circa 60 siti dell'Ente per i quali i sistemi di Allarme Antintrusione e Videosorveglianza risultano essere integrati nella piattaforma centralizzata in uso e che saranno, nel corso del 2021, ampliati ad altre sedi e sportelli gestiti da AdeR stimati circa 130 totali).

Tale esigenza potrà essere soddisfatta tramite l'acquisizione dei servizi per il software "GEMMS" 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 giorno della stipula e terminerà dopo 36 mesi.

3. Descrizione dei servizi

a. Servizi a canone - Manutenzione conservativa

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 back_up del DB, eventuale ripristino.

Aggiornamenti Applicativi (minor 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. minor 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 replichi l'architettura e la configurazione software installata presso il Cliente, al fine di poter replicare nel minor tempo possibile eventuali anomalie segnalate da AdeR.

Analogamente e dualmente AdeR predispone presso i propri locali un ambiente di laboratorio (test) che replichi l'architettura e la configurazione software di produzione.

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:

- AdeR notifica al Fornitore l'elenco degli aggiornamenti (c.d. "patch") che saranno applicati sull'ambiente di test con 7 (sette) giorni di anticipo;
- AdeR applica le patch sull'ambiente di test con 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto all'ambiente di produzione;
- Il Fornitore è tenuto a verificare la compatibilità del Software con le patch applicate nell'ambiente di test entro 7 (sette) giorni dalla loro applicazione.

In caso di esito positivo dei test di compatibilità il Fornitore è tenuto:

- a darne notifica ad AdeR, la quale procederà nel processo di applicazione delle patch sull'ambiente di produzione secondo le modalità proprie;
- ad applicare le medesime patch nell'ambiente di laboratorio del Fornitore per mantenerne allineata la configurazione agli ambienti di produzione.

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

- qualora si dovesse accertare che tali modifiche comprometterebbero il corretto funzionamento del software, AdeR e il Fornitore potranno concordare di non applicare le patch nell'ambiente di produzione;
- qualora le modifiche non dovessero compromettere il corretto funzionamento del Software, 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.

b. Servizi a richiesta - Manutenzione evolutiva / correttiva / 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 evolutive, queste saranno gestite nelle seguenti modalità:

Manutenzione Evolutiva / Correttiva

Si attiva su semplice richiesta scritta del RUP.

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.

Il periodo di durata contrattuale è fissato in 36 (trentasei) mesi a partire dalla sottoscrizione del contratto.

4. Livelli di servizio

L'erogazione dei servizi di assistenza 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 al Committente stesso 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 Procedimento (RUP) dell'ente 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 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.

5. Penali

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

Manutenzione licenze	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

(Firmata digitalmente)