

Agenzia delle entrate-Riscossione

Servizi di manutenzione, aggiornamento e assistenza Spyglass

Capitolato Tecnico

Sommario

1	Introduzione	3
2	Oggetto dell'appalto	4
3	Descrizione dei servizi	5
3.1	Servizio di manutenzione ed aggiornamento software	5
3.2	Servizio di supporto specialistico	6
4	Livelli di servizio	8
4.1	Servizio di manutenzione delle licenze sw	8
4.2	Servizio di supporto specialistico	9
5	Penali.....	9

1 Introduzione

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze d'uso del prodotto "Spyglass" e per l'affidamento di servizi supporto connessi in favore di Agenzia delle entrate-Riscossione (di seguito anche Committente).

2 Oggetto dell'appalto

L'oggetto del contratto è la manutenzione delle licenze d'uso dell'applicazione "Spyglass" di Archeometra, comprensive dei servizi di manutenzione ed aggiornamento sw, e l'erogazione dei servizi di supporto specialistico connesso all'applicazione nel periodo di durata contrattuale fissato in 36 (trentasei) mesi.

Per quanto riguarda la manutenzione delle licenze d'uso di "Spyglass", la definizione del fabbisogno è 1 (una) licenza di tipo MultiServer.

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi di supporto, il dimensionamento dell'effort richiesto è riportato nella seguente tabella:

Supporto per servizi connessi	
	giorni/persona
Specialista di tecnologia	20

Gli specialisti di tecnologia che saranno impiegati per le giornate di supporto potranno essere i seguenti profili:

Figura	Descrizione	Caratteristiche
Capo progetto	È la figura professionale che definisce le caratteristiche del software al fine di soddisfare le esigenze espresse dagli utenti, analizzate insieme all'Amministrazione. Coordina le attività alle quali partecipa in termini di supervisione, revisione e controllo.	Almeno 5 anni di esperienza nel ruolo di progetti ovvero come migliorato in offerta tecnica Laurea tecnica magistrale
Tecnico Software	Possiede un'esperienza professionale diretta sull'installazione e sull'utilizzo del software e sulle problematiche specifiche.	Almeno 3 anni di esperienza nel ruolo di progetti sull'applicazione "Spyglass" di Archeometra ovvero come migliorato in offerta tecnica Formazione tecnica

In sede di offerta tecnica è richiesta l'auto-dichiarazione del possesso delle caratteristiche per ciascuna figura professionale, mentre nella fase precedente alla sottoscrizione del contratto, saranno acquisiti i CV in formato europeo dei nominativi del team utilizzato in cui si evinca chiaramente il titolo di studio e la formazione, le esperienze effettuate nel ruolo e su quali progetti (azienda cliente, nome del progetto, descrizione, durata, etc.).

3 Descrizione dei servizi

3.1 Servizio di manutenzione ed aggiornamento software

I servizi di manutenzione ed aggiornamento software, che dovranno essere assicurati dal Fornitore, sono essenzialmente finalizzati alla diagnosi e alla rimozione di eventuali problemi riscontrati nell'uso dei prodotti software, nonché ad assicurare ad Agenzia delle entrate-Riscossione il rilascio di nuove versioni, release, aggiornamenti e correzioni degli stessi.

Per tutti i servizi di manutenzione e aggiornamento programmi, oltre a rilasciare tempestivamente tutti gli aggiornamenti dei SW, il Fornitore si impegna a rilasciare tutte le correzioni necessarie per eliminare le eventuali anomalie segnalate da Agenzia delle entrate-Riscossione, a meno che il SW stesso sia di versione non obsoleta, dove per obsoleta si intende quella versione di software non più supportata dal Fornitore, di cui abbia comunicato la dismissione con un preavviso formale di almeno 3 mesi (tre), avendo comunque assicurato il rilascio di una nuova versione equivalente e, comunque, senza oneri aggiuntivi per Agenzia delle entrate-Riscossione e che Agenzia delle entrate-Riscossione stessa non ritenga opportuno utilizzare nella versione aggiornata.

Il Fornitore renderà disponibile, sin dalla data di stipula del contratto:

- un indirizzo unico di posta elettronica e un numero di telefono quale inviare le richieste di intervento associate al verificarsi di una anomalia di un SW e, fornire un numero identificativo della richiesta (ticket)
- In caso di anomalia, il Fornitore dovrà porre in atto ogni iniziativa atta a risolvere, il problema, quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - la richiesta ad Agenzia delle entrate-Riscossione di informazioni aggiuntive per circostanziare meglio l'anomalia (es. produzione e invio log);
 - la diagnosi dell'anomalia;
 - ricerca nei propri data base di casi analoghi a quello segnalato da Agenzia delle entrate-Riscossione;
 - rilascio immediato di patch fix, se disponibile;
 - rilascio di patch temporanea (intesa anche come work around per il ripristino; del servizio) in attesa di patch fix definitiva qualora questa non disponibile;
 - rilascio istruzioni per applicazione patch fix;
 - sviluppo nuova patch fix nel caso la stessa non sia già disponibile.

Il Fornitore prende inoltre atto che la segnalazione e la risoluzione delle eventuali anomalie riscontrate avverrà secondo le modalità ed i termini indicati nel seguito.

Agenzia delle entrate-Riscossione nella richiesta di intervento fornirà le seguenti informazioni:

- sistema operativo
- versione del SW ed eventuali ptf
- severità dell'anomalia (secondo la codifica contenuta nella tabella "Severità anomalie" di seguito riportata)
- descrizione dell'anomalia

Tabella Severità anomalie

Severità	Descrizione
<i>Production Down</i>	Il SW è completamente bloccato nell' ambiente di produzione di Agenzia delle entrate-Riscossione, che ha pertanto necessità di aiuto immediato per risolvere la situazione; il SW è inutilizzabile ed il problema impatta fortemente sull' operatività di Agenzia delle entrate-Riscossione
<i>Severa</i>	Si riscontrano gravi disservizi, in quanto una funzione importante del SW non è utilizzabile, e pertanto l'operatività nell' uso del SW è fortemente limitata
<i>Medio</i>	Una funzione del SW risulta inutilizzabile, ma questa non influenza seriamente la sua operatività .
<i>Minimale</i>	Il problema riscontrato non influenza in modo significativo l' operatività di Agenzia delle entrate-Riscossione nell' uso del SW; si tratta di un problema a bassa criticità.

Il Fornitore dovrà prendere in carico ed assicurare la risoluzione dell'anomalia segnalata da Agenzia delle entrate-Riscossione entro gli SLA definiti al capitolo 4.1.

Tutte le comunicazioni relative all'anomalia segnalata, dovranno referenziare lo stesso numero identificativo della richiesta (ticket), fino alla fase di definitiva chiusura dell'intervento; una volta ultimate le attività con la risoluzione dell'anomalia, il Fornitore compilerà ed invierà ad Agenzia delle entrate-Riscossione un rapporto nel quale dovranno essere evidenziati:

- il numero progressivo identificativo della richiesta di intervento;
- la data ed ora di richiesta di intervento da parte di Agenzia delle entrate-Riscossione;
- data ed ora di chiusura dell'intervento e risoluzione dell'anomalia;
- natura del guasto e descrizione delle attività effettuate per la sua risoluzione.

3.2 Servizio di supporto specialistico

L'attivazione della specifica erogazione del servizio seguirà puntuali richieste in cui sarà specificato:

- La tipologia di attività/supporto oggetto della richiesta;
- L'esigenza e la durata dell'attività;

L'attivazione avverrà attraverso email da trasmettere a cura del Committente preventivamente con almeno 10 (dieci) giorni lavorativi di anticipo rispetto al primo giorno effettivo di erogazione del supporto ed il fornitore dovrà accettare la richiesta ovvero, formulare una proposta alternativa da assoggettare all'approvazione del Committente. In ogni caso il fornitore dovrà rispondere alla richiesta via email attraverso pari mezzo entro 2 (due) giorni lavorativi successivi, dando evidenza

- delle risorse che saranno allocate per l'esecuzione;
- del piano di lavoro contenente date di inizio/fine attività;

Detto piano sarà comunque sottoposto ad approvazione definitiva del Committente entro i successivi 3 (tre) giorni lavorativi.

In caso di rigetto della proposta alternativa da parte del Committente, il fornitore dovrà erogare il servizio secondo le modalità e i tempi inizialmente richiesti dal Committente stesso.

Il Fornitore, a decorrere dalla data concordata a valle dell'approvazione definitiva della proposta alternativa o dalla richiesta inizialmente formulata dal committente in caso di rigetto della stessa, dovrà eseguire le attività pianificate nel pieno rispetto del piano definito.

Il periodo di svolgimento dell'attività sarà comunque da ritenersi non vincolante per il Committente che si riserva di prolungare, interrompere o sospendere l'attività dandone apposita comunicazione. In caso di prolungamento la comunicazione avverrà con almeno 10 (dieci) giorni lavorativi di anticipo, negli altri casi di interruzione o sospensione anche il giorno lavorativo precedente a quello della interruzione o sospensione.

Milestones	Attore	Descrizione
Attivazione	Committente	Invio della richiesta contenente: • Tipologia di attività/supporto. • Eventuale esigenza e durata dell'affiancamento. • Periodo temporale di erogazione del servizio o svolgimento dell'attività.
Alternativa	Fornitore	• Invio proposta alternativa. • Tipologia di attività/supporto. • Eventuale esigenza e durata dell'affiancamento. • Periodo temporale di erogazione del servizio o svolgimento dell'attività
Approvazione/rigetto	Committente	• Accettazione proposta alternativa o rigetto della stessa. • Comunicazione delle risorse che saranno allocate sull'attività.
	Fornitore	• Comunicazione del piano di lavoro
Affidamento	Committente Agenzia delle entrate- Riscossione	• Eventuale richiesta di sostituzione delle risorse sull'attività • Approvazione del piano di lavoro

La prestazione del servizio dovrà rispettare gli indicatori di qualità definiti.

Il Committente, di concerto con il Fornitore, effettuerà mensilmente la verifica dello stato di avanzamento delle attività di manutenzione e di supporto.

Si procederà cioè alla verifica puntuale dello stato delle attività affidate al Fornitore nel periodo di riferimento, allo scopo di determinare:

- avanzamento delle attività previste nelle richieste;
- eventuali cause di inadempienze del Fornitore;
- vincoli, rischi, punti aperti, assunzioni, ecc. che sono emersi nel periodo e relativi piani di rientro/mitigazione;

Saranno inoltre verificate eventuali criticità che dovessero emergere nel corso del periodo in esame nell'esecuzione dei servizi richiesti al Fornitore. Le verifiche dovranno concludersi con un piano di azioni che le parti si impegnano ad effettuare nei tempi e nei modi stabiliti durante l'incontro stesso.

Al termine dell'incontro verrà redatto un verbale, con i report in allegato, dal quale risulteranno le attività eseguite durante il periodo. Tale verbale sarà utilizzato ai fini delle verifiche definite negli indicatori di qualità successivamente riportati nel presente Capitolato.

4 Livelli di servizio

4.1 Servizio di manutenzione delle licenze sw

Rinnovo manutenzione delle licenze

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà trasmettere ad Agenzia delle entrate-Riscossione la documentazione del Produttore comprovante, i periodi di copertura dei servizi di manutenzione ed aggiornamento software.

La documentazione di comprova potrà essere trasmessa anche mediante posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo del Responsabile dell'esecuzione del Contratto di Agenzia delle entrate-Riscossione

Risoluzione anomalie SW

Tabella degli SLA di risoluzione delle anomalie

Severità	Tempo di servizio
<i>Production Down o severa</i>	Entro 1 giorno lavorativo successivo all'apertura del ticket
<i>Medio</i>	Entro 2 giorni lavorativi successivi all'apertura del ticket
<i>Minimale</i>	Entro 30 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 Agenzia delle entrate-Riscossione 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.

4.2 Servizio di supporto specialistico

Presa in carico attività di supporto

La richiesta di supporto deve essere presa in carico dal fornitore entro il primo giorno lavorativo successivo alla predetta richiesta.

Per le tempistiche per le attività di servizio di supporto si faccia riferimento a quanto indicato al capitolo 3.2.

Malfunzionamenti sui rilasci delle attività pianificate

I rilasci dell'applicazione, in seguito ad attività di supporto, non devono rilevare più di 2 (ovvero quanto migliorato in offerta) malfunzionamenti durante la fase di collaudo.

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.

Tempi di attivazione della manutenzione delle 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 presa in carico delle richieste di supporto	Penali per rilievo
Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al termine prescritto	0,01% del valore complessivo del contratto

Tempi di attivazione o prolungamento supporto	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	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

Luciano Foti

Firmato digitalmente