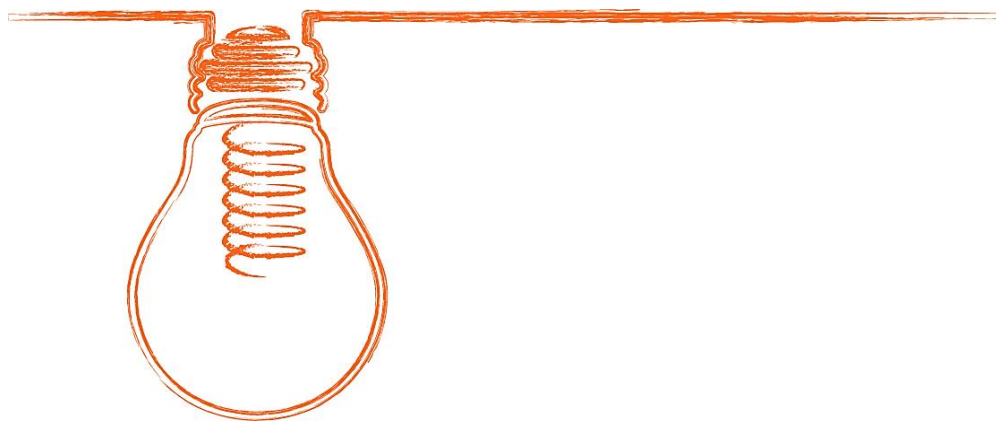




Manutenzione Licenze e Servizi Applicativi XRE-AFP2PDF/A2AFP- CONVERTER

Capitolato Tecnico

Roma, 17/05/2023

SOMMARIO

INTRODUZIONE	3
OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO.....	3
Manutenzione e aggiornamento software delle licenze del prodotto XRE- AFP2PDF/A2AFP-CONVERTER	4
Modalità di erogazione dei servizi applicativi	4
LIVELLI DI SERVIZIO	7
Servizio di manutenzione e aggiornamento software	7
Servizi applicativi	8
REFERENTI	8
PENALI	8

Introduzione

L'Agenzia delle entrate-Riscossione (nel seguito AdeR) produce (a pieno regime di attività) circa 35 milioni di documenti annui di diverse tipologie, la maggior parte dei quali attraverso procedure massive in lotti di decine/centinaia di migliaia per ogni tipologia ed in parte in modo puntuale (cioè attraverso strumenti che producono un documento alla volta).

In linea con la normativa vigente, tali documenti vengono inviati ai contribuenti tramite il canale PEC oppure in modalità cartacea. In quest'ultimo caso, AdeR si serve di service esterni che effettuano la stampa fisica ed i documenti da stampare vengono trasmessi alle tipografie tramite flussi in formato AFP oppure in formato PDF.

Ader ha individuato, nel 2017, il prodotto XRE-AFP2PDF/A2AFP-CONVERTER (basato sulla tecnologia XRE/XLB) come soluzione tecnologica per la gestione dei flussi AFP (Advanced Function Presentation) prodotti per la stampa, l'archiviazione e consultazione dei documenti (in particolare le cartelle di pagamento) contenute negli AFP stessi, e la produzione dei file in formato PDF/A dei documenti informatici. Il prodotto è inoltre utilizzato per l'apposizione sui menzionati file PDF/A del c.d. "Glifo", laddove previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, finalizzato alla verifica di conformità della copia analogica al documento informatico originale.

Le licenze d'uso del software XRE-AFP2PDF/A2AFP-CONVERTER sono state acquisite a tempo illimitato ed occorre provvedere alla loro manutenzione software sia ordinaria sia evolutiva.

Oggetto e durata dell'appalto

Oggetto del contratto sono:

- il servizio di manutenzione ordinaria software delle licenze del prodotto XRE-AFP2PDF/A2AFP-CONVERTER per il periodo dal 21.07.2021 ovvero dal giorno della stipula, se successivo, e fino al 20.07.2023; eventuali rilasci di aggiornamenti interventi nel periodo dal 21.07.2021 al giorno della stipula, dovranno essere recuperati entro 10 (dieci) giorni dall'avvio del contratto;
- servizi applicativi per un totale di 250 giorni/uomo per la manutenzione evolutiva.

Manutenzione e aggiornamento software delle licenze del prodotto XRE-AFP2PDF/A2AFP-CONVERTER

I servizi di manutenzione ed aggiornamento software sono essenzialmente finalizzati alla diagnosi e alla rimozione di eventuali problemi riscontrati nell'uso dei prodotti software, nonché ad assicurare ad AdeR il rilascio di nuove versioni, release, aggiornamenti e correzioni degli stessi, secondo quanto previsto dal produttore.

A far data dalla decorrenza del contratto, ed entro 10 (dieci) giorni, dovranno essere resi disponibili ad Agenzia delle entrate-Riscossione le nuove versioni, release, aggiornamenti e correzioni distribuiti dal produttore a partire dal 21 luglio 2021.

Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione evolutiva

I servizi manutenzione evolutiva (c.d. applicativi) prevedono le modalità di erogazione di seguito descritte. Qualora AdeR intenda avviare un'attività invierà al Fornitore **una richiesta di intervento**. L'attivazione avverrà attraverso e-mail da trasmettere preventivamente.

Nella richiesta d'intervento saranno riportate le seguenti informazioni:

- descrizione dell'attività;
- data prevista per l'avvio delle attività;
- documentazione necessaria alla valutazione delle attività richieste;
- ambiente tecnologico di riferimento;
- altre informazioni necessarie.

AdeR, anche in considerazione della complessità e/o criticità dell'attività realizzativa che intende affidare, si riserva di convocare degli incontri preventivi con il Fornitore al fine di meglio rappresentare l'attività realizzativa che sarà oggetto di richiesta d'intervento.

Il Fornitore, entro i 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla data della Richiesta di Intervento trasmetterà una proposta di intervento predisposta sulla base di quanto riportato nella richiesta d'intervento. Nella proposta d'intervento dovrà essere riportato un dettagliato piano delle attività (in termini di rilasci ed modalità di raggiungimento degli obiettivi richiesti), la stima dei Function Point (FP) che verranno realizzati, la composizione del team di lavoro, con indicazione nominativa delle risorse professionali impiegate, nonché, nel caso di richiesta di attività di assistenza, le figure professionali coinvolte e l'impegno previsto. Le risorse impiegate dovranno garantire il rispetto dei requisiti minimi richiesti che sono:

- esperienza lavorativa pluriennale in società di I.T.;
- estrazione tecnica, preferibilmente Laurea in ingegneria o materie scientifiche;
- conoscenza del contesto applicativo e nello specifico di aspetti di Document Composition e migrazione AFP/PDF;
- orientamento al problem solving;
- conoscenza della lingua inglese.

Il piano delle attività, riportato nella proposta d'intervento, dovrà essere corredato da un cronoprogramma che contenga, rispetto alla data di inizio attività, i tempi per i rilasci (parziali e/o finali) previsti da ciascuna fase di esecuzione dell'intervento.

In particolare, il cronoprogramma dovrà prevedere almeno le seguenti milestones:

- ✓ avvio dell'attività;
- ✓ consegna dei requisiti utente;
- ✓ consegna dell'analisi tecnica di dettaglio e del piano di test;
- ✓ avvio dello sviluppo;
- ✓ conclusione delle implementazioni;
- ✓ consegna della documentazione tecnica (manuale operatore, manuale utente, manuale installazione, ecc.);
- ✓ supporto nel setup dell'ambiente di collaudo;
- ✓ rilascio software per il collaudo (pronti al collaudo);
- ✓ avvio della messa in esercizio;
- ✓ apertura all'esercizio e inizio dell'attività in modo supervisionato;
- ✓ avvio all'esercizio "ordinario";
- ✓ eventuale assistenza post avvio (se richiesto);
- ✓ eventuale data di inizio formazione (se richiesta);
- ✓ eventuale data di fine della formazione (se richiesta);
- ✓ nominativi delle risorse impegnate nell'intervento;
- ✓ aggiornamento dell'APM;
- ✓ aggiornamento della baseline;

AdeR, a seguito delle proprie valutazioni, **ed entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla data di trasmissione della proposta di intervento**, potrà accettare la proposta d'intervento o richiedere modifiche alla stessa. In caso di richiesta di modifiche, il Fornitore dovrà trasmettere ad AdeR la proposta d'intervento aggiornata **entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di comunicazione delle modifiche da apportare**.

In caso di accettazione della proposta d'intervento, AdeR trasmetterà al Fornitore, il modulo di affidamento nonché la data di avvio delle attività che dovrà avere inizio entro **5 (cinque) giorni** lavorativi dalla data di approvazione definitiva.

In caso di rigetto della proposta alternativa da parte di AdeR, il Fornitore dovrà erogare il servizio applicativo secondo le modifiche richieste da AdeR stessa.

A seguito della ricezione del modulo di affidamento, il Fornitore dovrà avviare le attività entro la data in esso riportata o comunque entro la data di cui al precedente paragrafo ed eseguire l'intervento nel rispetto di quanto previsto dal piano di lavoro e dal relativo cronoprogramma.

AdeR si riserva, comunque, la facoltà di interrompere in qualsiasi momento l'esecuzione dell'intervento, riconoscendo al Fornitore il corrispettivo delle sole attività effettivamente prestate.

Il periodo di svolgimento dell'attività sarà comunque da ritenersi non vincolante per AdeR che si riserva di richiederne di prolungare, interrompere o sospendere l'attività dandone apposita comunicazione. In caso di prolungamento la comunicazione avverrà con almeno **05 (cinque) giorni lavorativi** di anticipo, negli altri casi di interruzione o sospensione anche il giorno lavorativo precedente a

quello della interruzione o sospensione.

La tabella seguente riepiloga sinteticamente il processo di affidamento ed esecuzione dell'intervento previsto:

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 Fornitore	• Accettazione proposta alternativa o rigetto della stessa. • Comunicazione delle risorse che saranno allocate sull'attività. • Comunicazione del piano di lavoro.
Affidamento	Committente	• 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 rilascio del SW connesso all'erogazione dei servizi applicativi seguirà le policy aziendali e, in linea generale, le attività prevedranno le seguenti fasi:

- controllo e comprensione dell'impatto del rilascio in ambito aziendale - impatti organizzativi;
- organizzazione delle attività di rilascio e di rollout, incluso:
 - preparazione del pacchetto software per il rilascio;
 - distribuzione del software (o invio del software);
 - (eventuale) popolamento dei dati, sia attraverso impianto iniziale che pregresso;
 - test del software nell'ambiente operativo finale;
 - addestramento e formazione degli utenti
- follow up.

Le attività di installazione del SW in ambiente di test/collaudo saranno affidate ai tecnici di AdeR, che tramite gli utenti chiave, verificheranno l'effettiva risoluzione dell'esigenza. Tutte le eventuali attività di supporto che il Fornitore dovrà espletare direttamente sul sistema per il buon esito delle operazioni di manutenzione potranno essere eseguite a distanza mediante accesso in VPN all'ambiente di test installato presso i server di Agenzia delle entrate-Riscossione.

AdeR comunicherà al Fornitore, a mezzo mail all'indirizzo dallo stesso indicato in sede di stipula, l'esito del collaudo e in caso positivo installerà il SW in ambiente di esercizio; in caso contrario il Fornitore si attiverà, a proprie spese, per un ulteriore intervento di supporto ordinario da effettuarsi per garantire il rispetto dei termini indicati nella proposta di intervento per il rilascio del SW.

Sono previsti, in capo al Fornitore, malfunzionamenti sui rilasci effettuati in ambiente di collaudo pari a nr. 2 (due) test. Qualora i rilasci negativi risultassero in numero maggiore rispetto a quanto sopra indicato, AdeR potrà applicare le penali del caso.

Il rilascio delle implementazioni dovrà contenere le seguenti informazioni minime:

- Identificazione univoca tramite numerazione (da condividere con i tecnici di AdeR).
- Descrizione dettagliata delle modalità di installazione con indicazione chiara della sequenza corretta da eseguire.
- Indicazione chiara delle modifiche apportate (funzionali o tecniche).

AdeR, di concerto con il Fornitore, effettuerà mensilmente (entro il 20° giorno del mese successivo) la verifica dello stato di avanzamento delle attività di manutenzione e di supporto attraverso un incontro specifico (anche in remoto con strumenti di videoconferenza).

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.

Livelli di servizio

Nel presente paragrafo sono riportati tutti gli SLA che il Fornitore dovrà rispettare nell'esecuzione della fornitura relativamente:

Servizio di manutenzione e aggiornamento software

Il Servizio di manutenzione ed aggiornamento software dovrà essere reso disponibile ad Agenzia delle entrate-Riscossione far data dalla decorrenza del contratto.

Servizi applicativi

SLA	TEMPO DI SERVIZIO
<i>Consegna proposta di intervento</i>	Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di trasmissione della richiesta di intervento
<i>Consegna proposta di intervento con modifiche</i>	Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla segnalazione delle modifiche
<i>Rispetto data inizio intervento</i>	Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di accettazione della proposta ovvero entro la data indicata nella proposta
<i>Rispetto della pianificazione dell'intervento</i>	0 (zero) giorni lavorativi di ritardo
<i>Casi di test negativi in collaudo</i>	2 (due) casi di test negativo

Referenti

È richiesto che il Fornitore indichi un Responsabile Unico dei servizi. Il Responsabile Unico dei servizi dovrà in possesso dei necessari poteri di rappresentanza del fornitore e sarà il referente unico di quest'ultimo. Pertanto, tutte le comunicazioni e gli ordini impartiti al Responsabile Unico s'intendono impartiti direttamente al Fornitore.

Il Responsabile Unico dei servizi, che deve essere alle dirette dipendenze della società aggiudicataria o, nel caso di RTI, della mandataria, dovrà garantire la qualità complessiva dei servizi erogati e disporre di ampia autonomia e capacità al fine di incidere significativamente su:

- gestione delle attività delle strutture di assistenza tecnica sia in termini di numero di risorse che di skill professionali;
- interlocuzione con il RUP della Stazione appaltante al fine di assicurare, attraverso un costante impegno, il raggiungimento degli obiettivi richiesti;
- espletamento di tutte le attività amministrative previste;
- definizione di iniziative atte a migliorare il servizio.

Il Responsabile Unico dei servizi dovrà avere esperienza di almeno 5 anni nella gestione di forniture complesse in ambito Information and Communication Technologies (ICT) nel ruolo di Responsabile.

Penali

Copertura del servizio di manutenzione ed aggiornamento software	Penali
Per ogni giorno naturale e consecutivo di mancata copertura del servizio di manutenzione ed aggiornamento software	0,3‰ del canone complessivo dell'intera durata contrattuale

Recupero dei rilasci per aggiornamento software dal 21 luglio 2021 ino al giorno di avvio del contratto	0,1‰ del canone complessivo dell'intera durata contrattuale per ogni giorno di ritardo dopo il decimo giorno
---	--

Mancata consegna proposta di intervento con modifiche	Penali
Per il primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,3‰ del canone complessivo dell'intera durata contrattuale
per ogni giorno successivo	0,5‰ del canone complessivo dell'intera durata contrattuale

Mancata consegna proposta di intervento con modifiche	Penali
Per il primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,3‰ del canone complessivo dell'intera durata contrattuale
per ogni giorno successivo	0,5‰ del canone complessivo dell'intera durata contrattuale

Mancato rispetto data inizio intervento	Penali
Per il primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,3‰ del canone complessivo dell'intera durata contrattuale
per ogni giorno successivo	0,5‰ del canone complessivo dell'intera durata contrattuale

Mancato rispetto della pianificazione dell'intervento	Penali
Per il primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,3‰ del canone complessivo dell'intera durata contrattuale
per ogni giorno successivo	0,5‰ del canone complessivo dell'intera durata contrattuale

Test negativi in collaudo	Penali
Per il primo caso successivo al termine previsto	0,3‰ del canone complessivo dell'intera durata contrattuale
per ogni caso successivo	0,5‰ del canone complessivo dell'intera durata contrattuale

Il Responsabile del Procedimento

Maurizio Cereda

(firmato digitalmente)