



Capitolato Tecnico

Acquisto della licenza d'uso annuale, inclusiva della manutenzione, del software CAD.IT di Antiriciclaggio"

Roma, 19/09/2022

1 SOMMARIO

1	OGGETTO.....	4
1.1	Descrizione del servizio AMS.....	4
2	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	5
3	AMBIENTI	6
3.1	Ambiente di collaudo.....	6
3.2	Ambiente di esercizio	6
3.3	Luogo di espletamento dei servizi.....	7
4	GOVERNO ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	7
4.1	Manutenzione correttiva (MAC)	8
4.2	Manutenzione adeguativa (MAA).....	9
4.3	Verifica dell'esecuzione del Contratto.....	11
4.4	SLA (Service Level Agreement)	12
4.5	Penali e rilievi	13
5	COMUNICAZIONI	13
6	ALLEGATI	13

Acronimi

- **AdeR** Agenzia delle entrate-Riscossione
- **AMS** Servizio di Application Management
- **MAA** Manutenzione Adeguativa
- **MAC** Manutenzione Correttiva
- **RDA** Richiesta di Manutenzione Adeguativa
- **SLA** Service Level Agreement
- **SW** Software

1 Oggetto

L'appalto ha ad oggetto l'affidamento per una annualità (dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023) della **fornitura della licenza d'uso del sw CAD.IT Antiriciclaggio, inclusiva** della manutenzione ed aggiornamento (**servizio AMS**).

1.1 Descrizione del servizio AMS

Il servizio di AMS si articola in tre componenti principali, ovvero:

- **Attività di Manutenzione Correttiva (MAC)**

Eliminazione di malfunzionamenti dovuti ad errori od incongruenze software.

I problemi che si manifestano possono dipendere dalle ragioni più diverse, quali, ad esempio, anomalie del software che determinano problemi su un servizio (guasti, difetti, errori), interruzione del funzionamento di componenti tecnologiche, operazioni svolte dall'utente con modalità non corrette, etc. In questi casi il Fornitore prende in carico il problema, assicurando che la risoluzione giunga a compimento e che il referente EQ sia opportunamente informato dello stato di avanzamento.

- **Attività di Manutenzione Adeguativa (MAA)**

Si tratta dei piccoli interventi di modesta entità, relativi a piccole implementazioni del software, a seguito di nuove disposizioni di legge, o ad interventi per il miglioramento delle prestazioni.

- **Aggiornamento delle versioni del software**

Si tratta della fornitura di nuove versioni dei software caso di major release a cura del Fornitore.

Il servizio di MAC e MAA sarà gestito tramite lo strumento applicativo per la presa in carico dei ticket messo a disposizione dal Fornitore fruibile anche da parte di AdeR mediante un browser web il cui funzionamento dovrà essere preventivamente verificato da AdeR. Sono a carico del Fornitore tutte le operazioni di configurazione e/o l'installazione e di quanto necessario per accedere a questo applicativo sulle postazioni di AdeR adibite ad aprire richieste (ticket) al Fornitore.

La verifica dello strumento applicativo sarà svolta da AdeR utilizzando un ambiente che il Fornitore dovrà mettere a disposizione entro il giorno successivo alla data di stipula del contratto. La verifica verrà effettuata, in collaborazione con il fornitore, inserendo alcune segnalazioni (MAC e MAA) e seguendo l'iter di gestione delle stesse da parte del fornitore rilevando, in particolare, le informazioni disponibili ad AdeR nel corso della gestione. Inoltre, verrà verificata la capacità del sistema di fornire reportistica adeguata al calcolo degli indicatori descritti nel capitolo 4.4. La durata

della verifica è prevista essere di massimo 5 giorni lavorativi a partire da quando il sistema sarà messo a disposizione di AdeR,.

In particolare, per ogni segnalazione, dovrà essere possibile ricavare le seguenti informazioni:

- Tipo attività (PR=Problem Report/Ticket, DIF=Difetto, MA=Manutenzione Adattativa)
- Codice (del ticket o del difetto)
- Priorità del problem report o del difetto (A=Alta, M=Media, B=Bassa)
- Identificazione se MAC o MAA
- Breve descrizione
- Richiedente (nome e cognome)
- Assegnatario (nome e cognome)
- Stato attuale
- Data e ora di apertura
- Data e ora di chiusura
- Giorni di attività per la soluzione
- Note eventuali

Qualora la verifica abbia esito negativo, verranno utilizzati gli strumenti di tracciamento in uso in AdeR (nella fattispecie, i sistemi Open Source Bugzilla e OTRS).

Il Fornitore, quindi, dovrà procedere alla sostituzione dello strumento di invio e di monitoraggio delle richieste, provvedendo, con oneri a proprio carico in quanto interamente compensati dai corrispettivi contrattuali, all'espletamento di tutte le attività necessarie ad interfacciarsi correttamente con lo strumento di AdeR.

Resta inteso che AdeR potrà utilizzare propri strumenti per monitorare, al suo interno, le richieste inviate al Fornitore.

2 Attivazione del servizio

In caso la stipulazione del contratto avvenga antecedentemente alla data del 01/01/2023, la durata del contratto dovrà in ogni caso intendersi decorrente dal 01/01/2023 fino al 31/12/2023. In caso la stipulazione avvenga successivamente al 01/01/2023, il contratto dovrà intendersi decorrente dalla data di stipulazione fino al 31/12/2023.

Come descritto precedentemente, alla stipula del contratto verrà effettuata la verifica del sistema di tracciamento proposto dal fornitore. Al termine di tale fase, prevista

durare al massimo 5 giorni lavorativi, verrà redatto e sottoscritto il verbale di avvio del servizio che conterrà anche l'esito della verifica e la definizione dello strumento di tracciamento da utilizzare

Si precisa inoltre che il fornitore, indipendentemente dalla data di sottoscrizione del contratto o verbale di avvio del servizio, si obbliga a rendere disponibili gli aggiornamenti della licenza a far data dal 1/1/2023 senza oneri economici ulteriori.

Nel periodo di validità del contratto il Fornitore si impegna ad effettuare tutti i servizi alle condizioni, modalità e termini previsti nel presente documento e nel contratto.

3 Ambienti

AdeR si è dotata di vari ambienti software che sono via via coinvolti nelle fasi di vita del software. I software oggetto di questo capitolato dovranno essere mantenuti operativi su tutti gli ambienti di seguito indicati.

In particolare, i rilasci effettuati dal Fornitore in seguito ad una segnalazione di MAC o MAA verranno collaudati da AdeR nell'ambiente detto "di collaudo" e solo dopo l'esito positivo saranno installati nell'ambiente di esercizio.

3.1 Ambiente di collaudo

Il software rilasciato in seguito ad una richiesta di MAC o MAA è installato nell'ambiente di collaudo.

L'ambiente di collaudo è strutturato come quello di esercizio, ma il dimensionamento degli apparati è più ridotto.

In altri termini, a titolo d'esempio, è presente IBM Web Seal, il database Oracle DB2 è su configurazione ridondata, così anche le applicazioni sono ospitate su WAS in cluster.

L'ambiente di collaudo consente di collaudare il software oggetto di rilascio. Le attività di collaudo saranno eseguite, in contraddittorio con il Fornitore, da AdeR o da suoi incaricati, secondo quanto previsto nei processi di AdeR, di cui all'allegato A.

Anche in questo caso, eventuali popolamenti dei dati mirati e dedicati devono essere segnalati dal Fornitore e saranno effettuati dal personale AdeR.

AdeR si riserva di effettuare insieme con il Fornitore, prove di carico del software oggetto di rilascio, in modo da verificare l'effettiva esercibilità del software come anche gli eventuali requisiti non funzionali applicabili al progetto.

3.2 Ambiente di esercizio

I software che hanno superato il collaudo sono messi in esercizio a cura di AdeR con l'eventuale supporto del fornitore (su richiesta di AdeR e senza che questi possa avanzare richiesta di oneri aggiuntivi essendo detta attività integralmente compensata dai corrispettivi contrattuali).

Resta naturalmente inteso che sull'ambiente di esercizio è ripetuta la prova di vulnerabilità del software (quando applicabile e comunque su tutte le applicazioni con interfaccia su Internet).

3.3 Luogo di espletamento dei servizi

Il Fornitore svolgerà le attività oggetto del presente capitolato tecnico presso la propria sede o presso la sede AdeR o, qualora se ne rendesse necessario, presso le sedi territoriali di AdeR, nel rispetto di quanto di seguito indicato.

Nel primo caso il Fornitore dovrà dotarsi di una linea di comunicazione dati connessa alla rete aziendale AdeR (i relativi dettagli tecnici vengono forniti in apposito documento alla società), di capacità adeguata al traffico previsto dall'attività e dovrà garantire tramite un presidio minimo nella sede AdeR di riferimento la corretta presa in carico delle anomalie. La linea di comunicazione dovrà essere disponibile entro la sottoscrizione del verbale di avvio del contratto e dunque non oltre 5 giorni dalla sottoscrizione del contratto stesso.

Nel secondo caso le risorse del Fornitore che debbano collegarsi alla rete aziendale AdeR, devono essere esplicitamente autorizzate da AdeR, disporre di notebook con caratteristiche adeguate alla connessione, opportunamente dimensionate, in termini di hardware e software, in funzione dell'attività da svolgere e rispondenti ai requisiti di sicurezza definiti da AdeR (che saranno consegnati in corso di esecuzione del contratto). In particolare, tutte le postazioni di lavoro che, seppure in modo minimale, si connetteranno alla rete aziendale AdeR dovranno essere dotate di un programma antivirus mantenuto e aggiornato di frequente (almeno mensilmente) a cura e spese del Fornitore.

Le trasferte in Italia del personale del Fornitore sono a carico del Fornitore stesso e ricomprese nell'importo del contratto.

L'accesso di risorse del Fornitore ai locali AdeR dovrà avvenire nel rispetto delle regole e delle procedure vigenti.

4 Governo ed erogazione del servizio

Le attività di AMS saranno tracciate tramite lo strumento applicativo proposto dal Fornitore e/o i sistemi OTRS o Bugzilla, messi a disposizione da AdeR e fruibili mediante un browser web. Nel caso si utilizzino i sistemi AdeR, sono a carico del Fornitore tutte le operazioni di configurazione e/o l'installazione di detti sistemi sulle proprie postazioni adibite all'erogazione del servizio e di quanto necessario per accedere da remoto agli stessi.

In caso di indisponibilità per guasto di tali sistemi, sarà utilizzata la casella PEC indicata nel contratto. In caso di utilizzo della PEC, sarà compito del Fornitore tracciare l'attività su OTRS o Bugzilla, a seconda dei casi. La disponibilità dei sistemi dovrà comunque essere ripristinata entro una settimana.

La chiusura di un ticket dovrà essere corredata dalla documentazione tecnica dell'intervento, da cui risultino i difetti/errori riscontrati ed il dettaglio degli interventi effettuati (traccia di tutte le richieste di manutenzione, del loro dimensionamento – effort, delle date di rilascio, della documentazione a supporto, ecc.), nonché dalla documentazione tecnica dell'applicazione aggiornata.

Il Servizio di AMS (MAC e MAA) dovrà essere eseguito dal Fornitore nel rispetto degli SLA previsti dal presente capitolato tecnico al paragrafo 4.4. Qualora, ad avviso del Fornitore, per fatti a lui non imputabili si possa determinare il mancato rispetto degli SLA, come sopra definiti, il Fornitore stesso dovrà darne tempestiva comunicazione ad AdeR, utilizzando i sistemi suddetti. Nella comunicazione dovranno essere dettagliatamente indicate le circostanze che possono determinare il mancato rispetto degli SLA.

4.1 Manutenzione correttiva (MAC)

Per le attività di manutenzione correttiva, rientranti nel servizio di AMS, sono previste le seguenti modalità di erogazione:

Sede delle attività	Sede Fornitore
Mezzi di comunicazione	Sistema di tracciamento definito o PEC in caso di sua indisponibilità
Lingua	Italiano
Giorni di servizio	Giorni lavorativi: i giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali. Reperibilità il sabato mattina
Orario di servizio**	8.30 – 17.30

Tabella 1 – Modalità di intervento

La priorità dell'intervento sarà assegnata da AdeR ed indicata nella segnalazione trasmessa al Fornitore in ragione della gravità del malfunzionamento riscontrato, come di seguito riportato:

Priorità dell'intervento	Gravità malfunzionamento	Situazione
0 - Emergenza	Alta	Errore bloccante che compromette l'operatività delle principali funzionalità dell'applicazione
1 - Grave	Media	Errore grave che comporta l'indisponibilità di una funzionalità o una funzionalità degradata dell'applicazione

2 – Normale	Bassa	Errore che comporta l'indisponibilità di funzionalità non critiche dell'applicazione
-------------	-------	--

Tabella 1 - Definizione priorità dell'intervento

Il processo di gestione dell'intervento di MAC prevede due fasi:

1. **presa in carico:** il Fornitore dovrà ricercare le ragioni del malfunzionamento e comunicare la presa in carico della segnalazione nel rispetto dello SLA, di cui al successivo paragrafo 4.4. Il Fornitore nel caso di anomalie bloccanti o gravi dovrà comunque fornire eventuali soluzioni di bypass per ripristinare almeno in parte l'operatività del sistema o della funzionalità. Qualora il malfunzionamento non dipenda dall'applicazione il Fornitore comunicherà che la segnalazione non costituisce anomalia e fornirà indicazioni sulle ragioni del malfunzionamento;
2. **risoluzione:** il Fornitore dovrà rimuovere l'anomalia fornendo la modifica al software, la documentazione tecnica dell'intervento nonché la documentazione tecnica dell'applicazione aggiornata, nel rispetto dello SLA, di cui al successivo paragrafo 4.4.

4.2 Manutenzione adeguativa (MAA)

Per le attività di manutenzione adeguativa, rientranti nel servizio di AMS, sono previste le seguenti modalità di erogazione:

Sede delle attività	Sede Fornitore e sede AdeR
Mezzi di comunicazione	Sistema di tracciamento definito o PEC in caso di sua indisponibilità
Lingua	Italiano
Giorni di servizio**	Giorni lavorativi: i giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali.
Orario di servizio**	8.30 – 17.30

Le attività di MAA dovranno essere eseguite come segue:

1. AdeR trasmetterà al Fornitore una Richiesta di Manutenzione Adeguativa (RDA).
Nella RDA saranno indicate:
 - a. Nome dell'applicazione

- b. Specifiche tecniche dell'intervento;
- c. Date cardine e relativi rilasci attesi.

La RDA riporterà la codifica assegnata alla richiesta secondo il criterio nome_applicazione-Maa-Modulo-nnnn, dove:

- a. nome_applicazione = applicazione interessata all'intervento
 - b. aa = anno
 - c. nnnn = progressivo
2. Il Fornitore provvederà, sulla base delle informazioni indicate nella RDA, a predisporre un dettagliato piano delle attività da svolgere, in termini di rilasci ed obiettivi; il piano delle attività dovrà essere trasmesso ad AdeR entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla data della RDA.
 3. AdeR, a seguito delle proprie valutazioni, accetterà il piano delle attività o ne richiederà delle modifiche, dandone comunicazione al Fornitore. In caso di richiesta di modifiche, il Fornitore dovrà trasmettere ad AdeR il piano delle attività aggiornato entro i successivi 3 (tre) giorni lavorativi.
 4. Il Fornitore completate le attività di manutenzione adeguativa, comunicherà il "pronti al collaudo" ad AdeR.
 5. AdeR effettuerà il collaudo delle modifiche apportate al software e la verifica del corretto aggiornamento della documentazione tecnica. In caso di esito positivo delle suddette attività di collaudo e verifica, AdeR comunicherà al Fornitore la chiusura della RDA; in caso di esito negativo la RDA non s'intenderà chiusa ed il Fornitore dovrà procedere alla definizione di un nuovo piano di lavoro, di cui al precedente punto 2, e si procederà come sopra descritto.

Si evidenzia che il Fornitore, contestualmente alla comunicazione di "pronto al collaudo", di cui al precedente punto 4, dovrà fornire ad AdeR:

- le modifiche apportate al software (codice sorgente);
- la documentazione tecnica dell'intervento;
- la documentazione tecnica dell'applicativo aggiornata.

Con riferimento al collaudo ed alla verifica di cui al precedente punto 5, si evidenzia che le stesse avranno esito positivo quando:

- le modifiche apportate al software superano il collaudo di accettazione di AdeR;
- le modifiche sono corredate da documenti di analisi funzionale e tecnica redatti nel rispetto della metodologia di cui all'allegato A;
- la documentazione tecnica dell'applicativo è redatta nel rispetto della metodologia di cui all'allegato A.

L'esito delle suddette attività di collaudo e verifica risulteranno da apposito verbale.

4.3 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.

In conformità a quanto previsto dall'art 18 del D.M. n. 49/2018, si verificherà:

- la corretta consegna prodotti software unitamente a tutta la documentazione tecnica e d'uso;
- la corretta consegna del report di migrazione;
- la corretta esecuzione dei servizi di manutenzione ed aggiornamento sw affidati;

Le attività verranno effettuate:

- entro 10 gg solari a partire dalla data di stipula per la verifica della corretta consegna dei prodotti software;
- tra il primo giorno solare ed entro il decimo solare del mese successivo al periodo di competenza (trimestre) prima dell'emissione della fattura per i servizi di manutenzione ed aggiornamento sw affidati;

In tutti i casi verrà redatto apposito verbale in contraddittorio con il Fornitore.

AdeR valuta l'eventuale mancato rispetto delle obbligazioni contrattuali anche al fine dell'applicazione delle penali indicate nel paragrafo 4.5, ovvero della risoluzione dello stesso per inadempimento, dopodiché provvede a formulare le relative contestazione al Fornitore a mezzo PEC all'indirizzo indicato nel contratto, assegnando a quest'ultimo un termine per la presentazione delle proprie controdeduzione e per rimuovere gli inadempimenti riscontrati non inferiore a 15 giorni naturali e consecutivi, salvo i casi d'urgenza in cui il predetto termine non potrà essere inferiore a 10 giorni naturali e consecutivi.

Ad ogni modo, nei termini indicati nella segnalazione, il Fornitore dovrà trasmettere ad AdeR le proprie eventuali controdeduzioni; trascorso tale termine, la stazione appaltante adotterà i provvedimenti conseguenti.

All'atto di ciascun pagamento il Fornitore ha la facoltà di presentare le proprie eventuali contestazioni, procedendo alla formulazione delle relative riserve. Qualora l'esplicazione e la quantificazione delle riserve non sia possibile al momento della formulazione delle stesse, il Fornitore ha l'onere di esplicitare per iscritto e via PEC, a pena di decadenza, nel termine di quindici giorni, le cifre di compenso cui crede aver diritto e le ragioni di ciascuna domanda. AdeR, nei successivi quindici giorni, comunicherà al fornitore le sue motivate deduzioni.

Nel caso in cui l'esecutore non abbia esplicitato le proprie eventuali riserve nel modo e nel termine sopraindicati, i controlli tecnico contabili effettuati da AdeR s'intendono definitivamente accertati e il Fornitore decade dal diritto di far valere in qualunque termine e modo le riserve o le domande che ad essi si riferiscono.

Le riserve non espressamente confermate sul certificato di ultimazione delle prestazioni si intendono abbandonate

4.4 SLA (Service Level Agreement)

Nel presente paragrafo sono riportati tutti gli SLA che il Fornitore dovrà rispettare nell'esecuzione del servizio per quanto riguarda il servizio di AMS relativamente al software oggetto di questo capitolato.

Indicatore di qualità		SLA (valore limite)	
Tempi di presa in carico (accettazione/rifiuto)	IQ2.01	0 - Emergenza	4 ore lavorative
		1 - Grave	8 ore lavorative
		2 - Normale	16 ore lavorative
Tempi di risoluzione (chiusura o chiusura con difetto o interventi che non determinano correzioni del software)	IQ2.02	0 - Emergenza	8 ore lavorative
		1 - Grave	16 ore lavorative
		2 - Normale	32 ore lavorative
Casi recidivi	IQ2.03	1 caso al mese	
Ticket rifiutato in modo errato	IQ2.04	0 (zero) ticket	
Consegna piano attività MAA	IQ2.05	Consegna in risposta a RDA	5 giorni lavorativi
		Consegna in caso di richiesta di modifica	3 giorni lavorativi
Ritardo per approvazione software di MAA	IQ2.06	0 (zero) giorni lavorativi	
Rilievi sul servizio di AMS	IQ2.07	2 rilievi mese	

Si ricorda, come già specificato nel paragrafo 4.1, che potranno essere aperti interventi di MAC che potranno determinare rilasci di correzioni oppure risolversi con delle

spiegazioni o altre tipologie di soluzione. L'indicatore IQ2.02 si applica anche ai casi in cui è stata aperta una MAC ma non è necessario un rilascio software per sanarla.

4.5 Penali e rilievi

Si rimanda all'allegato B – “Indicatori di qualità e penali” **(limitatamente alla sezione IQ2)** per l'individuazione degli indici il cui mancato rispetto determina l'applicazione di una penale e la quantificazione della stessa e quelli che danno luogo ad uno o più rilievi.

Si precisa che i rilievi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici del servizio. La sommatoria di rilievi in un arco di tempo determina l'applicazione di una penale, secondo quanto previsto da ciascun indicatore di qualità associati al limite dei rilievi, di cui all'allegato B (limitatamente alla sezione IQ2).

AdeR formalizzerà il rilievo attraverso una nota di rilievo trasmessa a mezzo PEC; mediante una nota di rilievo potranno essere notificati al Fornitore uno o più rilievi anche relativi a diversi indicatori di qualità.

Si rinvia allo schema di contratto per la relativa disciplina

5 Comunicazioni

Per quanto riguarda la comunicazione tra AdeR e il Fornitore, i vari processi e richieste di attività descritte nel capitolato saranno attivate dal RUP di AdeR.

Le riunioni e i contatti tra AdeR e Fornitore si svolgeranno presso la sede di AdeR e/o presso eventuali sedi territoriali AdeR nel territorio di Roma Capitale o in Italia.

6 Allegati

Allegato A – Procedure di manutenzione correttiva ed adeguativa

Allegato B - Indicatori di qualità e penali