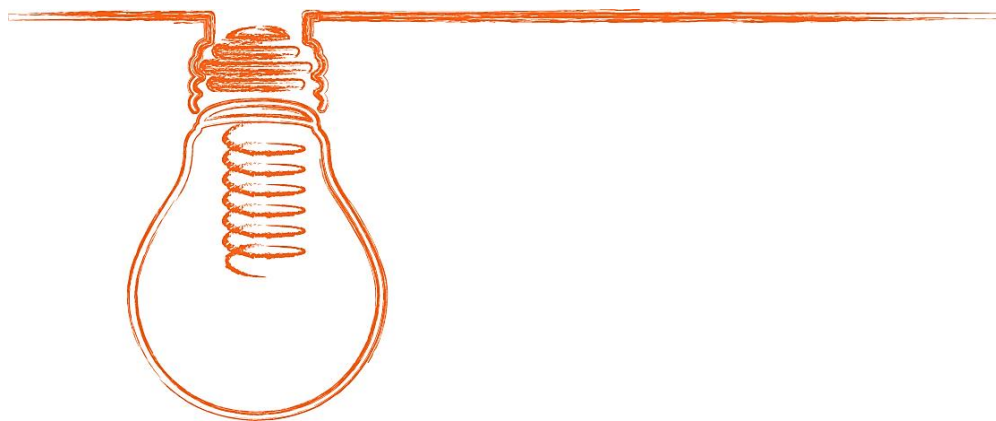




Gara per l'acquisto dei servizi di
manutenzione software,
correttiva ed evolutiva del
Sistema "TimeArchive"

Capitolato Tecnico

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	3
OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO	3
Manutenzione Correttiva.....	3
Manutenzione e aggiornamento software	3
Manutenzione Evolutiva	4
Servizi di sviluppo connettore Mongo DB.....	4
Servizi di supporto specialistico.....	5
MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	6
Manutenzione e aggiornamento software	6
Servizi di sviluppo connettore Mongo DB.....	8
Servizi di supporto specialistico.....	9
RESPONSABILE DEI SERVIZI	9
VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	10
PENALI	11

Introduzione

L'Agenzia delle entrate-Riscossione (nel seguito AdeR), si è dotata da tempo di un proprio sistema per la conservazione a norma dei documenti. Nel corso del 2017, AdeR ha provveduto ad adeguare il sistema di conservazione in base a quanto disposto dal DPCM 3 dicembre 2013 e dal DPCM del 13 novembre 2014 sul protocollo informatico ed inoltre ha provveduto alla rivisitazione degli standard del documento informatico in materia di conservazione, dotandosi del sistema TimeArchive.

In tale contesto, è necessario rinnovare la manutenzione software del sistema Time Archive e, contestualmente, chiedere il rinnovo della manutenzione di altri due prodotti denominati "Firmaremota" e "Cosign", essenziali per il funzionamento del primo (Manutenzione correttiva). Inoltre, in funzione del disegno architettuale complessivo che vede AdeR spingere verso un utilizzo sempre più frequente di un sistema di repository documentale basato su MongoDB, è emersa l'esigenza di predisporre un connettore del sistema TimeArchive verso questo ambiente congiuntamente a quella di poter usufruire di servizi di supporto specialistico inerenti il GDPR e l'analisi dei rischi connessi alla sicurezza delle informazioni e redazione della relativa documentazione (Manutenzione evolutiva).

Oggetto e durata dell'appalto

L'appalto ha durata triennale dalla sottoscrizione del contratto e deve prevedere quanto segue:

Manutenzione Correttiva

1. manutenzione e aggiornamento software, relativa ai prodotti (detti successivamente anche applicazioni):
 - TimeArchive;
 - Firmaremota;
 - CoSign:

Manutenzione Evolutiva

1. servizi di sviluppo software per la realizzazione, installazione e configurazione del connettore TimeArchive/MongoDB;
2. servizi di supporto specialistico.

Nei paragrafi successivi sono dettagliate le tipologie di servizio.

Manutenzione Correttiva

MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO SOFTWARE

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.

Il Fornitore aggiudicatario dovrà rilasciare le nuove versioni, release, aggiornamenti e correzioni di eventuali problemi riscontrati nell'uso dei prodotti software che verranno resi disponibili nel periodo 08/10/2019 – data di stipula del contratto, ove quest'ultima sia successiva al 08/10/2019.

Manutenzione Evolutiva

SERVIZI DI SVILUPPO CONNETTORE MONGO DB

TimeArchive è un'applicazione web che espone servizi di archiviazione e consultazione dei documenti.

I servizi si basano su protocollo REST con scambio di dati in formato JSON. L'interfaccia web è realizzata con pagine html/js che invocano i servizi REST del server.

L'invocazione dei servizi è regolata da permessi applicativi legati ai ruoli degli utenti e a permessi impostati a livello di Organizzazione e Archivi. I documenti e metadati sono conservati nel repository documentale ADAM che sfrutta Apache Lucene per l'indicizzazione e ricerca.

Le attività evolutive legate allo sviluppo del connettore Mongo DB necessarie alle esigenze di AdeR sono:

- Implementazione connettore verso MongoDB e sua integrazione nel motore di TimeArchive; Test di non regressione e di carico.
- Installazione e configurazione in ambiente di sviluppo. Configurazione tipologie documentali e test con il cliente. Installazione e configurazione in ambiente di produzione del cliente. Configurazione tipologie documentali e test con il cliente
- Servizi di supporto specialistico;

I servizi di sviluppo hanno come obiettivo l'affiancamento dell'attuale repository ad un nuovo tipo basato su MongoDB, sistema già in uso da AdeR.

TimeArchive dovrà utilizzare una configurazione ibrida al fine di garantire il corretto funzionamento dei processi attuali e di quelli futuri. L'introduzione di MongoDB come secondo repository dei documenti implica che anche la configurazione e gestione dei permessi deve essere rivista. L'utilizzo dell'attuale repository e del nuovo deve essere configurabile a livello di organizzazione e processo.

Lo sviluppo deve considerare i seguenti aspetti:

1. In termini di configurazione occorre prevedere nuovi parametri che permettano l'accesso a MongoDB.
2. Connettore verso MongoDB che permetta la lettura dei documenti per il

- calcolo dell'impronta e loro estrazione per le richieste di consultazione.
3. Diversificazione del processo di Ingest ed Archive in quanto con l'utilizzo di MongoDB non è più necessario inserire il contenuto del documento in TimeArchive ma i soli metadati al fine dell'indicizzazione.
 4. Diversificare il processo di chiusura dei pacchetti di archiviazione e loro verifiche periodiche con lettura da MongoDB e lettura/scrittura nel repository interno degli indici di conservazione.
 5. Diversificare il processo di Access per la produzione del DIP con lettura verso MongoDB per il contenuto e interna per i metadati.

Sono di seguito riportate, nel dettaglio, la descrizione dei servizi, le relative attività richieste e l'impegno stimato in termini di giorni/uomo:

Descrizione servizio	Attività richieste	Giorni/ uomo
Servizio sviluppo applicativo TimeArchive	- Implementazione connettore verso MongoDB e sua integrazione nel motore di TimeArchive - Test di non regressione e di carico. Per ognuna di queste attività saranno necessarie le seguenti fasi: - Analisi - Sviluppo - Test - Supporto al Collaudo - Redazione documentazione	70
Installazione e configurazione nei vari ambienti	- Installazione e configurazione in ambiente di sviluppo del cliente - Configurazione tipologie documentali e test con il cliente - Installazione e configurazione in ambiente di produzione del cliente - Configurazione tipologie documentali e test con il cliente	10

SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

I servizi di supporto specialistico richiesti riguardano essenzialmente due ambiti:

- il GDPR, il regolamento dell'Unione europea in materia di trattamento dei dati personali e di privacy;
- le politiche della sicurezza delle informazioni poste in conservazione;

Sono di seguito riportate, nel dettaglio, la descrizione dei servizi, le relative attività richieste e l'impegno stimato in termini di giorni/uomo:

Descrizione servizio	Attività richieste	Giorni/ uomo
Analisi GDPR	Analisi del GDPR per valutazione impatti sui processi di conservazione digitale dei documenti.	10
Analisi e valutazione dei rischi	Analisi e valutazione dei rischi connessi alla sicurezza delle informazioni e redazione della relativa documentazione.	10

Modalità di erogazione dei servizi

Manutenzione e aggiornamento software

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, l'Affidatario dovrà trasmettere ad AdeR, la documentazione comprovante, per ogni prodotto software, i relativi periodi di copertura dei servizi di manutenzione ed aggiornamento software

Tali servizi, potranno essere attivati da AdeR attraverso apposita segnalazione dell'anomalia inviata via mail ai riferimenti che il fornitore dichiarerà nella stipula del contratto.

La segnalazione dell'anomalia dovrà riportare il livello di priorità, utilizzando la sotto riportata tabella, necessarie affinché possa essere individuata la gravità dell'anomalia cosicché l'Affidatario possa intervenire e risolvere il problema nel periodo di tempo disponibile per effettuare gli interventi.

Categoria	Descrizione	Bloccante / Non Bloccante
Critica	Si tratta di un difetto o anomalia bloccante tale da impedire l'uso di un'applicazione o di una o più funzionalità importanti e necessarie	Bloccante
Grave	L'anomalia blocca o invalida almeno una funzionalità del software di gestione apparati di rete,	Bloccante

Categoria	Descrizione	Bloccante / Non Bloccante
Media	L'anomalia blocca parti di funzionalità del software di gestione apparati di rete non strettamente necessarie al processo per le quali esiste una procedura alternativa che consente di superare l'inconveniente (sono da considerare inoltre all'interno di questa categoria, anomalie non rientranti nelle precedenti tre categorie)	Non Bloccante
Minore	Malfunzionamenti per cui non è impedito l'uso delle funzioni	Non Bloccante

L'Affidatario dovrà garantire un livello di intervento in funzione della categoria di malfunzionamento, così definita.

Per "impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni" si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato al servizio.

In relazione alla tipologia di anomalia rilevata, i tempi di risoluzione sono indicati nella tabella riportata nel requisito che segue previa applicazione delle relative penali.

Per Risoluzione si intende che si è provveduto all'eliminazione di quanto necessario affinché l'applicativo sia disponibile totalmente.

L'intervento deve concludersi con il perfetto funzionamento della soluzione acquisita.

Il tempo di decorrenza viene misurato a partire dalla data ed ora di segnalazione.

Tipo Anomalia	Intervento	Tempi massimi dalla segnalazione anomalia
Bloccante Critica	Presa in carico	1 ora lavorativa
	Risoluzione	8 ore solari
Bloccante Grave	Presa in carico	1 ora lavorativa
	Risoluzione	12 ore solari
Non Bloccante Media	Presa in carico	2 ore lavorative
	Risoluzione	12 ore lavorative
Non Bloccante Minore	Presa in carico	2 ore lavorative
	Risoluzione	16 ore lavorative

In relazione alla tipologia di anomalia rilevata, i tempi di risoluzione sono indicati nella tabella riportata nel requisito che segue previa applicazione delle relative penali.

Per Ripristino si intende che il software di gestione apparati di rete risulta essere disponibile ma occorre provvedere alla sostituzione di componenti difettosi.

Per Risoluzione si intende che si è provveduto all'eliminazione di quanto necessario affinché il software di gestione apparati di rete sia disponibile totalmente.

L'intervento deve concludersi con il perfetto funzionamento della soluzione acquisita.

Il tempo di decorrenza viene misurato a partire dalla data ed ora di segnalazione, riportato nell'applicativo web

Servizi di sviluppo connettore Mongo DB

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, l'Affidatario dovrà trasmettere ad AdeR, il piano complessivo di tutte le fasi previste per lo sviluppo del connettore e le attività inizieranno dall'approvazione dello stesso da parte di AdeR che dovrà avvenire entro e non oltre 5 giorni dalla ricezione.

Il rilascio del SW connesso all'erogazione dei servizi di sviluppo del connettore seguirà le policy di AdeR e, in linea generale, le attività prevedranno le seguenti fasi:

- controllo e comprensione dell'impatto del rilascio in ambito aziendale dal punto di vista organizzativo;
- 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 l'Affidatario dovrà espletare direttamente sul sistema saranno eseguite in remoto 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 offerta, l'esito del collaudo entro un giorno lavorativo e, in caso positivo, installerà il SW in ambiente di esercizio; in caso contrario il Fornitore si attiverà entro un giorno lavorativo, 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.

Il rilascio 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 della sequenza delle attività da eseguire;
- indicazione 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 attraverso un incontro specifico (anche in remoto con strumenti di videoconferenza).

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

- avanzamento delle attività previste nelle richieste;
- eventuali cause di inadempienze dell'Affidatario;
- 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.

Servizi di supporto specialistico

La richiesta relativa all'avvio dei servizi di supporto specialistico sarà inviata via e-mail (mail di ingaggio). L' Affidatario dovrà rispondere entro cinque giorni lavorativi, comunicando la propria disponibilità. L'attività sarà consuntivata a prestazione erogata.

Responsabile dei Servizi

La Stazione appaltante nominerà il Direttore dell'Esecuzione del Contratto che svolgerà le attività previste dall'art. 111 del d.lgs. n. 50/2016 e dal DM n.49/2018, avvalendosi di appositi assistenti.

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 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 DEC 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 rispettivo ruolo di Responsabile.

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.

Il Direttore dell'Esecuzione di AdeR in conformità a quanto previsto dall'art 18 del D.M. n. 49/2018, verificherà la corretta esecuzione dei servizi affidati. In relazione alla specifica tipologia di servizio oggetto di contratto, le attività di controllo del DEC sono indirizzate alla valutazione:

- del rispetto del tempo di trasmissione della documentazione comprovante i periodi di copertura dei servizi di manutenzione ed aggiornamento software;
- del rispetto del tempo di presa in carico della segnalazione di anomalie;
- del rispetto del tempo di ripristino e risoluzione delle anomalie;
- del rispetto del tempo di trasmissione del piano complessivo delle attività di tutte le fasi previste per lo sviluppo del connettore a Mongo DB;
- del rispetto dei tempi definiti nel piano complessivo delle attività per lo sviluppo del connettore a Mongo DB;
- dell'esito dei test in collaudo ossia della rispondenza della soluzione offerta (connettore a Mongo DB) ai requisiti funzionali, qualitativi e tecnici richiesti;
- del rispetto dei tempi di risposta alla mail di ingaggio per i servizi di supporto specialistico.

Le verifiche dei tempi di trasmissione della documentazione comprovante i periodi di copertura dei servizi di manutenzione e dei tempi di trasmissione del piano complessivo delle fasi previste per lo sviluppo requisiti funzionali verranno effettuate entro 10 giorni lavorativi a partire da quello successivo alla data di

stipula del Contratto.

Tutte le altre verifiche - ossia il rispetto dei tempi di presa in carico delle segnalazioni delle anomalie, tempi di risoluzione delle anomalie, dei tempi definiti nel piano complessivo delle attività, la valutazione degli esiti dei test in collaudo - verranno effettuate tra il primo giorno solare ed entro il decimo solare del mese successivo al periodo di competenza (trimestre) prima dell'emissione della fattura.

Le predette verifiche verranno effettuate servendosi delle evidenze raccolte dal DEC circa:

- le date/ore dell'invio delle segnalazioni di anomalie;
- le date/ore della presa in carico delle segnalazioni di anomalie;
- l'effettiva risoluzione dell'anomalia;
- l'esito dei test in collaudo.

Verrà redatto verbale in contraddittorio con il Fornitore.

Il DEC, valutato il mancato rispetto delle obbligazioni contrattuali e delle disposizioni impartite per la corretta esecuzione delle prestazioni affidate, nessuna esclusa, , segnala al RUP, le inadempienze riscontrate, anche al fine dell'applicazione delle penali di cui all'Allegato "Penali" al presente Capitolato, 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.

Penali

Qualora, per qualsiasi motivo, imputabile all'Affidatario, il servizio non venga espletato nel rispetto di quanto previsto nel presente capitolato, AdeR applicherà le penali riportate nell'Allegato Penali" al presente documento, previa procedura di contestazione dell'inadempienza ai sensi di quanto stabilito dal presente paragrafo.

Riferimento paragrafo	Descrizione	Penale

Modalità di erogazione dei servizi - Manutenzione e aggiornamenti software	Trasmissione ad AdeR della documentazione comprovante, per ogni prodotto software, i relativi periodi di copertura dei servizi di manutenzione ed aggiornamento software	Per il primo giorno di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore giorno di ritardo 0,5‰ del valore complessivo del contratto
Modalità di erogazione dei servizi - Manutenzione e aggiornamenti software	L'affidatario dovrà garantire la Presa in carico della segnalazione dell'anomalia in funzione della categoria di malfunzionamento	Per ogni ora di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,5‰ del valore complessivo del contratto
Modalità di erogazione dei servizi - Manutenzione e aggiornamenti software	L'affidatario dovrà garantire la risoluzione della anomalia riportata nella richiesta in funzione della categoria di malfunzionamento	Per ogni ora di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,5‰ del valore complessivo del contratto
Modalità di erogazione dei servizi - Servizi di sviluppo connettore Mongo DB	Trasmissione ad AdeR del piano complessivo delle fasi previste per lo sviluppo del connettore a Mongo DB	Per il primo giorno di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore giorno di ritardo 0,5‰ del valore complessivo del contratto

Modalità di erogazione dei servizi - Servizi di sviluppo connettore Mongo DB	Mancato rispetto dei tempi definiti in nel piano complessivo delle attività	Per il primo giorno di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore giorno di ritardo 0,5‰ del valore complessivo del contratto
Modalità di erogazione dei servizi - Servizi di sviluppo connettore Mongo DB	Test negativi in collaudo	Per il primo esito negativo, 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore esito negativo 0,5‰ del valore complessivo del contratto
Modalità di erogazione dei servizi - Servizi di sviluppo connettore Mongo DB	Attivazione per un ulteriore intervento di supporto ordinario in caso di test con esito negativo in collaudo	Per il primo giorno di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore giorno di ritardo 0,5‰ del valore complessivo del contratto
Modalità di erogazione dei servizi - Servizi di supporto specialistico	Risposta alla mail di ingaggio	Per il primo giorno di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore giorno di ritardo 0,5‰ del valore complessivo del contratto

L'irrogazione delle penali non esclude il diritto dell'Agenzia di agire per il ristoro del maggior danno subito, né esonera in nessun caso l'Affidatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che

ha determinato l'applicazione della penale.

L'importo massimo delle penali applicate non potrà superare il 10% del valore complessivo contrattuale, pena la risoluzione del contratto.

Il Responsabile del Procedimento

Maurizio Cereda

(firmato digitalmente)