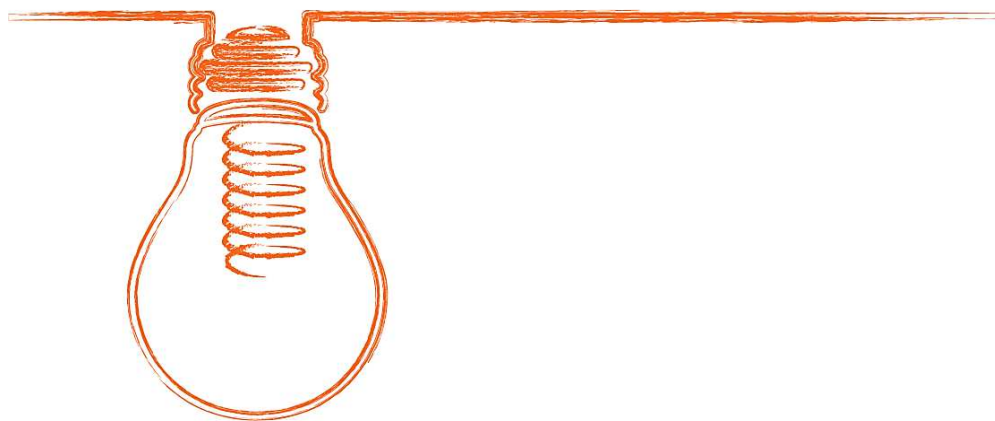




Manutenzione delle licenze software del prodotto di Managed File Transfer (MFT)

Capitolato Tecnico

Roma, 3/11/2021

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	3
2. OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO	3
3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	4
Tabella Severità anomalie.....	5
Tabella degli SLA di risoluzione delle anomalie	6
4. PENALI	6

1. Introduzione

All'interno del sistema informativo di Agenzia delle entrate-Riscossione (d'ora in avanti anche solo Ente) per la gestione dello scambio massivo dei file è in uso da tempo il software SPAZIO MFT/S e ORCHESTRATION SUITE del produttore Primeur.

La soluzione, già in uso dal 2012, è stata implementata in ottica "managed file transfer" (MFT) ed è fortemente integrata con tutte le applicazioni mission critical dell'Ente.

L'Ente è proprietario delle licenze d'uso perpetue del suddetto software di Primeur Italy srl e, in vista della prossima scadenza contrattuale, deve provvedere all'acquisizione del servizio di manutenzione e aggiornamento di tali licenze, nonché all'acquisizione di servizi professionali a richiesta (quantificabili in 75 gg/uomo) per Orchestration Suite, per i quali l'azienda si impegna ad intervenire in modalità "Best Effort".

2. Oggetto e durata dell'appalto

Oggetto del contratto è la fornitura dei servizi di manutenzione e aggiornamento delle licenze software di seguito riportate:

SERVIZI DI MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO PROGRAMMI LICENZE SW GIA' IN USO PER 36 MESI	N. MASSIMO CONNESSIONI CONCORRENTI	QTA LICENZE	DATA DECORRENZA	DATA SCADENZA
SPAZIO MFT/S SERVER HUB fino 4 CORE	5	9	10/02/2022	09/02/2025
SPAZIO MFT/S SERVER HUB fino 8 CORE	25	11	10/02/2022	09/02/2025
ORCHESTRATION SUITE ENTERPRISE SERVER SIDE (PRIMEUR FILE GOVERNANCE)	NA	3	10/02/2022	09/02/2025
Servizi professionali x Orchestration suite (BEST EFFORT) (75 gg/uomo)	NA	NA	10/02/2022	09/02/2025

3. Descrizione dei servizi

Di seguito si riportano le prestazioni richieste nonché le condizioni, modalità e termini di esecuzione delle stesse.

I servizi di manutenzione ed aggiornamento licenze software sono essenzialmente finalizzati alla diagnosi e alla rimozione di eventuali problemi riscontrati nell'uso dei prodotti software, nonché ad assicurare –all'Ente il rilascio di nuove versioni, release, aggiornamenti e correzioni degli stessi.

Per tutti i servizi di manutenzione e aggiornamento licenze, oltre a rilasciare tempestivamente tutti gli aggiornamenti dei software, il Fornitore si impegna a rilasciare tutte le correzioni necessarie per eliminare le eventuali anomalie segnalate dall'Ente, a meno che il software 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 –l'Ente e che l'Ente stesso non ritenga opportuno utilizzare nella versione aggiornata.

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

- ✓ un indirizzo unico di posta elettronica, associata ad un sistema TTS (Trouble Ticketing System) attivo 365 giorni all'anno 24 ore su 24 ed in grado di fornire un numero identificativo della richiesta (ticket), al quale inviare le richieste di intervento associate al verificarsi di una anomalia di un SW;
- ✓ un numero telefonico (attivo da Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 18.00, festivi esclusi) per il follow up dei problemi, la richiesta di informazioni sullo stato delle anomalie, e per informazioni sulle configurazioni dei SW.

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 –all'Ente 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 dall'Ente;
- ✓ 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.

–L'Ente, 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
- codice Cliente (che sarà attribuito e comunicato dal Fornitore entro la data di stipula del contratto)

Tabella Severità anomalie

Severità	Descrizione
Production Down	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
Severa	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
Medio	Una funzione del SW risulta inutilizzabile, ma questa non influenza seriamente la sua operatività.
Minimale	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 –dall'Ente entro gli SLA definiti alla seguente tabella.

Tabella degli SLA di risoluzione delle anomalie

Severità	Tempo di servizio
Production Down o Severa	Entro 1 giorno lavorativo successivo all'apertura del ticket
Medio	Entro 2 giorni lavorativi successivi all'apertura del ticket
Minimale	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 dell'Ente 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.

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 all'Ente 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 dell'Ente;
- data ed ora di chiusura dell'intervento e risoluzione dell'anomalia;
- natura del guasto e descrizione delle attività effettuate per la sua risoluzione.

4. Penali

Per ogni giorno naturale e consecutivo di mancata copertura del servizio di manutenzione ed aggiornamento software rispetto a quanto specificato nel relativo paragrafo, -l'Ente applicherà una penale pari allo 0,3 per mille (zerovirgolatrepermille) dell'importo totale del Contratto per ogni giorno di ritardo

Il Responsabile del Procedimento

Massimo Daniele

(firmato digitalmente)