

Gara per la fornitura dei servizi di integrazione dei processi e allineamento della anagrafiche Elenco Avvocati

Capitolato Tecnico

Roma, 03/11/2017

Versione 0.7

SOMMARIO

Introduzione	3
Oggetto dell'appalto.....	3
1. Manutenzione Correttiva e servizio help desk (MAC)	3
2. Manutenzione Evolutiva (MEV)	4
Perimetro e Dimensionamento della fornitura e modalità di rilascio	5
Oggetto della fornitura	5
Manutenzione Correttiva e servizio help desk (MAC)	5
Manutenzione Evolutiva (MEV)	6
Integrazione dei processi	6
Allineamento delle anagrafiche	7
Alimentazione flussi sezione Amministrazione Trasparente	8
Ambienti.....	8
Governo della fornitura	9
Livelli di Servizio e Penali	12

Introduzione

Con l'obiettivo di istituire un elenco di fornitori qualificato per l'affidamento di incarichi di rappresentanza e difesa in giudizio, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1 comma 8 del Decreto legge 22 ottobre 2016 n. 193, convertito con modificazioni dalla Legge n. 225 del 1 dicembre 2016, Agenzia delle entrate - Riscossione ha sviluppato un portale – denominato Elenco Avvocati – atto a raccogliere e gestire le domande di iscrizione pervenute dai legali professionisti esterni.

La pubblicazione del bando – avvenuta nel periodo 28/04/2017-27/06/2017, è stata propedeutica alla costituzione del nuovo elenco degli avvocati accreditati a lavorare per conto della società Agenzia delle entrate - Riscossione.

Agenzia delle entrate - Riscossione ha la necessità di acquisire il servizio di progettazione e sviluppo, al fine di incrementare le funzionalità offerte dal sistema Elenco Avvocati, nonché integrarne i processi con attività svolte da altri applicativi in esercizio, con particolare riferimento ad Agenda Legale, sistema utilizzato per la gestione del contenzioso esattoriale. Si ravvede dunque la necessità di implementare nuove funzionalità per il prodotto Elenco Avvocati basato su un portale front-end su tecnologia Microsoft CRM e un modulo back-office sviluppato in tecnologia Microsoft Sharepoint.

In particolare tale necessità è indispensabile per realizzare l'integrazione dell'Elenco Avvocati con la piattaforma Agenda Legale, al fine di garantire l'allineamento costante tra i due sistemi nonché la digitalizzazione di processi di affidamento degli incarichi attualmente non automatizzati, in grado di garantire i principi di rotazione e trasparenza previsti da legge e regolamento interno.

Oggetto dell'appalto

L'oggetto della fornitura sarà suddiviso in due servizi:

1. Manutenzione Correttiva e servizio help desk (MAC);
2. Manutenzione evolutiva (MEV).

1. Manutenzione Correttiva e servizio help desk (MAC)

Nella presente procedura si ricomprendono i canoni annuali di manutenzione correttiva/help desk della piattaforma software.

A. Help Desk Utenti

L'Help Desk è lo strumento che consente di gestire qualsiasi tipo di richiesta di intervento, il conseguente supporto risolutivo ed eventuale affiancamento diretto e/o indiretto all'utente e di monitorare l'assistenza attraverso una

specifica reportistica mirata a censire le attività, le modifiche di i setup, la risoluzione di attività bloccanti per l'operatività dell'utente, gli interventi manutentivi sull'applicazione in assistenza. Il team di Help Desk può essere contattato tramite mail, telefono o accesso al portale dedicato.

B. Manutenzione correttiva e adeguativa (MAC)

Il servizio riguarda eventuali interventi correttivi su malfunzionamenti del sistema verificatisi dopo il periodo di garanzia, nonché gli interventi di manutenzione adeguativa relativi ad aggiornamenti tecnologici o sistemistici.

2. Manutenzione Evolutiva (MEV)

Con la presente procedura si chiede al Fornitore di effettuare sui sistemi Microsoft CRM e sul portale Sharepoint attualmente in uso, le attività implementative necessarie all'erogazione dei seguenti servizi, al fine di garantire l'efficace integrazione di anagrafiche e processi tra il sistema Elenco Avvocati e Agenda Legale. Nello specifico:

A. Integrazione dei processi

L'evoluzione del sistema Elenco Avvocati deve permettere il trasferimento ad Agenda Legale di informazioni specifiche sugli avvocati presenti in anagrafica, nonché di elaborare delle analisi dati che permettano ad Agenda Legale il corretto affidamento degli incarichi di rappresentanza, secondo specifiche regole di rotazione, assegnazione puntuale, assegnazione extra-standard.

B. Allineamento delle anagrafiche

Elenco Avvocati deve costituire la base dati di riferimento per le anagrafiche degli avvocati, le informazioni relative ai contratti stipulati con gli stessi, nonché lo storico degli affidamenti assegnati. È pertanto necessario, oltre alla corretta gestione degli avvocati accreditati a seguito dell'emissione del nuovo bando, anche l'acquisizione di un set di avvocati storici, nonché la realizzazione di processi di allineamento delle anagrafiche a sistema in grado di trasferire ad Agenda Legale un set di informazioni presenti in Elenco Avvocati.

C. Alimentazione flussi sezione Amministrazione Trasparente

Gli sviluppi devono essere effettuati nel rispetto della normativa prevista su Amministrazione Trasparente.

Le figure che saranno impiegate per le MEV 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'Agenzia. Coordina le attività alle quali partecipa in termini di	Almeno 5 anni di esperienza nel ruolo di progetti ovvero come migliorato in offerta tecnica Laurea tecnica magistrale

	supervisione, revisione e controllo.	
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 su MS CRM e/o Sharepoint ovvero come migliorato in offerta tecnica Formazione tecnica

In offerta tecnica è richiesta l'auto-dichiarazione delle caratteristiche migliorative per ciascuna figura professionale, secondo le previsioni dello schema di offerta tecnica, 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.) e le eventuali certificazioni possedute.

Perimetro e Dimensionamento della fornitura e modalità di rilascio

Il presente capitolato si applica ai sistemi in esercizio presso Agenzia delle entrate - Riscossione.

La fornitura oggetto dell'appalto è prevista per una durata di 3 anni a partire dalla sottoscrizione del contratto.

Oggetto della fornitura

Nel presente paragrafo, vengono descritte le attività che Agenzia delle entrate - Riscossione richiede al Fornitore.

Manutenzione Correttiva e servizio help desk (MAC)

Nella richiesta di intervento l'Agenzia fornirà le seguenti informazioni:

- versione dell'applicazione 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, che ha pertanto necessità di aiuto immediato per risolvere la situazione; il SW è inutilizzabile ed il problema impatta fortemente sull' operatività
<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 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 entro gli SLA definiti in Livelli di Servizio e Penali.

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

Manutenzione Evolutiva (MEV)

Integrazione dei processi

Agenzia delle entrate - Riscossione potrà chiedere al Fornitore di effettuare le attività volte ad arricchire il sistema esistente modificando e/o integrando le funzionalità già disponibili, tramite la realizzazione di alcuni specifici interventi di integrazione con le altre piattaforme utilizzate da Agenzia delle entrate - Riscossione.

Nello specifico, le aree di intervento delle evoluzioni, riguarderanno i seguenti servizi:

1. Integrazione al processo di conferimento incarico. Attraverso la predisposizione di un web service collegato all'applicativo Elenco Avvocati, si dovrà consentire l'interrogazione dello stesso da parte di Agenda Legale, per la gestione dei casi di conferimento tramite rotazione, conferimento puntuale, conferimento extra-standard. Per l'erogazione delle corrette informazioni ad Agenda Legale, il Fornitore dovrà implementare sistemi di calcolo attivi sul data base di Elenco

Avvocati in grado di identificare valori cumulati di importi assegnati per avvocato, proiezioni degli stessi, verifiche di congruenza delle richieste, con calcoli sia in assoluto sia su base mensile.

2. Integrazione al processo di annullamento/revoca. Attraverso la predisposizione di un web service collegato all'applicativo Elenco Avvocati, si deve permettere l'interrogazione dello stesso da parte di Agenda Legale, per la comunicazione delle informazioni relative agli incarichi affidati, con il tracciamento dei casi e delle modifiche intervenute nel corso del tempo.

Il relazione al punto 1 sopra citato, il Fornitore dovrà impegnarsi ad erogare un servizio in grado di gestire sia la rotazione automatica sia quella puntuale, con un insieme di informazioni stabilite con Agenzia delle entrate - Riscossione e gli altri fornitori coinvolti nel processo.

Inoltre, il Fornitore dovrà garantire il supporto necessario per installazione, configurazione ed avvio all'utilizzo del software proposto nonché il supporto per la rimozione di eventuali difetti di funzionamento nelle attività di utilizzo della soluzione sviluppata.

Per le attività di progettazione e sviluppo, è stato stimato un impegno di 170 giornate. Le attività verranno concordate con Agenzia delle entrate - Riscossione ed eseguite solo su richiesta della stessa così come successivamente disciplinato nel presente Capitolato Tecnico.

Allineamento delle anagrafiche

Il software gestionale Elenco Avvocati adottato da Agenzia delle entrate - Riscossione gestirà l'insieme di dati anagrafici, delle convenzioni stipulate con gli avvocati, nonché informazioni sugli affidamenti assegnati, gli importi parziali e complessivi, la possibilità di assegnare o meno incarichi al singolo avvocato. Pertanto si richiederà al Fornitore di evolvere il sistema CRM di Elenco Avvocati per l'inserimento di tutte le informazioni utili a tracciare gli incarichi, anche in ottica amministrazione trasparente, nonché le convenzioni stipulate, con un insieme di informazioni che verranno concordate con Agenzia delle entrate - Riscossione. Il Fornitore dovrà dunque ampliare il set di dati riconducibili al singolo avvocato.

A valle della creazione di questo modello di dati e la sua implementazione a sistema, il Fornitore dovrà acquisire un insieme di anagrafiche provenienti da Agenda Legale, una tantum, per la creazione di un insieme di avvocati etichettati come "storici" e gestirne le successive eventuali variazioni.

Il Fornitore dovrà inoltre creare dei meccanismi automatici, che autonomamente o con frequenza quotidiana, che vadano ad interrogare un web service predisposto da Agenda Legale per l'acquisizione da parte di tale sistema delle anagrafiche presenti su Elenco Avvocati, garantendo così il continuo allineamento delle anagrafiche tra i due sistemi, con un disallineamento massimo di 24 ore.

Al Fornitore si chiede inoltre che i suddetti meccanismi automatici di trasferimento delle anagrafiche ad Agenda Legale possano essere attivati, laddove necessario, manualmente direttamente da Agenzia delle entrate - Riscossione.

Alimentazione flussi sezione Amministrazione Trasparente

Tutte le informazioni presenti all'interno del sistema Elenco Avvocati ed i dati interscambiati con altri sistemi interni alla Società devono rispettare quanto previsto dalla normativa relativa alla pubblicazione dei flussi sul portale Amministrazione Trasparente. Per maggiori dettagli si rimanda alla sezione specifica del sito della Società, raggiungibili tramite il seguente link:

<https://www.agenziaentrateriscossione.gov.it/it/il-gruppo/amministrazionetrasparente/consulentiCollaboratori/titolari-di-incarichi-di-collaborazione-o-consulenza/>

Ambienti

Al fine di poter verificare e validare ogni fase delle attività richieste, saranno predisposti a cura di Agenzia delle entrate - Riscossione i seguenti ambienti:

A. Produzione

Ambiente dinamico in cui vengono effettuate le operazioni "reali" dai dipendenti di Agenzia delle entrate – Riscossione e in cui vengono installati tutti gli aggiornamenti software preventivamente testati e validati. Accedono all'ambiente di Produzione i soli utenti abilitati di Agenzia delle entrate – Riscossione per effettuare le operazioni relative alla propria area di competenza e la struttura ICT per attività di verifica, monitoraggio le richieste di assistenza provenienti dagli stessi utenti; in ambiente di produzione saranno messi a disposizione di Agenzia delle entrate – Riscossione i web services di integrazione, permettendo al personale di Agenzia delle entrate – Riscossione di agire sugli stessi portandoli agli standard di sicurezza e infrastruttura previsti.

B. Collaudo

Ambiente statico sul quale l'utente dell'area competente di Agenzia delle entrate – Riscossione, in collaborazione con la relativa struttura ICT, effettua il collaudo delle funzionalità rilasciate dal Fornitore, e, qualora venisse richiesto, effettua sessioni formative sul sistema Elenco Avvocati (con funzionalità Microsoft CRM). Accedono all'ambiente di Collaudo gli utenti abilitati di Agenzia delle entrate – Riscossione designati al collaudo di alcune funzionalità specifiche e la struttura ICT che gestisce l'assistenza/collaudo ed eventuali attività di migrazione dati.

C. Sviluppo

L'ambiente, messo a disposizione dallo stesso fornitore aggiudicatore del servizio, nel quale il Fornitore e la struttura ICT di Agenzia delle entrate – Riscossione effettuano i test di validazione e di integrazione delle soluzioni prodotte dal Fornitore. L'installazione di eventuali aggiornamenti viene effettuata su questo ambiente per verificare che le funzionalità installate rispondano ai requisiti e non abbiano impatti degenerativi sull'operatività corrente.

L'ambiente di Sviluppo è speculare all'ambiente di Collaudo e Produzione ad eccezione per il dimensionamento e per la base dati proprietaria di Agenzia delle entrate – Riscossione che è presente solo in quest'ultimo ambiente.

Accedono all'ambiente di Sviluppo i fornitori autorizzati ed il personale della struttura ICT di Agenzia delle entrate – Riscossione; non vi accedono gli utenti operativi di Agenzia delle entrate – Riscossione.

Qualora lo ritenesse necessario, Agenzia delle entrate – Riscossione, all'interno della fornitura oggetto del presente appalto, può richiedere al Fornitore l'assistenza sistemistica remota. Nella pratica, il Fornitore, su richiesta di Agenzia delle entrate – Riscossione, potrà provvedere alle attività di installazione e configurazione del software, attraverso accesso remoto protetto e sicuro (VPN) del Fornitore sulle macchine Agenzia delle entrate – Riscossione, e per gli interventi di assistenza remota:

- installazione su ambiente di Sviluppo con fornitura di licenza gratuita della soluzione Elenco Avvocati e dei relativi software CRM-SHA, resa disponibile dal Fornitore e relativa configurazione secondo prerequisiti indicati dal Fornitore e identica all'ambiente di produzione, a meno di regole di sicurezza interne di Agenzia delle entrate – Riscossione non condivise con il Fornitore;
- collaudo dell'installazione su ambiente di Collaudo/Produzione con supporto Help-Desk telefonico;
- Agenzia delle entrate – Riscossione si impegna a mettere a disposizione una connessione remota per il solo tempo necessario alle attività specifiche secondo modalità da concordare con il Supporto Clienti del Fornitore.

Governo della fornitura

La fornitura oggetto dell'appalto si svolgerà secondo il processo di seguito descritto.

Il Fornitore sarà tenuto a mettere a disposizione una casella e-mail ed un numero di fax dedicati al servizio oggetto della fornitura. In caso di utilizzo della e-mail o del fax, sarà compito del Fornitore tracciare l'attività sui propri sistemi di gestione progetti o di trouble ticketing, a seconda dei casi.

Il Fornitore dovrà prevedere funzioni di reportistica e di monitoraggio di tutte le richieste aperte da Agenzia delle entrate - Riscossione verso il Fornitore. Infatti, dovrà essere possibile effettuare estrazioni delle segnalazioni ed i relativi step, in quanto Agenzia delle entrate - Riscossione effettua attività di monitoraggio con cadenza periodica sull'andamento delle attività, relativamente ai tempi di chiusura e alle attività per ogni step di avanzamento. La periodicità potrà essere rivista in ogni momento da Agenzia delle entrate - Riscossione, a suo insindacabile giudizio.

Di seguito sono riportate le principali caratteristiche per il governo della fornitura.

Le attività previste dal presente capitolato dovranno essere erogate sulla base delle seguenti modalità:

Sede delle attività	Sede Fornitore e/o presso sede Agenzia delle entrate - Riscossione per incontri raccolta analisi requisiti
Mezzi di comunicazione	Sistema trouble ticketing, e-mail, fax

Lingua	Italiano
Giorni di servizio (*)	Feriali lavorativi: dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle feste nazionali
Orario di servizio	8.00 – 17.00

(*) Eventuali riduzioni del livello di assistenza in periodi ritenuti scarichi (per esempio, giorni feriali durante le festività natalizie, mese di agosto, ecc.) dovranno essere concordati tra Fornitore ed Agenzia delle Entrate - Riscossione, che dovrà dare approvazione scritta. In assenza di tali accordi, tali giornate si intendono come lavorative a tutti gli effetti. Tuttavia, all'occorrenza Agenzia delle entrate - Riscossione potrà richiedere al Fornitore le prestazioni da effettuare al di fuori dell'orario di servizio o in giorni festivi. Non è possibile quantificare preventivamente frequenza e durata di tali evenienze, che saranno di volta in volta specificate e concordate con il Fornitore.

Agenzia delle entrate - Riscossione predisporrà un documento nel quale descriverà chiaramente l'esigenza ed i requisiti minimi e che trasmetterà al Fornitore a mezzo mail all'indirizzo dallo stesso indicato in sede di offerta.

Agenzia delle entrate - Riscossione potrà richiedere al Fornitore di proporre soluzioni e nuove versioni/installazioni che soddisfino almeno le seguenti condizioni minime:

- essere installata in Agenzia delle entrate - Riscossione, infatti non sono considerate percorribili soluzioni applicative fisicamente installate presso il Fornitore e accessibili ad Agenzia delle entrate - Riscossione via web;
- il database deve essere ben strutturato e consentire facilmente l'estrazione di dati per eventuale migrazione su altro sistema;
- essere compatibile con il sistema hardware e software di Agenzia delle entrate - Riscossione, in particolare poter essere gestito su macchine virtuali;
- essere, possibilmente, già stato impiegato dal Fornitore in altri contesti.

Il Fornitore, una volta ricevuto ed analizzato al suo interno il documento elaborerà ed invierà ad Agenzia delle entrate - Riscossione, nei tempi indicati al paragrafo 7 del presente Capitolato Tecnico e previa l'applicazione delle relative penali, all'indirizzo mail che sarà comunicato, una o più soluzioni.

Alla fine dell'attività di analisi, il Fornitore predisporrà un documento di stima che, tra le altre informazioni, dovrà contenere le seguenti specifiche:

- Analisi di massima degli interventi da sostenere;
- Eventuali impatti/rischi sui sistemi pre-esistenti;
- Impegno temporale suddiviso per figure professionali nonché (qualora ci fossero più punti di sviluppo) per singola area;
- Stima economica prevista;
- Data minima di presa in carico degli sviluppi;
- Data prevista per la disponibilità al collaudo (ovvero elapsed time per lo sviluppo);
- Definizione del piano di test e stesura dei casi di test;
- Supporto alle attività di dry test, collaudo ed alla messa in esercizio;

- Garanzia da erogare dopo l'accettazione dello sviluppo;

Agenzia delle entrate - Riscossione esaminerà il documento e potrà decidere di approvarlo tutto, in parte o di annullare l'intervento. In tutti i casi invierà al Fornitore, a mezzo mail all'indirizzo dallo stesso indicato in sede di offerta, un documento di accettazione/annullamento.

In caso di accettazione totale o parziale (in questo secondo caso verranno comunicate le sole parti da attivare) verrà anche indicata la reale data di partenza degli sviluppi, questo per evitare sfridi legati ai tempi di risposta interni ad Agenzia delle entrate - Riscossione.

Il rilascio del SW connesso alla attività previste nel presente capitolato seguirà le policy aziendali e, in linea generale, 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 delle SW in ambiente di test/collaudo saranno affidate ai tecnici di Agenzia delle entrate - Riscossione, 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 previste dal presente capitolato potranno essere eseguite a distanza mediante accesso in VPN all'ambiente di test installato presso i server di Agenzia delle entrate - Riscossione.

Agenzia delle entrate - Riscossione comunicherà al Fornitore, a mezzo mail all'indirizzo dallo stesso indicato in sede di offerta, l'esito del collaudo e in caso positivo installerà il SW in ambiente di esercizio; in caso contrario il Fornitore si attiverà a proprio carico per un ulteriore intervento di supporto ordinario da effettuarsi entro il nuovo termine che sarà concordato tra le Parti.

Il rilascio delle implementazioni dovrà contenere le seguenti informazioni minime:

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

Per i dettagli sulle modalità di erogazione delle attività previste dal presente capitolato ed i parametri degli SLA, si rimanda ai successivi paragrafi.

In caso l'attività sia svolta da remoto le risorse del Fornitore che debbono collegarsi alla rete aziendale Agenzia delle entrate - Riscossione, devono essere esplicitamente autorizzate da Agenzia delle entrate - Riscossione, disporre di un notebook con caratteristiche adeguate per la connessione, opportunamente dimensionate, in termini di hardware e software, in funzione dell'attività da svolgere e rispondenti ai requisiti di sicurezza definiti da Agenzia delle entrate - Riscossione (che saranno consegnati in corso di esecuzione del contratto). In particolare, tutte le postazioni di lavoro che, seppure in modo minimale, si conetteranno alla rete aziendale Agenzia delle entrate - Riscossione dovranno essere dotate di un programma antivirus mantenuto e aggiornato di frequente (almeno mensilmente) a cura e spese del Fornitore.

La procedura di richiesta di apertura della connessione sulla rete aziendale Agenzia delle entrate - Riscossione e di chiusura della stessa al termine dell'operazione saranno concordate tra le parti a valle della firma del contratto.

Sarà cura del Fornitore inviare l'elenco delle risorse che potranno accedere alla rete per poter permettere ad Agenzia delle entrate - Riscossione di accreditarli sui propri sistemi. L'invio delle password corrispondenti avverrà secondo le norme privacy vigenti in Azienda.

Agenzia delle entrate - Riscossione può richiedere la presenza di personale del Fornitore presso le proprie sedi per specifiche attività previste dal presente capitolato che coinvolgano proprie risorse, quelle delle società clienti di Agenzia delle entrate - Riscossione o di altro Fornitore.

Inoltre, sarà necessario prevedere una presenza frequente delle risorse del Fornitore presso le sedi di Agenzia delle entrate - Riscossione per le attività di analisi del progetto, varie analisi di fattibilità e/o collaudi e/o supporto on site e ogni esigenza in accordo con il Fornitore. Tale presenza coinvolge risorse di Agenzia delle entrate - Riscossione ed, eventualmente, di altri fornitori e si considera funzionale alle attività di coordinamento con il referente del team Agenzia delle entrate - Riscossione. La presenza di ulteriori risorse del Fornitore è da prevedersi in forma saltuaria o continuativa in relazione alla specifica attività e fase del progetto, in base agli accordi scritti che verranno presi tra le due società ogni qualvolta si creerà la necessità.

Il Fornitore dovrà produrre reports statistici finalizzati ad evidenziare il rispetto del piano di lavoro nel rilascio e nell'esecuzione dei test sulle nuove funzionalità.

La reportistica dovrà essere prodotta con cadenza mensile.

Livelli di Servizio e Penali

Risoluzione anomalie SW

Tabella degli SLA di risoluzione delle anomalie

Severità	Tempo di servizio
----------	-------------------

<i>Production Down o severa</i>	Entro 8 ore lavorative successive all'apertura del ticket ovvero come migliorato in offerta tecnica
<i>Medio</i>	Entro 2 giorni lavorativi successivi all'apertura del ticket ovvero come migliorato in offerta tecnica
<i>Minimale</i>	Entro 30 giorni lavorativi successivi all'apertura del ticket ovvero come migliorato in offerta tecnica

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 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.

Manutenzione Evolutiva (MEV)

Per la realizzazione dei servizi oggetto del presente capitolato la richiesta verrà considerata attivata all'atto di accettazione scritta da parte di Agenzia delle Entrate - Riscossione del documento di stima del Fornitore.

La data di consegna verrà indicata da Agenzia delle Entrate - Riscossione a partire dalla stima del Fornitore in relazione ad un possibile sla tra la consegna del documento del Fornitore e l'accettazione da parte di Agenzia delle Entrate - Riscossione.

Qualora il collaudo dovesse non avere esito positivo, legato ad una mancanza di osservazione dei requisiti ovvero malfunzionamenti legati all'intervento, le ulteriori giornate necessarie ad evadere correttamente la richiesta non saranno a carico di Agenzia delle entrate - Riscossione.

Il Fornitore si assume la responsabilità nei confronti di Agenzia delle entrate - Riscossione di eseguire le attività e di fornire i prodotti richiesti nei termini stabiliti.

Relativamente alla fornitura dei servizi attività previste dal presente capitolato e sopra descritti e dei relativi livelli di servizio espressi, Agenzia delle entrate - Riscossione potrà applicare le seguenti penali:

Attività	Tempi di riferimento	
	Misura	Penale
Analisi Funzionale con consegna piano di lavoro (comprensivo dei costi dell'intervento) dalla Richiesta	10 giorni ovvero come migliorato nell'offerta	0,05 % dell'importo del contratto dal superamento del 10° giorno ovvero come migliorato in offerta tecnica a cui si aggiunge 0,1 % dell'importo del contratto in caso di non rispondenza del documento presentato rispetto alle specifiche

Inizio realizzazione rispetto alla data indicata nel modulo di affidamento	5 giorni	0,05 % dell'importo relativo al servizio previsto dal presente capitolato al superamento del 5° giorno
Malfunzionamenti sui rilasci effettuati nel trimestre in ambiente di collaudo (imputabili al Fornitore)	10 malfunzionamenti totali sui rilasci nel trimestre ovvero come migliorato nell'offerta	0,1 % dell'importo relativo al servizio previsto dal presente capitolato al superamento del 10° evento ovvero come migliorato in offerta tecnica

Si ribadisce che ogni rilascio da parte del Fornitore si ritiene concluso al momento dell'invio da parte di Agenzia delle entrate - Riscossione del verbale di collaudo con esito positivo.

Per le eventuali attività di migrazione e passaggio di consegne sarà cura del Fornitore predisporre tutte le attività, entro 30 giorni solari dalla fine del contratto stesso comprensivo della consegna della documentazione (sia quella relativa agli strumenti sia quella generata/modificata durante il periodo del servizio), consegna di tutto il materiale relativo ai corsi di formazione e addestramento effettuati, alle note di riunione, a documenti specifici redatti durante la fornitura.

Resta inteso che durante tutto il passaggio finale delle conoscenze, il Fornitore sarà comunque tenuto all'erogazione dei servizi previsti, nel rispetto delle obbligazioni contrattualmente assunte.

Le attività di ricezione e di trasferimento saranno svolte mediante opportune sessioni di lavoro organizzate da Agenzia delle entrate - Riscossione in modo da rispettare i termini relativi al passaggio di consegna. Le attività di ricezione e di trasferimento saranno svolte presso le sedi Agenzia delle entrate - Riscossione.