

CAPITOLATO TECNICO

LICENSING E SERVIZI DI SUPPORTO
SPECIALISTICO PER IL PRODOTTO
RECOGNIFORM READER BACK OFFICE
EDITION per Equitalia Giustizia

Sommario

1. Premessa	3
2. Oggetto del contratto.....	3
3. Modalità d'esecuzione del contratto	4
A. Modalità operative di erogazione	4
B. Gestione delle attività di servizio di supporto.....	4
C. Verifica avanzamento servizi	5
4. Livelli di Servizio.....	6
5. Penali	6

1. Premessa

Il prodotto Recogniform Reader Back office edition è stato acquistato da Equitalia Giustizia SpA in licenza perpetua per il riconoscimento ottico dei fascicoli della gestione crediti di giustizia. La licenza perpetua acquistata è coperta da manutenzione fino al 24 luglio 2019.

Per effetto della recente modifica normativa introdotta dal DL 193/2016 art. 1, comma 11 lett. b), entro la data del 1° luglio 2017, Equitalia Giustizia SpA dovrà cedere l'intero pacchetto azionario di Equitalia Giustizia al Ministero dell'economia e delle finanze. Si rende per questo necessario consentire ad Equitalia Giustizia di predisporre un ambiente autonomo per ospitare il proprio sistema di riconoscimento ottico, di effettuare i necessari adeguamenti di configurazione e di personalizzazione software nonché di disporre di un ulteriore licensing per la gestione dell'ambiente di collaudo. Attualmente, e fino al prossimo 30 giugno, l'ambiente è ospitato presso la server farm del gruppo Equitalia, mentre dal 1° luglio dovrà essere ospitato nel CED SOGEI.

Per garantire dunque la continuità operativa, lo spostamento ed i necessari adeguamenti in esito al nuovo assetto societario, occorre procedere con la stipula di un contratto per la fornitura di una licenza d'uso per ambiente di collaudo, con il relativo servizio di manutenzione e di servizi di supporto specialistico per le attività necessarie a soddisfare tali esigenze.

2. Oggetto del contratto

L'oggetto del contratto è di seguito dettagliatamente specificato:

1. Licensing

1 (una) licenza Recogniform per ambiente di collaudo, inclusiva della manutenzione della licenza, dall'attivazione della stessa, successivamente alla stipula del contratto, fino al 24 luglio 2019.

2. Servizi di supporto specialistico

30 (trenta) giornate di supporto specialistico per garantire le attività finalizzate allo sviluppo e alla programmazione di estensioni applicative del software nonché le attività di configurazione connesse al porting dell'applicativo nel CED SOGEI.

Le giornate di assistenza sono da intendersi a consumo da utilizzare dalla stipula del contratto fino alla suddetta data di scadenza del 24 luglio 2019.

Lo specialista ovvero gli specialisti di prodotto che saranno impiegati per tutte le giornate di supporto specialistico dovranno possedere (tutti) i seguenti requisiti minimi:

- Formazione tecnica (es. diploma tecnico informatico)
- 5 anni di esperienza in attività tecnico- sistemiche sul prodotto Recogniform

Le eventuali certificazioni possedute dallo specialista ovvero gli specialisti di prodotto che saranno impiegati (possono essere indicate fino ad un massimo di 2 risorse) costituiranno elementi di valutazione tecnica. Infatti il concorrente dovrà allegare all'offerta tecnica il CV in formato europeo dove si evincano chiaramente le informazioni sulla formazione, esperienza e certificazioni possedute.

Il periodo di durata contrattuale è quindi fissato dalla stipula fino al 24 luglio 2019.

3. Modalità d'esecuzione del contratto

La fornitura della licenza dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni dalla stipula del contratto.

I servizi di supporto specialistico dovranno essere svolti presso la sede di Roma di Equitalia Giustizia Spa, di seguito anche Committente, per almeno la metà delle giornate previste e presso la sede del fornitore per le restanti giornate. Eventuali risorse del Fornitore che debbono collegarsi alla rete aziendale del Committente, devono essere esplicitamente autorizzate dal Committente. L'accesso di risorse del fornitore ai locali di Equitalia Giustizia Spa dovrà avvenire a seguito di una procedura del Committente funzionale all'accreditamento delle risorse stesse.

A. Modalità operative di erogazione

Tutti le attività di supporto specialistico dovranno essere rese secondo le modalità riportate in tabella:

Sede delle attività	Roma e sede del Fornitore o da remoto.
Mezzi di comunicazione	Telefono e posta elettronica.
Lingua	Italiano.
Giorni di servizio	Feriali lavorativi: dal lunedì al venerdì.
Orario di servizio per i giorni feriali lavorativi	8.00 – 16.00

B. Gestione delle attività di servizio di supporto

Il Committente concorderà con il Fornitore un programma di supporto semestrale nel quale definirà le attività ed il tipo di servizio di cui intende fruire.

L'attivazione della specifica erogazione del servizio seguirà, in linea con il programma annuale, puntuali richieste in cui sarà specificato:

- La tipologia di attività/supporto oggetto della richiesta;
- L'esigenza e la durata dell'affiancamento;
- Il luogo in cui sarà erogato il servizio (sede del committente/sede del fornitore o da remoto)

L'attivazione avverrà attraverso email da trasmettere a cura del Committente preventivamente con almeno 5 (cinque) giorni lavorativi di anticipo rispetto al primo giorno effettivo di erogazione del supporto ed il fornitore dovrà accettare la richiesta ovvero, formulare una proposta alternativa da assoggettare all'approvazione del Committente. In ogni caso il fornitore dovrà rispondere alla richiesta via email attraverso pari mezzo entro 2 (due) giorni lavorativi successivi, dando evidenza

- delle risorse che saranno allocate per l'esecuzione;
- del piano di lavoro contenente date di inizio/fine attività;
- del luogo presso cui sarà erogato il servizio (sede del committente/sede del fornitore).

Detto piano sarà comunque sottoposto ad approvazione definitiva del Committente entro i successivi 5 giorni lavorativi.

Il Fornitore, a decorrere dalla data concordata a valle dell'approvazione definitiva della proposta alternativa o dalla richiesta inizialmente formulata dal committente in caso di rigetto della stessa, dovrà eseguire le attività pianificate nel pieno rispetto del piano definito.

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.
	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	• Accettazione proposta alternativa o rigetto della stessa.
	Fornitore	• Comunicazione delle risorse che saranno allocate sull'attività. • Comunicazione del piano di lavoro
Affidamento	Committente Equitalia	• Eventuale richiesta di sostituzione delle risorse sull'attività
	Giustizia	• Approvazione del piano di lavoro

C. Verifica avanzamento servizi

- 0 avanzamento delle attività previste nelle richieste;
- 0 eventuali cause di inadempienze del Fornitore;
- 0 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.

4. Livelli di Servizio

Attivazione della licenza e dei servizi di supporto

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi consecutivi dalla data di richiesta del Committente, il Fornitore dovrà trasmettere al Committente stesso la documentazione del Produttore comprovante il relativo periodo di subscription (copertura del servizio di manutenzione, aggiornamento, assistenza specialistica).

La documentazione di comprova potrà essere trasmessa anche mediante posta elettronica.

I servizi di supporto potranno essere attivati a partire dalla data di stipula del contratto secondo le modalità indicate.

Presa in carico delle richieste di attività/supporto.

La presa in carico della richiesta di attività/supporto deve essere presa incarico dal fornitore entro il primo giorno lavorativo successivo alla predetta richiesta.

Completamento delle attività pianificate

Il Fornitore, a decorrere dalla data concordata a valle dell'approvazione definitiva del piano delle attività/supporto, dovrà eseguire le attività pianificate nel pieno rispetto del piano approvato

5. Penali

Si rappresentano di seguito le azioni contrattuali, espresse come applicazione di penali derivanti dal mancato rispetto dei Livelli di servizio definiti precedente paragrafo.

Tempi di attivazione della licenza	Penali per ogni intervento
Per i primi 5 giorni di ritardo successivo al termine prescritto ovvero come migliorato nell'offerta tecnica	0,1% del valore complessivo del contratto
per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo del contratto

Tempi di attivazione o prolungamento supporto	Penali per ogni intervento
Per i primi 5 giorni di ritardo successivo al termine prescritto	0,1% del valore complessivo del contratto
per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo del contratto

Tempi di presa in carico delle richieste di attività/supporto	Penali per ogni intervento
Per il primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,03% del valore complessivo del contratto
per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo del contratto

Tempi di completamento delle attività pianificate	Penali per ogni intervento
Per il primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,03% del valore complessivo del contratto
per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo del contratto

Il Responsabile del Procedimento
Patrizia Gabrieli

Firmato digitalmente