

Equitalia SpA

## **Capitolato Tecnico – Manutenzione Licenze Columbus**

## Sommario

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| 1. Premessa .....                      | 3 |
| 2. Oggetto della fornitura .....       | 3 |
| 7. Livelli di servizio attesi SLA..... | 4 |
| 8. Penali.....                         | 4 |

## 1. Premessa

Equitalia dispone, per il compimento della sua missione aziendale, di un complesso sistema informatico che comprende, fra l'altro, procedure di composizione di documenti destinati ai contribuenti ed inviati per conto degli Agenti della Riscossione/Enti.

## 2. Oggetto della fornitura

L'oggetto della fornitura è il servizio di manutenzione delle licenze sw dei prodotti della suite "columbus", come di seguito specificati:

| Descrizione Licenza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Numerosità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ambiente di test: <ul style="list-style-type: none"><li>• Columbus DW – prodotto base, WUI</li><li>• Columbus OM</li></ul> Ambiente di collaudo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Columbus DW – prodotto base, WUI</li><li>• Columbus OM</li></ul> Ambiente di produzione: <ul style="list-style-type: none"><li>• Columbus DW – prodotto base, WUI</li><li>• Columbus OM</li></ul> | Ambiente di test: <ul style="list-style-type: none"><li>• Columbus DW 1 licenza</li><li>• Columbus OM 1 licenza</li></ul> Ambiente di collaudo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Columbus DW 1 licenza</li><li>• Columbus OM 1 licenza</li></ul> Ambiente di produzione: <ul style="list-style-type: none"><li>• Columbus DW 1 licenza</li></ul> Columbus OM1 licenza |
| sw Columbus CAT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ambiente di test: 2 processi paralleli (2 licenze)<br><br>Ambiente di collaudo: 1 processo (1 licenza)<br><br>Ambiente di produzione: 15 processi paralleli (15 licenze)                                                                                                                                                                                                     |

La durata del contratto sarà pari a 24 mesi, a partire dalla data di sottoscrizione del contratto. Il corrispettivo sarà erogato in rate trimestrali posticipate.

Si richiede che l'aggiudicatario garantisca, in continuità con il precedente contratto, gli aggiornamenti rilasciati dallo stesso a partire dalla data di scadenza del contratto in essere, 12 febbraio 2017, fino alla scadenza del nuovo contratto.

## 7. Livelli di servizio attesi SLA

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

Nella tabella sotto riportata sono riportati gli SLA atti a soddisfare gli obiettivi in relazione al supporto correttivo delle licenze in oggetto:

| ID | Descrizione                                                                                                                                     | Tempo di risposta | Tempo soluzione operativa | Tempo soluzione definitiva |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------|----------------------------|
| 1  | Il prodotto o un importante componente dello stesso non funziona, il sistema è indisponibile, oppure si è in una situazione critica di business | 4 ore             | 8 ore                     | 1,5 giorni                 |
| 2  | Problema intermittente non aggirabile oppure problema serio ma aggirabile                                                                       | 6 ore             | 3 giorni                  | 6 giorni                   |
| 3  | Problema intermittente aggirabile oppure un problema che non ha un importante impatto sul prodotto o il sistema dell'utente                     | 8 ore             | 6 giorni                  | 12 giorni                  |

Gli aggiornamenti, correzioni, patch, e simili dovranno essere resi disponibili ad Equitalia entro 10 giorni, naturali e consecutivi, dalla disponibilità sul mercato Italiano.

## 8. Penali

Per gli SLA sul supporto correttivo si faccia riferimento alla tabella seguente:

| ID | Descrizione                                                                                                                                     | Tempo soluzione operativa | penale                                                                                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Il prodotto o un importante componente dello stesso non funziona, il sistema è indisponibile, oppure si è in una situazione critica di business | 8 ore                     | Per ogni ora solare di ritardo rispetto al termine (tempi di risposta) sarà applicata una penale pari all'1 per mille del valore del contratto |
| 2  | Problema intermittente non aggirabile oppure problema serio ma aggirabile                                                                       | 3 giorni                  | Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine (tempi di risposta) sarà applicata una penale pari all'0,5 % del valore del contratto           |
| 3  | Problema intermittente aggirabile oppure un problema che non ha un importante impatto sul prodotto o il sistema dell'utente                     | 6 giorni                  | Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine (tempi di risposta) sarà applicata una penale pari all'0,5 % del valore del contratto           |

Per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo, rispetto ai 10 giorni per la disponibilità di aggiornamenti, correzioni, patch e simili, si applicherà una penale pari allo 0,3/000 (zerovirgolatrepermille) dell'importo totale del Contratto.

Firmato digitalmente

Luciano Foti