
**CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANTENIMENTO, COMPRENSIVO
DELLA MANUTENZIONE, DELLE LICENZE D’USO DEI SOFTWARE DEL GRUPPO C
COSTITUENTI IL SISTEMA UNICO DELLA RISCOSSIONE (SIR) - CIG 8110106F2D**

tra

Agenzia delle entrate-Riscossione (di seguito, per brevità, anche “**Agenzia**” o “**Committente**”), con sede legale in Roma, Via Giuseppe Grezar, 14 C.F. e P.IVA 13756881002, in persona del Responsabile della Direzione Approvvigionamenti e Logistica e Procuratore speciale, Sig. Renato Scognamiglio, domiciliato per la carica ove sopra, all’uopo delegato;

e

CAD IT S.p.A. (di seguito anche solo “**Appaltatore**”) con sede legale in Verona, via Torricelli n. 44/A, C.F. e P. IVA 00724020235, in persona dell’Amministratore Delegato Paolo Dal Cortivo, domiciliato per la carica ove sopra.

Premesso

- che, sulla base di quanto deliberato dal Comitato di Gestione del 25/07/2019, con Disposizione n. 81 del 19/11/2019 prot. n. 2019/8730252, Agenzia delle entrate-Riscossione ha avviato, ai sensi dell’art. 63 comma 2 del D. Lgs. 50/2016, una procedura negoziata senza previa pubblicazione di Bando di Gara, attraverso la piattaforma ASP messa a disposizione da Consip, per l’acquisizione del servizio di mantenimento, comprensivo della manutenzione, delle licenze d’uso dei software del gruppo c costituenti il sistema unico della riscossione (SIR);
- che all’esito della suddetta procedura negoziata, l’offerta presentata dal Fornitore è risultata idonea, secondo quanto indicato nella Lettera d’Invito;
- che, pertanto, con provvedimento n. 6 prot. 2020/193436 del 14/1/2020, l’Agenzia ha disposto l’aggiudicazione della procedura in favore dell’Appaltatore;
- che a seguito delle verifiche effettuate ai sensi dell’art. 32, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016, l’aggiudicazione ha acquisito efficacia;
- che qualora dovessero emergere, nel corso della vigenza del contratto di appalto, cause di esclusione di cui all’art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 in capo all’Appaltatore il presente contratto sarà risolto di diritto;
- che l’Appaltatore, in sede di gara, si è espressamente obbligato ad eseguire le prestazioni oggetto del presente Contratto alle condizioni, modalità e termini di seguito stabiliti;
- che l’Appaltatore, ai fini della sottoscrizione del presente Contratto, ha costituito un’idonea cauzione definitiva a garanzia dell’adempimento di tutte le obbligazioni, nessuna esclusa, previste nel contratto medesimo per un importo pari ad Euro 141.048,00 emessa da UniCredit S.p.A., il 24/1/2020 e valida sino al rilascio del certificato di regolare esecuzione;
- che l’Appaltatore è in possesso delle polizze indicate nel successivo art. 14.

Tutto quanto sopra premesso, le parti, come in epigrafe rappresentate e domiciliate, convengono quanto segue.

Articolo 1
Premesse e allegati

1. Le premesse e gli allegati di seguito indicati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto, anche se non materialmente allegati al medesimo:
 - Allegato "A" (Capitolato tecnico e relativi allegati);
 - Allegato "B" (Offerta Economica dell'Appaltatore).
2. In caso di contrasto tra le prescrizioni contenute nel presente contratto e negli allegati sopra indicati sarà osservato il seguente ordine di prevalenza:
 - Contratto d'appalto;
 - Capitolato tecnico e relativi allegati;
 - Offerta Economica dell'Appaltatore.

Articolo 2
Oggetto

1. Con il presente contratto l'Agenzia, ai sensi degli artt. 1655 e ss. cod. civ., affida all'Appaltatore, che accetta, il mantenimento, comprensivo della manutenzione, delle licenze d'uso dei software del Gruppo C costituenti il SIR (Sistema Unico della Riscossione) in uso presso Agenzia.
2. Le prestazioni affidate dovranno essere svolte secondo le regole della migliore tecnica ed arte e secondo le modalità specificate nel successivo art. 5 e nel Capitolato Tecnico e suoi allegati.

Articolo 3
Durata

1. Il presente Contratto avrà durata dal 1° Gennaio 2020 fino al 31 Dicembre 2022.
2. Considerata la data di stipula del presente contratto, l'Appaltatore, in continuità con il precedente contratto scaduto il 31/12/2019, fornirà all'appaltatore gli aggiornamenti rilasciati dallo stesso fino alla data di stipula del presente contratto a decorrere dal 1° Gennaio 2020.

Articolo 4
Corrispettivi

1. Il corrispettivo spettante al Fornitore a fronte della corretta e completa esecuzione dei servizi oggetto del presente Contratto è stabilito in Euro 2.820.960,00 (euro duemilionioottocentoventimilanovecentosessanta/00) oltre IVA, così suddiviso:

Prodotto	Corrispettivo
Kernel	€ 2.238.870,95
Antiriciclaggio	€ 495.988,25
City Workbench	€ 86.100,80

-
2. In ragione delle modalità di esecuzione del servizio è esclusa la presenza di rischi da interferenze e pertanto i relativi oneri della sicurezza sono pari ad Euro 0,00.
 3. Il corrispettivo effettivo maturato dall'Appaltatore sarà determinato a misura.
 4. Resta naturalmente inteso che il corrispettivo di cui al precedente comma 2 del presente articolo non vincola in alcun modo l'Agenzia a garantire la richiesta di una quantità minima di prestazioni determinate e non comporta, quindi, il diritto dell'Appaltatore al riconoscimento di un corrispettivo minimo garantito.
 5. Il corrispettivo sopra indicato si riferisce all'esecuzione delle prestazioni affidate a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali ed è pertanto comprensivo di ogni onere e spesa di qualsiasi natura maturati dall'Appaltatore.
 6. Il corrispettivo contrattuale è accettato dall'Appaltatore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, a suo esclusivo rischio, ed è pertanto invariabile ed indipendente da qualsiasi imprevisto o eventualità.
 7. Il predetto corrispettivo copre e compensa tutti gli oneri, nessuno escluso, occorrenti alla perfetta esecuzione delle prestazioni commesse.

Articolo 5

Modalità di esecuzione ed oneri a carico dell'Appaltatore

1. Sono a carico dell'Appaltatore, intendendosi remunerati con i corrispettivi contrattuali di cui al precedente articolo 4, tutti gli oneri ed i rischi relativi o connessi alla prestazione delle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale esecuzione di tutte le prestazioni, nessuna esclusa, oggetto del presente Contratto.
2. L'Appaltatore si obbliga ad eseguire le attività a perfetta regola d'arte, secondo la migliore pratica professionale, nel rispetto delle norme, anche secondarie, deontologiche ed etiche e secondo le condizioni, le modalità ed i termini indicati nel presente Contratto e nel Capitolato Tecnico, da intendersi quali condizioni essenziali per l'adempimento delle obbligazioni assunte dall'Appaltatore medesimo con la sottoscrizione del presente Contratto.
3. L'Appaltatore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dall'Agenzia, nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultima di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del Contratto.
4. L'Appaltatore si obbliga a consentire all'Agenzia di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente Contratto e a prestare la propria collaborazione per lo svolgimento di tali verifiche.
5. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla sottoscrizione del Contratto, resteranno ad esclusivo carico dell'Appaltatore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui al precedente art. 4. L'Appaltatore non potrà, pertanto, avanzare

alcuna pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti dell'Agenzia, assumendosene ogni relativa alea.

6. L'Appaltatore si impegna espressamente a impiegare, a sua cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali nel rispetto di quanto specificato nel presente Contratto, nei suoi Allegati e negli atti della procedura.
7. L'Appaltatore prende atto ed accetta che tutte le prestazioni commesse dovranno essere prestate con continuità. In nessun caso potrà sospendere le prestazioni contrattuali, pena la risoluzione di diritto del Contratto da parte dell'Agenzia, fermo restando il diritto al risarcimento di ogni e qualsiasi danno.
8. L'Appaltatore si obbliga ad avvalersi esclusivamente di personale proprio dipendente, ovvero legato da un rapporto di collaborazione esclusiva, specializzato in relazione alle prestazioni da eseguire, nonché di adeguati mezzi, beni e servizi necessari per l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte con il presente contratto, dichiarando di essere dotato di autonomia organizzativa e gestionale e di essere in grado di operare con propri capitali, mezzi ed attrezzature.
9. L'Appaltatore si impegna affinché, durante lo svolgimento delle prestazioni contrattuali, il proprio personale abbia un contegno corretto sotto ogni riguardo.
10. In caso di inadempimento da parte dell'Appaltatore degli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Agenzia, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.

Articolo 6

Obblighi derivanti dai rapporti di lavoro

1. L'Appaltatore dichiara, con la sottoscrizione del presente Contratto, di intrattenere con il proprio personale preposto all'esecuzione delle prestazioni affidate un rapporto di lavoro diretto, nel rispetto della normativa vigente
2. In particolare l'Appaltatore si obbliga ad ottemperare verso i propri dipendenti a tutti gli obblighi derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. L'Appaltatore si impegna a rispettare, nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal presente contratto, le norme regolamentari di cui al D.Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni.
3. L'Appaltatore si obbliga, altresì, ad applicare nei confronti dei dipendenti occupati nelle attività contrattuali le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di sottoscrizione del presente Contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

-
4. L'Appaltatore si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.
 5. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano l'Appaltatore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente Contratto.
 6. Il personale impiegato dall'Appaltatore dipenderà solo ed esclusivamente dall'Appaltatore medesimo, con esclusione di qualsivoglia potere direttivo, disciplinare e di controllo da parte dell'Agenzia, la quale si limiterà a fornire al Responsabile del Contratto per l'Appaltatore direttive di massima per il raggiungimento del migliore risultato operativo.
 7. Resta inteso che l'Appaltatore è, e rimane, responsabile in via diretta ed esclusiva del personale impiegato nell'esecuzione delle prestazioni e, pertanto, s'impegna sin d'ora a manlevare e tenere indenne l'Agenzia da qualsivoglia pretesa avanzata, a qualunque titolo, da detto personale o da terzi in relazione all'esecuzione del Contratto.
 8. L'Agenzia potrà richiedere l'allontanamento di quelle risorse che non dovessero tenere un comportamento decoroso e/o dovessero non rispettare le disposizioni in materia di igiene e sicurezza sul lavoro. In tal caso l'Appaltatore dovrà provvedere alla sostituzione delle risorse allontanate, con altre in possesso delle medesime competenze.
 9. In caso di inadempimento da parte dell'Appaltatore agli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, l'Agenzia potrà dichiarare la risoluzione di diritto del presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

Articolo 7 Penali

1. In caso di ritardato adempimento delle prestazioni contrattuali, ovvero di mancata o non conforme esecuzione delle prestazioni stesse, l'Agenzia potrà applicare nei confronti dell'Appaltatore le penali previste dal Capitolato tecnico con le modalità indicate nel Capitolato medesimo.
2. L'importo delle penali sarà detratto direttamente dai corrispettivi maturati dall'Appaltatore non ancora fatturati ovvero mediante escussione della cauzione definitiva prestata, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario.
3. 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'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha determinato l'applicazione della penale.
4. L'importo massimo delle penali applicate non potrà superare il 10% dell'importo contrattuale; troverà applicazione quanto previsto al successivo art. 11 comma 2.
5. Ai sensi dell'articolo 23, comma 2, del Decreto 7 marzo 2018, n. 49 recante "approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione", in caso di sospensione illegittima totale o parziale delle prestazioni disposte

per cause diverse da quelle di cui ai commi 1, 2 e 4 dell'articolo 107 del D.Lgs. n. 50/2016, ai fini del risarcimento dovuto all'Appaltatore si applicano i criteri di quantificazione di cui all'articolo 10, comma 2, del medesimo Decreto, in quanto compatibili.

Articolo 8

Fatturazione e modalità di pagamento

1. Ai sensi dell'art. 35 comma 18 della D.Lgs. 50/2016 sarà versata un'anticipazione del 20% all'Appaltatore entro 15 giorni dalla data di effettivo inizio delle prestazioni, subordinata alla costituzione, da parte dell'Appaltatore, di apposita garanzia fideiussoria, ai sensi ed in conformità all'art. 35 comma 18 del D.Lgs. 50/2016, di importo pari all'anticipazione stessa maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione secondo il cronoprogramma delle prestazioni.
2. L'anticipazione è recuperata proporzionalmente e gradualmente in occasione di ogni pagamento.
3. L'anticipazione, per la parte non ancora recuperata mediante detrazione graduale in occasione dell'emissione dei singoli certificati di pagamento, è revocata qualora l'esecuzione del contratto non prosegua secondo gli obblighi pattuiti e, in tale caso, spettano alla Stazione appaltante anche gli interessi legali sulle somme anticipate.
4. Qualora sia stata erogata l'anticipazione, sull'importo di ogni certificato di pagamento è operata la trattenuta di un importo percentuale pari alla percentuale dell'anticipazione a titolo di graduale recupero della medesima.
5. La fatturazione del corrispettivo avverrà con cadenza mensile secondo le modalità indicate nel paragrafo 3.4 del Capitolato Tecnico, previa verifica da parte del Direttore dell'esecuzione, della corretta esecuzione delle prestazioni effettuate, secondo quanto previsto dal presente Contratto e dai suoi allegati. In particolare, per il pagamento, alla scadenza di ogni periodo di riferimento, il Direttore dell'esecuzione, verificata la corretta esecuzione delle prestazioni affidate, trasmetterà il documento recante la "Regolare Esecuzione" all'Appaltatore, il quale potrà emettere la fattura relativa alle prestazioni richiamate nel documento medesimo.
6. Ai sensi dell'art. 1 del Decreto Legge 24 aprile 2017, n. 50 le fatture emesse nei confronti dell'Agenzia, comprensive d'IVA, dovranno contenere l'indicazione "scissione dei pagamenti". Per effetto di tale regime, all'Appaltatore verrà liquidato l'importo della fattura al netto dell'IVA, che sarà versata secondo quanto previsto dalla normativa fiscale. Eventuali fatture elettroniche prive della citata indicazione saranno rifiutate.
7. Sull'importo netto progressivo delle prestazioni l'Appaltatore dovrà operare in fattura una ritenuta dello 0,50 per cento, di cui dovrà dare evidenza nella fattura stessa; le ritenute saranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte dell'Agenzia dell'attestazione di regolare esecuzione, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

-
8. Il Direttore dell'esecuzione, entro 10 giorni dall'ultimazione delle attività oggetto del Contratto, procederà in contraddittorio con l'Appaltatore all'ultima verifica della regolare esecuzione delle prestazioni citate. Ultimata la verifica, il Direttore dell'esecuzione provvederà a rilasciare l'attestazione di regolare esecuzione e - qualora le attività commesse all'Appaltatore siano state eseguite correttamente - autorizzerà quest'ultimo all'emissione, a titolo di saldo, della fattura per l'ultima rata del corrispettivo. Delle operazioni di verifica sarà redatto apposito verbale in contraddittorio con l'Appaltatore
9. Successivamente all'emissione del certificato di verifica di conformità, la Stazione appaltante procederà al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite e allo svincolo della cauzione prestata dall'Appaltatore a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni oggetto del presente contratto.
10. Le fatture dovranno essere intestate ad Agenzia delle entrate-Riscossione, con sede legale in Roma, Via Giuseppe Grezar, 14, C.F. e P.IVA 13756881002. L'emissione, trasmissione e il ricevimento delle fatture dovrà avvenire ai sensi di quanto stabilito dall'art. 1, commi da 209 a 214 della Legge 244/2007 solo ed esclusivamente in modalità elettronica attraverso il Sistema di Interscambio secondo le modalità previste dal D.M. 13 aprile 2013 n 55 e s.m.i.. Non saranno accettate fatture che non siano emesse e trasmesse nel rispetto delle suddette modalità, né procederà ai relativi pagamenti, neanche parziali. L'Appaltatore dovrà riportare sulla fattura elettronica il seguente "Codice Univoco Ufficio" di IPA **UFQK7Y**, il numero di CIG, nonché dovrà completare i seguenti campi facoltativi con le informazioni che in fase di verifica di conformità/regolare esecuzione saranno comunicate dal Direttore dell'Esecuzione:
- Dati Ricezione (Blocco di dati 2.1.5) con indicazione:
 - "Riferimento Numero Linea della fattura" (2.1.5.1);
 - "Numero Documento della Ricezione" (2.1.5.2): numero di Regolare Esecuzione;
 - "Data" (2.1.5.3): data di Regolare Esecuzione;
 - "Numero linea della Ricezione" (2.1.5.4): numero linea della Regolare Esecuzione;
 - "CIG" (2.1.3.7).
11. Il pagamento di ciascuna delle fatture avverrà, ai sensi del dell'art. 3, comma 1, della Legge n. 136/2010, mediante bonifico sul conto corrente intestato all'Appaltatore ed acceso presso UniCredit S.p.A., IBAN IT92D0200805364000004852325. L'Appaltatore dichiara che il predetto conto corrente è appositamente dedicato alle commesse pubbliche.
12. Ai sensi dell'art. 3, comma 7, della Legge n. 136/2010, l'Appaltatore dichiara che le persone delegate ad operare sul conto corrente di cui al precedente comma sono:
- Paolo Dal Cortivo, c.f. DLCPLA72TO6L781W;
 - Daniele Mozzo, c.f. MZZDNL60L17L869M;
 - Michele Miazzi, c.f. MZZMHL76L24L781Y.
-

-
13. L'Appaltatore si impegna a comunicare tempestivamente ogni modifica dei dati trasmessi ai sensi del presente articolo.
 14. L'Appaltatore assume, con la sottoscrizione del presente contratto, tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla Legge n. 136/2010, ai sensi di quanto disposto dall'art. 3, comma 8, della medesima.
 15. L'Agenzia verificherà, in relazione ai contratti sottoscritti dall'Appaltatore con i propri subappaltatori o subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate dalle prestazioni oggetto del presente Contratto, l'inserimento, a pena di nullità assoluta, di un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010. A tal fine, l'Appaltatore si obbliga ad inviare all'Agenzia copia di tutti i contratti posti in essere, per l'esecuzione del presente Contratto, dall'Appaltatore stesso nonché dai propri subappaltatori o subcontraenti.
 16. Ai sensi di quanto previsto dal comma 9-bis dell'art. 3 della Legge n. 136/2010, il presente Contratto potrà essere risolto dall'Agenzia in tutti i casi in cui venga riscontrata in capo all'Appaltatore una violazione degli obblighi di tracciabilità previsti dall'art. 3, Legge n. 136/2010. In tale ipotesi, l'Agenzia provvederà a dare comunicazione dell'intervenuta risoluzione alle Autorità competenti.
 17. Il pagamento delle fatture sarà effettuato entro trenta giorni dalla data di ricevimento delle stesse. In caso di ritardo nel pagamento per fatti imputabili all'Agenzia, l'Appaltatore avrà diritto al pagamento degli interessi moratori.
 18. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 48-bis del D.P.R. n. 602/1973 e del D.M. 18 gennaio 2008 n. 40, l'Agenzia verificherà, prima di procedere al pagamento di corrispettivi di importo superiore a Euro 5.000,00 (cinquemila) maturati dall'Appaltatore, la sussistenza o meno in capo al medesimo di una o più cartelle di pagamento scadute e non saldate, aventi un ammontare complessivo pari almeno al predetto importo. In caso di esito positivo della predetta verifica, l'Agenzia - ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 del citato Decreto Ministeriale - procederà alla sospensione del pagamento.

Articolo 9

Recesso

1. Oltre a quanto indicato nell'art. 3.4 del Capitolato Tecnico, Agenzia si riserva il diritto di recedere in qualsiasi momento dal Contratto, senza necessità di giustificazioni, ai sensi dell'art. 109 del D.Lgs. 50/2016, dandone preventiva comunicazione all'Appaltatore a mezzo PEC.
2. Alla data di efficacia del recesso l'Appaltatore dovrà interrompere l'esecuzione delle prestazioni.
3. L'Appaltatore avrà diritto unicamente al pagamento degli importi che saranno determinati ai sensi del predetto art. 109, con esclusione di ogni ulteriore compenso, indennizzo, risarcimento e rimborso delle spese a qualunque titolo.

Articolo 10

Risoluzione

1. In caso di inadempimento dell'Appaltatore anche ad uno solo degli obblighi assunti con il presente Contratto che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 15 giorni, che verrà assegnato dall'Agenzia - a mezzo posta elettronica certificata - per porre fine all'inadempimento, l'Agenzia medesima ha la facoltà di considerare risolto di diritto il presente Contratto, di ritenere definitivamente la cauzione, nonché di procedere nei confronti dell'Appaltatore per il risarcimento di ogni danno subito.
2. In ogni caso, si conviene che il presente Contratto potrà essere risolto di diritto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., previa dichiarazione da inoltrare all'Appaltatore a mezzo posta elettronica certificata, nei casi di inadempimento alle obbligazioni di cui agli articoli 2 (oggetto), 3 (durata), 5 (modalità di esecuzione ed oneri a carico dell'appaltatore), 6 (obblighi derivanti dai rapporti di lavoro), 13 (divieto di cessione del contratto – cessione dei crediti), 14 (assicurazioni e cauzione definitiva), 15 (subappalto/divieto di subappalto), 17 (riservatezza) e, altresì, qualora l'ammontare delle penali di cui al precedente art. 7 maturate dall'Appaltatore superi il 10% dell'importo dei corrispettivi contrattuali.
3. L'Agenzia potrà, inoltre, risolvere di diritto il presente Contratto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Appaltatore a mezzo PEC, nei seguenti casi:
 - a) qualora sia accertata la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dall'Appaltatore ai fini della stipula del Contratto;
 - b) mancanza o perdita di uno dei requisiti di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016;
 - c) mancato reintegro della cauzione;
 - d) negli altri casi previsti nel presente Contratto.
4. In caso di risoluzione, l'Agenzia ha la facoltà di escutere la cauzione per l'intero ammontare e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti dell'Appaltatore per il risarcimento del maggior danno.
5. Troverà applicazione l'art. 108 del D.Lgs. 50/2016.

Articolo 11

Divieto di cessione del contratto – Cessione dei crediti

1. Fatto salvo quanto previsto dal D. Lgs. n. 50/2016 in materia di vicende soggettive dell'esecutore del contratto, ai sensi dell'art. 105 comma 1 del D. Lgs. n. 50/2016, è fatto assoluto divieto all'Appaltatore di cedere, a qualsiasi titolo, il presente Contratto, a pena di nullità della cessione stessa.
2. In caso di inadempimento da parte dell'Appaltatore degli obblighi di cui al precedente comma, il presente contratto s'intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.
3. Con riferimento alla cessione dei crediti da parte dell'Appaltatore, si applica il disposto di cui all'art. 106, comma 13 del D. Lgs. n. 50/2016.

Articolo 14

Assicurazioni e Cauzione definitiva

1. L'Appaltatore terrà indenne l'Agenzia da qualsiasi danno possa derivare alla stessa in conseguenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili.
2. Al riguardo, l'Appaltatore dichiara di essere in possesso di apposita polizza a garanzia dei danni che possano derivare dall'esercizio delle attività di cui al presente contratto, in particolare di una polizza assicurativa RCT/O (Responsabilità civile verso terzi e verso prestatori d'opera) con massimale di € 3.000.000,00 unico per RCT (catastrofale, danni a persone e danni a cose) ed € 3.000.000,00 ma con il limite di € 1.500.000,00 per singolo infortunato sulla RCO ed una copertura di Responsabilità Civile Professionale, il cui massimale non dovrà essere inferiore a Euro 1.000.000,00 per sinistro ed € 2.500.000,00 in aggregato annuo, con efficacia della garanzia anche in caso di omesso o ritardato pagamento delle somme dovute a titolo di premio.
3. L'Appaltatore, inoltre, si impegna a pagare direttamente eventuali franchigie previste nella polizza sopra citata, in caso di danno arrecato all'Agenzia o a terzi, affinché tale danno venga integralmente risarcito, nonché a risarcire l'eventuale danno eccedente i massimali di polizza.
4. Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale per l'Agenzia. Pertanto, in caso di polizza con scadenza precedente alla scadenza dell'appalto, l'appaltatore dovrà fornire copia autentica dell'atto di rinnovo. Qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento nel corso della durata del Contratto la copertura assicurativa di cui al presente articolo, il presente Contratto si risolverà di diritto, con conseguente incameramento della cauzione e fatto salvo l'obbligo di risarcimento di ogni danno subito.
5. Resta in ogni caso inteso che l'Appaltatore è, comunque, responsabile in proprio di quanto l'assicurazione presentata – ancorché accettata dall'Agenzia - non dovesse garantire al momento del sinistro (per cause quali, a mero titolo esemplificativo, la manifesta - iniziale ovvero sopravvenuta - inadeguatezza della struttura del contratto assicurativo, il mancato pagamento dei premi, l'incapacità economica dell'assicuratore, etc.).
6. La cauzione definitiva prestata dall'Appaltatore, ai sensi dell'art. 103 del D. lgs. n. 50/2016, copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento delle prestazioni oggetto del presente contratto e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.
7. Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto di qualsiasi causa, l'Appaltatore dovrà provvedere al reintegro.
8. La cauzione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, nel limite massimo del 80% dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo, pari al 20% dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo normativa vigente.

Articolo 15
Divieto di subappalto

1. È fatto divieto all'Appaltatore di subappaltare le prestazioni oggetto del presente Contratto.

Articolo 16
Oneri fiscali, spese contrattuali

1. Sono a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ad eccezione di quelli che fanno carico all'Agenzia per legge.
2. L'Appaltatore dichiara che le prestazioni oggetto del presente contratto costituiscono operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, che l'Appaltatore è tenuto a versare, con diritto di rivalsa, ai sensi del D.P.R. n. 633/1972; conseguentemente, al presente Contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. n. 131/1986, solo in caso d'uso.

Articolo 17
Riservatezza

1. L'Appaltatore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso o comunque a conoscenza nel corso dell'esecuzione del contratto e di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione se non per le esigenze strettamente connesse all'esecuzione delle prestazioni contrattuali.
2. L'Appaltatore è, inoltre, responsabile dell'osservanza degli obblighi di riservatezza di cui al presente articolo da parte dei propri dipendenti e/o dei consulenti di cui dovesse avvalersi.
3. In caso di inadempimento alle obbligazioni di cui al presente articolo l'Agenzia potrà dichiarare la risoluzione di diritto del presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ

Articolo 18
Trattamento dati personali

1. Le Parti dichiarano, per il tramite dei rispettivi rappresentanti, di aver provveduto, ciascuna per la propria parte, a fornire al rappresentante dell'altro contraente l'informativa di cui all'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito, Regolamento).
2. I dati personali necessari per la stipulazione e l'esecuzione del contratto, verranno trattati esclusivamente ai fini della conclusione e dell'esecuzione del presente atto, nonché per gli adempimenti strettamente connessi alla gestione dello stesso e degli obblighi legali e fiscali ad esso correlati, in ottemperanza agli obblighi di legge.
3. AdeR potrà procedere alla diffusione delle informazioni di cui al contratto tramite il sito internet www.agenziaentrate.it in ottemperanza degli obblighi espressamente previsti dalla legge.
4. Qualora dallo svolgimento delle attività oggetto del presente Contratto derivi un trattamento di dati personali, le parti si impegnano a provvedere a detto trattamento nel rispetto delle

disposizioni del Regolamento e nell'osservanza delle ulteriori previsioni normative, nazionali ed europee, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali, emessi in materia.

Articolo 19

Responsabile del procedimento e Direttore dell'esecuzione

1. L'Agenzia ha nominato quale Responsabile del Procedimento il sig. Luciano Foti e il sig. Cereda Maurizio quale Direttore dell'esecuzione.
2. In considerazione della complessità delle verifiche, sia dal punto di vista tecnologico che logistico e della complessità dei servizi affidati con il presente Contratto, il Direttore dell'Esecuzione potrà essere supportato da Assistenti appositamente nominati.

Articolo 20

Responsabile di contratto per l'Appaltatore

1. L'Appaltatore designa sin d'ora quale proprio responsabile del Contratto il sig. Paolo Muzzioli, il quale avrà la responsabilità della conduzione e dell'applicazione del Contratto e sarà autorizzato ad agire come principale referente con l'Agenzia.
2. Il responsabile di contratto dovrà essere sempre rintracciabile attraverso l'ausilio di apposita utenza telefonica fissa e mobile, email e PEC.
3. Le comunicazioni pertanto saranno effettuate presso i seguenti recapiti:
 - Cellulare 335/7731503;
 - Telefono 045/8211236;
 - Email Paolo.Muzzioli@caditgroup.com ;
 - PEC cadit@pec.gruppocadit.it .

L'Appaltatore dovrà comunicare tempestivamente qualsiasi variazione dei predetti recapiti.

4. Tutte le comunicazioni fatte al Responsabile di contratto devono intendersi effettuate regolarmente nei confronti dell'Appaltatore medesimo.
5. Il responsabile di contratto dell'Appaltatore opererà in collegamento con il Direttore dell'esecuzione dell'Agenzia, coordinandosi con il medesimo.
6. Il Responsabile di contratto sarà coadiuvato dai Referenti regionali, rappresentanti del Fornitore per la regione di competenza, i quali si interfacciano direttamente con il Direttore dell'Esecuzione della Committente ovvero con suoi delegati.

Articolo 21

Codice etico, Modello 231 e Protocollo di legalità

1. L'Appaltatore, con la sottoscrizione del presente Contratto, dichiara di aver preso visione del Codice Etico, del Modello 231 e del Protocollo di legalità dell'Agenzia consultabile sul sito web www.agenziaentrateriscossione.gov.it che, anche se non materialmente allegati al presente Contratto, ne costituiscono parte integrante e sostanziale. L'Appaltatore, pertanto, si impegna a tenere un comportamento in linea con il suddetto Codice Etico, con il Modello 231 e del

Protocollo di legalità. In caso di inosservanza dei predetti obblighi, l'Agenzia avrà facoltà di dichiarare risolto il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermo restando il risarcimento dei danni.

Articolo 22
Foro competente

1. Le eventuali controversie che dovessero sorgere tra le parti in relazione alla interpretazione, applicazione ed esecuzione del presente contratto sono devolute alla competenza esclusiva del Foro di Roma, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.

Articolo 23
Clausola finale

1. Per quanto non espressamente disciplinato dal presente contratto si rinvia alle disposizioni normative vigenti in materia di contratti pubblici, al codice civile, alle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia.

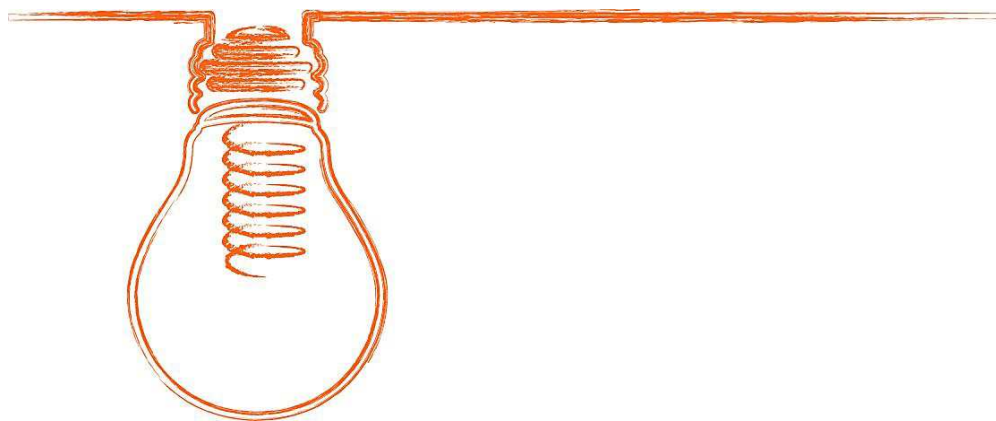
CAD IT S.p.A.
Paolo Dal Cortivo
firmato digitalmente

Agenzia delle entrate-Riscossione
Renato Scognamiglio
firmato digitalmente

L'Appaltatore dichiara di conoscere ed espressamente approva tutte le clausole e condizioni di seguito elencate, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c.: art. 8 (penali), art. 9 (fatturazione e modalità di pagamento), art. 10 (recesso), art. 11 (risoluzione), art. 12 (responsabilità del fornitore) art. 13 (divieto di cessione del contratto – cessione dei crediti), art. 14 (assicurazioni e cauzione definitiva), art. 17 (riservatezza), art. 22 (foro competente).

CAD IT S.p.A.
Paolo Dal Cortivo
firmato digitalmente

Il presente Contratto è redatto in modalità elettronica e sottoscritto digitalmente ai sensi di quanto previsto dall'art. 32, comma 14, del D.Lgs. 50/2016.



Capitolato Tecnico

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara per l'affidamento del mantenimento, comprensivo della manutenzione, delle licenze d'uso dei software del Gruppo C costituenti il Sistema Unico della Riscossione (SIR), ai sensi dell'art. 63, comma 2 lett. b) del D. Lgs. 50/2016

Roma, 22/10/2019

Versione 0.1

1 SOMMARIO

1	OGGETTO	3
2	COMUNICAZIONI ADER-FORNITORE	3
3	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	3
3.1	Attività richieste	3
3.2	Servizio di AMS	4
3.3	Durata del servizio e attivazione	6
3.4	Remunerazione del servizio	6
4	AMBIENTI	6
4.1	Ambiente di collaudo	6
4.2	Ambiente di esercizio	7
5	GOVERNO ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
5.1	attivazione del servizio di AMS	8
5.1.1	Manutenzione correttiva (MAC)	9
5.1.2	Manutenzione adeguativa (MAA)	10
5.2	Verifica dell'esecuzione del Contratto	12
5.3	SLA (Service Level Agreement)	13
5.4	Penali e rilievi	13
5.5	Allegati	14

Acronimi

- **AdeR** Agenzia delle entrate-Riscossione
- **AOL** @assistant on line
- **AMS** Servizio di Application Management
- **AS** Assistenza Specialistica
- **CR** Change Request
- **DEC** Direttore Esecuzione

- **FP** Function Point
- **FTE** Full Time Equivalent (usato anche come sinonimo di GG/P).
- **GG/P** Giorni Persona (usato anche come sinonimo di FTE)
- **HW** Hardware
- **MAA** Manutenzione Adeguativa
- **MAC** Manutenzione Correttiva
- **MEV** Manutenzione Evolutiva
- **NSR** Nuovo Sistema della Riscossione
- **NSS** Servizio di Nuovi Sviluppi
- **PI** Proprietà Intellettuale
- **PF** Punti Funzione
- **RDA** Richiesta di Manutenzione Adeguativa
- **RDM** Richiesta di Modifica
- **RDS** Richiesta di Nuovo Sviluppo
- **SIR** Sistema Informativo della Riscossione
- **SLA** Service Level Agreement
- **SW** Software

1 Oggetto

L'appalto ha ad oggetto l'affidamento del servizio di manutenzione e aggiornamento delle licenze software relative alle componenti Kernel, Antiriciclaggio, City Workbench fino al 31/12/2022, così come puntualmente descritti nei successivi articoli del presente capitolato

2 Comunicazioni AdeR-Fornitore

Per quanto riguarda la comunicazione tra AdeR e il Fornitore, i vari processi e richieste di attività descritte nel capitolato saranno attivate dal Direttore dell'Esecuzione di AdeR,.

3 Descrizione del servizio

3.1 Attività richieste

Nella tabella seguente sono riepilogate le attività oggetto di affidamento, descritte in dettaglio nei paragrafi successivi.

Elemento di fornitura	Composizione
Servizio di Application Management (AMS)	• Attività di Manutenzione Correttiva (MAC) • Attività di Manutenzione Adeguativa (MAA) • Aggiornamento dei prodotti in caso di upgrade delle versioni dei software stessi

Tabella 1: Servizio AMS

3.2 Servizio di AMS

Il servizio di AMS si articola in tre componenti principali, ovvero:

- **Attività di Manutenzione Correttiva (MAC)**

Rimozione di malfunzionamenti dovuti ad errori od incongruenze software.

I problemi che si manifestano possono dipendere dalle ragioni più diverse, quali, ad esempio, anomalie del software che determinano problemi su un servizio (guasti, difetti, errori), interruzione del funzionamento di componenti tecnologiche, operazioni svolte dall'utente con modalità non corrette, etc. In questi casi il Fornitore prende in carico il problema, assicurando che la risoluzione giunga a compimento e che il Dec sia opportunamente informato dello stato di avanzamento.

- **Attività di Manutenzione Adeguativa (MAA)**

Si tratta dei piccoli interventi di modesta entità, relativi a piccole implementazioni del software, per il miglioramento delle prestazioni, fino a 7 GG/P.

- **Aggiornamento delle versioni del software**

Si tratta della fornitura di nuove versioni dei software City Workbench e del Kernel in caso di major release a cura del Fornitore.

Il servizio di MAC e MAA sarà gestito tramite lo strumento applicativo per la presa in carico dei ticket messo a disposizione dal Fornitore fruibile anche da parte di AdeR mediante un browser web il cui funzionamento dovrà essere preventivamente verificato da ADER. Sono a carico del Fornitore tutte le operazioni di configurazione e/o l'installazione e di quanto necessario per accedere a questo applicativo sulle postazioni di AdeR adibite ad aprire richieste (ticket) al Fornitore.

La verifica dello strumento applicativo sarà svolta da AdeR utilizzando un ambiente che il Fornitore dovrà mettere a disposizione alla data di stipula del contratto. La verifica verrà effettuata, in collaborazione con il fornitore, inserendo alcune segnalazioni (MAC e MAA) e seguendo l'iter di gestione delle stesse da parte del fornitore rilevando, in particolare, le informazioni disponibili ad AdeR nel corso della gestione. Inoltre, verrà verificata la capacità del sistema di fornire reportistica adeguata al calcolo degli indicatori descritti nel capitolo 5.3. La durata della verifica è prevista essere di massimo 5 giorni lavorativi a partire da quando il sistema sarà messo a disposizione di AdeR.

In particolare, per ogni segnalazione, dovrà essere possibile ricavare le seguenti informazioni:

- Tipo attività (PR=Problem Report/Ticket, DIF=Difetto, MA=Manutenzione Adattativa)
- Codice (del ticket o del difetto)
- Priorità del problem report o del difetto (A=Alta, M=Media, B=Bassa)
- Identificazione se MAC o MAA
- Breve descrizione
- Richiedente (nome e cognome)
- Assegnatario (nome e cognome)
- Stato attuale
- Data e ora di apertura
- Data e ora di chiusura
- Giorni di attività per la soluzione
- Note eventuali

Qualora la verifica abbia esito negativo, verranno utilizzati gli strumenti di tracciamento in uso in AdeR (nella fattispecie, i sistemi Open Source Bugzilla e OTRS).

il Fornitore quindi dovrà procedere alla sostituzione dello strumento di invio e di monitoraggio delle richieste, provvedendo, con oneri a proprio carico in quanto interamente compensati dai corrispettivi contrattuali, all'espletamento di tutte le attività necessarie ad interfacciarsi correttamente con lo strumento di AdeR.

La chiusura di un ticket dovrà essere corredata dalla documentazione che attesta la soluzione dei difetti o delle richieste di adeguativa e il dettaglio degli interventi effettuati (traccia di tutte le richieste di manutenzione autorizzate, delle date di rilascio, della documentazione a supporto, ecc.).

Resta inteso che AdeR potrà utilizzare propri strumenti per monitorare, al suo interno, le richieste inviate al Fornitore.

3.3 Durata del servizio e attivazione

Il periodo di durata contrattuale è fissato in 36 mesi a decorrere dal 1/1/2020, fatti salvi gli ulteriori adempimenti a carico del Fornitore al termine del contratto. Si precisa inoltre che il fornitore, indipendentemente dalla data di sottoscrizione del contratto, si obbliga a rendere disponibili gli aggiornamenti delle licenze a far data dal 1/01/2020 senza oneri economici ulteriori.

Come descritto precedentemente, alla stipula del contratto verrà effettuata la verifica del sistema di tracciamento proposto dal fornitore. Al termine di tale fase, prevista durare al massimo 5 giorni lavorativi, verrà redatto e sottoscritto il verbale di avvio del servizio che conterrà anche l'esito della verifica e la definizione dello strumento di tracciamento da utilizzare

- Nel periodo di validità del contratto il Fornitore si impegna ad effettuare tutti i servizi alle condizioni, modalità e termini previsti nel presente documento e nel contratto.

3.4 Remunerazione del servizio

Il servizio AMS sarà corrisposto al fornitore sotto forma di canone mensile posticipato. Il valore del canone mensile è determinato dividendo per 36 l'importo complessivo di contratto per ciascuna singola licenza (prodotto software) utilizzata nel mese oggetto di fatturazione.

AdeR si riserva la facoltà di dismettere i singoli prodotti sw oggetto del presente servizio. Nel qual caso, AdeR ne darà comunicazione scritta al Fornitore a mezzo PEC con almeno 30 giorni di preavviso e l'operatività del recesso parziale partirà dall'inizio del mese solare successivo (ad esempio, quindi, se la comunicazione avviene il 15 gennaio, sarà operativa dal 1 marzo). Pertanto, da tale mese solare successivo alla comunicazione il relativo corrispettivo non sarà più dovuto al Fornitore secondo quanto disposto dall'art. 109 del D. Lgs. n. 50/2016.

4 Ambienti

AdeR si è dotata di vari ambienti software che sono via via coinvolti nelle fasi di vita del software. I software oggetto di questo capitolato dovranno essere mantenuti operativi su tutti gli ambienti di seguito indicati.

In particolare, i rilasci effettuati dal Fornitore in seguito ad una segnalazione di MAC o MAA verranno collaudati da AdeR nell'ambiente detto "di collaudo" e solo dopo l'esito positivo saranno installati nell'ambiente di esercizio.

4.1 Ambiente di collaudo

Il software rilasciato in seguito ad una richiesta di MAC o MAA è installato nell'ambiente di collaudo.

L'ambiente di collaudo è strutturato come quello di esercizio, ma il dimensionamento degli apparati è più ridotto.

In altri termini, a titolo d'esempio, è presente IBM Web Seal, il database Oracle DB2 è su configurazione ridondata, così anche le applicazioni sono ospitate su WAS in cluster.

L'ambiente di collaudo consente di collaudare il software oggetto di rilascio. Le attività di collaudo saranno eseguite, in contraddittorio con il Fornitore, da AdeR o da suoi incaricati (secondo quanto previsto nei processi di AdeR, di cui all'allegato A del capitolato tecnico originario).

Anche in questo caso, eventuali popolamenti dei dati mirati e dedicati devono essere segnalati dal Fornitore e saranno effettuati dal personale AdeR.

AdeR si riserva di effettuare insieme con il Fornitore, prove di carico del software oggetto di rilascio, in modo da verificare l'effettiva esercibilità del software come anche gli eventuali requisiti non funzionali applicabili al progetto.

4.2 Ambiente di esercizio

I software che hanno superato il collaudo sono messi in esercizio a cura di AdeR con l'eventuale supporto del fornitore (su richiesta di AdeR e senza che questi possa avanzare richiesta di oneri aggiuntivi essendo detta attività integralmente compensata dai corrispettivi contrattuali).

Resta naturalmente inteso che sull'ambiente di esercizio è ripetuta la prova di vulnerabilità del software (quando applicabile e comunque su tutte le applicazioni con interfaccia su Internet).

Luogo di espletamento dei servizi il Fornitore svolgerà le attività oggetto del presente capitolato tecnico presso la propria sede o presso la sede AdeR o, qualora se ne rendesse necessario, presso le sedi territoriali di AdeR, nel rispetto di quanto di seguito indicato.

Nel primo caso il Fornitore dovrà dotarsi di una linea di comunicazione dati connessa alla rete aziendale AdeR (i relativi dettagli tecnici vengono forniti in apposito documento alla società che si aggiudicherà il contratto), di capacità adeguata per il traffico previsto dall'attività e dovrà garantire tramite un presidio minimo nelle sedi AdeR di riferimento la corretta presa in carico delle anomalie. La linea di comunicazione dovrà essere disponibile entro la sottoscrizione del verbale di avvio del contratto e dunque non oltre 5 giorni dalla sottoscrizione del contratto stesso.

Nel secondo caso le risorse del Fornitore che debbano collegarsi alla rete aziendale AdeR, devono essere esplicitamente autorizzate da AdeR, disporre di 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 AdeR (che saranno consegnati in corso di esecuzione del contratto). In particolare, tutte le postazioni di lavoro che, seppure in modo minimale, si connetteranno alla rete aziendale AdeR dovranno essere dotate di un programma antivirus mantenuto e aggiornato di frequente (almeno mensilmente) a cura e spese del Fornitore.

Le riunioni e i contatti con il dec di AdeR e /o suoi delegati si svolgeranno presso la sede di AdeR e/o presso eventuali sedi territoriali AdeR nel territorio di Roma Capitale o in Italia.

Le trasferte in Italia del personale del Fornitore sono a carico del Fornitore stesso e ricomprese nell'importo del contratto.

L'accesso di risorse del Fornitore ai locali AdeR dovrà avvenire nel rispetto delle regole e delle procedure vigenti.

5 Governo ed erogazione del servizio

5.1 attivazione del servizio di AMS

Le attività di AMS saranno tracciate tramite i sistemi OTRS o Bugzilla, a seconda che per l'applicazione oggetto dell'intervento sia utilizzato l'uno o l'altro sistema, messi a disposizione da AdeR e fruibili mediante un browser web. Sono a carico del Fornitore tutte le operazioni di configurazione e/o l'installazione di detti sistemi sulle proprie postazioni adibite all'erogazione del servizio e di quanto necessario per accedere da remoto agli stessi.

In caso di indisponibilità per guasto di tali sistemi, sarà utilizzata la casella PEC indicata nel contratto. In caso di utilizzo della PEC, sarà compito del Fornitore tracciare l'attività su OTRS o Bugzilla, a seconda dei casi. La disponibilità dei sistemi dovrà comunque essere ripristinata entro una settimana.

La chiusura di un ticket dovrà essere corredata dalla documentazione tecnica dell'intervento, da cui risultino i difetti/errori riscontrati ed il dettaglio degli interventi effettuati (traccia di tutte le richieste di manutenzione, del loro dimensionamento – effort, delle date di rilascio, della documentazione a supporto, ecc.), nonché dalla documentazione tecnica dell'applicazione aggiornata.

Il Servizio di AMS (MAC e MAA) dovrà essere eseguito dal Fornitore nel rispetto degli SLA previsti dal presente capitolato tecnico al paragrafo 5.3 . Qualora, ad avviso del Fornitore, per fatti a lui non imputabili si possa determinare il mancato rispetto degli SLA, come sopra definiti, il Fornitore stesso dovrà darne tempestiva comunicazione ad AdeR, utilizzando i sistemi suddetti. Nella comunicazione dovranno essere dettagliatamente indicate le circostanze che possono determinare il mancato rispetto degli sla.

5.1.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA (MAC)

Modalità operative di attivazione ed erogazione

Per le attività di manutenzione correttiva, rientranti nel servizio di AMS, sono previste le seguenti modalità di erogazione:

Sede delle attività	Sede Fornitore *
Mezzi di comunicazione	Sistema di tracciamento definito o PEC in caso di sua indisponibilità
Lingua	Italiano
Giorni di servizio	Giorni lavorativi: i giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali. Reperibilità il sabato mattina
Orario di servizio**	8.30 – 17.30

La priorità dell'intervento sarà assegnata da AdeR ed indicata nella segnalazione trasmessa al Fornitore in ragione della gravità del malfunzionamento riscontrato, come di seguito riportato:

Priorità dell'intervento	Gravità malfunzionamento	Situazione
0 - Emergenza	Alta	Errore bloccante che compromette l'operatività delle principali funzionalità dell'applicazione
1 – Grave	Media	Errore grave che comporta l'indisponibilità di una funzionalità o una funzionalità degradata dell'applicazione
2 – Normale	Bassa	Errore che comporta l'indisponibilità di funzionalità non critiche dell'applicazione

Tabella 2 - Definizione priorità dell'intervento

Il processo di gestione dell'intervento di MAC, come previsto nella procedura CRZ 04, riportata nell'allegato A, prevede due fasi:

1. **presa in carico:** il Fornitore dovrà ricercare le ragioni del malfunzionamento e comunicare la presa in carico della segnalazione nel rispetto dello SLA, di cui al successivo paragrafo 5.2. Il Fornitore nel caso di anomalie bloccanti o gravi dovrà comunque fornire eventuali soluzioni di bypass per ripristinare almeno in parte l'operatività del sistema o della funzionalità. Qualora il malfunzionamento non dipenda dall'applicazione il Fornitore comunicherà che la segnalazione non costituisce anomalia e fornirà indicazioni sulle ragioni del malfunzionamento;
2. **risoluzione:** il Fornitore dovrà rimuovere l'anomalia fornendo la modifica al software, la documentazione tecnica dell'intervento nonché la documentazione tecnica dell'applicazione aggiornata, nel rispetto dello SLA, di cui al successivo paragrafo 5.3.

5.1.2 MANUTENZIONE ADEGUATIVA (MAA)

Modalità operative di attivazione ed erogazione

Per le attività di manutenzione adeguativa, rientranti nel servizio di AMS, sono previste le seguenti modalità di erogazione:

Sede delle attività	Sede Fornitore e sede EQ
Mezzi di comunicazione	Sistema di tracciamento definito o PEC in caso di sua indisponibilità
Lingua	Italiano
Giorni di servizio**	Giorni lavorativi: i giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali.
Orario di servizio**	8.30 – 17.30

Le attività di MAA dovranno essere eseguite nel rispetto della procedura CRZ04 riportata nell'allegato A. In particolare:

1. AdeR trasmetterà al Fornitore una Richiesta di Manutenzione Adeguativa (RDA).
Nella RDA saranno indicate:
 - a. Nome dell'applicazione
 - b. Specifiche tecniche dell'intervento;
 - c. Date cardine e relativi rilasci attesi.

La RDA riporterà la codifica assegnata alla richiesta secondo il criterio nome_applicazione-Maa-Modulo-nnnn, dove:

- a. nome_applicazione = applicazione interessata all'intervento
 - b. aa = anno
 - c. nnnn = progressivo
2. Il Fornitore provvederà, sulla base delle informazioni indicate nella RDA, a predisporre un dettagliato piano delle attività da svolgere, in termini di rilasci ed obiettivi; il piano delle attività dovrà essere trasmesso ad AdeR entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla data della RDA.
 3. AdeR, a seguito delle proprie valutazioni, accetterà il piano delle attività o ne richiederà delle modifiche, dandone comunicazione al Fornitore. In caso di richiesta di modifiche, il Fornitore dovrà trasmettere ad AdeR il piano delle attività aggiornato entro i successivi 3 (tre) giorni lavorativi.
 4. Il Fornitore completate le attività di manutenzione adeguativa, comunicherà il "pronti al collaudo" ad AdeR.
 5. AdeR effettuerà il collaudo delle modifiche apportate al software e la verifica del corretto aggiornamento della documentazione tecnica. In caso di esito positivo delle suddette attività di collaudo e verifica, AdeR comunicherà al Fornitore la chiusura della RDA; in caso di esito negativo la RDA non s'intenderà chiusa ed il Fornitore dovrà procedere alla definizione di un nuovo piano di lavoro, di cui al precedente punto 2, e si procederà come sopra descritto.

Si evidenzia che il Fornitore, contestualmente alla comunicazione di "pronto al collaudo", di cui al precedente punto 4, dovrà fornire ad AdeR:

- le modifiche apportate al software (codice sorgente);
- la documentazione tecnica dell'intervento;
- la documentazione tecnica dell'applicativo aggiornata.

Con riferimento al collaudo ed alla verifica di cui al precedente punto 5, si evidenzia che le stesse avranno esito positivo quando:

- le modifiche apportate al software superano il collaudo di accettazione di AdeR;
- le modifiche sono corredate da documenti di analisi funzionale e tecnica redatti nel rispetto della metodologia di cui all'allegato A;
- la documentazione tecnica dell'applicativo è redatta nel rispetto della metodologia di cui all'allegato A.

L'esito delle suddette attività di collaudo e verifica risulteranno da apposito verbale.

5.2 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 dec, in conformità a quanto previsto dall'art 18 del D.M. n. 49/2018, verificherà:

- la corretta consegna prodotti software unitamente a tutta la documentazione tecnica e d'uso;
- la corretta consegna del report di migrazione;
- la corretta esecuzione dei servizi di manutenzione ed aggiornamento sw affidati;

Le attività verranno effettuate:

- entro 10 gg solari a partire dalla data di stipula per la verifica della corretta consegna dei prodotti software;
- tra il primo giorno solare ed entro il decimo solare del mese successivo al periodo di competenza (mese) prima dell'emissione della fattura per i servizi di servizi di manutenzione ed aggiornamento sw affidati;

In tutti i casi verrà redatto apposito verbale in contraddittorio con il Fornitore.

Il dec valuta l'eventuale mancato rispetto delle obbligazioni contrattuali anche al fine dell'applicazione delle penali indicate nel paragrafo 5.3, ovvero della risoluzione dello stesso per inadempimento, dopodiché provvede a formulare le relative contestazioni 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.

All'atto di ciascun pagamento il Fornitore ha la facoltà di presentare le proprie eventuali contestazioni, procedendo alla formulazione delle relative riserve. Qualora l'esplicazione e la quantificazione delle riserve non sia possibile al momento della formulazione delle stesse, il Fornitore ha l'onere di esplicitare per iscritto e via PEC, a pena di decadenza, nel termine di quindici giorni, le cifre di compenso cui crede aver diritto e le ragioni di ciascuna domanda. Il DEC, nei successivi quindici giorni, comunicherà al fornitore le sue motivate deduzioni.

Nel caso in cui l'esecutore non abbia esplicitato le proprie eventuali riserve nel modo e nel termine sopraindicati, i controlli tecnico contabili effettuati dal DEC s'intendono definitivamente accertati e il Fornitore decade dal diritto di far valere in qualunque termine e modo le riserve o le domande che ad essi si riferiscono.

Le riserve non espressamente confermate sul certificato di ultimazione delle prestazioni si intendono abbandonate

5.3 SLA (Service Level Agreement)

Nel presente paragrafo sono riportati tutti gli SLA che il Fornitore dovrà rispettare nell'esecuzione del servizio per quanto riguarda il servizio di AMS relativamente al software oggetto di questo capitolato.

Indicatore di qualità		SLA (valore limite)	
Tempi di presa in carico (accettazione/rifiuto)	IQ2.01	0 - Emergenza	4 ore lavorative
		1 - Grave	8 ore lavorative
		2 - Normale	16 ore lavorative
Tempi di risoluzione (chiusura o chiusura con difetto o interventi che non determinano correzioni del software)	IQ2.02	0 - Emergenza	8 ore lavorative
		1 - Grave	16 ore lavorative
		2 - Normale	32 ore lavorative
Casi recidivi	IQ2.03	1 caso al mese	
Ticket rifiutato in modo errato	IQ2.04	0 (zero) ticket	
Consegna piano attività MAA	IQ2.05	Consegna in risposta a RDA	5 giorni lavorativi
		Consegna in caso di richiesta di modifica	3 giorni lavorativi
Ritardo per approvazione software di MAA	IQ2.06	0 (zero) giorni lavorativi	
Rilievi sul servizio di AMS	IQ2.07	2 rilievi mese	

Si ricorda, come già specificato nel paragrafo 5.1.1, che potranno essere aperti interventi di MAC che potranno determinare rilasci di correzioni oppure risolversi con delle spiegazioni o altre tipologie di soluzione. L'indicatore IQ2.02 si applica anche ai casi in cui è stata aperta una MAC ma non è necessario un rilascio software per sanarla.

5.4 Penali e rilievi

Si rimanda all'allegato B – “Indicatori di qualità e penali” **(limitatamente alla sezione IQ2)** per l'individuazione degli indici il cui mancato rispetto determina l'applicazione di una penale e la quantificazione della stessa e quelli che danno luogo ad uno o più rilievi.

Si precisa che i rilievi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici del servizio. La sommatoria di rilievi in un arco di tempo determina l'applicazione di una penale, secondo quanto previsto da ciascun indicatore di qualità associati al limite dei rilievi, di cui all'allegato B (limitatamente alla sezione IQ2).

AdeR formalizzerà il rilievo attraverso una nota di rilievo trasmessa a mezzo PEC; mediante una nota di rilievo potranno essere notificati al Fornitore uno o più rilievi anche relativi a diversi indicatori di qualità.

Si rinvia allo schema di contratto per la relativa disciplina

5.5 Allegati

Allegato A – Procedure di manutenzione correttiva ed adeguativa

Allegato B - Indicatori di qualità e penali

	Procedura	P_EQ_MANUTENZIONE CORRETTIVA MAC_30_V2.0
---	------------------	---

Creazione ed Evoluzione Servizi ICT - Manutenzione Correttiva (MAC)

Oggetto	Creazione ed Evoluzione Servizi ICT - Manutenzione Correttiva (MAC)
Contenuto	La presente procedura descrive le modalità operative di esecuzione delle attività di Manutenzione Correttiva (MAC), sia essa ordinaria o straordinaria, di un sistema/servizio ICT ed il ripristino di malfunzionamenti dovuti ad errori od incongruenze software.
Versione	Seconda versione Procedura
Decorrenza	05.05.2015
Destinatari	Gruppo Equitalia
Strutture principalmente coinvolte	Tutte le Funzioni e le UO della Direzione ICT
Emittente	Direzione ICT
Firma	Marco Balassi (FIRMATO DIGITALMENTE)

	Procedura	P_EQ_MANUTENZIONE CORRETTIVA MAC_30_V2.0
	Creazione ed Evoluzione Servizi ICT – Manutenzione Correttiva	

Indice:

1	Storicizzazione del documento.....	3
2	Premessa	3
3	Riferimenti interni/esterni.....	3
4	Definizioni	3
5	Descrizione del processo.....	4
5.1	Riepilogo controlli.....	6
6	Allegati	6

	Procedura	P_EQ_MANUTENZIONE CORRETTIVA MAC_30_V2.0
	Creazione ed Evoluzione Servizi ICT - Manutenzione Correttiva	

1 Storizzazione del documento

DATA PUBBLICAZIONE	NOTE	VERSIONE
30/12/2014	Prima versione procedura	V.1.0
05/05/2017	Seconda versione procedura	V.2.0

2 Premessa

La presente procedura descrive le modalità operative di esecuzione delle attività di **Manutenzione Correttiva (MAC)** di un sistema/servizio ICT ed il ripristino di malfunzionamenti dovuti ad errori od incongruenze software.

I malfunzionamenti che si manifestano possono dipendere dalle ragioni più diverse, quali, ad esempio, anomalie del software che determinano problemi su un servizio (guasti, difetti, errori), interruzione del funzionamento di componenti tecnologiche, operazioni svolte dall'utente con modalità non corrette, etc.

La Direzione ICT ha la responsabilità del processo di MAC al fine di:

- mantenere operativa la soluzione (software) attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione delle malfunzioni;
- assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, per esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come una malfunzione, richiedendo un intervento di correzione;
- fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori.

La Manutenzione Correttiva (MAC) può essere affidata anche ad un fornitore esterno, di norma all'interno di un Servizio di Application Management (AMS).

In estrema sintesi le strutture all'interno della Direzione ICT ovvero i fornitori prendono in carico il problema, assicurando che la risoluzione giunga a compimento e che l'utente ovvero un apposito referente (individuato contrattualmente per i servizi gestiti dal Fornitore) sia opportunamente informato dello stato di avanzamento delle richieste.

3 Riferimenti interni/esterni

- P_EQ_PROGETTAZIONE NUOVI SERVIZI MEV MAA_29
- P_EQ_GESTIONE CHANGE MANAGEMENT_31

4 Definizioni

- **Funzioni D&D:** sono ricomprese le Funzioni Demand & Delivery Servizi di Riscossione, Enti e Contribuenti e Demand & Delivery Servizi Corporate.
- **Manutenzione Correttiva (MAC),** comprende il ripristino delle funzionalità fornite dal sistema/servizio in esercizio venute meno a seguito di malfunzionamenti.
- **Gestore dell'iniziativa correttiva:** risorsa incaricata della gestione dell'iniziativa correttiva che consiste nella risoluzione di una problematica software. Le strutture organizzative incaricate alla

V.1.0	Proprietà di Equitalia SpA - Uso esclusivo interno	Pagina 3 di 6
-------	--	---------------

	Procedura	P_EQ_MANUTENZIONE CORRETTIVA MAC_30_V2.0
	Creazione ed Evoluzione Servizi ICT - Manutenzione Correttiva	

gestione dell'iniziativa correttiva sono la UO Customer & Business Support, che gestisce le segnalazioni di anomalia pervenute dagli utenti per lo specifico servizio CAD ONE, e le Funzioni D&D.

- **Team di manutenzione:** struttura deputata alla risoluzione dell'anomalia. Si può trattare di un team interno alla Direzione ICT o di una società esterna alla quale, in conseguenza di specifico contratto ed all'interno di un Servizio di Application Management, è affidata la gestione delle Manutenzione Correttiva.

5 Descrizione del processo

ID	Attività	Descrizione	Responsabile
Interfaccia di Processo - Gestione delle anomalie		Il processo viene innescato nell'ambito della gestione delle anomalie qualora la struttura deputata rilevi, in sede di prima analisi, che la segnalazione ricevuta dall'utente interno alla Direzione ICT e/o esterno mediante i canali previsti (servizi Help Desk ICT ed Help Desk per gli Enti) sia dovuta ad una anomalia applicativa.	
010	Prendere in carico la segnalazione	Prende in carico la segnalazione ed effettua l'analisi tecnica al fine di determinare le possibili cause del malfunzionamento ed, eventualmente, ricondurle ad un errore noto velocizzando il tempo di ripristino del servizio. Se la segnalazione è riconducibile ad un errore noto, nel caso in cui sia disponibile la relativa soluzione si provvede alla sua attuazione; altrimenti la segnalazione è sospesa fino all'identificazione della sua risoluzione. Qualora l'anomalia abbia causato un impatto ad esempio su Enti e/o Contribuenti, si segnalerà l'accaduto al Sistema Gestione Qualità inviando una mail all'indirizzo qualitadisistema@equitaliaspa.it con le informazioni relative al caso. Qualora dall'analisi tecnica emerga che la segnalazione: • non sia dovuta ad un'anomalia applicativa provvede a darne comunicazione alla struttura che ha gestito la segnalazione; • sia dovuta ad un'anomalia applicativa provvede ad inviare al Team di manutenzione il dettaglio dell'analisi tecnica effettuata, secondo i canali previsti per ciascun applicativo ovvero sulla base delle specifiche previste nel contratto stipulato con il fornitore, al fine di provvedere alla sua risoluzione;	Gestore dell'iniziativa correttiva
020	Risolvere l'anomalia	Verifica l'analisi tecnica e provvede alla relativa risoluzione dandone comunicazione al Gestore	Team di manutenzione

	Procedura	P_EQ_MANUTENZIONE CORRETTIVA MAC_30_V2.0
	Creazione ed Evoluzione Servizi ICT - Manutenzione Correttiva	

ID	Attività	Descrizione	Responsabile
		dell'iniziativa correttiva.	
030	Ricevere comunicazione e avvenuta risoluzione ed attivare i relativi interventi	Riceve la comunicazione di avvenuta risoluzione dell'anomalia e procede ad eseguire differenti attività a seconda della tipologia di risoluzione da adottare. Nello specifico se la risoluzione attiene: • <i>all'esecuzione di una serie di istruzioni operative</i>, provvede a predisporre la risposta da fornire all'utente (Cfr ID 040); • <i>ad uno specifico rilascio software</i>, innesca il processo di Change Management.	Gestore dell'iniziativa correttiva
Interfaccia di Processo - Gestione Change Management		E' cura del gestore dell'iniziativa correttiva effettuare la richiesta di installazione e configurazione descritte nella procedura di Change Management (P_EQ_GESTIONE CHANGE MANAGEMENT_31) relativamente all'ambiente di collaudo. A seguito della predisposizione dell'ambiente di collaudo e dell'installazione del software, vengono avviate le attività di certificazione del software da parte delle strutture della Direzione ICT responsabili delle attività di collaudo secondo il processo definito per le fasi di "Certificazione del sw e Collaudo". L'esito positivo del collaudo In caso di esito positivo delle attività di collaudo viene rilasciata in produzione la nuova soluzione software a correzione dell'anomalia. In caso di esito negativo delle attività di collaudo, viene avviata una ulteriore analisi per risolvere la problematica.	
040	Predisporre la risposta da comunicare all'utente	A seguito del passaggio in produzione del software ovvero in caso di ricezione delle istruzioni operative per la risoluzione dell'anomalia predisporre una risposta, contenente le informazioni di dettaglio che il front-end dovrà comunicare all'utente che ha segnalato l'anomalia. C 01 Verificare la completezza e la tempestività nella risoluzione delle segnalazioni	Gestore dell'iniziativa correttiva
Interfaccia di Processo - Gestione delle anomalie		A seguito della chiusura dell'intervento di manutenzione correttiva (cfr. ID040), nell'ambito del processo di Gestione delle anomalie si provvede a comunicare all'utente l'avvenuta risoluzione dell'anomalia applicativa, ovvero le istruzioni operative per la risoluzione della stessa.	

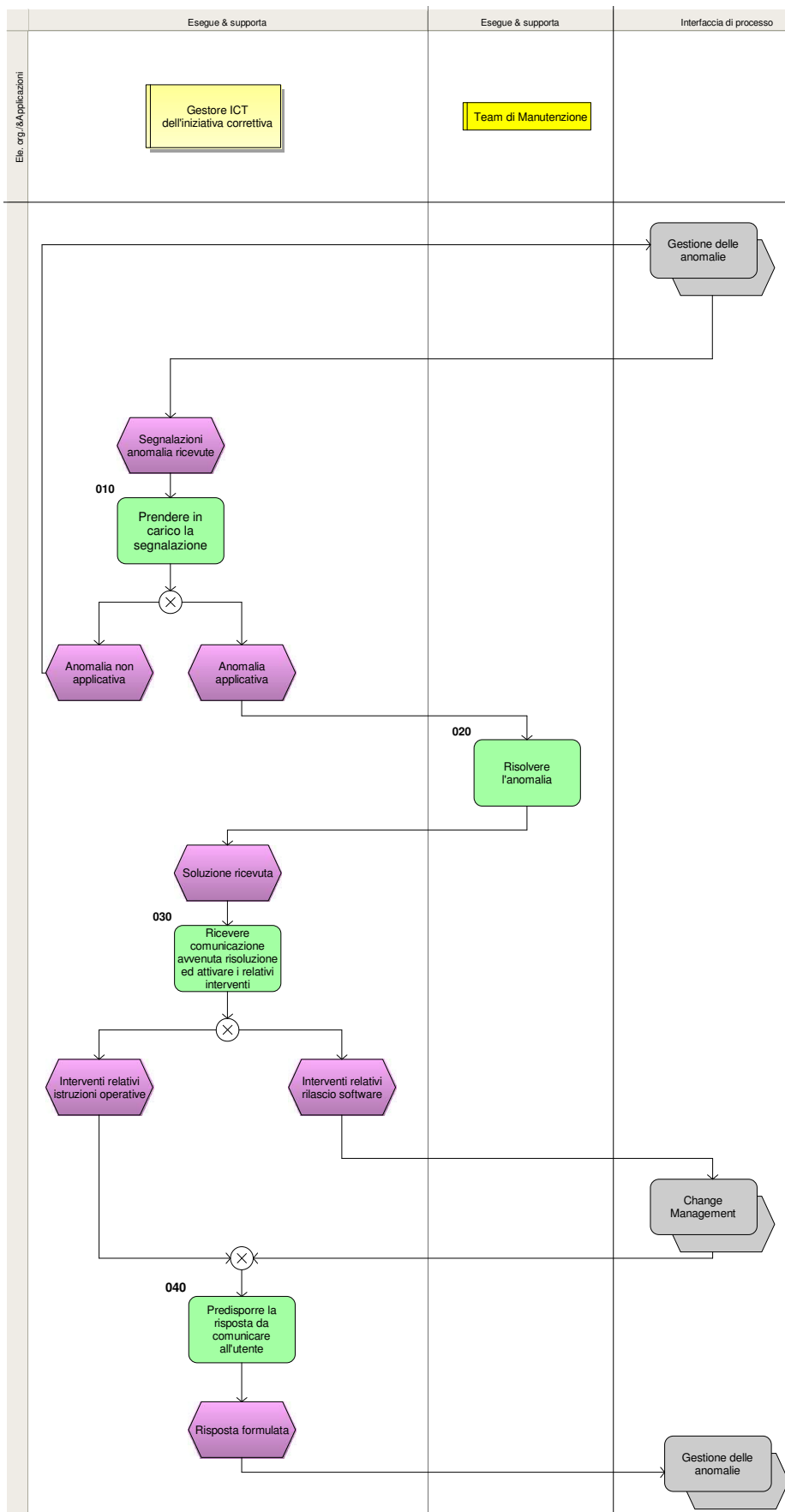
	Procedura	P_EQ_MANUTENZIONE CORRETTIVA MAC_30_V2.0
	Creazione ed Evoluzione Servizi ICT - Manutenzione Correttiva	

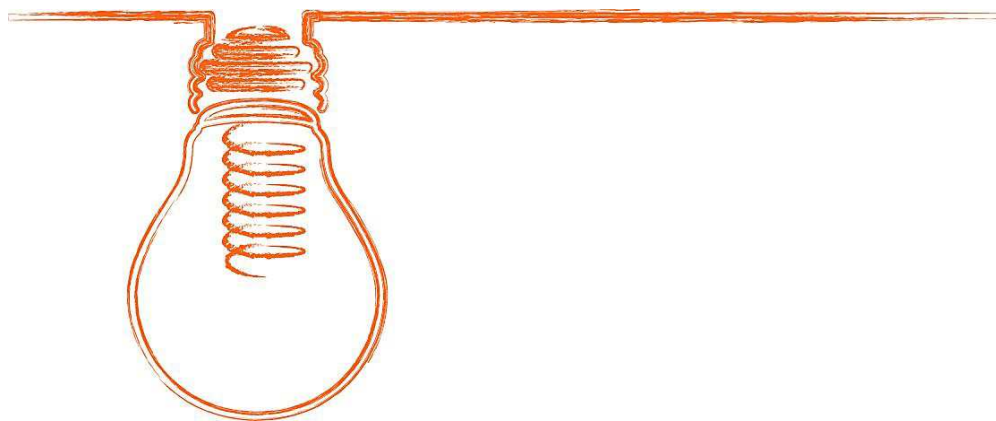
5.1 Riepilogo controlli

ID	Riferimento	Descrizione
C 01	040	Descrizione: Verificare la completezza e la tempestività nella risoluzione delle segnalazioni. U.O. Responsabile: Funzioni D&D / UO Customer & Business Support Incaricato del Controllo: Responsabile (o soggetto da questi delegato) Modalità: Manuale Tipologia: Consuntivo Periodicità: Evento Tracciabilità: Costituzione del fascicolo elettronico contenente tutta la documentazione necessaria (verbali e mail di approvazione) per la risoluzione delle segnalazioni.

6 Allegati

- Allegato 1 - Flow Chart





Allegato B – indicatori di qualità e penali

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara per l'affidamento del mantenimento, comprensivo della manutenzione, delle licenze d'uso dei software del Gruppo C costituenti il Sistema Unico della Riscossione (SIR), ai sensi dell'art. 63 comma 2 lett. b) del D. Lgs. 50/2016

Roma, 25/11/2019

Versione 0.3

SOMMARIO

1.	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI AMS	2
1.1	IQ2.01 - Tempi di presa in carico (accettazione/rifiuto)	2
1.2	IQ2.02 - Tempi di risoluzione (chiusura o chiusura con difetto)	3
1.3	IQ2.03 - Casi recidivi	4
1.4	IQ2.04 - Ticket rifiutati in modo errato	5
1.5	IQ2.05 - Consegna piano di attività MAA.....	5
1.6	IQ2.06 - Ritardo per approvazione software di MAA.....	6
1.7	IQ2.07 - Rilievi sul servizio di AMS.....	7

1. Indicatori di qualità dei servizi di AMS

Gli interventi di manutenzione correttiva effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software dell'applicativo, hanno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della priorità del malfunzionamento.

1.1 IQ2.01 - Tempi di presa in carico (accettazione/rifiuto)

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempi di presa in carico delle segnalazioni di MAC		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Tracciatura interventi MAC
Periodo di riferimento	Tutta la durata del contratto	Frequenza di misurazione	Settimanale nei primi 2 mesi, successivamente mensile

Dati da rilevare	- Avvio del processo di risoluzione di un malfunzionamento: Data, ora e minuti segnalazione malfunzionamento [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>) - Fornitura della correzione da parte del Fornitore: Data, ora e minuti del cambiamento di stato in "Accettato" o "Rifiutato" [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) - Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di collaudo, o per ragioni non imputabili al Fornitore - Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento per le quali è prevista la chiusura (Accettato/Rifiutato) nel periodo di riferimento, raggruppate per priorità (<i>T_segna1az_prior</i>)								
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni per le quali è prevista la chiusura (Accettato/Rifiutato) nel periodo di riferimento.								
Valore limite	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Priorità</th><th>Valore limite</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - Emergenza</td><td>4 ore</td></tr> <tr> <td>1 - Grave</td><td>8 ore</td></tr> <tr> <td>2 - Normale</td><td>16 ore</td></tr> </tbody> </table>	Priorità	Valore limite	0 - Emergenza	4 ore	1 - Grave	8 ore	2 - Normale	16 ore
Priorità	Valore limite								
0 - Emergenza	4 ore								
1 - Grave	8 ore								
2 - Normale	16 ore								
Formula	$IQ2.01 = \frac{N_segnalaz_stessa_gravità(T_risoluzione \leq valorelimite)}{T_segnalaz_prior} * 100$ Dove: <i>T_risoluzione</i> = <i>termine</i> - <i>inizio</i> - <i>sospensione</i>								
Regole di arrotondamento	Arrotondamento per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0.5, arrotondamento per eccesso se la prima cifra decimale è > 0.5								
Valore di soglia	IQ2.01 = 100 %								
Azioni contrattuali	- Nel caso di priorità 0: 2 rilievi per ogni punto percentuale al di sotto del valore di soglia - Nel caso di priorità 1 e 2: 1 rilievo per ogni punto percentuale al di sotto del valore soglia								
Eccezioni	Per le applicazioni per le quali EQ ha concordato la necessità di integrare la documentazione tecnica, e sino alla produzione della stessa, in caso di mancato rispetto del valore di soglia EQ accerterà, in contraddittorio con il Fornitore, se detto inadempimento è oggettivamente imputabile ad una carenza documentale. In caso affermativo non saranno applicati i rilievi.								

1.2 IQ2.02 - Tempi di risoluzione (chiusura o chiusura con difetto)

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempi di risoluzione delle segnalazioni di MAC		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Tracciatura interventi MAC
Periodo di riferimento	Tutta la durata del contratto	Frequenza di misurazione	Settimanale nei primi 2 mesi, successivamente mensile

Dati da rilevare	- Avvio del processo di risoluzione di un malfunzionamento: Data, ora e minuti segnalazione malfunzionamento [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>) - Fornitura della correzione da parte del Fornitore: Data, ora e minuti del cambiamento di stato in “Chiuso” o “Chiuso con difetto” [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) - Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di collaudo, o per ragioni non imputabili al Fornitore - Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento per le quali è prevista la chiusura, raggruppate per stessa priorità (<i>T_segnalaz_prior</i>)								
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni per le quali è prevista la chiusura nel periodo di riferimento.								
Valore limite	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Priorità</th><th>Valore limite</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - Emergenza</td><td>8 ore</td></tr> <tr> <td>1 - Grave</td><td>16 ore</td></tr> <tr> <td>2 - Normale</td><td>32 ore</td></tr> </tbody> </table>	Priorità	Valore limite	0 - Emergenza	8 ore	1 - Grave	16 ore	2 - Normale	32 ore
Priorità	Valore limite								
0 - Emergenza	8 ore								
1 - Grave	16 ore								
2 - Normale	32 ore								
Formula	$IQ2.02 = \frac{N_segnalaz_stessa_gravità(T_risoluzione \leq valorelimite)}{T_segnalaz_stessa_prior} * 100$ Dove: <i>T_risoluzione</i> = <i>termine</i> - <i>inizio</i> - <i>sospensione</i>								
Regole di arrotondamento	Arrotondamento per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0.5, arrotondamento per eccesso se la prima cifra decimale è > 0.5								
Valore di soglia	IQ2.02 = 100 %								
Azioni contrattuali	- Nel caso di priorità 0: penale pari al 1% dell'importo del canone mensile del servizio AMS per ogni punto percentuale al di sotto del valore di soglia. - Nel caso di priorità 1 e 2: 2 rilievi per ogni punto percentuale al di sotto del valore soglia.								
Eccezioni	Per le applicazioni per le quali EQ ha concordato la necessità di integrare la documentazione tecnica, e sino alla produzione della stessa, in caso di mancato rispetto del valore di soglia EQ accerterà, in contraddittorio con il Fornitore, se detto inadempimento è oggettivamente imputabile ad una carenza documentale. In caso affermativo non saranno applicati i rilievi/penali								

1.3 IQ2.03 - Casi recidivi

Caratteristica	Affidabilità	Sotto-caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di segnalazioni riguardanti uno stesso malfunzionamento (riciclo correttivo)		
Unità di misura	Casi recidivi	Fonte dati	Tracciatura interventi MAC
Periodo di riferimento	Tutto il periodo contrattuale	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Numero di interventi di Manutenzione Correttiva per lo stesso malfunzionamento (<i>Ncasi_recidivi</i>)		
Regole di campionamento	Tutti gli interventi di MAC		

Valore limite	1 caso
Formula	$IQ2.03 = (Ncasi_recidivi)$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$IQ2.03 = 1$
Azioni contrattuali	1 rilievo per ogni unità superiore al valore di soglia
Eccezioni	Nessuna

1.4 IQ2.04 - Ticket rifiutati in modo errato

Caratteristica	Affidabilità	Sotto-caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero dei ticket MAC che vengono rifiutati dal Fornitore in modo errato		
Unità di misura	Numero di ticket	Fonte dati	Documentazione di collaudi Verbalì
Periodo di riferimento	Tutto la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Numero di ticket rifiutati in modo errato dal Fornitore (<i>Nrifiutato</i>)		
Regole di campionamento	Tutti i ticket rifiutati		
Valore limite	0 (zero) ticket		
Formula	$IQ2.04 = Nrifiutato$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ2.04 = 0$		
Azioni contrattuali	- Nel caso di ticket con priorità 0: penale pari al 0,5‰ dell'importo del canone mensile del servizio AMS per ogni unità superiore al valore di soglia. - Nel caso di ticket con priorità 1 e 2: 2 rilievi per ogni unità superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

1.5 IQ2.05 - Consegna piano di attività MAA

Caratteristica	Efficacia	Sotto-caratteristica	Efficacia temporale
Aspetto da valutare	Tempi di consegna della proposta d'intervento a seguito di inoltro della RDA		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Richiesta d'intervento (RDA)
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	• Data richiesta d'intervento (<i>Data_{rich}</i>) • Data effettiva di consegna della proposta d'intervento (<i>Data_{eff}</i>) • Data richiesta modifica proposta (<i>Data_{rich}_{modifica}</i>) • Data effettiva di consegna della proposta d'intervento (<i>Data_{eff}_{modifica}</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le richieste di intervento per le quali la data di consegna ricade nel mese di riferimento		
Valore limite	– 5 giorni lavorativi dalla RDA – 3 giorni lavorativi dalla richiesta modifica		
Formula	$IQ2.05 \text{ (Proposta)} = Data_{eff} - Data_{rich} - valore_{limite}$ $IQ2.05 \text{ (Modifica)} = Data_{eff_{modifica}} - Data_{rich_{modifica}} - valore_{limite}$		
Regole di arrotondamento	Arrotondamento per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0.5 , arrotondamento per eccesso se la prima cifra decimale è > 0.5		
Valore di soglia	IQ2.05 = 0		
Azioni contrattuali	1 rilievo per ogni unità superiore al valore di soglia.		
<u>Eccezioni</u>	Nessuna		

1.6 IQ2.06 - Ritardo per approvazione software di MAA

Caratteristica	Affidabilità	Sotto-caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Giorni lavorativi intercorrenti la data di esito negativo del collaudo del software realizzato (riciclo) e la data della nuova consegna del software modificato.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documentazione di SAL e Verbali
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	• Data della collaudo negativo (<i>Data_{esito negativo ver/coll}</i>) • Data consegna del software modificato (<i>Data_{consegna successiva}</i>)		
Regole di campionamento	Tutti gli interventi con esito negativo del collaudo		
Valore limite	0 (zero) giorni lavorativi		

Formula	$IQ2.06 = Data_{consegna\ successiva} - Data_{esito\ negativo\ ver/coll}$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$IQ2.06 = 0$
Azioni contrattuali	1 rilievo per ogni unità superiore al valore di soglia.
Eccezioni	Nessuna

1.7 IQ2.07 - Rilievi sul servizio di AMS

Caratteristica	Efficacia	Sotto-caratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di AMS (MAC e MAA) sulla specifica area applicativa		
Unità di misura	Rilievi	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Tutto il periodo contrattuale	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Numero rilievi emessi sul servizio di AMS per la specifica area applicativa		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento ($N_{rilievi_MAC}$)		
Valore limite	2 rilievi		
Formula	$IQ2.07 = (N_{rilievi_MAC})$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ2.07 \leq 2$		
Azioni contrattuali	Penale pari al 1‰ dell'importo del canone mensile del servizio AMS per ogni unità superiore al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

Offerta economica relativa a:	
Numero Gara	2461609
Nome Gara	Servizio di mantenimento, comprensivo della manutenzione, delle licenze d'uso dei software del Gruppo C costituenti il Sistema Unico della Riscossione (SIR)
Criterio di Aggiudicazione	Gara al prezzo più basso
Lotto	1 (Servizio di mantenimento, comprensivo della manutenzione, delle licenze d'uso dei software del Gruppo C costituenti il Sistema Unico della Riscossione (SIR))

AMMINISTRAZIONE TITOLARE DEL PROCEDIMENTO	
Amministrazione	AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE
Partita IVA	13756881002
Indirizzo	VIA GIUSEPPE GREZAR, 14 - ROMA (RM)

CONCORRENTE	
Ragione Sociale	CAD IT SPA Società per Azioni
Partita IVA	00724020235
Codice Fiscale Impresa	00724020235
Provincia sede registro imprese	VR
Numero iscrizione registro imprese	00724020235
Codice Ditta INAIL	0003575721
n. P.A.T.	43078764
Matricola aziendale INPS	9002585898
CCNL applicato	Industria
Settore	Metalmecchanica
Indirizzo sede legale	VIA TORRICELLI 44/A - VERONA (VR)
Telefono	0458211236
Fax	0458211411
PEC Registro Imprese	CADIT@PEC.GRUPPOCADIT.IT
Offerta sottoscritta da	MUZZIOLI PAOLO

Scheda di Offerta	
Descrizione	Manutenzione Sistema SIR
Offerta Economica	
Parametro Richiesto	Valore Offerto
Prezzo complessivo per 36 mesi per la licenza Kernel	2238870,95
Prezzo complessivo per 36 mesi per la licenza Antiriciclaggio	495988,25
Prezzo complessivo per 36 mesi per la licenza City Workbench	86100,80
VALORE COMPLESSIVO OFFERTO CALCOLATO DAL SISTEMA	2820960,00

Il Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione del procedimento, altresì dichiara:

- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine di conclusione del procedimento, così come previsto nella lex specialis;
- che la presente offerta non vincolerà in alcun modo la Stazione Appaltante/Ente Committente;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nel Capitolato Tecnico e nella documentazione di Gara, nonché di quanto contenuto nel Capitolato d'oneri/Disciplinare di gara e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del Contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del Contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione di gara;
- che i prezzi/sconti offerti sono omnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i termini stabiliti nel Contratto e/o nel Capitolato Tecnico relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.;
- che il Capitolato Tecnico, così come gli altri atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuali, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con la stazione appaltante/ente committente.

**ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA
SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE**