

**CAPITOLATO TECNICO**

**PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI  
FORNITURA E DI CONDUZIONE FULL RISK DEL  
SERVIZIO DI GESTIONE-CODE  
PER LE SEDI DEL GRUPPO EQUITALIA**

*B*

## INDICE

|                                                                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. DEFINIZIONI .....</b>                                                                                                 | <b>4</b>  |
| <b>2. OGGETTO.....</b>                                                                                                      | <b>5</b>  |
| <b>3. DURATA E TERMINI DI ESECUZIONE.....</b>                                                                               | <b>8</b>  |
| <b>4. SPECIFICHE TECNICHE DELLA FORNITURA .....</b>                                                                         | <b>9</b>  |
| 4.1. REQUISITI GENERALI.....                                                                                                | 9         |
| 4.2. NORMATIVE E OMOLOGAZIONI .....                                                                                         | 10        |
| 4.3. REQUISITI FORNITURA HARDWARE .....                                                                                     | 11        |
| 4.3.1. STAZIONE DI PRENOTAZIONE.....                                                                                        | 12        |
| 4.3.1.1. REQUISITI DI CONFORMITA' .....                                                                                     | 12        |
| 4.3.1.2. SPECIFICHE TECNICHE GENERALI.....                                                                                  | 13        |
| 4.3.1.3. CARATTERISTICHE DEL DISPLAY .....                                                                                  | 14        |
| 4.3.1.4. CARATTERISTICHE DEL PC.....                                                                                        | 14        |
| 4.3.1.5. CARATTERISTICHE DELLA STAMPANTE .....                                                                              | 15        |
| 4.3.1.6. CERTIFICAZIONI: .....                                                                                              | 15        |
| 4.3.1.7. ALTRI DISPOSITIVI .....                                                                                            | 16        |
| 4.3.1.8. MONITORAGGIO E GESTIONE .....                                                                                      | 17        |
| 4.3.2. DISPLAY RIEPILOGATIVO .....                                                                                          | 17        |
| 4.3.2.1. CARATTERISTICHE TECNICHE .....                                                                                     | 18        |
| 4.3.2.2. MONITORAGGIO E GESTIONE .....                                                                                      | 18        |
| 4.3.2.3. INTERFACCE I/O .....                                                                                               | 19        |
| 4.3.2.4. ACCESSORI .....                                                                                                    | 19        |
| 4.3.2.5. CERTIFICAZIONI .....                                                                                               | 19        |
| 4.3.2.6. SPECIFICHE DI CONFIGURAZIONE .....                                                                                 | 19        |
| 4.3.2.6.1. SPECIFICHE MINI PC .....                                                                                         | 19        |
| 4.3.2.6.2. SPECIFICHE OPS .....                                                                                             | 20        |
| 4.3.2.6.3. SPECIFICHE INTERNAL PLAYER EMBEDDED (SOC) .....                                                                  | 20        |
| 4.3.3. DISPLAY DI SPORTELLLO .....                                                                                          | 21        |
| 4.4. REQUISITI FORNITURA SOFTWARE .....                                                                                     | 22        |
| 4.4.1. CONTESTO ARCHITETTURALE .....                                                                                        | 22        |
| 4.4.2. IL MODELLO DI SERVIZIO .....                                                                                         | 22        |
| 4.4.2.1. MODELLO DI SERVIZIO: CITTADINO.....                                                                                | 22        |
| 4.4.2.2. MODELLO DI SERVIZIO: RESPONSABILE SEDE.....                                                                        | 23        |
| 4.4.2.3. MODELLO DI SERVIZIO: SPORTELLISTA .....                                                                            | 24        |
| 4.4.2.4. MODELLO DI SERVIZIO: RESPONSABILE MONITORAGGIO.....                                                                | 25        |
| 4.4.3. MODELLO ARCHITETTURALE.....                                                                                          | 26        |
| 4.4.4. REQUISITI TECNICI FUNZIONALI.....                                                                                    | 28        |
| 4.4.4.1. REQUISITI PER INTERFACCIAMENTO CON "SCRIVANIA" .....                                                               | 28        |
| 4.4.4.2. REQUISITI PER LA CONFIGURAZIONE DELLA SEDE .....                                                                   | 29        |
| 4.4.4.3. REQUISITI PER LA PRENOTAZIONE DA "REMOTO" (ES. APP E WEB).....                                                     | 30        |
| 4.4.4.4. REQUISITI DI MONITORAGGIO .....                                                                                    | 31        |
| 4.4.4.5. REQUISITI PER LA GESTIONE DELLE ANOMALIE.....                                                                      | 32        |
| 4.4.4.6. FUNZIONALITA' SOFTWARE DEL SISTEMA.....                                                                            | 33        |
| 4.4.4.6.1. STAZIONE DI PRENOTAZIONE.....                                                                                    | 33        |
| 4.4.4.6.2. GESTIONE STATISTICHE .....                                                                                       | 34        |
| 4.4.4.6.3. GESTIONE CENTRALIZZATA DELLE CONFIGURAZIONI .....                                                                | 35        |
| <b>5. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA .....</b>                                                                     | <b>37</b> |
| 5.1. TEST DI PROVA – COLLAUDO DEL SISTEMA.....                                                                              | 37        |
| 5.2. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....                                                                             | 40        |
| 5.2.1. SOPRALLUOGO DELLE SEDI .....                                                                                         | 41        |
| 5.2.2. DISINSTALLAZIONE DEL PRECEDENTE SISTEMA, CONSEGNA, INSTALLAZIONE ED ATTIVAZIONE DEI COMPONENTI E DEI PROGRAMMI ..... | 43        |

|          |                                                                |    |
|----------|----------------------------------------------------------------|----|
| 5.2.3.   | ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE .....                              | 45 |
| 5.2.4.   | COLLAUDO (RILASCIO IN PRODUZIONE) .....                        | 46 |
| 5.2.5.   | MANUTENZIONE .....                                             | 47 |
| 5.2.6.   | DATABASE .....                                                 | 48 |
| 5.2.7.   | REPORTISTICA .....                                             | 49 |
| 5.2.8.   | FORNITURA MATERIALE DI CONSUMO (ROTOLE DI CARTA TERMICA) ..... | 49 |
| 6.       | SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE.....              | 50 |
| 6.1.     | SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE .....                        | 50 |
| 6.1.1.   | MODALITA' GENERALI DEL SERVIZIO .....                          | 52 |
| 6.1.2.   | TEMPI DI RISPOSTA – RIPRISTINO E RISOLUZIONE .....             | 52 |
| 6.1.3.   | TEMPI DI RISPOSTA – RAPPORTO DI INTERVENTO.....                | 54 |
| 6.1.4.   | SOSTITUZIONE DI APPARECCHIATURE .....                          | 55 |
| 6.1.5.   | INTERVENTI EXTRA MANUTENZIONE .....                            | 56 |
| 6.1.6.   | PARTI DI RICAMBIO .....                                        | 58 |
| 6.2.     | SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE .....                        | 59 |
| 6.2.1.   | MANUTENZIONE CORRETTIVA .....                                  | 59 |
| 6.2.1.1. | MODALITA' GENERALI DEL SERVIZIO .....                          | 60 |
| 6.2.1.2. | TEMPI DI RISPOSTA – RIPRISTINO E RISOLUZIONE .....             | 60 |
| 6.2.1.3. | TEMPI DI RISPOSTA – RAPPORTO DI INTERVENTO.....                | 62 |
| 6.2.2.   | MANUTENZIONE EVOLUTIVA .....                                   | 63 |
| 6.3.     | APPLICATIVO WEB.....                                           | 73 |
| 6.4.     | REPORTISTICA.....                                              | 75 |
| 6.5.     | RIUNIONI PERIODICHE .....                                      | 76 |
| 7.       | ASSISTENZA.....                                                | 77 |
| 7.1.     | RESPONSABILE DEI SERVIZI .....                                 | 77 |
| 7.2.     | PERSONALE .....                                                | 78 |
| 8.       | MODALITA' DI FATTURAZIONE .....                                | 79 |
| 8.1.     | FATTURAZIONE INSTALLAZIONE SISTEMI GESTIONE ATTESE .....       | 79 |
| 8.2.     | FATTURAZIONE INTERVENTI EXTRA MANUTENZIONE.....                | 80 |
| 8.3.     | FATTURAZIONE FORNITURA MATERIALE DI CONSUMO .....              | 80 |
| 8.4.     | FATTURAZIONE RICHIESTA MANUTENZIONE EVOLUTIVA.....             | 80 |
| 9.       | ONERI A CARICO DELLA STAZIONE APPALTANTE .....                 | 81 |
| 10.      | ONERI A CARICO DELL'AFFIDATARIO.....                           | 81 |
| 11.      | PENALI .....                                                   | 82 |
| 12.      | ALLEGATI .....                                                 | 82 |

## 1. DEFINIZIONI

1. GRUPPO EQUITALIA: il Gruppo composto dalle seguenti Società:
  - 1.1. Equitalia Nord S.p.A.;
  - 1.2. Equitalia Centro S.p.A.;
  - 1.3. Equitalia Sud S.p.A.;
2. STAZIONE APPALTANTE: Equitalia S.p.A. in nome proprio e in nome e per conto delle Società del Gruppo;
3. AFFIDATARIO: soggetto aggiudicatario della fornitura ed installazione dei sistemi di gestione-code e della relativa manutenzione;
4. CONTRATTO: è il contratto di appalto tra Equitalia S.p.a. e l'Affidatario, per effetto del quale quest'ultimo si obbliga ad eseguire le prestazioni richieste;
5. SEDI: unità immobiliari presso le quali dovranno essere eseguite le prestazioni richieste e riportate nell'elenco di cui all'allegato A;
6. RESPONSABILE DEI SERVIZI: Persona fisica, nominata dall'Affidatario, quale referente dei Servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, con ruolo di supervisione e coordinamento con il Responsabile del Procedimento e/o il Direttore dell'Esecuzione e/o altre figure della Stazione Appaltante appositamente delegate. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione dell'appalto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente;
7. STRUTTURA COMPETENTE: Unità Organizzativa del Gruppo Equitalia preposta per funzionigramma aziendale alla gestione del contratto con ruolo di supporto alle funzioni del Responsabile del Procedimento e/o del Direttore dell'Esecuzione e/o suoi delegati;
8. REFERENTE TERRITORIALE: dipendente del Gruppo Equitalia preposta, per la zona territoriale/Sede di propria competenza, alla gestione del contratto con ruolo di supervisione e coordinamento con il Responsabile del Procedimento e/o il Direttore dell'Esecuzione e/o altre figure della Stazione Appaltante appositamente delegate
9. APPARECCHIATURE: i sistemi di gestione delle attese, con i relativi **dispositivi**, componenti aggiuntivi e microprogrammi oggetto delle prestazioni richieste;
10. DISPOSITIVO: componente fisicamente distinto ed individuabile delle **Apparecchiature** (ad es.: display riepilogativi di sala, ecc...);

11. SISTEMA DI GESTIONE ATTESE o GESTIONE CODE: Il sistema di GESTIONE ATTESE o GESTIONE CODE, altresì denominata Eliminacode o Queue, è un sistema per la gestione unificata del flusso di accoglienza dei contribuenti che entrano nelle Sedi del Gruppo Equitalia

## 2. OGGETTO

Il presente documento descrive le specifiche tecniche della fornitura delle Apparecchiature, ivi incluse le licenze software richieste, e dei servizi annessi (di seguito anche solo “Fornitura”), per realizzare un sistema integrato aziendale di gestione evoluta delle code di utenza che permetta di organizzare in maniera ottimale le attese dei contribuenti, minimizzando i loro percorsi e contemporaneamente mantenere l’anonimato nelle chiamate, rispettando la normativa sulla privacy.

La Fornitura dovrà essere eseguita, in conformità a quanto previsto nel presente capitolato, presso nr.198 Sedi del Gruppo Equitalia distribuite su tutto il territorio nazionale, eccetto la Regione Sicilia, come da prospetto allegato A.

In particolar modo, la Fornitura comprende:

- a) Apparecchiature periferiche e componenti applicative, logiche di ambiente lato client e server (Attrezzature, Installazione, configurazione, formazione, avviamento, Licenze applicazione di base, rdbms, di ambiente client e server, backup), come di seguito specificato:

| Descrizione dei “Componenti”                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Licenza software management centralizzata comprensiva di manutenzione correttiva ed evolutiva                       |
| Stazione di prenotazione                                                                                            |
| Monitor riepilogativo di sala                                                                                       |
| Display di sportello                                                                                                |
| Licenza emittitore                                                                                                  |
| Servizi di installazione e prima configurazione, disinstallazione vecchie apparecchiature, smaltimento e trasporto. |
| Corsi di addestramento                                                                                              |
| Fornitura di carta termica                                                                                          |

- b) servizio di assistenza full risk per le forniture suindicate (Servizio di full service, assistenza e manutenzione ordinaria, straordinaria, consumabili, canoni licensing software applicativi e di ambiente, client e server, e rdbms) per la durata contrattuale secondo quanto di seguito precisato;
- c) Servizio di manutenzione evolutiva software secondo quanto di seguito precisato.

In particolare modo la fornitura dovrà comprendere:

a) Hardware

- La fornitura di tutto il materiale necessario per la completa realizzazione degli impianti;
- il sopralluogo, consegna, installazione e configurazione in sito degli apparati;
- lo sgombero, a lavoro ultimato, delle attrezzature e dei materiali residui, ivi compresi quelli di imballaggio, in conformità alle norme vigenti in materia di smaltimento dei rifiuti;
- la disinstallazione degli apparati componenti il sistema di gestione attese precedente per la rottamazione o il trasporto degli apparati relativi (server, erogatore biglietti, display riepilogativo e display di sportello) presso un Centro di Stoccaggio di Equitalia;
- l'applicazione su tutti gli apparati di un'etichetta recante identificativo, preventivamente fornita a cura e spese di Equitalia;
- il servizio di formazione HW e SW dei tecnici di Equitalia, sia per quanto riguarda le componenti locali sia per quelle centralizzate, per un massimo di 8 (otto) giornate equamente suddivise per le due parti;
- il servizio di formazione on site agli operatori, per un totale di 2 (due) ore su ognuna sede;
- il servizio di manutenzione on-site di tutti i componenti HW e SW in fornitura, compresi gli impianti realizzati nei siti di interesse, attivo dal momento della installazione e come di seguito specificato;
- tutto il software e i driver a corredo del funzionamento degli apparati e di interfaccia con la piattaforma di Equitalia, compreso il software di gestione;



- la messa a disposizione di sistemi di web service, e relativa integrazione con i sistemi di Service Management di Equitalia;
- la documentazione degli apparati e del software, nonché la manualistica d'uso e manutenzione in lingua italiana, comprensiva delle modalità di installazione, configurazione e troubleshooting;
- fornitura dei rotoli di carta termica come di seguito indicato;
- tutte le attività che, anche se non espressamente citate, sono necessarie affinché le prestazioni oggetto dell'appalto siano conformi a quanto a fornitura sia funzionante e rispondente ai requisiti indicati indicato nel presente Capitolato Tecnico.

I requisiti tecnici dei componenti Hardware periferici sono descritti nei successivi paragrafi.

#### b) Software

La fornitura software comprende tutti i componenti Software (periferici e centrali) necessari ad attivare le funzionalità del Gestore Attese presso le Sedi di Equitalia interessate dalle attività oggetto dell'appalto; in particolare licenze SW ad uso non esclusivo e a tempo indeterminato, necessarie a soddisfare i requisiti di seguito dettagliati, senza restrizione di utilizzo relativamente a numero di utenti, numero di host/server sui quali la piattaforma deve essere installata, siano essi in ambiente di sviluppo, collaudo, certificazione e produzione e indipendentemente dalla potenza elaborativa della singola apparecchiatura host/server.

In particolare modo:

- manutenzione a partire dalla data di consegna/accettazione del software o dei software oggetto della fornitura per tutta la durata contrattuale;
- supporto sistemistico per tutta la durata contrattuale;
- attività necessarie per l'integrazione della soluzione SW con i sistemi di Equitalia; per l'integrazione della soluzione software, a titolo esemplificativo e non esaustivo: Web Service, Web Application e app mobile, di terze parti e/o del gruppo Equitalia e per il supporto al Collaudo;

- Certificazione e rilascio in Produzione di tutta la soluzione del Gestore Attese;
- Sviluppo e Manutenzione delle Funzionalità evolute della soluzione del Gestore Attese, secondo quanto dettagliato nel successivo paragrafo.

L'allegato A, che forma parte integrante e sostanziale del presente documento, riporta l'elenco delle Sedi con indicazione, per ogni Sede, dell'ubicazione e del numero di apparecchiature e componenti che dovranno essere installate.

| Fornitura                                      | Quantità                                                                                |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero Sedi                                    | 198                                                                                     |
| Stazione prenotazione con manutenzione         | 200                                                                                     |
| Monitor riepilogativo di sala con manutenzione | 252                                                                                     |
| Display sportello con manutenzione             | 260                                                                                     |
| Licenza Software con manutenzione              | 198                                                                                     |
| Installazioni e formazione                     | 198                                                                                     |
| Fornitura carta termica per 48 mesi            | 20.510                                                                                  |
| Manutenzione Evolutiva                         | <u>A consumo</u> : Per un valore massimo stimato di 137 gg/u Skill Mix                  |
| Interventi Extra-Manutenzione                  | <u>A consumo</u> : Per un valore massimo pari al 5% del valore della fornitura Hardware |

### 3. DURATA E TERMINI DI ESECUZIONE

Il Contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione, dalla quale decorreranno i termini per compiere le attività preliminari all'avvio del servizio.

Le forniture dovranno essere installate entro 7 mesi dall'avvio del servizio.

I servizi di manutenzione decorreranno, per ciascun apparato, dalla data della relativa installazione e cesseranno decorsi 48 mesi dalla sottoscrizione del “Verbale di Collaudo di Accettazione” di cui al successivo paragrafo 5.2.4 dell’ultimo apparato installato.

#### **4. SPECIFICHE TECNICHE DELLA FORNITURA**

##### **4.1. REQUISITI GENERALI**

Come caratteristica generale, valida per tutti i componenti hardware e software della fornitura offerta dall’Affidataria, si richiede che:

- le caratteristiche di cui a tutti i successivi paragrafi sia per quanto riguarda l’Hardware che Software devono intendersi, pena l’esclusione dalla procedura in oggetto, minimi rispetto ai prodotti che saranno offerti dall’Affidatario;
- la tecnologia di tutti i componenti sia di ultima generazione;
- per nessun componente sia stata annunciata, al momento della presentazione dell’ offerta, la messa fuori produzione dello stesso o la sospensione del relativo supporto da parte del produttore; nel caso in cui detto annuncio venga effettuato nell’ arco dei cinque anni successivi all’ aggiudicazione, l’Affidataria si impegna a garantire a Equitalia il supporto di tutte le componenti oggetto della fornitura fino alla scadenza dei cinque anni.

Tutti i materiali oggetto della fornitura e tutti i loro componenti devono essere forniti nuovi di fabbrica e completi di quanto necessario per il loro utilizzo e per la loro integrazione nell' infrastruttura ICT di Equitalia (cavi di connessione, adattatori, cavi di alimentazione, ecc.) e di quanto necessario per verificare il loro totale e corretto funzionamento (es.: software diagnostico, componenti per il collaudo, manuali di consultazione, ecc.).

I cavi esterni e i relativi connettori incorporati nei sistemi e nei loro componenti devono essere di ottima fattura, di alta affidabilità sia elettrica che meccanica, di dimensioni e ingombri ridotti.

In ogni caso, ciascun apparato deve essere comprensivo di tutto quanto necessario per risultare perfettamente funzionante.



Equitalia non accetterà applicativi software che siano in Beta Test o comunque non ancora ufficialmente rilasciati nell'ambito del pacchetto del software licenziato.

#### **4.2. NORMATIVE E OMOLOGAZIONI**

Le apparecchiature fornite, ed i connessi lavori di installazione, devono rispondere a tutti i requisiti specificati nel presente Capitolato Tecnico ed essere compatibili con gli standard nazionali di alimentazione elettrica (50 Hz) e di qualità.

La progettazione, l'ingegnerizzazione e la costruzione degli elementi oggetto della fornitura e dei loro componenti, compresi gli aggiuntivi, deve essere tale da:

- non costituire per l'utilizzatore fonte di rischio o di disagio; in particolare il rumore emesso, la produzione di calore, i livelli di radiazione o dei gas emessi devono essere ridotti a livelli trascurabili affinché non costituiscano fonte di disturbo;
- proteggere l'utilizzatore, durante tutte le operazioni connesse al normale utilizzo, incluse quelle di ordinaria manutenzione.

Inoltre, la progettazione, l'ingegnerizzazione e la costruzione degli elementi oggetto della fornitura e dei loro componenti, compresi gli aggiuntivi, devono essere state effettuate in conformità alle pertinenti norme europee EN riguardanti la sicurezza, l'ergonomia, l'emissione di onde elettromagnetiche e di radiazioni ionizzanti, la protezione dagli effetti di implosione, la resistenza meccanica e la compatibilità elettromagnetica in vigore nell'Unione Europea alla data dell'offerta.

Dovrà essere garantita la piena conformità del prodotto a quanto richiesto per l'apposizione del marchio CE.

Per tutti gli aspetti non ancora coperti alla data dell'offerta dalle norme EN, si richiede la conformità dei requisiti e dei componenti, compresi gli aggiuntivi, alle norme vigenti nei paesi dell'Unione Europea.

La progettazione, l'ingegnerizzazione e la costruzione degli elementi oggetto delle forniture e dei loro componenti devono essere state effettuate nel rispetto della legislazione vigente, incluse:

- la regola d'arte, secondo quanto previsto dalla Legge 1 marzo 1968, n. 186 "Disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, installazioni e impianti elettrici ed elettronici";
- la conformità a quanto previsto dal Testo unico sulla sicurezza sul lavoro (D.lgs. 81/08), relativo alla sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro;
- il D.lgs. n. 194/2007, "Attuazione della direttiva 2004/108/CE concernente il riavvicinamento delle legislazioni degli Stati membri relative alla compatibilità elettromagnetica". In particolare le apparecchiature fornite dovranno recare la marcatura CE attestante la conformità a tale normativa;
- il D.lgs. n. 151/2005, "Attuazione delle direttive 2002/95/CE (ROHS), 2002/96/CE (WEEE) e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell'uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti" e s.m.i.;
- il D.lgs. 49/2014 "Attuazione della Direttiva 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE);
- il D.lgs. n. 188/2008 e ss.mm.ii. inerente le attività di raccolta, trattamento, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti di pile e accumulatori;
- il D.lgs. n.15/2011, "Attuazione della direttiva 2009/125/CE relativa all'istituzione di un quadro per l'elaborazione di specifiche per progettazione ecocompatibile dei prodotti connessi all'energia" e s.m.i.;
- la Direttiva 2006/95/CE (Bassa Tensione);
- le vigenti norme antinfortunistiche, igienico-sanitario, U.N.I., C.E.I. (CEI 74-2-EN 60950-1, CEI 110/5-EN 55022), la cui conformità deve essere specificata nei documenti d' offerta.

#### **4.3. REQUISITI FORNITURA HARDWARE**

Il sistema di Gestione di Attese sarà costituito, per ogni sito da:

- N.1 o più unità Stazione di Prenotazione che fungono da stazioni di accoglienza per l'accesso al servizio;

- N.1 o più Display riepilogativo per la comunicazione delle chiamate, e lo stato delle code ed avvisi di pubblicità;
- N°15 o più Display di sportello per le sedi con più di 15 Box casse e/o informazioni.

Ciascun apparato dovrà garantire lo standard di connessione TCT/IP.

#### **4.3.1. STAZIONE DI PRENOTAZIONE**

Di seguito si riportano le caratteristiche minime obbligatorie della Stazione di Prenotazione

##### **4.3.1.1. REQUISITI DI CONFORMITA'**

- Marcatura CE che dovrà coprire la stazione di prenotazione in tutte le sue componenti.
  - EN 55022
  - EN 55024
  - EN 60950
- Direttiva Europea 2001/95/CE relativa alla sicurezza generale dei prodotti.
- Rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza per la prevenzione degli infortuni e per l'igiene del lavoro (D. Lgs 81 del 9 aprile 2008 e smi e art.23 -obblighi dei fabbricanti e dei fornitori).
- Costruzione a regola d'arte
- Assenza di spigoli vivi
- Autoportante
- Perfetto equilibrio e solidità
- Responsabilità diretta da parte del fornitore per eventuali danni arrecati a persone a seguito di prodotti difettosi (vernici, materiali utilizzati)
- Il Stazione di Prenotazione dovrà essere progettato e costruito per dare facile accesso anche ai portatori di handicap

#### **4.3.1.2. SPECIFICHE TECNICHE GENERALI**

- Materiale: acciaio dolce con la possibilità di avere integrazioni con altri tipi di materiali purché rispettino tutte le caratteristiche indicate nonché quelle di robustezza e stabilità
- Monoscocca priva di bulloneria, rivetti e quant'altro simile a vista e aperture frontali
- Colore: da definire successivamente
- Caratteristiche parti verniciate: a polvere antigraffio per le componenti metalliche o di caratteristiche equivalenti in caso di utilizzo di altri materiali, resistente all'usura, ignifugo, non aggredibile da agenti chimici, abatterico e igienico, privo di vernici e componenti tossiche
- Logo di Equitalia nella parte frontale.
- Bordi: anteriori e posteriori arcuati
- Base rinforzata per la stabilizzazione del Stazione di Prenotazione
- Dispositivo di distribuzione alimentazione adeguato per le attrezzature installabili
- Vanoli per la manutenzione Pc, periferiche contenuti nel Stazione di Prenotazione ed accesso quadro elettrico e UPS.
- Accesso rapido per la sostituzione dei rotolo di carta
- Accesso rapido per l'accensione e lo spegnimento
- Scaricatore di tensione nell'unità connesse
- Cavo lan ed alimentazione Posteriore
- Sistema di ventilazione.

Il Stazione di Prenotazione dovrà essere equipaggiato con i seguenti componenti:

- Display touch screen
- PC industriale
- Nr 1 Stampante termica
- Lettori di Tessere magnetiche e Microchip, NFC e QR code

- Una unità di alimentazione supplementare (UPS) o apparato equivalente

#### **4.3.1.3. CARATTERISTICHE DEL DISPLAY**

- Posizionamento parte anteriore Stazione di Prenotazione
- Display LCD TFT a colori, retroilluminazione a LED, full HD
- Diagonale  $\geq 21,5$  pollici
- Touch di tipo capacitivo multitouch 10 tocchi o ad onde acustiche superficiali SAW
- Formati 16:9
- Posizionamento orizzontale o verticale
- Risoluzione minima 1920 x1080
- Colori 16,7 Milioni
- Rapporto di contrasto statico non inferiore a 1000:1
- Tempo di risposta  $\leq 14$  ms
- Luminosità  $\geq 220$  cd/m<sup>2</sup> o superiore
- Angoli di visuale verticale e orizzontale di almeno 178/178°
- Vetro di sicurezza 6 mm
- Interfaccia di collegamento Pc: HDMI, VGA o LVDS
- Backlight lifetime: 30.000 ore

#### **Dettagli**

- La stazione di prenotazione deve consentire la selezione dei servizi fino ad un massimo di 99

#### **4.3.1.4. CARATTERISTICHE DEL PC**

- Industrial PC con le seguenti caratteristiche minime: Processore AMD o Intel Quad Core 2Ghz con cache minima da 2Mbyte
- Scheda grafica integrata o dedicata con Interfaccia DVI o HDMI o LVDS
- Hard disk SATA da 500 Gbyte o superiore
- RAM 4 Gbyte DDR3 con espandibilità pari ad 16Gbyte o superiore



- Controller audio integrato, connessioni per cuffia e microfono
- N° 2 Dispositivi per il collegamento LAN, conforme allo standard Ethernet 10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T;
- Porte: USB 2.0 e/o USB 3.0, RS232,

#### **4.3.1.5. CARATTERISTICHE DELLA STAMPANTE**

Ciascuna Stazione di Prenotazione dovrà essere fornito di una stampante di tipo termica grafica, con le seguenti caratteristiche:

- Risoluzione non inferiore a 200 dpi
- Velocità di stampa 150 mm/sec o superiore
- Carta termica su rotolo
- Espulsione automatica del biglietto
- Larghezza del rotolo da dover gestire da almeno 60 mm ad 80 mm
- Sensori di fine carta, quasi fine carta, uscita carta, temperatura testina
- Grammatura carta: 60 a 100 g/m2
- Stampa barcode 1D e 2D
- Possibilità di memorizzare almeno un logo
- Diametro rotolo carta da dover gestire da almeno 120mm
- MTBF taglierina  $\geq 1.000.000$  tagli
- Presenter motorizzato, che immagazzina il biglietto durante la stampa
- Velocità di presentazione 300 mm/sec
- MTBF testina di stampa  $\geq 100$  Km di carta stampata o superiore
- Bocchetta uscita carta
- Sistema anti-inceppamento con comando pulizia stampante rimozione jam
- Interfacce di collegamento. Rs232, Usb

#### **4.3.1.6. CERTIFICAZIONI:**

- Energy Star 6.0 o superiore

#### Dettagli

1. Lo scontrino rilasciato dalla emettitrice è di dimensioni fisse nella larghezza, mentre la lunghezza è programmabile via software.
2. La lunghezza massima dello scontrino è di 120 mm.

La stampante termica dispone di sensori per la segnalazione in tempo reale – al sistema centrale ed agli operatori di sportello – dell'esaurimento della carta.

#### **Il Biglietto**

Il testo del biglietto dovrà poter essere personalizzato secondo le esigenze di Equitalia.

L'intestazione, il logo tipo, la dimensione dei caratteri e del numero di turno, la denominazione dei servizi ed i testi informativi dovranno poter essere cambiati secondo le esigenze di Equitalia.

Il biglietto dovrà contenere le seguenti informazioni minime:

- Logo dell'azienda, anche nella grafica del disegno;
- Località del punto di prenotazione;
- Numero di turno assegnato;
- Indicazione del servizio selezionato;
- Anno, mese, giorno, ora e minuti della prenotazione;
- Numero di utenti in attesa per lo stesso servizio;
- Tempo previsto per essere serviti.

#### **4.3.1.7. ALTRI DISPOSITIVI**

- Lettore NFC, in grado di gestire almeno i seguenti standard:
  - smart cards ISO 14443 A/B/B'
  - Mifare
  - Sony FeliCa
- Lettore QR Code
  - munito di un apposito programma di lettura

- Lettore di Tessere magnetiche e Microchip , in grado di gestire almeno i seguenti standard:
  - a) Tracce ISO 1, 2 e 3,
  - b) compliant ISO 7810,7811,7812,7813,4909;
  - c) Smart card ISO 7816-1/2/3
  - d) Supporto carte emesse Equitalia, tessera sanitaria
- Unità di alimentazione: UPS o apparato equivalente che garantisca il corretto funzionamento della stazione di prenotazione in caso di sbalzi di erogazione Energia elettrica e consenta lo spegnimento controllato in caso di assenza di Energia elettrica per un periodo maggiore a 10 minuti.

#### **4.3.1.8. MONITORAGGIO E GESTIONE**

Da software di controllo e gestione centralizzato dovrà essere possibile controllare e gestire i seguenti parametri:

##### Display Stazione di Prenotazione

- Luminosità, contrasto, retroilluminazione;
- Regolazione automatica retroilluminazione (in funzione della luce ambientale sensore installato sul frontale del Stazione di Prenotazione);
- Rilevazione temperatura interna Stazione di Prenotazione;
- Accensione e spegnimento da remoto.

##### Stampante

- Status: possibilità di avere feedback sullo stato di funzionamento della stampante;
- Aggiornamento Logo e barcode;
- Aggiornamento firmware da remoto.

Il Stazione di Prenotazione dovrà essere accompagnato da un manuale d'uso e d'istruzione, in italiano, con l'indicazione del corretto uso, degli usi impropri e rischi residui. Il manuale dovrà essere redatto in conformità a quanto stabilito dalle Direttive, Leggi e norme vigenti.

#### **4.3.2. DISPLAY RIEPILOGATIVO**

Display: tipologia >= 40"

Ampiezza massima della cornice: 15 mm(top/side) 20 mm

#### **4.3.2.1. CARATTERISTICHE TECNICHE**

- Display LCD con retroilluminazione a LED
- Formato schermo 16:9
- Risoluzione minima 1920x1080 (Full HD)
- Luminosità minima 450 cd/m2 o superiore
- Funzionamento H 24x7
- Posizionabile sia in orizzontale che in verticale
- Funzione di risparmio energetico
- Rapporto di contrasto statico non inferiore a 5000:1 o superiore
- Tempo di risposta  $\leq 8$  ms
- Angoli di visuale verticale e orizzontale di almeno 178/178°
- Supporti per attacchi Vesa
- Assenza di sintonizzatore TV integrato
- Casse Integrate o esterne dotate di supporto per l'ancoraggio al monitor
- MTBF 50.000 ore o superiore

#### **Dettagli**

1. Il display deve consentire la visualizzazione dell'utente servito, codice servizio e numero progressivo e numero sportello e la visualizzazione di contenuti multimediali ed informativi. La parte multimediale del sistema dovrà garantire la gestione testi, immagini in formato jpeg, tiff, png, bmp, gif, video in formato avi, mpeg-4 wmv ed eventuali altri formati.
2. Integrazione con sistemi di Digital Signage.

#### **4.3.2.2. MONITORAGGIO E GESTIONE**

Da software di controllo dovrà essere possibile controllare e gestire i seguenti parametri:

- Impostazioni dello schermo (luminosità, contrasto, retroilluminazione, colore)

- Diagnostica dello schermo
- Disabilitare il sensore
- Aggiornamento firmware in locale e remoto
- Accensione e spegnimento del monitor sia in presenza di SoC che di eventuale OPS, con telecomando e accesso manuale rapido

#### **4.3.2.3. INTERFACCE I/O**

- Almeno una Porta Usb
- VGA, DVI-I O DVI-D, HDMI
- RJ45, RS232
- Sensore Ir

#### **4.3.2.4. ACCESSORI**

- Alimentatore 100-240 VAC 50/60Hz (esterno se previsto)
- Cavo di alimentazione e tutto quanto necessario alla messa in opera
- Staffe a parete

#### **4.3.2.5. CERTIFICAZIONI**

- Energy Star 6.0 o superiore

#### **4.3.2.6. SPECIFICHE DI CONFIGURAZIONE**

I display riepilogativi forniti dovranno essere configurati in una delle seguenti modalità (le configurazioni sono da intendersi in alternativa fra loro):

1. Display OPS compliant corredato di OPS;
2. Display con mini PC;
3. Display con mini PC e SoC embedded;
4. Display con mini PC corredato di OPS;

Di seguito vengono indicate le specifiche tecniche minime in caso di pc con standard OPS (Open Pluggable Specification) o SoC (System on a chip):

##### **4.3.2.6.1. Specifiche mini PC**

Industrial PC con le seguenti caratteristiche minime:

- Processore AMD o Intel Quad Core 2Ghz con cache minima da 2Mbyte
- Scheda grafica integrata o dedicata con Interfaccia DVI-I, DP e dual Channel LVDS
- Hard disk SATA da 300 Gbyte o superiore
- RAM 8 Gbyte DDR3 con espandibilità pari ad 16 Gbyte o superiore
- Controller audio integrato, connessioni per cuffia e microfono
- N° 2 Dispositivi per il collegamento LAN, conforme allo standard Ethernet 10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T;
- Porte: USB 2.0 e/o USB 3.0,
- Wifi 802.11 b/g/n integrato

#### **4.3.2.6.2. Specifiche OPS**

- Cortex A9 1Ghz Quad Coreo superiore
- Ram 2Gbyte ddr3
- Memoria Flash 8 Gbyte o superiore con possibilità di espansione attraverso SD
- Grafica Up to 1920 x1080
- Supporto dei principali formati audio e video
- Supporto USB per espansione memoria interna up to 32 Gbyte
- Dispositivo integrato per il collegamento LAN, conforme allo standard Ethernet 10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T plug and play,
- 2 Usb 2.0
- Wifi 802.11 b/g/n integrato
- Standard di installazione OPS
- Supporto HTML5 per la visualizzazione i contenuti multimediali

#### **4.3.2.6.3. Specifiche Internal Player Embedded (SOC)**

- Arm Cortex A9 1Ghz Quad Core o superiore
- Ram 1.5 Gbyte Dual 48bit Gbyte DDR3



- Memoria Flash 8 Gbyte (flash interna + microsd)
- Possibilità di espansione attraverso SD o microsd fino ad un max di 32Gbyte o superiore Grafica 2D, 3D, Up to 1920 x1080
- Supporto dei principali formati audio e video
- Supporto HTML5 per la visualizzazione i contenuti multimediali
- Wifi 802.11 b/g/n integrato

Le licenze del S.O. del PC della Stazione di Prenotazione, e del display riepilogativo (sia SOC che eventuale Ops) dovranno essere inclusi nella fornitura, comprensivi di eventuali aggiornamenti firmware o software evolutivi.

Devono essere forniti:

- Linux per il PC
- Linux, sistemi Linux based e/o Android 5 e superiori per i display.

Deve essere fornito, per tutti i componenti citati, le utenze amministrative del S.O. e delle applicazioni, un Tool di accesso remoto sui dispositivi: VNC e SSH.

#### **4.3.3. DISPLAY DI SPORTELLLO**

I display informativi di sportello dovranno contenere caratteri a matrice alfanumerica ovvero programmare scritte fisse o scorrevoli.

Cavi a scomparsa.

Funzionamento mediante telecomando virtuale dell'applicazione.

Caratteristiche minime

- LED Matrix 16x64 pixel;
- Caratteri differenti;
- LED disponibile in 4 colori preferibilmente Blu;
- Tecnologia Power Over Ethernet.

Il display dovrà essere collocato su ogni sportello della Sede tramite l'ausilio di staffe in ferro di colore grigio RAL 9006, o comunque di scelta di Equitalia, regolabili, da posizionare sugli appositi supporti dei banconi oppure a controsoffitto.

## **4.4. REQUISITI FORNITURA SOFTWARE**

### **4.4.1. CONTESTO ARCHITETTURALE**

Nel presente paragrafo si introdurrà il modello di servizio che si vuole offrire e si illustrerà il modello di architettura richiesto.

### **4.4.2. IL MODELLO DI SERVIZIO**

Al fine di identificare i requisiti per il sistema di Gestione Attese è necessario ipotizzare un modello di servizio da utilizzare come base di partenza.

Il modello proposto prevede 4 tipologie di “utenti”:

- Cittadino, che si reca allo sportello
- Responsabile della sede, che deve gestire l'organizzazione dello sportello/sede
- Sportellista, che “accoglie” il cittadino allo sportello
- Responsabile Monitoraggio, che monitora il servizio di sportello a livello geografico (sportello, ambito, regione, società, gruppo)

#### **4.4.2.1. MODELLO DI SERVIZIO: CITTADINO**

Il cittadino che si rivolge allo sportello per fruire dei servizi disponibili, deve, attraverso gli apparati elimina code, poter:

- Essere riconosciuto

Il cittadino si “presenta” facendo leggere il proprio Codice Fiscale tramite lettore di codice a barre. Da valutare l'eventualità di far digitare il CF dal cittadino per gestire i casi in cui il tesserino non sia disponibile e/o la persona che si presenta allo sportello è delegata da un terzo

- Selezionare il servizio di proprio interesse

Il cittadino sceglie, attraverso un apposito menu, il servizio a cui vuole accedere e riceve un numero di prenotazione

Oltre che recandosi direttamente allo sportello, il cittadino deve poter anche prenotare un servizio di sportello tramite “app” dal proprio smartphone. In particolare il cittadino, utilizzando la suddetta “app”, deve poter eseguire i seguenti passi:

- Cerca uno sportello
- Sceglie lo sportello visualizzando la situazione delle code e le fasce orarie disponibili
- Sceglie il servizio, eventualmente il giorno, e la fascia oraria desiderata, inserisce il CF, e riceve un “numero di prenotazione” che viene salvato

sull'app per essere poi presentato allo sportello per eventuali contestazioni

- All'arrivo allo sportello inserisce il proprio CF, tramite lettore di tessera sanitaria o digitandolo, ed il numero di prenotazione ricevuto e riceve il tagliando con il numero di prenotazione. Qualora arrivasse allo sportello dopo 5 minuti dal termine della fascia oraria scelta, la prenotazione fatta tramite "app" decade
- Accedere al servizio  
il cittadino viene chiamato dall'operatore di sportello

#### **4.4.2.2. MODELLO DI SERVIZIO: RESPONSABILE SEDE**

Il compito principale dell'attore è la gestione della sede e degli sportelli in essa disponibili.

In quest'ottica, il responsabile di sede dovrà poter:

- Configurare gli orari della sede
  - Orari di apertura/chiusura della sede  
Questa configurazione determinerà la fascia oraria di rilascio dei ticket di prenotazione
  - Orari di avvio/chiusura sistema eliminacode  
Questa configurazione determinerà l'orario di accensione e spegnimento del sistema eliminacode
- Configurare messaggi
  - Definizione di un insieme di messaggi  
Questa configurazione permette di definire un numero massimo di messaggi di testo che saranno fatti scorrere sui monitor della sala
- Configurare gli sportelli all'interno della sede
  - Crea Sportello  
Questa configurazione permette di definire uno sportello all'interno della sede, in particolare permette di:
    - Definire la tipologia di servizio (es. Sportello amico, rateazioni), questa definizione sarà quella che appare al totem di prenotazione
    - Definire giorni e orari di apertura
    - Attivare o Disattivare lo sportelloL'attivazione dello sportello rende visibile sul totem la tipologia di servizio, la disattivazione di tutti gli sportelli con una certa tipologia

di servizio deve rendere impossibile la prenotazione tramite totem/remoto per quello specifico servizio

- Definire eventuali “sotto-servizi” (es. per uno sportello pagamenti si potrebbero definire “pagamenti rate”, “pagamenti cartelle”, etc)
- Definire le fasce orarie per la prenotazione tramite app
- Modifica Sportello  
Questa configurazione permette di modificare uno sportello già definito
- Cancella Sportello  
Questa configurazione permette di cancellare uno sportello già definito

#### **4.4.2.3. MODELLO DI SERVIZIO: SPORTELLISTA**

Il compito principale dell'attore è la gestione dello sportello a lui affidato. In quest'ottica, lo sportellista dovrà poter:

- Aprire lo sportello  
In questa fase dovrà definire il “numero” di sportello, identificativo del singolo sportello che sarà utilizzato per indicare al cittadino dove recarsi, e la tipologia di sportello, scegliendola tra quelli in quel momento “attivi” nella sede.
- Chiudere lo sportello  
Lo sportello verrà eliminato da quelli visibili sui monitor
- Chiamare un cittadino  
se per quello sportello sono definiti dei “sotto-servizi”, prima di poter chiamare il successivo cittadino in coda, l'operatore dovrà indicare quale dei “sotto-servizi” è stato erogato in maniera obbligatoria. In alternativa potrà rimettere in coda il cittadino o annullare la prenotazione.
- Rimettere in coda un cittadino  
qualora il cittadino sia momentaneamente impegnato può essere rimesso in coda
- Rimandare il cittadino ad altro sportello  
qualora il cittadino richieda ulteriori servizi (es. rateazione dopo aver chiesto informazioni) e l'operatore che lo sta servendo non sia abilitato a tali servizi. In questo caso il cittadino dovrà essere servito in modo prioritario dal primo operatore disponibile abilitato al servizio richiesto
- Annullare una prenotazione  
qualora il cittadino chiamato non si presenti allo sportello, questa opzione deve permettere la distinzione, a livello statistiche, tra un cittadino “servito” ed uno che invece ha “abbandonato”

L'operatore di sportello utilizzerà un'apposita applicazione EQ, detta "scrivania" per svolgere la maggior parte dei propri compiti, l'interazione con il sistema di Gestione Attese avverrà attraverso tale applicazione che quindi dovrà interagire con il sistema di Gestione Attese.

La figura seguente mostra un esempio della "scrivania" dove, evidenziati da un cerchio rosso, sono visibili i "pulsanti" per l'interazione con il sistema Gestione Attese:



Per permettere tale integrazione il sistema di Gestione Attese dovrà soddisfare una serie di requisiti che saranno dettagliati in seguito.

#### 4.4.2.4. MODELLO DI SERVIZIO: RESPONSABILE MONITORAGGIO

Il compito principale dell'attore è il monitoraggio del servizio al cittadino. Generalizzando l'operatore che monitora, si considera che lo stesso set di informazioni debba essere reso a tutti i livelli "geografici", chiaramente con le opportune profilazioni descritte successivamente:

- Situazione attuale  
visualizzazione in tempo reale della situazione della sede fornendo dati su:  
sportelli aperti e tipologie, utenti in coda, utenti serviti, utenti che hanno abbandonato, etc
- Monitoraggio (su base giornaliera, settimanale, mensile, annuale, etc) reportistica che permetta di monitorare, nel tempo, i dati su: sportelli aperti e tipologie, afflusso di utenti, utenti serviti, utenti che hanno abbandonato, tempi di servizio,

B

tipologie di servizi offerti (eventualmente includendo i sotto-servizi), utilizzo dei servizi, etc

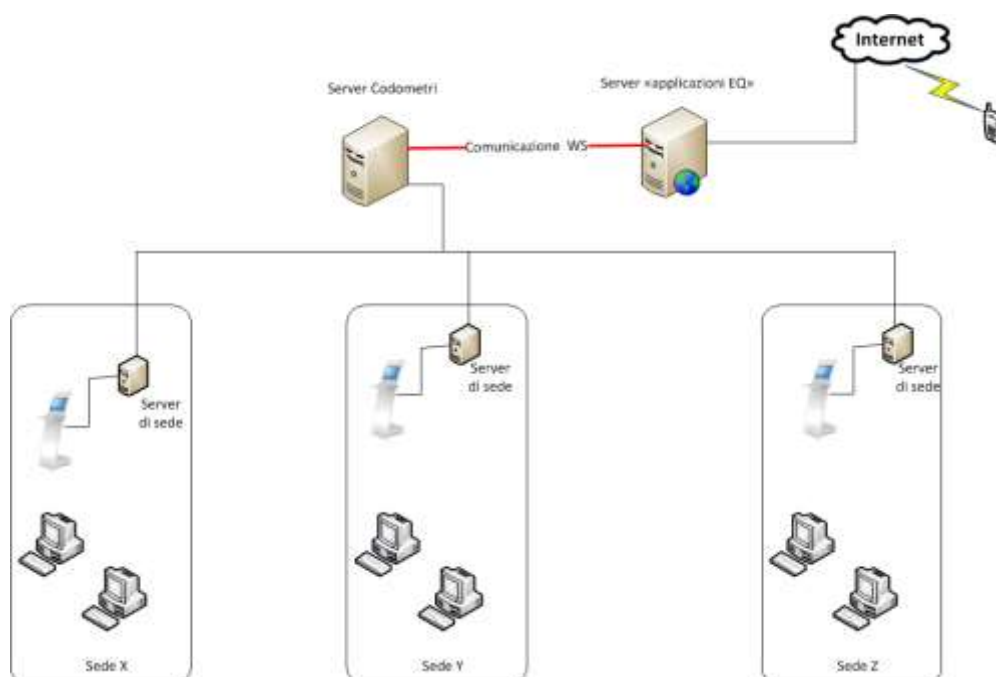
Vista la struttura “geografica” di Equitalia, sarà necessaria una profilazione che permetta la visualizzazione delle informazioni su base:

- Sede  
singola sede
- Ambito provinciale  
tutte le sedi dell’ambito
- Regione  
tutte le sedi, divise per ambito, della Regione
- Società (EQ Nord, Centro, Sud)  
tutte le sedi, divise per ambito e Regione, della società
- Gruppo  
tutte le sedi, divise per ambito, Regione, e società

La reportistica dovrà essere navigabile attraverso i diversi livelli “geografici”, ad esempio dal livello “gruppo” dovrà essere possibile effettuare un *drill-down* a quello di società, regione, ecc.

#### 4.4.3. MODELLO ARCHITETTURALE

Si prevede che l’architettura dei sistemi sia quella rappresentata, ad alto livello, nella figura seguente:



B

Si evidenziano quindi i seguenti elementi salienti:

- Ogni sede contiene uno o più “sportelli”
- Per ogni sede esiste un Personal Computer che funge da “server applicativo locale” che controlla i dispositivi “Gestione Attese” della sede stessa (caratteristiche tecniche descritte nel paragrafo 3.3.3.1) ed interagisce con le applicazioni di Equitalia tramite WS
- Un server centrale con funzione di
  - Consolle di Management
  - Replica real time dei dati dai “Server applicativi locali”.
- “I server applicativi di sede”, e nel caso di indisponibilità di questi ultimi il server “centrale”, interagiscono con i sistemi Equitalia tramite interfaccia a Web Service e tramite scambio di dati massivi per mezzo di flussi dati

Al fine di garantire la necessaria affidabilità, il server centrale dovrà essere:

- Configurazione di “cluster”.
- Sistema Operativo, di seguito le possibili alternative:
  - Windows 2012 R2
  - Linux CentOS 6 o 7
  - Linux RedHat 6 o 7
- Database, di seguito le possibili alternative:
  - Microsoft Sql Server 2012 o 2014
  - Oracle 11g R2
  - MySql 5.5 o superiore
- Application Server:
  - IIS 7.5
  - JBoss 7 o successive
  - Tomcat 7 o successive

I servizi erogati tramite web-service, per la cooperazione con i sistemi EQ, potranno essere localizzati, a seconda dell'architettura proposta dal fornitore, sul server centrale e/o sui server di sede.

- Autenticazione:

La web application dovrà supportare l'accesso in SSO mediante l'integrazione con i seguenti sistemi:

- TAM
- LDAP
- LDAP

Inoltre l'applicazione dovrà essere in grado di riconoscere l'identità di un utente mediante "claim" basati su standard SAML 2.0 e token kerberos. Pertanto sia la fase di autenticazione che di profilazione dovranno essere esterne all'applicazione stessa.

#### **4.4.4. REQUISITI TECNICI FUNZIONALI**

Considerando le funzionalità descritte precedentemente, il "sistema Gestione Attese" dovrà avere i requisiti espressi nei seguenti paragrafi.

##### **4.4.4.1. REQUISITI PER INTERFACCIAMENTO CON "SCRIVANIA"**

Al fine di garantire l'interfacciamento con la "scrivania", il sistema Gestione Attese dovrà avere un'applicazione software residente sia sui server di sede che sul server centrale che sia in grado di esporre e consumare dei servizi, in cooperazione con un'applicazione Equitalia, e, di conseguenza, effettuare azioni sui singoli apparati dislocati nelle diverse sedi.

L'applicazione in questione dovrà esporre almeno i seguenti servizi:

- **LISTA SEDI E SPORTELLI**

La scrivania dello sportello chiama un servizio web senza alcun parametro di input solo per ricevere l'elenco delle sedi e per ciascuna sede l'elenco degli sportelli;

- **AVANTI IL PROSSIMO**

La scrivania dello sportello chiama un servizio web passando in **input:**

- La coppia "Sede-Sportello"

e ricevendo come **output:**:

- CF contribuente da servire
- Numero ticket
- Servizio selezionato

- **INIZIO LAVORAZIONE**

La scrivania dello sportello chiama un servizio web passando in **input:**

- Numero ticket
- La coppia "Sede-Sportello"

e ricevendo come **output:**:

- Esito (ok, ko)

- **SOSPENDI/RIPRENDI LAVORAZIONE**

La scrivania dello sportello chiama un servizio web passando in **input:**

- Numero ticket
- La coppia "Sede-Sportello"
- Tipologia (sospensione, ripristino)

e ricevendo come **output:**

- Esito (ok, ko)

- **RIMANDO ALTRO SPORTELLLO**

La scrivania dello sportello chiama un servizio web passando in **input:**

- Servizio richiesto
- Numero ticket
- La coppia "Sede-Sportello"

e ricevendo come **output:**

- Esito (ok, ko)

- **CHIUDI LAVORAZIONE**

La scrivania dello sportello chiama un servizio web passando in **input:**

- Numero ticket
- La coppia "Sede-Sportello"
- Descrizione servizio/sottoservizio

e ricevendo come **output:**

- Esito (ok, ko)

#### **4.4.5. REQUISITI PER LA CONFIGURAZIONE DELLA SEDE**

Al fine di permettere la configurazione della sede e dei relativi sportelli/servizi, il sistema Gestione Attese dovrà avere un'applicazione sw residente sul server centrale che implementi almeno le seguenti funzionalità:

- Configurazione della sede (orari di apertura/chiusura, etc)
- Definizione di uno sportello (tipologia di servizi, sotto-servizi, orari, attivazione/disattivazione, etc)
- Modifica di uno sportello definito
- Cancellazione di uno sportello definito
- Apertura di uno sportello, accettando informazioni quali il numero sportello e la tipologia. Il servizio dovrà restituire l'informazione sul numero di utenti in coda, in quel momento, prenotati per la tipologia di sportello offerta dal servizio

B

- Definizione delle fasce orarie per la prenotazione remota
- Chiusura di uno sportello
- Definizione degli operatori della sede/sportello

Tali funzionalità saranno fruite tramite un'interfaccia web dagli utenti aventi un profilo di "responsabili di sede".

#### **4.4.6. REQUISITI PER LA PRENOTAZIONE DA "REMOTO" (es. App e Web)**

Al fine di garantire la possibilità di prenotazione di un ticket da remoto (es. tramite web o app su smartphone), il sistema Gestione Attese dovrà avere un'applicazione sw residente sul server centrale che sia in grado di esporre e consumare dei servizi, in cooperazione con un'applicazione EQ, e, di conseguenza, effettuare azioni sui singoli apparati dislocati nelle diverse sedi.

L'applicazione in questione dovrà esporre almeno i seguenti servizi:

- **Stato delle code**

L'applicazione EQ chiama un servizio web passando in input:

- sede

e ricevendo come output:

- sportelli aperti, servizi e fasce orarie disponibili per la prenotazione (in real time)
- utenti in attesa e tempo medio di attesa a livello di singolo servizio (in real time)

- **Prenotazione**

L'applicazione EQ chiama un servizio web passando in input:

- Sede
- Servizio
- Giorno
- Fascia oraria
- CF del contribuente

e ricevendo come output:

- ID prenotazione

E' necessario chiarire che il servizio di prenotazione da remoto deve essere robusto e non permettere che tramite l'abuso di prenotazioni si possa creare una sorta di "Denial of Service" dello sportello. Per impedire tale situazione è necessario che all'atto della prenotazione venga comunicato il CF del contribuente e che il ticket che viene

assegnato venga “riservato” ma non realmente utilizzato (di fatto inserendo il contribuente in una sorta di coda virtuale).

Soltanto se il contribuente si presenterà fisicamente presso la sede specificata all'interno della fascia oraria scelta (al massimo ammettendo 5 minuti di ritardo sul termine della fascia oraria) verrà effettivamente emesso il ticket che era stato riservato, altrimenti tale prenotazione sarà eliminata. Al fine di garantire l'effettiva presenza del contribuente, questi dovrà obbligatoriamente recarsi al Gestione Attese ed inserire il numero di prenotazione ricevuto all'atto della stessa ed il proprio codice fiscale. Soltanto se entrambi i dati coincidono con quelli registrati all'atto della prenotazione da remoto verrà effettivamente emesso il ticket che era stato riservato.

Oltre a tali servizi, il sistema dovrà essere in grado di integrarsi con APP per smartphone di terze parti e/o del fornitore stesso. L'attivazione di tale funzione dovrà avvenire tramite mere attività di configurazione del sistema eliminando e/o dell'infrastruttura di rete (es. *Firewall*) e senza la necessità di aggiornamenti sw delle applicazioni residenti, l'introduzione di ulteriori moduli sw, e l'aggiunta di apparati esterni.

Tale integrazione dovrà supportare le stesse funzionalità/servizi descritti precedentemente nel caso di integrazione con i sistemi EQ, inclusi gli aspetti di robustezza definiti.

#### **4.4.7. REQUISITI DI MONITORAGGIO**

Al fine di garantire le attività di monitoraggio e supervisione, il sistema Gestione Attese dovrà avere un'applicazione sw residente sul server centrale che implementi almeno le seguenti funzionalità:

- Profilazione “geografica” (in modalità “crescente” a livello di sede/ambito provinciale/regione/società AdR/gruppo) della reportistica fruibile via interfaccia web
- Reportistica “real time” contenente almeno le seguenti informazioni:
  - sportelli aperti e servizi abbinati
  - utenti in coda, serviti, utenti che hanno abbandonato
  - Tempi medi di servizio
- Reportistica per “monitoraggio”, a livello settimanale, mensile, trimestrale, semestrale e annuale contenente almeno le seguenti informazioni:
  - sportelli aperti

- afflusso di utenti, utenti serviti, utenti che hanno abbandonato sia a livello di sportello che di servizio richiesto
- tempi di servizio a livello di sportello e di servizio richiesto
- servizi richiesti (eventualmente includendo i sotto-servizi)
- Estrazione per DWH, dovrà essere possibile richiedere la creazione e download di un flusso dati contenente il massimo dettaglio a livello di singolo “ticket” (sede, sportello, id ticket, servizio richiesto, tempo di attesa, abbandono, tempo di servizio, dove possibile il CF del contribuente, etc).

#### **4.4.8. REQUISITI PER LA GESTIONE DELLE ANOMALIE**

E' inoltre necessario considerare la gestione dei casi di “anomalia” di sistema (es. interruzioni di energia elettrica, interruzioni del collegamento verso il server centralizzato, etc), per far fronte a tali evenienze il “sistema” nel suo complesso dovrà avere almeno le seguenti caratteristiche:

- In caso di interruzioni di energia elettrica nella sede, al riavvio gli apparati presenti, stazione di prenotazione/display/server locale, dovranno sincronizzarsi in modo autonomo senza richiedere l'intervento di personale specializzato
- In caso di interruzioni nella comunicazione tra il server locale e quello centrale, il server locale dovrà continuare ad erogare i servizi di gestione degli apparati e della numerazione. Per garantire tale funzionamento, nel caso in cui la “scrivania” non possa dialogare con i sistemi locali vista l'indisponibilità del server centrale, sarà necessario fornire agli operatori un'applicazione locale o “pulsantiera” che permetta la prosecuzione delle attività. Il server locale, inoltre, dovrà mantenere tutti i dati di monitoraggio e statistica che successivamente saranno trasmessi al server centrale. Al ripristino della comunicazione con il server centrale, in modo automatico e senza intervento di personale specializzato, il server locale dovrà riallineare l'applicazione centralizzata trasferendo anche tutte le informazioni di monitoraggio relative al periodo di mancanza di comunicazione
- Al fine di garantire la gestione delle prenotazioni da “remoto” anche in caso di mancanza di connessione tra il server locale e quello centrale, alla ripresa della comunicazione quest'ultimo dovrà aggiornare in “real time” i server di sede con tutte le informazioni relative alle prenotazioni effettuate remotamente in modo che le eventuali interruzioni di comunicazione che dovessero verificarsi al

momento della presentazione del contribuente presso lo sportello non impediscano di usufruire di detta prenotazione. Durante il periodo di mancata connessione, l'applicazione sw residente sul server centrale dovrà comunicare l'esistenza del problema alle applicazioni EQ "clienti" che tentano di utilizzare il servizio.

#### **4.4.9. FUNZIONALITA' SOFTWARE DEL SISTEMA**

Di seguito sono descritte le funzionalità delle componenti Software (periferici e centrali) necessari al funzionamento del Gestore Attese presso gli Uffici di Equitalia oggetto di copertura del servizio, incluso l'integrazione con le applicazioni di Equitalia.

##### **4.4.9.1. STAZIONE DI PRENOTAZIONE**

Tale componente software dovrà consentire di eseguire almeno le seguenti funzioni:

- apertura e chiusura della postazione;
- chiamata dell'utente in coda, anche vocale e/o con alert (attivabile/disattivabile) con possibilità di personalizzare il testo di chiamata;
- stampa del ticket con:
  - intestazione "Equitalia \_\_\_\_\_ S.p.A.";
  - servizio prenotato;
  - data e ora di arrivo (erogazione del ticket);
  - numero di priorità acquisito;
  - eventuali note integrative.
- numero di utenti in coda complessivi;
- numero di utenti in coda per il servizio prenotato;
- numero di utenti in coda per servizio con dettaglio degli sportelli abilitati al servizio;
- visualizzazione dei servizi e del numero assegnato sul display di sala;
- evasione della prenotazione;
- possibilità per l'operatore di effettuare chiamate anche al di fuori dei servizi attribuitigli in fase di configurazione (senza limitazioni);
- possibilità di gestire la messaggistica di servizio, per comunicazioni all'utenza, sul display di sala in alternativa ai dati riepilogativi delle code. I messaggi devono essere configurabili sia come testo, sia come frequenza di visualizzazione;

- possibilità di assegnazione dell'utente allo sportello del servizio prescelto e/o che consenta uno specifico metodo di pagamento.

#### **4.4.9.2. GESTIONE STATISTICHE**

Tale componente software dovrà consentire, oltre alle normali funzioni di reportistica, di eseguire anche le seguenti funzioni:

- possibilità di visualizzare lo stato dei servizi e degli sportelli, relativamente a:
  - numero di utenti in coda per servizio;
  - tempi medi di attesa;
  - tempi medi di evasione per servizio;
  - tempi medi di evasione per sportello;
  - numero sportelli disponibili;
  - numero di sportelli aperti con specifica del servizio erogato;
  - tempo medio apertura sportelli;
  - utenti prenotati;
  - utenti serviti;
  - tempo di svolgimento del servizio;
  - numero dei ticket erogabili per servizio in funzione dei punti operativi (casce, punti info,..) in base ai tempi medi di erogazione del servizio;

aggregati per:

- sportello;
  - ambito provinciale;
  - Regione;
  - operatore;
  - servizio.
- Visualizzare riepiloghi mensili dei ticket emessi per servizio;

Deve essere garantito lo scambio di informazioni tra le applicazioni del sistema gestione attese e i sistemi informatici aziendali, tramite web services (servizi attivabili tramite procedura internet – Rete locale).

I web services dovranno essere fruibili tramite protocollo SOAP (Simple Object Access Protocol) con trasporto http e dovranno essere conformi ai profili di interoperabilità previsti da WSI (Web Services Interoperability Organization).

I web services dovranno essere richiamabili in sicurezza con i meccanismi previsti dagli standard. Dovranno essere disponibili almeno lo standard http basic authentication e SSL authentication.

#### **4.4.9.3. GESTIONE CENTRALIZZATA DELLE CONFIGURAZIONI**

Tale software dovrà consentire di eseguire almeno le seguenti funzioni sia in locale che da remoto:

- possibilità di configurare fino a 99 processi/servizi diversi;
- possibilità di gestire code di priorità (ad esempio utenti disabili o che abbiano acquisito altro diritto di priorità);
- funzionalità di mappatura degli sportelli: i telecomandi virtuali devono poter funzionare solo su postazioni autorizzate dal responsabile di area/sportello;
- possibilità di impostare gli orari di funzionamento della prenotazione, suddivisi tra mattina ed eventualmente pomeriggio e di un testo da visualizzare sul Display di prenotazione per notificare la chiusura degli sportelli. Disponibilità ai responsabili di area/sportello di una funzione di monitoraggio in tempo reale della situazione della sala d'attesa ed in particolare per:
  - stato degli sportelli (aperto - chiuso - in attesa utente);
  - tempi medi di attesa per servizio;
  - lunghezza code per servizio;
- possibilità di allocare dinamicamente (in automatico e manualmente attraverso apposito alert al responsabile di area/sportello) i servizi agli operatori di sportello attraverso l'analisi in tempo reale sullo stato delle attese (ad esempio deve essere possibile assegnare a una postazione precedentemente destinata ad effettuare servizio di cassa di cassa, il servizio di informazione, etc.);
- possibilità di personalizzare i colori nell'interfaccia di prenotazione e la dimensione del carattere;
- possibilità di azzeramento manuale della numerazione durante la giornata con garanzia del mantenimento dei dati complessivi dei flussi nella giornata stessa (reportistica);
- messaggistica di notifica circa la necessità di intervenire per sostituire i consumabili o per avvisare circa il cattivo funzionamento di componenti del sistema;

- possibilità di mettere fuori linea il sistema per operazioni di manutenzione o variazioni di configurazioni work in progress e di ripristinare i telecomandi virtuali di sportello al momento del ritorno in linea del sistema;
- possibilità di eseguire back-up periodici dei dati memorizzati;
- centralizzazione del sistema.

La centralizzazione è uno degli aspetti principali della gestione dei sistemi elimina code.

La stessa sarà possibile mediante l'adozione di un'architettura così rappresentabile:

- sistemi Gestore Attese operanti sui vari siti/sportelli;
- postazione di supervisione a livello di sito/sportello;
- server Web di proprietà Equitalia ove installare l'applicativo di gestione
- server DB di proprietà Equitalia ove installare il Data Base;
- postazione di supervisione a livello centrale;
- sistema di interconnessione TCP/IP.

I singoli sistemi operanti presso ogni sito dovranno avere una propria autonomia al fine di garantire il servizio anche in caso di interruzione dei collegamenti. Al contempo dovrà essere effettuata una duplicazione e trasmissione dei dati che andranno ad alimentare il Server DB di proprietà Equitalia e lo stesso dovrà essere gestito remotamente in termini di configurazione e gestione dei servizi dall'istanza applicativa allocata sul server Web.

Il sistema di gestione centralizzata dovrà garantire:

- configurare gli apparati periferici;
- effettuare il censimento delle apparecchiature operando eventuali raggruppamenti;
- monitorare le attività del singolo sito;
- operare l'installazione di nuove release sw anche in modalità programmata;
- inviare filmati, palinsesti, messaggi per sportello o gruppi di sportelli ai riepilogativi di sala;
- attivare la funzione di cessazione erogazione ticket;
- produrre statistiche in funzione dei dati rilevati, ossia produrre evidenza anche mediante appositi report di:
  - numero di utenti in coda per servizio;
  - tempi medi di attesa;
  - tempi medi di evasione per servizio;
  - tempi medi di evasione per sportello;

- numero sportelli disponibili;
- numero di sportelli aperti con specifica del servizio erogato;
- tempo medio apertura sportelli;
- utenti prenotati;
- utenti serviti;
- tempo di svolgimento del servizio, numero dei ticket erogabili per servizio in funzione dei punti operativi (casche, punti info,..) in base ai tempi medi di erogazione del servizio

aggregati per:

- sportello
- ambito provinciale
- regione
- operatore
- servizio

## **5. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

### **5.1. TEST DI PROVA – COLLAUDO DEL SISTEMA**

**Entro 10 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione**, L'Affidatario dovrà consegnare, presso la Sede di Equitalia sita in Via Benedetto Croce, un sistema di gestione attese completo costituito da:

- n° 1 Stazione di Prenotazione
- n° 1 Display riepilogativo
- n° 1 Display di sportello
- n° 1 UPS

realizzando le seguenti attività:

- installazione e configurazione apparati;
- software periferico e software centrale.

Per il Totem potrà essere, allo scopo, utilizzato anche una versione "prototipale", purché il funzionamento rispecchi fedelmente quello dei componenti finali.

Le suddette apparecchiature dovranno essere scortate dal "Documento di Trasporto (DDT)" nel quale deve essere specificata la seguente indicazione della causale: "CONSEGNA BENI IN CONTO PROVA" per attività di verifica di funzionalità in sito.



Al momento della consegna l'Affidatario dovrà fornire presso il sito indicato da Equitalia copia dei documenti di trasporto.

Resta inteso tra le parti che gli apparati oggetto dei test di prova restano di proprietà dell'Affidatario. Equitalia si impegna a custodire diligentemente i suddetti apparati dalla data di consegna fino al termine dei test di prova avvenuti con esito positivo, successivamente al quale l'Affidatario dovrà provvedere al ritiro di tutto il materiale consegnato.

La struttura competente di Equitalia per l'effettuazione dei test di prova, sulla base dei mezzi hardware e software messi a disposizione dall'Affidatario, ed eventualmente tramite altri sistemi ritenuti da essi idonei, dovrà effettuare le verifiche e le prove tese ad accertare la conformità delle apparecchiature consegnate in conto prova alle prescrizioni del presente Capitolato e a quanto fornito indicato nell'Offerta Tecnica presentata dallo stesso Affidatario.

I test di prova prevedranno, altresì:

- verifiche di conformità della fornitura;
- verifiche prestazionali delle apparecchiature nelle condizioni che simulano quelle effettive di utilizzo;
- ispezioni visive;
- controllo di qualità di apparati e componenti sulla base di controlli a campione;
- verifiche documentali.

In particolare per la Stazione di Prenotazione dovranno essere forniti:

- attestazione della Ditta costruttrice con i propri dati identificativi e del prodotto realizzato (Nr. lotto e/o partita, Riferimento ordine, Anno di produzione) circa il rispetto:
  - a) della normativa vigente in materia di sicurezza per la prevenzione degli infortuni e per l'igiene del lavoro (D. Lgs. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i. e art.23 - obblighi dei fabbricanti e dei fornitori);
  - b) della Direttiva Europea 2001/95/CE relativa alla sicurezza generale dei prodotti e altre normative UE in vigore al momento dell'aggiudicazione;
  - c) delle norme armonizzate di buona tecnica.



- nr. 2 copie, su supporto elettronico DVD, del Manuale d'uso o istruzione, con indicazioni per il lavaggio/pulizia, la manutenzione, i ricambi ed l'indicazione di Rischi residui;
- nr. 1 dei disegni progettuali su formato elettronico DVD, realizzati in formato pdf.
  - a) Documentazione tecnica;
  - b) Disegno architettuale Applicativa;
  - c) Documento tecnico descrittivo dei servizi esposti;
  - d) Manuale Installazione Software;
  - e) Tutto il Software necessario alle installazioni di tutti i componenti dell'infrastruttura periferica e centrale su supporto magnetico;
  - f) Manuali tecnici con le descrizioni operative per le configurazioni di tutti gli apparati;
  - g) Manuale d'uso utenti.

Il test di prova potrà prevedere l'utilizzo di programmi di test attualmente disponibili sul mercato, al fine di simulare il processo di esecuzione delle prove, di verificarne i risultati e redigere i rapporti nel modo più automatico possibile, ottenendo così un elevato grado di ripetitività e controllabilità dei risultati.

L'Affidatario sarà tenuto a fornire l'assistenza necessaria fino al buon esito delle prove. Le installazioni dovranno essere realizzate nei tempi ed orari concordati con Equitalia, dalle 08.30 alle 21.00.

Al termine delle attività previste nel presente paragrafo, relative all'installazione in prova del sistema di gestione attese, dovrà essere redatto dagli incaricati delle parti un verbale, redatto in duplice copia ed in contraddittorio, denominato **“Verbale di installazione Test di prova”** sottoscritto dalle parti medesime. Tale verbale rappresenta il documento conclusivo con il quale viene dato avvio all'esecuzione dei test e dalla sua data decorrerà il periodo massimo, sotto riportato, per utilizzo in esercizio sperimentale, per il tuning delle componenti periferiche e centrali della soluzione, sia hardware che software, che non potrà essere superiore alle 3 (tre) settimane solari.

In caso di verifiche negative l'Affidatario avrà a disposizione 5 (cinque) giorni lavorativi per rimuovere le anomalie.

Qualora, alla ripresa dei test, l'esito fosse ancora negativo Equitalia si riserva la facoltà di annullare l'aggiudicazione, con eventuale segnalazione all'ANAC e/o incameramento della cauzione provvisoria.

Sarà onere dell'Affidatario, ripristinare la Sede nelle condizioni iniziali, effettuando:

- la disinstallazione e ritiro del sistema di gestione attese utilizzato per i test;
- lo sgombero delle attrezzature e dei materiali residui.

In caso di test con esito positivo verrà redatto verbale, secondo un modello predefinito che verrà concordato tra il Direttore dell'Esecuzione di Equitalia, unitamente alla struttura competente che ha effettuato i test di prova, ed il Responsabile dei Servizi dell'Affidatario, sottoscritto da entrambe le parti sul quale dovranno essere riportate tutte le annotazioni emerse durante i test.

Tutti gli apparati oggetto di fornitura dovranno essere conformi a quelli utilizzati e collaudati nei test di prova, pena la risoluzione del contratto.

## **5.2. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

Dovrà essere prevista un'attività di "pianificazione e reporting, coordinamento e assistenza tecnica" per l'intero processo di installazione e collaudo.

La fornitura richiesta dovrà essere installata presso ogni dipendenza seguendo le fasi di seguito elencate e specificate.

Le fasi sono:

- Sopralluogo delle sedi;
- consegna, disinstallazione vecchio Sistema, installazione ed attivazione dei componenti e dei programmi del nuovo Sistema;
- addestramento del personale;
- collaudo definitivo del Sistema (Rilascio in produzione del Sistema).

Tutte le attività operative cui al presente paragrafo dovranno essere svolte nei giorni di apertura delle medesime Sedi che usufruiscono del servizio, in linea di massima dal lunedì al venerdì, dalle 14:00 alle 21.00 ovvero in caso di installazione presso Sede già operativa anche nelle giornate di Sabato e Domenica (h. 08.30/20.00), salvo diversi

accordi tra le parti come riportato nei punti successivi e comunque in modo da ridurre al minimo l'interferenza con le attività proprie delle Sedi interessate.

Al termine di ogni intervento, le aree di svolgimento delle attività operative dovranno essere lasciate pulite e libere da eventuali materiali di risulta, a titolo esemplificativo e non esaustivo: scatole, imballaggi, ecc...

Il personale addetto dell'Affidatario provvederà, senza oneri a carico delle Società del Gruppo Equitalia, allo smaltimento dei rifiuti di risulta e dei rifiuti derivanti dall'installazione e dalla manutenzione delle apparecchiature stesse.

L'Affidatario non potrà in nessun caso, per sua decisione unilaterale, sospendere o rallentare il servizio affidato, nemmeno in presenza di controversie con le singole Società del Gruppo Equitalia beneficiarie del servizio stesso.

Il servizio dovrà garantire la corretta esecuzione del progetto ed il reporting sullo stato delle operazioni.

Dovrà inoltre essere garantita la necessaria assistenza tecnica fino alla conclusione delle installazioni ed alla realizzazione delle funzioni di integrazioni del sistema con il Sistema Informativo di Equitalia.

#### **5.2.1. SOPRALLUOGO DELLE SEDI**

Entro 10 (dieci) giorni dalla sottoscrizione del contratto, il Direttore dell'Esecuzione di Equitalia invierà al Responsabile dei Servizi dell'Affidatario, a mezzo PEC o altra modalità di trasmissione individuata, un documento contenente l'elenco aggiornato delle Sedi interessate di cui all'allegato A presso le quali devono essere eseguite le prestazioni oggetto dell'appalto e del materiale che dovrà essere installato. Si precisa che il Direttore dell'Esecuzione potrà fornire eventualmente una indicazione di priorità su alcune Sedi.

Il sopralluogo dovrà essere effettuato alla presenza congiunta dei referenti di EQUITALIA e per conto dell'Affidatario da parte del titolare o legale rappresentante o procuratore o direttore tecnico dell'Affidatario o dipendente della medesima, avente delega rilasciata dal rappresentante legale della ditta redatta ai sensi del DPR 445/2000, concordato sulla scorta di un piano di visite definito, da trasmettere, a cura dell'Affidatario alla controparte, a mezzo PEC, mail o a mezzo fax **entro il termine perentorio di 02 (due) giorni solari dalla data di trasmissione dell'elenco**

*B*

**aggiornato di cui sopra**, pena l'applicazione delle penali. Il piano dovrà riportare il giorno e la Sede che sarà oggetto di visione ed il nominativo e il documento d'identità della persona che effettuerà il sopralluogo. L'accettazione da parte del Direttore dell'Esecuzione, dovrà avvenire **entro 02 (due) giorni solari successivi alla ricezione del piano da parte dell'Affidatario**.

Le visite dovranno essere effettuate secondo il calendario di cui sopra, dal Lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 16.00.

L'attività di sopralluogo prevede l'acquisizione di tutti i dati necessari alle attività di impiantistica nonché dei razionali necessari ad un corretto dimensionamento degli apparati di rete.

Il sopralluogo preliminare congiunto ha lo scopo di:

- Verificare gli spazi idonei per la realizzazione e la posa degli impianti, dei materiali e degli accessori occorrenti alla realizzazione del progetto;
- Verificare, rispetto a quanto indicato nell' allegato A il numero degli apparati hw con i relativi accessori, rispetto alle reali necessità per ogni singola Sede;
- Individuare eventuali misure accessorie per la messa in sicurezza di tutte le apparecchiature;
- Individuare problematiche ostative ed eventuali soluzioni alle stesse;
- Verificare e segnalare la necessità di nuovi punti LAN e/o di alimentazione.

Il sopralluogo su tutte le Sedi dovrà essere effettuato **entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni solari dalla data di accettazione del piano** da parte della struttura competente di Equitalia, pena l'applicazione delle penali.

L'avvenuta presa visione dei luoghi sarà certificata mediante la redazione di un verbale, secondo un modello predefinito che verrà concordato tra il Direttore dell'Esecuzione di Equitalia ed il Responsabile dei Servizi dell'Affidatario, presso ogni sito (**Verbale di Sopralluogo**), sottoscritto dall'incaricato dell'Affidatario e da incaricato della Struttura Competente nel quale dovranno essere riportate eventuali annotazioni che non consentano l'installazione delle apparecchiature. In tale sede l'Affidatario potrà evidenziare eventuali rilievi o difformità che possano inficiare l'installazione nei tempi stabiliti.

La data del predetto verbale ha valore come data di inizio per l'installazione, da parte dell'Affidatario, dei Sistemi di Gestione Code nelle Sedi.

#### **5.2.2. DISINSTALLAZIONE DEL PRECEDENTE SISTEMA, CONSEGNA, INSTALLAZIONE ED ATTIVAZIONE DEI COMPONENTI E DEI PROGRAMMI**

L'Allegato A riporta l'elenco delle Sedi del Gruppo Equitalia interessate dal servizio, suddivise per società del Gruppo, Regione e Provincia e riportante i numeri di componenti hardware (Stazione di Prenotazione, Display riepilogativo di sala, Display di sportello, ecc...) che formano il sistema di Gestione Code da installare.

Il Direttore dell'Esecuzione di Equitalia invierà, entro 5 (cinque) giorni solari dalla firma del Verbale di Sopralluogo di cui al paragrafo precedente, al Responsabile dei Servizi dell'Affidatario, a mezzo PEC o altra modalità di trasmissione individuata, un documento contenente l'elenco delle Sedi presso le quali devono essere eseguite le prestazioni di cui al punto in oggetto e del materiale che dovrà essere installato, suddivise in fasce legate agli orari di intervento (a titolo esemplificativo e non esaustivo: Fascia A: dal lunedì al venerdì dalle ore 14:00 alle ore 21:00; Fascia B: dal venerdì alle ore 14:00 alla Domenica alle ore 21:00), ed, eventualmente, con l'indicazione di priorità.

L'Affidatario, **entro il termine perentorio di 05 (cinque) giorni solari dalla data di trasmissione del documento di cui sopra**, pena l'applicazione delle penali, dovrà trasmettere al Direttore dell'Esecuzione un piano operativo, riportante la sede ed i giorni di calendario in cui effettuare gli interventi, ed i nominativi ed il relativo documento d'identità delle persone che effettueranno gli interventi di cui al punto in oggetto, garantendo di attivare non meno di **30 (trenta) Sedi** in 30 giorni (trenta) giorni solari di cui la prima a partire dalla data di accettazione del piano **ovvero quanto di migliorativo riportato dall'Affidatario, in termini di aumento numero sedi da garantire in 30 (trenta) giorni, in sede di presentazione dell'Offerta Tecnica.**

Il completamento delle attività di cui al punto in oggetto dovranno essere completate entro e non oltre 7 (sette) mesi solari – salvo offerta tecnica migliorativa - dalla data di accettazione del piano, pena l'applicazione delle relative penali.

L'accettazione del piano operativo, da parte del Direttore dell'Esecuzione di Equitalia, dovrà avvenire **entro 02 (due) giorni solari successivi alla ricezione del documento da parte dell'Affidatario.**



Fermi restando i livelli e i termini di esecuzione del servizio, eventuali modifiche di tale Piano, che però non dovranno intaccare il numero di Sedi da attivare nell'arco di 30 giorni, potranno essere accordate dal Direttore dell'Esecuzione.

Al termine delle attività di installazione, nel caso in cui si riscontrassero problemi nell'attivazione del nuovo Sistema, l'Affidatario avrà a disposizione 24 (ventiquattro) ore consecutive e non lavorative per rimuovere le anomalie riscontrate e contestualmente dovrà provvedere, con ogni onere a suo carico, al ripristino del vecchio sistema disinstallato con facoltà di Equitalia di riservarsi l'applicazione delle relative penali qualora la Sede in questione non fosse operativa il giorno lavorativo successivo.

La mancata eliminazione delle anomalie sopra riscontrate verrà considerata grave inadempimento e legittimerà Equitalia a dichiarare la risoluzione del contratto ed il risarcimento del danno subito.

In caso di test con esito positivo verrà redatto verbale denominato **“Verbale di installazione – pre-collaudato -”**, secondo un modello predefinito che verrà concordato tra il Direttore dell'Esecuzione di Equitalia ed il Responsabile dei Servizi dell'Affidatario, sottoscritto da entrambe le parti sul quale dovranno essere riportate tutte le annotazioni emerse durante i test.

Solo a seguito del verbale di cui sopra, avente esito positivo, Equitalia prenderà in carico il materiale installato e ne diverrà proprietaria.

Ogni settimana l'Affidatario dovrà provvedere a trasmettere al Direttore dell'Esecuzione di Equitalia, a mezzo PEC ovvero con altra modalità da definirsi, una comunicazione relativa allo stato di avanzamento dei lavori.

Analogamente l'Affidatario, salvo diverso accordo tra le parti, dovrà provvedere alla disinstallazione e al ritiro degli apparati componenti il sistema di gestione attese precedente per la rottamazione o il trasporto degli apparati relativi (server, erogatore biglietti, display riepilogativo e display di sportello) presso un Centro di Stoccaggio di Equitalia, che verrà comunicato dalla struttura competente di Equitalia all'atto della firma del contratto.

L'avvenuto ritiro dei Sistemi di Gestione Code, precedentemente in uso, da ciascuna delle Sedi verrà attestato dagli incaricati delle parti in un verbale, redatto in duplice copia ed in contraddittorio denominato **“Verbale di disinstallazione delle Apparecchiature”** sottoscritto dalle parti medesime.

Per tutte le disinstallazioni l'Affidatario dovrà farsi carico delle seguenti attività:

- disattivazione, ritiro e trasporto delle apparecchiature;
- rimozione di eventuali materiali di risulta;

L'Affidatario sarà tenuto, inoltre, al risarcimento per gli eventuali danni ai locali causati da incuria o imperizia del personale addetto durante la disinstallazione e la rimozione delle apparecchiature.

Al momento della consegna presso il Centro di Stoccaggio di Equitalia, l'Affidatario dovrà fornire copia dei DDT unitamente ad un elenco delle apparecchiature consegnate, secondo un formato che sarà successivamente concordato e comunicato tra le Parti.

Per quanto riguarda, invece, eventuali apparecchiature portate presso le discariche pubbliche l'Affidatario, i cui costi di trasporto e smaltimento devono intendersi totalmente a carico di quest'ultimo, dovrà far pervenire, alla struttura competente di Equitalia, **entro 1 (uno) mese dalla data di ritiro delle apparecchiature, pena l'applicazione delle penali**, il Formulario di Identificazione del Rifiuto controfirmato e timbrato dal Centro di Conferimento a prova dell'avvenuto smaltimento, come previsto dalla normativa vigente.

Di tutto quanto relativo all'installazione/disinstallazione delle apparecchiature, ivi compresa tutta la documentazione prodotta (a titolo esemplificativo: Verbale di installazione e/o verbale di disinstallazione, DDT, elenco degli apparati, Formulario di Identificazione del Rifiuto, ecc...) dovrà essere messa a disposizione, da parte dell'Affidatario, copia sul database secondo le modalità di cui al paragrafo 5.2.6.

### **5.2.3. ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE**

A seguito dell'installazione del Sistema presso ciascuna singola Sede, ad almeno 2/3 dipendenti di Equitalia per Sede, sarà tenuta, a cura dell'Affidatario, una sessione di 2 (due) ore di addestramento all'uso del Sistema. L'addestramento, che dovrà essere effettuato presso ogni Sede successivamente al pre-collaudato dell'installazione, dovrà riguardare le funzioni di gestione e monitoraggio, le funzioni d'uso per le postazioni degli sportelli, le funzioni di monitoraggio statistico e di corretto funzionamento. Pertanto qualora l'attività di installazione e pre-collaudato dovessero concludersi in giorno festivo,

sarà a carico dell'Affidatario l'addestramento del personale di Equitalia nel primo giorno lavorativo successivo.

In ogni caso tale addestramento dovrà essere svolto in orario pomeridiano.

Per quanto riguarda il servizio di formazione HW e SW dei tecnici (sistemisti) Equitalia, pari a 8 (otto) giornate equamente suddivise, l'Affidatario dovrà prevedere una sessione di addestramento all'uso del Sistema ovvero dedicate alla formazione tecnica e finalizzate ad illustrare le corrette modalità di esecuzione di manutenzione ordinaria; pari a 4 (quattro) giornate entro 30 (trenta) giorni dalla firma del contratto, pena l'applicazione delle relative penali, mentre le successive giornate saranno effettuate nell'ambito della durata Contrattuale, previo accordo tra le parti.

L'addestramento dovrà essere effettuato presso la Sede di Equitalia sita a Roma in Via Benedetto Croce e dovrà **consentire alle diverse figure interessate di agire in autonomia su ogni componente dell'Hardware e del Software del sistema per quanto attiene all'impianto.**

Al termine della fase di addestramento, sia per quanto riguarda quello da svolgersi presso le Sedi che quello presso la sede di Roma in Via Benedetto Croce, il servizio di cui al punto in oggetto dovrà essere attestato dagli incaricati delle parti, tramite la redazione di apposito verbale (uno per ogni Sede e/o sessione di addestramento) in duplice copia ed in contraddittorio, denominato **“Addestramento del personale”** sottoscritto dalle parti medesime. Di tutto quanto relativo a questo paragrafo dovrà essere messa a disposizione, da parte dell'Affidatario, copia sul database secondo le modalità di cui al paragrafo 5.2.6.

#### **5.2.4. COLLAUDO (RILASCIO IN PRODUZIONE)**

Entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di emissione dell'ultimo “Verbale di installazione – pre-collaudato –” il Direttore dell'Esecuzione trasmetterà al Responsabile dei Servizi dell'Affidatario, a mezzo PEC o altra modalità scritta, un elenco delle Sedi presso le quali saranno effettuate le operazioni di collaudo definitive.

Il personale tecnico dell'Affidatario dovrà essere presente al collaudo e a disposizione del personale di Equitalia per l'esecuzione delle attività di test e verifica.

Gli incaricati di Equitalia, sulla base dei mezzi hardware e software messi a disposizione dall'Affidatario, ed eventualmente tramite altri sistemi ritenuti da essi

idonei, verificheranno la rispondenza delle infrastrutture realizzate (hardware, software e servizi) alle specifiche tecniche richieste da Equitalia e offerte dall'Affidatario stesso (rif. art. 5.1).

Al termine delle citate attività di verifica, sarà redatto il relativo **“Verbale di Collaudo di Accettazione”**, necessario ai fini dell'accettazione da parte di Equitalia della fornitura effettuata e della prosecuzione delle attività contrattuali, sottoscritto da entrambe le parti.

Al Verbale dovrà essere allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso.

In caso di esito negativo del collaudo, i collaudatori di Equitalia avranno la facoltà di interrompere le operazioni di collaudo, assegnando eventualmente all'Affidatario un termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi entro il quale effettuare le modifiche necessarie per correggere le anomalie o eventualmente sostituire i componenti hardware o software, durante tale periodo saranno comunque applicate le penali previste.

Qualora, alla ripresa del collaudo, l'esito delle prove fosse ancora negativo Equitalia si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto e procedere all'incameramento del deposito cauzionale definitivo.

**Entro il termine perentorio di 20 (venti) giorni solari dalla data emissione del “Verbale di Collaudo di Accettazione”, pena l'applicazione delle penali,** l'Affidatario dovrà predisporre, una relazione tecnica finale su tutte le attività effettuate cui dovrà essere allegata la documentazione di legge per la certificazione della rispondenza alla normativa vigente in materia di sicurezza.

La data di redazione del verbale di cui al presente paragrafo rappresenta il documento conclusivo con il quale viene dato avvio all'esecuzione dei servizi richiesti e dalla cui data decorrerà della manutenzione hardware e software di cui al paragrafo successivo.

Di tutto quanto relativo a questo paragrafo dovrà essere messa a disposizione, da parte dell'Affidatario, copia sul database secondo le modalità di cui al paragrafo 5.2.6..

#### **5.2.5. MANUTENZIONE**

Tutti i componenti hardware e software, di cui al presente Capitolato Tecnico, dovranno essere coperti da manutenzione di 48 mesi (incluso in tale periodo la garanzia di

legge) a decorrere dalla data di redazione del **“Verbale di Collaudo di Accettazione”** di cui al paragrafo 5.2.4 dell'ultimo apparato installato.

Resta inteso, comunque, che tutti i componenti hardware e software installati, ancorché non redatto il **“Verbale di Collaudo di Accettazione”**, dovranno essere mantenuti in manutenzione da parte dell'Affidatario.

Qualora Equitalia non richiedesse all'Affidatario l'installazione della totalità dei Sistemi indicati nell'offerta, per le eventuali installazioni, successive al primo affidamento, tutte le componenti hardware e software dovranno essere coperte dalla garanzia minima di legge nonché dalla manutenzione, così come di seguito riportato nel Capitolato Tecnico, fino alla data di termine del rapporto contrattuale.

Tale eventualità deve ritenersi valida per qualsiasi componente hardware che l'Affidatario andrà ad installare/sostituire, successivamente, a seguito di richieste inoltrate da Equitalia di cui al successivo art. 6.1.5 ovvero in caso di adeguamento dei software (Manutenzione Evolutiva) come specificato di seguito nel Capitolato Tecnico.

#### **5.2.6. DATABASE**

L'Affidatario, entro il termine perentorio di 20 (venti) giorni solari dalla firma del contratto, pena l'applicazione delle penali, dovrà mettere a disposizione di Equitalia un Database Web Based, contenente tutta la documentazione tecnica di cui agli articoli 5 e 6 del presente Capitolato Tecnico; in particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, suddiviso per Sede di installazione, dovranno essere allegati tutti quei documenti, quali il verbale di sopralluogo, i DDT del materiale hardware installato, **“Verbale di installazione – pre-collaudo –”** il **“Verbale di Collaudo di Accettazione”**, ecc.. ed eventuali foto, il modulo del formulario di smaltimento rifiuti speciali qualora il vecchio dispositivo fosse stato indicato rottamato, nonché i rapportini di intervento in manutenzione con le modalità descritte negli articoli successivi.

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla data di scadenza del contratto ovvero dalla data di risoluzione del contratto, pena l'applicazione delle relative penali, l'Affidatario dovrà consegnare una copia del Database in formato leggibile ai database:

- Microsoft Sql Server
- Oracle
- MySQL

### **5.2.7. REPORTISTICA**

L'Affidatario dovrà produrre la documentazione relativa alla corretta esecuzione della fornitura, pena l'applicazione delle relative penali. In particolare dovrà fornire:

- Un report quindicinale, all'1 (uno) e al 16 (sedici) di ogni mese,, relativo alla pianificazione per ciascun ordine di fornitura, riportante lo stato di avanzamento delle attività (sopralluoghi, predisposizione dei siti, dati caratteristici dei siti, installazioni);
- Un report quindicinale, all'1 (uno) e al 16 (sedici) di ogni mese, con i dati relativi all'installato (quantità, valore delle apparecchiature e delle attività di installazione) ed alla esecuzione del contratto (tempi di realizzazione, eventuali scostamenti temporali, avanzamenti contabili, ammontare residuo, eventuali penali).

### **5.2.8. FORNITURA MATERIALE DI CONSUMO (ROTOLE DI CARTA TERMICA)**

Nell'appalto è compresa la fornitura dei rotoli di carta termica da effettuarsi secondo le modalità di seguito indicate:

- All'atto dell'installazione, a corredo di ciascun Sistema di Gestione Attese, l'Affidatario dovrà effettuare, con onere a proprio carico, una prima fornitura di nr. 10 (dieci) rotoli di carta termica ovvero il maggior numero migliorativo riportato dall'Affidatario in Sede di presentazione dell'Offerta Tecnica, necessari per l'erogazione dei ticket per la prenotazione dei servizi. I rotoli dovranno essere conformi al tipo di stampante/taglierina installata nella stazione di accoglienza.

In particolare modo il software di gestione dovrà prevedere la possibilità di conoscere in ogni istante la situazione del numero dei biglietti erogabili mancanti;

- Per tutto il periodo contrattuale l'Affidatario dovrà garantire a ciascuna Sede di Equitalia la fornitura dei rotoli di carta termica. Per tutte le richieste di fornitura, successive a quella iniziale di cui al punto

precedente, le richieste saranno gestite mediante l'apertura di un ticket sull'applicativo Web messo a disposizione dall'Affidatario.

L'Affidatario a fronte del ticket aperto e delle eventuali annotazioni inserite da parte della Sede di Equitalia, dovrà intervenire e provvedere alla fornitura mediante spedizione tramite corriere espresso entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di presa in carico del ticket, pena l'applicazione delle relative penali.

Ciascuna singola Sede non potrà effettuare ordinativi inferiori a nr. 5 (cinque) e superiori a 10 (dieci) rotoli di carta termica.

L'Affidatario dovrà alimentare l'applicazione Web al fine di segnalare, per ogni intervento, tutti gli stati di avanzamento fino alla completa chiusura del caso.

L'Affidatario dovrà prevedere l'invio al Direttore dell'Esecuzione di Equitalia di un report mensile, entro il 5 (cinque) di ogni mese, pena l'applicazione delle relative penali, con i dati relativi alla fornitura di rotoli di carta termica, riportando data di richiesta, data di presa in carico del ticket e data evasione, suddiviso per ogni Singola Sede.

Relativamente alla fornitura di carta termica, Equitalia non ha alcun obbligo di utilizzare l'importo massimale definito in sede di gara in quanto trattasi di utilizzo "a consumo", ovvero solo in caso di effettiva esigenza.

## **6. SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE**

Il servizio di manutenzione hardware e software avrà durata e condizioni così come indicato nel precedente articolo 5.2.5.

### **6.1. SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE**

Il servizio di Manutenzione (che include anche il periodo di garanzia di legge), **totalmente a carico dell'Affidatario**, si prefigge lo scopo di assicurare uno stato di funzionamento dei sistemi oggetto di gara costantemente regolare e crescente in termini di efficienza, mediante interventi correttivi, a seguito di anomalie di funzionamento. L'Affidatario dovrà provvedere ad eseguire l'intervento di assistenza richiesto, al fine di eliminare il malfunzionamento dell'apparecchiatura ed a ripristinare la

piena e perfetta operatività e funzionalità della medesima apparecchiatura, presso le Sedi interessate dall'intervento entro i termini riportati nei successivi paragrafi.

Gli interventi si intendono completati con la soluzione del guasto ed il ripristino della piena funzionalità dell'apparecchiatura, ovvero con l'avvio della procedura di sostituzione delle apparecchiature e/o dei componenti per i quali l'entità degli interventi da eseguire non consenta di ripristinare la piena e perfetta operatività e funzionalità degli stessi, secondo le modalità riportate nei successivi paragrafi.

Tutte le attività operative cui al presente articolo dovranno essere svolte nei giorni di apertura delle medesime Sedi che usufruiscono del servizio, in linea di massima dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00, salvo diversi accordi tra le parti e comunque in modo da ridurre al minimo l'interferenza con le attività proprie delle Sedi interessate.

Le attività di Manutenzione devono prevedere:

- la diagnosi tecnica
- il ripristino delle normali condizioni di funzionamento dei sistemi (software applicativo compreso) la riparazione dei sistemi guasti

A titolo esemplificativo e non esaustivo le attività di manutenzione comprendono:

- la fornitura delle parti HW di ricambio originali e/o la riparazione degli apparati guasti e/o il rimpiazzo delle parti guaste con altre perfettamente equivalenti o di caratteristiche superiori purché approvate dal Direttore dell'Esecuzione di Equitalia che in ciò si avvale della struttura di certificazione apposita
- la sostituzione delle varie componenti dell'apparato non funzionante con altre con caratteristiche e funzionalità analoghe (e comunque con prestazioni non inferiori)
- guasti derivanti dalla normale usura l'eventuale sostituzione di batterie interne agli apparati

Non rientrano in questa tipologia di interventi tutti i guasti causati da:

- calamità naturali;
- fulmini;
- allagamento;

- manomissione, vandalismo, furto, scasso;

Si intende che le attività di Manutenzione includono la manodopera e i pezzi necessari per ripristinare il normale funzionamento dell'apparato a titolo completamente gratuito, essendo il relativo importo già compreso nel prezzo di fornitura.

#### **6.1.1. MODALITA' GENERALI DEL SERVIZIO**

Durante il periodo di garanzia di legge e nel successivo periodo e fino al termine del rapporto contrattuale, l'Affidatario dovrà assicurare la manutenzione presso la Sede di installazione, secondo le modalità ed i tempi descritti nei successivi paragrafi, degli apparati e dei loro componenti.

Nel servizio è compresa l'eventuale riconfigurazione degli apparati sostituiti e/o riparati, con l'utilizzo delle ultime release hardware e software di installazione e l'eventuale ripristino dei dati.

L'Affidatario avrà in carico il controllo della gestione e del tracking delle richieste, sia nel processo di risoluzione ed escalation del ticket, che nel processo di chiusura del ticket stesso per il tramite dell'applicativo Web dallo stesso messo a disposizione così come successivamente indicato all'art. 6.3.

Entro 30 (trenta) giorni solari dalla stipula del contratto, pena l'applicazione delle relative penali, l'Affidatario dovrà fornire ogni documentazione tecnica/operativa, a titolo esemplificativo e non esaustivo: tools applicativi e diagnostici ed i codici di gestione e/o di accesso, necessari per l'esecuzione della manutenzione degli apparati (in particolare manuale d'uso, manuale tecnico, screening dei guasti ed eventuale casistica o albero domande per identificare le anomalie principali, in formato elettronico).

Dovrà inoltre comunicare ogni eventuale variazione e fornire i relativi aggiornamenti.

#### **6.1.2. TEMPI DI RISPOSTA – RIPRISTINO E RISOLUZIONE**

Utilizzando l'applicativo Web messo a disposizione dall'Affidatario secondo le modalità di cui al successivo art 6.3, Equitalia, una volta rilevata la necessità di apertura di un guasto, provvederà ad effettuare la relativa segnalazione aprendo il relativo ticket.

L'Affidatario a fronte del ticket aperto e delle eventuali annotazioni inserite da parte di Equitalia, dovrà intervenire e risolvere la problematica attivata nei tempi e modalità sotto riportate.

I ticket aperti dovranno riportare il livello di priorità, utilizzando la sotto riportata tabella, necessario affinché possa essere individuata la gravità del guasto cosicché l'Affidatario possa intervenire e risolvere il problema nel periodo di tempo disponibile per effettuare gli interventi.

| Categoria      | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Bloccante / Non Bloccante |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Critica</b> | Si tratta di un difetto o anomalia bloccante tale da impedire l'uso di un'applicazione o di una o più funzionalità importanti e necessarie                                                                                                                                                               | Bloccante                 |
| <b>Grave</b>   | L'anomalia blocca o invalida almeno una funzionalità del sistema,                                                                                                                                                                                                                                        | Bloccante                 |
| <b>Media</b>   | L'anomalia blocca parti di funzionalità del sistema non strettamente necessarie al processo per le quali esiste una procedura alternativa che consente di superare l'inconveniente (sono da considerare inoltre all'interno di questa categoria, anomalie non rientranti nelle precedenti tre categorie) | Non Bloccante             |
| <b>Minore</b>  | Malfunzionamenti per cui non è impedito l'uso delle funzioni                                                                                                                                                                                                                                             | Non Bloccante             |

L'Affidatario dovrà garantire un livello di intervento in funzione della categoria di malfunzionamento, così definita.

Per "impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni" si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati.

In relazione alla tipologia di anomalia rilevata, i tempi di e risoluzione sono riportati nella tabella riportata nel requisito che segue, **ovvero entro il termine migliorativo riportato dall'Affidatario in Sede di presentazione dell'Offerta Tecnica, previa applicazione delle relative penali.**

Per Ripristino si intende che il Sistema di Gestione Attese risulta essere disponibile ma occorre provvedere alla sostituzione di componenti difettosi.

Per Risoluzione si intende che si è provveduto all'eliminazione di quanto necessario affinché il Sistema di Gestione Attese sia disponibile totalmente.

L'intervento deve concludersi con il perfetto funzionamento della soluzione acquisita.

Il tempo di decorrenza viene misurato a partire dalla data ed ora di segnalazione, riportato nell'applicativo web.

| Tipo Anomalia               | Intervento      | Tempi massimi dalla segnalazione anomalia |
|-----------------------------|-----------------|-------------------------------------------|
| <b>Bloccante Critica</b>    | Presa in carico | 1 ora lavorativa                          |
|                             | Risoluzione     | 8 ore solari                              |
| <b>Bloccante Grave</b>      | Presa in carico | 1 ora lavorativa                          |
|                             | Risoluzione     | 12 ore solari                             |
| <b>Non Bloccante Media</b>  | Presa in carico | 2 ore lavorativa                          |
|                             | Risoluzione     | 12 ore lavorative                         |
| <b>Non Bloccante Minore</b> | Presa in carico | 2 ore lavorativa                          |
|                             | Risoluzione     | 16 ore lavorative                         |

Per orario lavorativo si intende dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 16.00

### 6.1.3. TEMPI DI RISPOSTA – RAPPORTO DI INTERVENTO

Per ciascun intervento l'Affidatario dovrà produrre un Rapporto di intervento contenente almeno le seguenti informazioni:

- Denominazione e Indirizzo dell'Ufficio
- Nominativo del tecnico che effettua l'intervento
- Tipologia, marca e modello di apparato
- Data e ora apertura guasto
- Numero del ticket identificativo del guasto di Equitalia
- Ticket dell'Affidatario
- Data e ora esecuzione intervento
- Data e ora conclusione intervento (se diversa dalla precedente)
- Descrizione anomalia riscontrata



- Descrizione intervento effettuato
- Descrizione ricambi sostituiti;
- Nome identificativo Equitalia e serial number apparato guasto.

In caso di sostituzione dell'apparato, così come specificato nel successivo paragrafo, dovranno essere riportate le seguenti ulteriori informazioni:

- Serial Number apparato consegnato in sostituzione
- Data sostituzione

Il documento di cui al presente paragrafo dovrà essere redatto in duplice copia e controfirmato in contraddittorio da parte del personale tecnico incaricato dall'Affidatario e dal Responsabile della Sede di Equitalia interessata.

Sul medesimo dovranno essere riportate tutte le annotazioni riguardanti quanto effettuato dal tecnico incaricato dall'Affidatario per la gestione e risoluzione del guasto nonché l'indicazione di eventuali componenti o parti di ricambio sostituite per risolvere la problematica.

Di tutto quanto relativo a questo paragrafo dovrà essere messa a disposizione, da parte dell'Affidatario, copia sul database secondo le modalità di cui al precedente art. 5.2.6.

#### **6.1.4. SOSTITUZIONE DI APPARECCHIATURE**

Nel caso in cui la riparazione del guasto richieda un tempo superiore a quello riportato al precedente paragrafo 6.1.2 **ovvero superiore rispetto al termine migliorativo riportato dall'Affidatario in Sede di presentazione dell'Offerta Tecnica** ovvero comporti il trasferimento dell'apparecchiatura o di qualche suo componente presso l'officina o il centro tecnico dell'Affidatario, lo stesso è autorizzato alla contestuale sostituzione dell'apparecchiatura con altra avente pari o superiore caratteristiche, ed in grado di erogare gli stessi Servizi.

La mancata contestuale sostituzione sarà oggetto di apposita penale.

**Entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi** dalla data di installazione dell'apparecchiatura sostitutiva e/o del componente l'Affidatario dovrà comunicare alla Struttura Competente l'intenzione di mantenere in via definitiva l'apparecchiatura sostitutiva e/o il componente sostitutivo già installata/o ovvero la data entro la quale provvederà a riconsegnare il pezzo originario.

La sostituzione dovrà essere riportata sul rapporto di intervento come già specificato nel paragrafo precedente.

Inoltre la sostituzione dovrà risultare da Documento di Trasporto (DDT) nel quale deve essere specificata la seguente indicazione della causale "In conto Riparazione", e sul quale il personale tecnico dell'Affidatario dovrà annotare il materiale prelevato per la verifica presso l'officina o il centro tecnico dell'Affidatario stesso.

La modifica anche di un solo componente della fornitura, sia hardware che software, dovrà essere comunicata con congruo anticipo al Direttore dell'esecuzione di Equitalia, che potrà accettare tale sostituzione.

L'eventuale fornitura di apparecchiature di diversa tipologia dovrà, invece, essere espressamente accettata da Equitalia, che potrà sottoporre le stesse ad un nuovo collaudo.

In caso di sostituzione di dischi rigidi o dell'intero pc, dai dischi ritirati, qualora fossero presenti dati sensibili, dovranno essere preventivamente cancellati tutti i dati attraverso idonea procedura, proposta dall'Affidatario ed autorizzata da Equitalia, **e comunque a totale carico dell'Affidatario**, che dovrà rispettare gli standard ISO 27001:2005, in ottemperanza a quanto disposto dal D.lgs. 196/2003, affinché le informazioni ed i dati memorizzati non possano essere in alcun modo ripristinati e, quindi, riutilizzati, utilizzando metodologie e strumenti adeguati.

L'avvenuta eliminazione dei dati e delle informazioni memorizzate deve essere attestata sul rapporto di intervento rilasciato dal tecnico dopo l'intervento.

Di tutto quanto relativo a questo paragrafo dovrà essere messa a disposizione, da parte dell'Affidatario, copia sul database secondo le modalità di cui al precedente art. 5.2.6.

#### **6.1.5. INTERVENTI EXTRA MANUTENZIONE**

Su richiesta della Committente, l'Affidatario dovrà provvedere alla riparazione di tutti i danni che dovessero essere rilevati sugli apparati installati non ricompresi nel servizio di manutenzione, come descritto nei precedenti art 6.1 a titolo esemplificativo e non esaustivo: guasti non derivanti dal normale uso o dalla normale usura delle apparecchiature, guasti e disservizi riconducibili a interruzioni e anomalie nella alimentazione elettrica; negligenze, manomissioni od uso errato delle apparecchiature e dei loro accessori da parte di Equitalia o di terzi).

I livelli di servizio degli interventi extra manutenzione sono i medesimi previsti per il servizio di manutenzione di cui all' art 6.1.2.

Nel caso in cui si renda necessaria la sostituzione di componenti e/o dell'intera apparecchiatura, i tempi di chiusura dell'intervento dovranno essere definiti, di volta in volta, tra le Parti a mezzo PEC o altra modalità scritta.

L'Affidatario compirà un sopralluogo finalizzato alla valutazione tecnico-economica dell'intervento stesso, all'esito del quale comunicherà un preventivo di spesa al Responsabile del Procedimento e/o del Direttore dell'Esecuzione, sulla base dei prezzi unitari indicati in sede di Offerta Economica al netto dei ribassi offerti dall'Affidatario.

Relativamente agli interventi di sola manodopera, il corrispettivo sarà composto:

- Una tantum di euro 70,00 (settaanta,00) quale diritto fisso di chiamata comprensivo dei costi chilometrici e delle ore di viaggio;
- per ogni ora di intervento in loco, dal costo della manodopera ufficiale, rilevabile dal CCNL applicato ai dipendenti dell'Affidatario (cioè alla contrattazione collettiva in vigore al momento della definizione dell'ordine) o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative vigenti, cui si aggiunge un importo percentuale pari al 1,855% calcolato sul costo della manodopera di cui sopra, per tenere conto dei costi generali e dell'utile d'impresa.

Nel preventivo di spesa devono essere indicati i tempi effettivi di ripristino e risoluzione dell'intervento.

Qualora Equitalia, attraverso il suo Direttore dell'Esecuzione, intenda accettare l'intervento ed il preventivo, come compilato dall'Affidatario, lo approva, anche solo mediante l'applicativo web che sarà fornito e ne invia comunicazione formale all'Affidatario stesso, restituendo copia del preventivo debitamente firmato per accettazione.

È compito del Direttore dell'Esecuzione del contratto valutare la necessità di effettuare l'intervento proposto, alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdita del bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere, etc.) e decidere se dare o meno corso, e con quale priorità, all'intervento.

Qualora il Direttore dell'Esecuzione del contratto decida di non dar corso agli interventi, la cui necessità non sia oggettivamente opinabile, è tenuto a formalizzare all'Affidatario la mancata approvazione a mezzo PEC o altra modalità scritta.

Dell'effettuazione dell'intervento dovrà essere redatto idoneo documento, sottoscritto dal tecnico intervenuto e controfirmato dal Direttore dell'esecuzione o da un proprio delegato, recante le seguenti informazioni:

- descrizione sintetica dell'intervento;
- data e ora di inizio e di fine intervento;
- (in caso di interventi di sola manodopera) ore di manodopera impiegate;
- quantità di materiali utilizzati e importo complessivo oppure quantità eseguite secondo le voci di elenco prezzi e relativo importo complessivo;
- cause del danno; eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate.

Di tutto quanto relativo a questo paragrafo dovrà essere messa a disposizione, da parte dell'Affidatario, copia sul database secondo le modalità di cui al precedente art. 5.2.6.

#### **6.1.6. PARTI DI RICAMBIO**

L'Affidatario dovrà garantire la disponibilità delle parti di ricambio degli apparati forniti per almeno 2 (due) anni dalla data di scadenza del Contratto.

L'eventuale sostituzione di parti e/o componenti difettosi o rotti deve avvenire a cura dell'Affidatario con parti e/o componenti originali, intendendo per originali parti e/o componenti garantiti come nuovi almeno dello stesso livello di revisione della parte o del componente da sostituire, prodotti dallo stesso fabbricante delle parti e/o componenti da sostituire.

In ogni caso quanto proposto per la sostituzione dovrà essere compatibile con il Sistema di Gestione Attese già installato; la stessa procedura vale nel caso di sostituzione dell'intero apparato con l'ulteriore vincolo, in tale caso, della completa compatibilità del layout dell'apparato nuovo con quello degli altri in uso.

La richiesta da parte dell'Affidatario di utilizzo di apparati diversi da quelli installati esclude in ogni caso qualsiasi forma di rivalsa nei confronti di Equitalia, sia in termini di riconoscimenti economici che di tempi di intervento.

## 6.2. SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE

La manutenzione Software comprende:

- **Manutenzione correttiva:** che assicura il ripristino delle funzionalità a seguito di malfunzionamenti dei componenti software oggetto della fornitura, nonché la fornitura in modo gratuito e senza limitazioni, delle fix pack e gli aggiornamenti di versione dei componenti software oggetto della fornitura.
- **Manutenzione evolutiva:** mediante la quale vengono fornite implementazioni software su richiesta di Equitalia mirate allo sviluppo di nuove funzionalità/servizi.

### 6.2.1. MANUTENZIONE CORRETTIVA

La Manutenzione correttiva consiste nel ripristino delle funzionalità a seguito di malfunzionamenti di qualsiasi componente del software applicativo fornito, configurato e/o personalizzato nel corso della fornitura.

Comprende, in particolare, tutti gli interventi volti a identificare e correggere malfunzionamenti sopravvenuti nella logica e/o nel funzionamento degli applicativi, quali interventi di emergenza a fronte di interruzioni del servizio, correzione del codice, ripristino base dati corrotta, ecc.

Rientrano in tale categoria anche gli interventi volti a risolvere e/o “by-passare” malfunzionamenti o degradi di performance riscontrati nelle applicazioni rilasciate in ambiente di produzione.

Più in particolare, le attività di Manutenzione correttiva consistono in:

- presa in carico dell'incidente o problema, qualificazione, classificazione di gravità e priorità, identificazione della soluzione, implementazione, rilascio in collaudo della modifica, supporto al collaudo;
- misurazione e reportistica dei tempi di risposta e rispondenza degli SLA;
- aggiornamento della documentazione e delle Release Notes;
- aggiornamento degli strumenti di gestione delle configurazioni

#### **6.2.1.1. MODALITA' GENERALI DEL SERVIZIO**

L'Affidatario dovrà assicurare, con ogni onere a proprio carico, la manutenzione del software presso la Sede di installazione, secondo le modalità ed i tempi descritti nei successivi paragrafi.

L'intervento manutentivo comprenderà la diagnosi di tutti i malfunzionamenti segnalati, il ripristino del servizio, la risoluzione completa delle anomalie (comprese le eventuali sostituzioni dei componenti danneggiati e l'aggiornamento della relativa documentazione e manualistica) e le relative comunicazioni al responsabile che ha segnalato l'anomalia stessa.

L'Affidatario avrà in carico il controllo della gestione e del tracking delle richieste, sia nel processo di risoluzione ed escalation del ticket, che nel processo di chiusura del ticket stesso per il tramite dell'applicativo Web dallo stesso messo a disposizione così come successivamente indicato all'art. 6.3.

#### **6.2.1.2. TEMPI DI RISPOSTA – RIPRISTINO E RISOLUZIONE**

Utilizzando l'applicativo Web messo a disposizione dall'Affidatario secondo le modalità di cui al successivo art. 6.3, Equitalia, una volta rilevata la necessità di apertura di un guasto, provvederà ad effettuare la relativa segnalazione aprendo il relativo ticket.

L'Affidatario a fronte del ticket aperto e delle eventuali annotazioni inserite da parte della Sede di Equitalia, dovrà intervenire e risolvere la problematica attivata nei tempi e modalità sotto riportate.

I ticket aperti dovranno riportare il livello di priorità, utilizzando la sotto riportata tabella, necessarie affinché possa essere individuata la gravità del guasto cosicché l'Affidatario possa intervenire e risolvere il problema nel periodo di tempo disponibile per effettuare gli interventi.



| Categoria      | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Bloccante / Non Bloccante |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Critica</b> | Si tratta di un difetto o anomalia bloccante tale da impedire l'uso di un'applicazione o di una o più funzionalità importanti e necessarie                                                                                                                                                               | Bloccante                 |
| <b>Grave</b>   | L'anomalia blocca o invalida almeno una funzionalità del sistema,                                                                                                                                                                                                                                        | Bloccante                 |
| <b>Media</b>   | L'anomalia blocca parti di funzionalità del sistema non strettamente necessarie al processo per le quali esiste una procedura alternativa che consente di superare l'inconveniente (sono da considerare inoltre all'interno di questa categoria, anomalie non rientranti nelle precedenti tre categorie) | Non Bloccante             |
| <b>Minore</b>  | Malfunzionamenti per cui non è impedito l'uso delle funzioni                                                                                                                                                                                                                                             | Non Bloccante             |

L'Affidatario dovrà garantire un livello di intervento in funzione della categoria di malfunzionamento, così definita.

Per "impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni" si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati.

In relazione alla tipologia di anomalia rilevata, i tempi di ripristino e risoluzione sono riportati nella tabella riportata nel requisito che segue, **ovvero entro il termine migliorativo riportato dall'Affidatario in Sede di presentazione dell'Offerta Tecnica, previa applicazione delle relative penali.**

Per Ripristino si intende che il Sistema di Gestione Attese risulta essere disponibile ma occorre provvedere alla sostituzione di componenti difettosi.

Per Risoluzione si intende che si è provveduto all'eliminazione di quanto necessario affinché il Sistema di Gestione Attese sia disponibile totalmente.

L'intervento deve concludersi con il perfetto funzionamento della soluzione acquisita.

Il tempo di decorrenza viene misurato a partire dalla data ed ora di segnalazione, riportato nell'applicativo web.

| Tipo Anomalia               | Intervento      | Tempi massimi dalla segnalazione anomalia |
|-----------------------------|-----------------|-------------------------------------------|
| <b>Bloccante Critica</b>    | Presa in carico | 1 ora lavorativa                          |
|                             | Risoluzione     | 8 ore solari                              |
| <b>Bloccante Grave</b>      | Presa in carico | 1 ora lavorativa                          |
|                             | Risoluzione     | 12 ore solari                             |
| <b>Non Bloccante Media</b>  | Presa in carico | 2 ore lavorativa                          |
|                             | Risoluzione     | 12 ore lavorative                         |
| <b>Non Bloccante Minore</b> | Presa in carico | 2 ore lavorativa                          |
|                             | Risoluzione     | 16 ore lavorative                         |

Per orario lavorativo si intende dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 16.00

#### 6.2.1.3. TEMPI DI RISPOSTA – RAPPORTO DI INTERVENTO

Per ciascun intervento l'Affidatario dovrà produrre un Rapporto di intervento contenente almeno le seguenti informazioni:

- Denominazione e Indirizzo dell'Ufficio
- Nominativo del tecnico che effettua l'intervento
- Tipologia, marca e modello di apparato
- Data e ora apertura guasto
- Numero del ticket identificativo del guasto di Equitalia
- Ticket dell'Affidatario
- Data e ora esecuzione intervento



- Data e ora conclusione intervento (se diversa dalla precedente)
- Descrizione anomalia riscontrata
- Descrizione intervento effettuato
- Descrizione ricambi sostituiti;
- Identificativo Equitalia e serial number apparato guasto.

Il documento di cui al presente paragrafo dovrà essere redatto in duplice copia e controfirmato in contraddittorio da parte del personale tecnico incaricato dall'Affidatario e dal Responsabile della Sede di Equitalia interessata.

Sul medesimo dovranno essere riportate tutte le annotazioni riguardanti quanto effettuato dal tecnico incaricato dall'Affidatario per la gestione e risoluzione del guasto nonché l'indicazione di eventuali componenti o parti di ricambio sostituite per risolvere la problematica.

Di tutto quanto relativo a questo paragrafo dovrà essere messa a disposizione, da parte dell'Affidatario, copia sul database secondo le modalità di cui al precedente art. 5.2.6.

### **6.2.2. MANUTENZIONE EVOLUTIVA**

La manutenzione evolutiva, che deve essere garantita dall'Affidatario per tutta la durata contrattuale, a partire dalla data di sottoscrizione del contratto, prevede l'attività di sviluppo:

- del software di gestione centralizzata e/o locale, inteso per:
  - ✓ implementazioni su layout del display della stazione di prenotazione;
  - ✓ implementazioni su layout del display riepilogativo;
  - ✓ implementazioni sui servizi;
  - ✓ implementazioni per l'attivazione gestione appuntamenti, ovvero prenotazione servizi da internet con PC e dispositivi mobili;
- del software di gestione statistica con la predisposizione di nuovi report;
- di Web Service.

In maggior dettaglio, le attività di Manutenzione evolutiva consistono nella:

- presa in carico della richiesta, analisi, implementazione, rilascio in collaudo della modifica, supporto al collaudo, rilascio in esercizio;
- misurazione e reportistica dei tempi di risposta e rispondenza agli SLA.

L'intervento evolutivo comprenderà implementazione, rilascio in collaudo della modifica, supporto al collaudo, rilascio in esercizio e le relative comunicazioni ad Equitalia.

L'intervento deve concludersi con il perfetto funzionamento della soluzione acquisita.

L'Affidatario avrà in carico il controllo della gestione e del tracking delle richieste, sia nel processo di risoluzione ed escalation del ticket, che nel processo di chiusura del ticket stesso per il tramite dell'applicativo Web dallo stesso messo a disposizione così come successivamente indicato all'art. 6.3.

Relativamente alla manutenzione evolutiva, Equitalia non ha alcun obbligo di utilizzare l'importo massimale definito in sede di gara in quanto trattasi di utilizzo "a consumo", ovvero solo in caso di effettiva esigenza.

#### **6.2.2.1. FIGURE PROFESSIONALI**

Per l'erogazione di tale servizio sono previste le seguenti figure professionali con la seguente previsione di allocazione nell'ambito del contratto:

| Profilo Professionale | allocazione |
|-----------------------|-------------|
| Team Leader           | 7%          |
| Analista funzionale   | 22%         |
| Solution Architect    | 3%          |
| Data Architect        | 4%          |
| Progettista           | 7%          |
| Programmatore         | 50%         |
| Tester                | 7%          |

Il Team messo a disposizione dall' Affidatario dovrà essere composto da:

- risorse, ripartite, in termini di Figura Professionale, come indicato nella precedente Tabella

Una risorsa può coprire solo una figura professionale.



Le risorse di Figura professionale **Team Leader** costituenti il Team messo a disposizione dall' Affidatario, dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

a) **Profilo professionale: Senior**

- **Seniority professionale:** almeno 7 anni di esperienza, nel ruolo di Team Leader, nella conduzione e realizzazione di progetti ICT
- **Ruolo:** è responsabile della gestione del Team messo a disposizione dall' Affidatario, garantendo il conseguimento dei risultati programmati;
- **Attività richieste:**
  - ✓ Redazione di documentazione di progetto;
  - ✓ Controllo realizzazione procedure;
  - ✓ Stima di risorse per realizzazione di progetto;
  - ✓ Stima di tempi e pianificazione attività;
  - ✓ Responsabilità e coordinamento di gruppi di progetto;
- **Conoscenze e competenze specifiche:**
  - ✓ Conoscenza approfondita di Software Configuration Management (SCM), Application Lifecycle Management (ALM) e Software Development Lifecycle (SDLC);
  - ✓ Metodi/tecniche di gestione di gruppi di lavoro compositi ed eventualmente distribuiti geograficamente;
  - ✓ Esperienza nella pianificazione, nel coordinamento e nella conduzione di progetti software;
  - ✓ Tecniche e metodologie di produzione del software;

Le risorse di Figura professionale **Analista Funzionale** costituenti il Team messo a disposizione dall' Affidatario, dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

b) **Profilo professionale: Senior**

- **Seniority professionale:** almeno 7 anni di esperienza come analista funzionale di progetti ICT.
- **Attività richieste**
  - ✓ Raccolta e analisi dei requisiti utente;



- ✓ Definizione delle specifiche funzionali del sistema;
  - ✓ Identificazione dei servizi di base esistenti riutilizzabili nel contesto della soluzione;
  - ✓ Progettazione dei casi di test funzionali e di integrazione;
  - ✓ Predisposizione check list di compliance per il passaggio in esercibilità e produzione;
  - ✓ Supporto all'esecuzione delle prove di esercibilità e del passaggio in produzione.
- **Conoscenze e competenze specifiche:**
- ✓ Esperienza nel disegno di processi di business, sia operativi che infrastrutturali, secondo gli standard e le metodologie più diffuse
  - ✓ Esperienza nella progettazione e documentazione di sistemi software
  - ✓ Capacità di preparare studi di fattibilità
  - ✓ Capacità di collaborare alla progettazione delle basi dati e delle policy di accesso in coerenza con lo schema concettuale e funzionale
  - ✓ Progettazione e realizzazione di Use Case funzionali in coerenza con i requisiti di qualità del progetto
  - ✓ Assistenza all'integrazione delle componenti applicative preconfezionate assicurando il soddisfacimento delle esigenze e requisiti utente
  - ✓ Conoscenza delle problematiche di esercizio delle applicazioni
  - ✓ Conoscenza applicata e approfondita di metodi e tecniche di modellizzazione strutturata per la definizione formale di dati, processi, funzioni e comportamenti dell'operatore
  - ✓ Nozioni di base del modello relazionale per la progettazione delle basi di dati
  - ✓ Conoscenza di base dell'architettura hardware/software/rete utilizzata
- 

Le risorse di Figura professionale **Solution Architect** costituenti il Team messo a disposizione dall' Affidatario dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

c) **Profilo professionale: Senior**

- **Seniority funzionale:** almeno 7 anni di esperienza specifica, nel ruolo, nella realizzazione di progetti infrastrutturali e/o applicativi di dimensione e complessità paragonabili a quelli di Equitalia;
- **Attività richieste:**
  - ✓ Definire l'architettura del sistema informatico tenendo conto del modello di business generale, dei requisiti e dei vincoli architetturali;
  - ✓ Guida e coordinamento delle attività tecniche, definendo l'architettura principale del sistema e la sua strutturazione in singoli componenti: Modello Concettuale, Modello Funzionale, Architettura Applicativa;
  - ✓ Individuazione delle possibili soluzioni tecnologiche nel rispetto delle linee guida fornite da Equitalia;
  - ✓ Creare e preservare l'integrità concettuale dei modelli prescelti per l'insieme delle applicazioni realizzate;
  - ✓ Identificare i possibili rischi progettuali legati alla soluzione tecnica e di eseguirne l'analisi;
  - ✓ Realizzare studi di fattibilità;
  - ✓ Definizione delle soluzioni informatiche anche mediante l'integrazione di componenti applicative precostituite (riusabilità del SW);
  - ✓ Presidio tecnico della fase di realizzazione.
- **Conoscenze e competenze specifiche:**
  - ✓ Conoscenza dei modelli architetturali e di integrazione applicativa: WEB Based, SOA, EAI, BPM;
  - ✓ Conoscenza del networking per la progettazione delle reti, per cui è richiesta la conoscenza di protocolli di comunicazione;

*B*

- ✓ Conoscenza della security per la progettazione della sicurezza del sistema;
- ✓ Conoscenza delle principali soluzioni tecnologiche SW disponibili sul mercato tra le quali: Java, Oracle, MySql, SqlServer, JBoss;
- ✓ Conoscenza di architetture applicative e capacity planning;
- ✓ Autonomia nell' impostazione dell'architettura applicativa della soluzione;

Le risorse di Figura professionale **Data Architect** costituenti il Team messo a disposizione dall' Affidatario dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

d) **Profilo professionale: Senior**

- **Seniority funzionale:** almeno 3 anni di esperienza specifica, nel ruolo, nella realizzazione di progetti infrastrutturali e/o applicativi di dimensione e complessità paragonabili a quelli di Equitalia;
- **Attività richieste:**
  - ✓ Identificazione della configurazione ottimale del DB;
  - ✓ Supporto alla definizione delle modalità di scambio dati tra sistemi;
  - ✓ Supporto alla definizione dell'architettura di sistema;
  - ✓ Definizione dei requisiti informativi;
  - ✓ Analisi delle fonti alimentanti e definizione del modello dati;
  - ✓ Implementazione e manutenzione dell'ambiente RDBMS;
- **Conoscenze e competenze specifiche:**
  - ✓ Conoscenza approfondita dei database transazionali, maturata attraverso varie esperienze di progetto;
  - ✓ Conoscenza approfondita di metodologie e tecniche di progettazione del DB; modello concettuale dei dati, logico e fisico;



- ✓ Conoscenza delle principali tecniche di ottimizzazione degli accessi al DB.

Le risorse di Figura professionale **Progettista** costituenti il Team messo a disposizione dell'Affidatario dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

e) **Profilo professionale: Senior**

- **Seniority professionale:** almeno 3 anni di esperienza specifica e continuativa nella progettazione e realizzazione di sistemi e servizi ICT paragonabili per dimensione e complessità a quelli di Equitalia;
- **Attività richieste:**
  - ✓ Definizione dell'architettura della soluzione;
  - ✓ Analisi e design della soluzione (definizione delle specifiche tecniche di dettaglio);
  - ✓ Definizione delle specifiche logiche dei dati;
  - ✓ Definizione delle specifiche fisiche dei dati;
  - ✓ Individuazione delle tecnologie da utilizzare;
  - ✓ Revisione dei deliverable e dei template (Requisiti Utente, Specifiche funzionali, ecc...);
  - ✓ Verifica delle soluzioni sviluppate sulla base delle specifiche;
- **Conoscenze e competenze specifiche:**
  - ✓ Capacità di disegno di soluzioni SW;
  - ✓ Conoscenza approfondita di analisi dei processi;
  - ✓ Conoscenza degli ambienti Unix, Windows Server, Oracle, SQL, Java, .Net;
  - ✓ Conoscenze dei principi di Java Virtual Machine;
  - ✓ Conoscenza approfondita relative ai protocolli e tecnologie di networking e Firewall;
  - ✓ Conoscenza approfondita dei protocolli http, XML, SSL.

Le risorse di Figura professionale **Programmatore** costituenti il Team messo a disposizione dall'Affidatario dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

f) **Profilo professionale: Esperto**

- **Seniority professionale:** almeno 3 anni di esperienza specifica, nel ruolo, nella realizzazione di progetti infrastrutturali e/o applicativi di dimensioni paragonabili a quelli di Equitalia
- **Conoscenze e competenze specifiche:**
  - ✓ Competenza nella realizzazione di soluzioni architetture per lo sviluppo di applicazioni desktop e distribuite
  - ✓ Approfondita conoscenza ambienti SQL2005, DB2 UDB, WebSphere AS, WEB, Client/Server, in ambito dipartimentale e legacy
  - ✓ Esperienza consolidata nell'installazione e configurazione di prodotti software
  - ✓ Conoscenza tecniche di programmazione e metodologie object oriented e service oriented
  - ✓ Conoscenza di tecniche e strumenti di documentazione, test e debugging
  - ✓ Conoscenza di base dell'architettura hardware/software/rete utilizzata
  - ✓ Conoscenza approfondita degli ambienti di sviluppo e linguaggi di sviluppo corrispondenti alla soluzione architetture proposta.
  - ✓ Conoscenza delle problematiche di esercizio delle applicazioni

Le risorse di Figura professionale **Tester** costituenti il Team messo a disposizione dall'Affidatario dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

g) **Profilo professionale: Esperto**

- **Seniority professionale:** almeno 3 anni di esperienza nel ruolo, nella progettazione e realizzazione dei test e collaudi di progetti applicativi di dimensione e complessità paragonabili a quelli di Equitalia
- **Attività richieste:**

Realizza e supporta le fasi di design, progettazione ed esecuzione dei test e collaudi funzionali e non funzionali.

○ **Conoscenze e competenze specifiche:**

- ✓ Conoscenza delle tecniche progettazione del testing
- ✓ Capacità di esecuzione del test e collaudo della soluzione end to end (integrazione, funzionale/regressione, performance, utente).
- ✓ Capacità di produzione relazione e reporting di criticità e defect
- ✓ Capacità di garantire la qualità delle soluzioni, dal punto di vista di aderenza agli standard di qualità definiti
- ✓ Conoscenza ambienti Web, database SQL e DB2

**6.2.2.2. TEMPI DI RISPOSTA – RIPRISTINO E RISOLUZIONE**

Utilizzando l'applicativo Web messo a disposizione dall'Affidatario secondo le modalità di cui al successivo art. 6.3 , il Direttore dell' Esecuzione per la richiesta della manutenzione evolutiva, una volta rilevata la necessità di apertura di una richiesta, provvederà ad effettuare la segnalazione aprendo il relativo ticket.

L'Affidatario a fronte del ticket aperto e delle annotazioni inserite dovrà prendere in carico la richiesta entro 8 (otto) ore lavorative, pena l'applicazione delle penali. Successivamente entro 2 (due) giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali, dovrà trasmettere una comunicazione di avvenuta presa in carico riportante il nominativo e tutti i dati identificativi del Team Leader nonché riportare una prima stima della tempistica di analisi ed una stima di spesa calcolata sulla base dei prezzi unitari per figura professionale indicati in sede di Offerta Economica al netto dei ribassi offerti dall'Affidatario.

Qualora Equitalia, attraverso il suo Direttore dell'Esecuzione, intenda accettare l'intervento ed il preventivo stimato, così come trasmesso dall'Affidatario, provvederà ad inviare comunicazione formale all'Affidatario stesso a mezzo PEC o altro metodo individuato. Lo stesso entro 5 (cinque) giorni lavorativi pena l'applicazione delle penali, dovrà trasmettere una comunicazione con l'indicazione del TFE, delle figure professionali interessate dal progetto allegando copia della documentazione attestante il possesso dei requisiti di cui al presente Capitolato Tecnico ed il preventivo di spesa finale.



Al contrario, qualora Equitalia decidesse di non dar corso agli interventi il Direttore dell'esecuzione del contratto è tenuto a formalizzare all'Affidatario la mancata approvazione a mezzo PEC o altra modalità scritta.

Equitalia provvederà alla verifica di quanto indicato dall'Affidatario, ivi incluso la verifica dei requisiti, e nel caso di accettazione trasmetterà debita comunicazione a mezzo PEC all'Affidatario.

Il rilascio delle nuove funzionalità deve essere verificata dalla struttura competente di Equitalia prima del rilascio in esercizio. Al termine delle citate attività di verifica, sarà redatto il relativo **“Verbale di Collaudo di Accettazione”** sottoscritto da entrambe le parti, necessario ai fini dell'accettazione da parte di Equitalia della fornitura effettuata.

L'Affidatario dovrà assicurare il rilascio dei nuovi servizi richiesti, su tutti i Sistemi installati, entro il giorno lavorativo successivo alla data **“Verbale di Collaudo di Accettazione”** ovvero entro data diversa comunicata a mezzo PEC o altra modalità dal Direttore dell'Esecuzione, pena l'applicazione delle penali.

In caso di esito negativo del collaudo, i collaudatori di Equitalia avranno la facoltà di interrompere le operazioni di collaudo, assegnando eventualmente all'Affidatario un termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi, fatto salvo eventuali accordi tra le parti, entro il quale effettuare le modifiche necessarie per correggere le anomalie; durante tale periodo saranno comunque applicate le penali previste.

Qualora, alla ripresa del collaudo, l'esito delle prove fosse ancora negativo Equitalia si riserva la facoltà di risolvere il Contratto e procedere all'incameramento del deposito cauzionale definitivo.

**Entro il termine perentorio di 20 (venti) giorni solari dalla data emissione del “Verbale di Collaudo di Accettazione”, pena l'applicazione delle penali,** l'Affidatario dovrà predisporre, una relazione tecnica finale su tutte le attività effettuate, riportante almeno le seguenti informazioni:

- descrizione sintetica dell'intervento;
- data e ora di inizio e di fine intervento;
- quantità gg/u eseguite secondo le voci di elenco prezzi e relativo importo complessivo;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate.

La relazione dovrà essere firmata da entrambe le parti (Team Leader e Direttore dell'Esecuzione) come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'intervento.

Nel caso di eventuali anomalie riscontrate "post rilascio", l'Affidatario dovrà garantire il rollback al fine di ripristinare le funzionalità, con le seguenti modalità, pena l'applicazione delle relative penali:

| Tipo Anomalia               | Intervento      | Tempi massimi dalla segnalazione anomalia |
|-----------------------------|-----------------|-------------------------------------------|
| <b>Bloccante Critica</b>    | Presa in carico | 1 ora lavorativa                          |
|                             | Risoluzione     | 3 ore solari                              |
| <b>Bloccante Grave</b>      | Presa in carico | 1 ora lavorativa                          |
|                             | Risoluzione     | 5 ore solari                              |
| <b>Non Bloccante Media</b>  | Presa in carico | 1 ora lavorativa                          |
|                             | Risoluzione     | 8 ore solari                              |
| <b>Non Bloccante Minore</b> | Presa in carico | 1 ora lavorativa                          |
|                             | Risoluzione     | 12 ore solari                             |

Di tutto quanto relativo a questo paragrafo dovrà essere messa a disposizione, da parte dell'Affidatario, copia sul database secondo le modalità di cui al precedente art. 5.2.6..

### 6.3. APPLICATIVO WEB

L'Affidatario dovrà mettere a disposizione di Equitalia, senza alcun onere aggiuntivo per quest'ultima, un 'applicativo web tramite il quale gestire le richieste d'intervento.

Detto applicativo sarà utilizzato da Equitalia, oltre che per l'apertura diretta delle richieste:

- di manutenzione hardware,
- di manutenzione software correttiva ed evolutiva
- per la fornitura dei rotoli di carta termica

con la possibilità di interfaccia con il database di cui all'art. 5.2.6. riportante tutte le informazioni e la relativa documentazione di cui i servizi richiesti nel presente Capitolato

Tecnico. Con detto strumento dovranno poter essere gestite le segnalazioni che richiedono una richiesta d'intervento dell'Affidatario, che poi ne curerà l'evasione.

L'applicativo web non dovrà prevedere l'installazione di alcun software ma dovrà essere accessibile tramite Login e password e con profili d'accesso diversi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: solo interrogazione, inserimento dati, visualizzazione report, ecc.,).

L'applicativo web dovrà prevedere la gestione della chiamata con ricerca, oltre che per numero chiamata, anche per identificativo chiamante, sede d'intervento, tipo guasto e dovrà gestire le seguenti minime informazioni:

- numero di chiamata assegnato;
- riferimenti dell'operatore che ha aperto la chiamata (nome, cognome, n. di telefono, indirizzo Mail);
- Identificativo Ticket Equitalia;
- la data di apertura della chiamata (ggmmaaaa);
- l'ora di apertura della chiamata (hh.mm.);
- riferimenti del richiedente l'intervento (nome, cognome, n. di telefono, indirizzo Mail);
- sede d'intervento;
- tipologia d'apparecchiatura con campi specifici per marca, modello, numero seriale;
- tipologia intervento:
  - manutenzione hw;
  - manutenzione sw correttiva;
  - manutenzione sw evolutiva;
  - manutenzione hw e sw;
  - richiesta carta termica;
- altre informazioni sul guasto;

- data (ggmmaaaa), e ora di inizio dell'intervento (hh.mm.), il nome del tecnico intervenuto con possibilità di conservare informazioni in caso di più interventi;
- note sull'intervento effettuato dal tecnico;
- campi per la gestione della tipologia di sostituzione a carattere definitivo o provvisorio dell'apparecchiatura e, nel caso di sostituzioni temporanee, deve essere prevista la gestione della data di riconsegna;
- campi specifici per la gestione dell'apparato sostitutivo con specifici campi per marca, modello e numero seriale o altro identificativo predisposto da Equitalia nonché data d'installazione;
- campo per l'inserimento delle motivazioni che hanno portato alla sostituzione temporanea o definitiva dello stesso;
- la data (ggmmaaaa) e l'ora di chiusura dell'intervento;
- immagine del rapporto di intervento firmato dal tecnico che ha effettuato l'intervento e da personale di Equitalia.

L'utilizzo dell'applicazione Web è riservato ai Referenti tecnici di Equitalia i cui nominativi saranno comunicati al Responsabile dei Servizi a cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto

All'atto della firma del contratto l'Affidatario è obbligato a comunicare una casella PEC che verrà utilizzata nel caso in cui il suddetto applicativo non fosse disponibile per cause tecniche. L'Affidatario è obbligato, fino al ripristino dell'applicativo stesso, a gestire le richieste di intervento secondo gli SLA di cui al presente Capitolato Tecnico. Resta inteso che le richieste gestite con tale modalità dovranno essere successivamente riversate nell'applicativo in oggetto.

#### 6.4. REPORTISTICA

Al fine del monitoraggio dei Servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, l'Affidatario si impegna a trasmettere su supporto informatico ovvero avendole disponibile sull'applicativo Web al Direttore dell'Esecuzione, con cadenza mensile **entro e non oltre il 10 (dieci) del mese successivo alla scadenza di riferimento**, pena l'applicazione delle penali, un resoconto/report inerente gli interventi in e extra

manutenzione effettuati, con informazioni sulle apparecchiature verificate, la Sede di ubicazione, i problemi rilevati e le soluzioni adottate.

Sarà cura dell'Affidatario, invece, entro 10 (dieci) giorni solari successivi alla scadenza del contratto, pena l'applicazione delle penali trasmettere al Direttore dell'Esecuzione una relazione tecnica conclusiva con il resoconto di tutti gli interventi effettuati.

Il report contenente i dati di cui sopra potranno essere anche estrapolati attraverso l'applicativo web che l'Affidatario dovrà mettere a disposizione di Equitalia, sempre che le medesime statistiche siano aggiornate, almeno alla settimana precedente.

Analogamente il Direttore dell'Esecuzione potrà richiedere al Responsabile dei Servizi dell'Affidatario una relazione sulle segnalazioni, nella quale siano evidenziati i problemi più rilevanti segnalati e le soluzioni adottate o da adottare nonché l'adozione di accorgimenti migliorativi dei Servizi, che l'Affidatario è obbligato ad adottare, purché non in contrasto con le disposizioni del presente Capitolato e/o della normativa vigente.

#### **6.5. RIUNIONI PERIODICHE**

Saranno effettuate, tra le parti, specifiche riunioni, orientativamente con cadenza bimestrale, da svolgersi presso la sede di Via Benedetto Croce in Roma oppure con possibilità che le stesse vengano svolte in video conferenza.

A tali riunioni prenderanno parte, per conto di Equitalia, personale designato dal Direttore dell'Esecuzione e, per conto dell'Affidatario, il Responsabile dei Servizi. Le date delle riunioni verranno concordate di volta in volta e potranno variare in funzione dell'andamento dei livelli di servizio forniti.

A fronte di specifiche esigenze, il Direttore dell'Esecuzione di Equitalia potrà convocare riunioni comunicandolo al Responsabile dei Servizi dell'Affidatario con preavviso di almeno 48 ore.

Le riunioni avranno lo scopo di:

- verificare l'andamento del Piano di Installazioni, qualora ancora non completate;
- analizzare i singoli malfunzionamenti che presentano particolari aspetti critici, per concordare le modalità di intervento;

- verificare l'andamento del servizio, in termini di tempo di ripristino e penali maturate;
- analizzare le tipologie dei malfunzionamenti, i livelli di difettosità delle apparecchiature e le scorte delle parti di ricambio necessarie.

Dall'analisi dovranno emergere soluzioni immediate, a medio e a lungo termine finalizzate alla risoluzione dei problemi ricorrenti.

Le riunioni saranno verbalizzate ed i verbali sottoscritti in contraddittorio.

Di tutto quanto relativo a questo paragrafo dovrà essere messa a disposizione, da parte dell'Affidatario, copia sul database secondo le modalità di cui al precedente art. 5.2.6.

## **7. ASSISTENZA**

### **7.1. RESPONSABILE DEI SERVIZI**

A partire dalla data di attivazione del Contratto l'Affidatario dovrà mettere a disposizione un Responsabile dei Servizi, i cui riferimenti dovranno essere indicati ad Equitalia ed alle Società del Gruppo beneficiarie nella documentazione richiesta ai fini della stipula del Contratto.

Il Responsabile dei Servizi dovrà essere in grado di:

- essere il referente per Equitalia e per tutte le Società del Gruppo beneficiarie del Contratto;
- implementare tutte le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dalle Società del Gruppo e/o da Equitalia.

In caso di sostituzione del Responsabile dei Servizi nel corso del Contratto l'Affidatario dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta ad Equitalia ed alle Società del Gruppo, inviando congiuntamente i riferimenti del Responsabile dei Servizi posto in sostituzione.

È fatta salva la possibilità per l'Affidatario di mettere a disposizione ulteriore personale specializzato per una corretta prestazione dei servizi.

## 7.2. PERSONALE

L'Affidatario dovrà avvalersi di personale fidato che avrà libero accesso alle Sedi, negli orari d'ufficio, dove risultano installati i Sistemi di Gestione Code e sarà responsabile della sua condotta e di ogni danno o molestia che potesse derivarne per sua colpa durante l'esecuzione dei Servizi.

Per l'esecuzione dei Servizi l'Affidatario dovrà avvalersi di proprio personale, sempre in numero sufficiente a garantire la regolarità dello stesso in ogni periodo dell'anno ed in particolare modo dovrà curare che il proprio personale:

- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- sia dotato di targhetta distintiva della Ditta e di cartellino di riconoscimento.

Nello svolgimento del servizio l'Affidatario deve evitare qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dell'attività di Equitalia e delle Società del Gruppo. Il dipendente addetto dell'Affidatario, ovvero il dipendente di altre Società facenti parte di un'eventuale RTI ovvero il dipendente di Società subappaltatrici, dovrà mantenere la riservatezza su fatti o circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento delle proprie funzioni. L'Affidatario è comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti e collaboratori, nonché di quelli dei propri subappaltatori e subcontraenti. L'Affidatario è inoltre direttamente responsabile dei danni derivati a terzi da comportamenti imputabili ai propri dipendenti.

Equitalia e le Società del Gruppo si riservano la possibilità di richiedere la sostituzione del personale addetto ove se ne ravvisi l'esigenza e fornendo adeguata motivazione con richiesta scritta, inviata a mezzo mail o a mezzo fax, del Responsabile del Procedimento e/o il Direttore dell'Esecuzione e/o altre figure della Stazione Appaltante, appositamente delegate.

**Entro 20 (venti) giorni solari dalla firma del contratto**, pena l'applicazione delle relative penali, l'Affidatario dovrà trasmettere al Direttore dell'Esecuzione l'elenco degli addetti che potranno essere impiegati nell'esecuzione dei servizi relativi alla manutenzione indicandone nome e cognome ed allegando copia del documento di identità. Laddove dovessero intervenire variazioni, sia in entrata che in uscita, l'Affidatario è obbligato a comunicare tempestivamente, onde evitare il mancato ingresso nelle Sedi, gli estremi identificativi dei nuovi addetti ovvero il nominativo dell'addetto cessato, **con un preavviso di 3 (tre) giorni lavorativi**.

Resta inteso che potranno essere concordate in seguito, per motivi di sicurezza, diverse modalità di identificazione del personale.

## **8. MODALITA' DI FATTURAZIONE**

### **8.1. FATTURAZIONE INSTALLAZIONE SISTEMI GESTIONE ATTESE**

Relativamente alle attività svolte dall'Affidatario, di cui agli articoli 5.2.2, 5.2.4 e 5.2.5 del presente Capitolato Tecnico, si riepilogano le modalità di fatturazione:

a) per le attrezzature (parte Hw e Sw), di cui alla lista di sistemi da installare, per una quota massima dell'82,5% (ottantadue/50) di quanto offerto dall'Affidatario, secondo piano di installazione qui sotto riportato:

- 30% al raggiungimento del 40% delle installazioni;
- 30% al raggiungimento del 70% delle installazioni;
- 40% all'emissione data di emissione dell'ultimo "Verbale di installazione – pre-collaudato “.

Per le successive installazioni che eventualmente dovessero essere effettuate oltre al settimo mese, per circostanze non imputabili al fornitore, la fatturazione sempre relativa alla quota dell' 82,5% (ottantadue/50), dovrà essere mensile, a consuntivo delle installazioni effettuate nel corso del mese di riferimento.

b) per quanto riguarda la quota parte di corrispettivo, relativa all'assistenza full risk, pari al 17,5% (diciassette/50) del "COD":

- a canone costante, con cadenza mensile posticipata, a partire dal tredicesimo mese successivo alla data di rilascio del "Verbale di Collaudo di Accettazione" di cui al paragrafo 5.2.4 dell'ultimo apparato installato e per 36 mesi;

L'Affidatario unitamente alla fattura, relativa alla parte "attrezzature", dovrà allegare prospetto riassuntivo riportante, per ogni singolo Sistema di Gestione Attese installato, l'elenco delle apparecchiature e dei componenti.

La fattura relativa alla parte "manutenzione", invece, dovrà essere accompagnato da un elenco riportante i Sistemi di Gestione Attese interessati e la loro quota parte.

## **8.2. FATTURAZIONE INTERVENTI EXTRA MANUTENZIONE**

Con riferimento alle attività di cui all'articolo 6.1.5 del presente Capitolato Tecnico, saranno fatturate con cadenza mensile.

Equitalia, entro giorno 10 giorni di ogni mese deve approvare il *rendiconto* degli interventi svolti scaricabile dall'applicativo Web; in caso di anomalie il Direttore dell'esecuzione del Contratto provvederà a richiedere all'Affidatario l'integrazione della documentazione riscontrata.

Trascorsi i 10 giorni senza che Equitalia abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, il rendiconto si intende accettato ed approvato. Avuta l'approvazione del Responsabile del Procedimento ovvero il Direttore dell'Esecuzione, l'Affidatario può emettere la/e fattura/e prevedendo la suddivisione per centri di costo (società del gruppo) dei costi sostenuti.

## **8.3. FATTURAZIONE FORNITURA MATERIALE DI CONSUMO**

Con riferimento alle attività di cui all'articolo 5.2.8 del presente Capitolato Tecnico, l'Affidatario emetterà la fattura per le forniture perfezionate nel mese precedente..

Equitalia, entro giorno 10 (dieci) di ogni mese deve approvare il *rendiconto* delle forniture effettuate nel mese precedente e scaricabile dall'applicativo Web; in caso di anomalie il Direttore dell'esecuzione del Contratto richiederà all'Affidatario l'integrazione della documentazione riscontrata.

Trascorsi 10 (dieci) giorni senza che Equitalia abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, il rendiconto s'intende accettato e approvato. Avuta l'approvazione del Responsabile del Procedimento ovvero il Direttore dell'Esecuzione, l'Affidatario può emettere la/e fattura/e prevedendo la suddivisione per centri di costo (società del gruppo) dei costi sostenuti.

## **8.4. FATTURAZIONE RICHIESTA MANUTENZIONE EVOLUTIVA**

Con riferimento alle attività di cui all'articolo 6.2.1.1 del presente Capitolato Tecnico, sarà riconosciuto un corrispettivo mensile determinato sulla base delle relative prestazioni eseguite nel mese di riferimento, in relazione al personale impiegato e agli importi unitari offerti dall'Affidatario.

## **9. ONERI A CARICO DELLA STAZIONE APPALTANTE**

Equitalia e le Società del Gruppo si assumono l'obbligo di:

- designare e mettere a disposizione gli spazi idonei per l'installazione delle apparecchiature;
- fornire l'energia elettrica e rete LAN necessaria per il funzionamento dei Sistemi di Gestione Code;
- garantire al personale tecnico dell'Affidatario, previo riconoscimento, l'accesso ai propri locali ed agli spazi designati per le attività di installazione e manutenzione delle apparecchiature e dei suoi componenti;
- fare eseguire gli interventi di manutenzione delle apparecchiature esclusivamente dal personale tecnico addetto dell'Affidatario;
- adottare tutti gli accorgimenti tecnici suggeriti dal personale deputato dall'Affidatario per l'ottimale funzionamento delle apparecchiature.

## **10. ONERI A CARICO DELL'AFFIDATARIO**

L'Affidatario dovrà possedere tutto quanto legalmente ed amministrativamente necessario per l'esercizio delle attività oggetto del Capitolato: a titolo esemplificativo e non esaustivo concessioni, autorizzazioni, abilitazioni, permessi, ecc...

Saranno a carico dell'Affidatario tutti gli oneri relativi al rilascio ed all'eventuale rinnovo dei predetti provvedimenti autorizzativi ed abilitativi.

L'Affidatario sarà, altresì, obbligato a:

- far osservare al proprio personale le norme di legge e/o amministrative che disciplinano le attività connesse con i Servizi, nonché tutte le disposizioni contenute nel presente Capitolato;
- dare attuazione alle disposizioni concordate dalla Struttura Competente con il Responsabile dei Servizi dell'Affidatario nell'ambito delle attività di verifica, monitoraggio ed ottimizzazione dei Servizi, per quanto non in contrasto con le norme di legge e/o le disposizioni del presente Capitolato.

## **11. PENALI**

Qualora, per qualsiasi motivo, imputabile all'Affidatario, il servizio non venga espletato nel rispetto di quanto previsto nel presente capitolato, Equitalia applicherà le penali riportate nell'Allegato Penali al presente documento, previa procedura di contestazione dell'inadempienza ai sensi di quanto stabilito dal presente articolo e fatta salva, in ogni caso, la risarcibilità dell'ulteriore maggior danno.

## **12. ALLEGATI**

Formano parte integrante del presente documento i seguenti Allegati:

- ALLEGATO A: Elenco Sedi oggetto delle installazioni con dettaglio distribuzione nuovo hardware, dettaglio hardware da rottamare o trasferire e cluster Sedi;
- ALLEGATO B - PENALI.

