



Equitalia SpA

**EROGAZIONE SERVIZIO INFORMATIVO PER
LA GESTIONE INTEGRATA DELLE
ENTRATE PATRIMONIALI IN MODALITA'
SAAS.**

Capitolato tecnico

18



Sommario

1	Obiettivo del documento	5
2	Oggetto dell'Appalto	6
2.1	Servizio di Avvio (Start-Up) del Sistema Informativo (una Tantum)	8
2.1.1	Modalità di Erogazione del servizio di Avvio (Start Up)	9
2.2	Servizio di utilizzo in modalità SAAS del SIFL	14
2.3	Servizio di supporto alla formazione e attività di configurazione, parametrizzazione del sistema informativo nonché gestione di nuovi flussi dati da utilizzare a richiesta entro la durata del contratto (dalla data di avvio del SIFL)	17
2.4	Metriche da utilizzare nella esecuzione delle prestazioni	18
3	Durata delle prestazioni	21
4	Modalità di comunicazione	22
5	Modalità di erogazione del servizio	23
5.1	Passaggio di consegne di fine servizio	23
6	Ambienti	25
6.1	Ambiente di test utile per l'Avvio (start-up)	25
6.2	Ambiente di collaudo utente e Ambiente di Formazione	25
6.3	Ambiente di esercizio	26
7	Modalità di esecuzione	27
7.1	Servizio di utilizzo in modalità SAAS del SIFL – Manutenzione Ordinaria (MAC)	27
7.1.1	Modalità operative di erogazione	27
7.1.2	Criteri di accettazione della prestazione	29
7.1.3	Misura degli SLA per il servizio di MAC	30
7.2	Servizio di supporto alla formazione e attività di configurazione, parametrizzazione del sistema informativo nonché gestione di nuovi flussi dati	30
7.2.1	Modalità operative di erogazione	30
7.2.2	Criteri di accettazione della prestazione	33
7.2.3	Misura degli SLA per il servizio di Supporto a richiesta	33
8	Logistica	34
9	Governo della fornitura del servizio	35
9.1	Servizio di manutenzione ordinaria	35
10	Penali per il mancato rispetto degli SLA	36
10.1	Penali	36
10.2	Rilievi	36
11	STANDARD E REQUISITI	37
11.1	Note Metodologiche	37
11.2	Norme di Riferimento	37
11.3	Team di Lavoro	37
11.4	REQUISITI TECNICI	39
11.4.1	Integrazione	39
11.4.2	Requisiti Tecnici	41
11.5	STANDARD PREFERITI	43

VR



11.6	CONFIGURAZIONI UTENZE E DIMENSIONAMENTO	44
11.7	REQUISITI MINIMI FUNZIONALI DEL SISTEMA INFORMATIVO	45
11.7.1	Requisiti Minimi Funzionali del SIFL per l'Agente di Riscossione	48
11.7.2	Requisiti Minimi Funzionali del SIFL per gli Enti Convenzionati	49
11.8	REQUISITI MINIMI DI NAVIGAZIONE.....	50
11.9	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI.....	51
11.9.1	Cruscotto di Monitoraggio	51
11.9.2	Orario dei Servizi.....	51
11.9.3	SERVIZIO IN MODALITA SAAS (PRESTAZIONI E FLESSIBILITA')	52
11.9.4	MANUTENZIONE ORDINARIA	55
11.9.5	CONDUZIONE SISTEMISTICA E APPLICATIVA	59
11.9.6	AVVIAMENTO – START UP.....	60
11.9.7	SERVIZIO DI SUPPORTO A RICHIESTA.....	60
11.9.8	MONITORAGGIO LIVELLI DI SERVIZIO	61
11.10	CRITERI DI VALUTAZIONE	61
11.10.1	Miglioramento degli SLA	61



Acronimi

- **RUP** Responsabile Unico del Procedimento
- **DEC** Direttore Esecuzione
- **SIFL** Sistema Informativo delle Entrate Patrimoniali
- **SAAS** Software As A Services
- **ASP** Application Service Provider
- **AM** Application Managemet
- **FM** Facility Management
- **EQ** Gruppo Equitalia
- **FTE** Full Time Equivalent (usato anche come sinonimo di GG/P).
- **HW** Hardware
- **MAC** Manutenzione Ordinaria (Correttiva, Adeguativa, Programmata)
- **RAN** Richiesta di Adeguamento Normativa
- **RDS** Richiesta di Supporto
- **PS** Progetto di Supporto
- **CR** Change Request
- **RFA** Rapporto di Fine Attività
- **SLA** Service Level Agreement
- **SW** Software
- **CED** Centro Elaborazione Dati
- **TT** Strumento di Trouble Ticketing
- **KBM** Knowledge Base Management



1 Obiettivo del documento

Il presente **Capitolato Tecnico** descrive nel dettaglio le specifiche tecniche dei beni e servizi oggetto di affidamento, di seguito indicati:

1. Servizio di Avvio o "*Start up*" del Sistema Informativo per la Gestione delle Entrate Patrimoniali (abbreviato nel seguito come SIFL) comprensivo dei servizi di: Installazione, Configurazione, e Parametrizzazione iniziale, Migrazione da banche dati esistenti, Formazione di 100 risorse di personale Equitalia ed Integrazione con sistemi esterni.
2. Servizio di utilizzo in modalità Software as a Service (abbreviato nel seguito come SAAS) del SIFL comprensivo del servizio di Conduzione applicativa e sistemistica, Manutenzione Ordinaria (abbreviato nel seguito come MAC) ed Assistenza e Supporto tecnico funzionale.
3. Servizio di supporto alla formazione e attività di configurazione, parametrizzazione del sistema informativo nonché gestione di nuovi flussi dati da utilizzare a richiesta entro la durata del contratto (dalla data di collaudo utente con esito positivo del SIFL).

I fabbisogni, per ciascun oggetto elencato nella lista precedente, saranno dettagliati nel seguito di presente capitolato, come anche i metodi di governo dell'appalto e di determinazione dei corrispettivi.

Per quanto riguarda la comunicazione tra Equitalia e il Fornitore, si precisa che salvo diversamente specificato, i vari processi e richieste di attività descritte nel documento saranno attivate dal Responsabile Unico del Procedimento di Equitalia (abbreviato nel seguito come RUP), identificato nel contratto, e/o da suoi delegati esplicitamente identificati e designati (abbreviato nel seguito come DEC).



2 Oggetto dell'Appalto

L'oggetto dell'appalto comprende le seguenti prestazioni:

1. **Servizio di Avvio (Start-Up) del Sistema Informativo (una Tantum per una durata iniziale di massimo 90 giorni solari)** ovvero questo servizio comprende le attività di Parametrizzazione e configurazione del Sistema Informativo secondo le esigenze specifiche di EQ nonché le attività di Migrazione dati da data base in uso presso altri sistemi informativi di EQ utili a garantire la continuità dei servizi di riscossione erogati da EQ. Inoltre in questa fase sono comprese le attività di sviluppo ed integrazione software con altri sistemi informativi di EQ dettagliati in seguito, di formazione a circa 100 utenti EQ (denominati focal point) e di conduzione progettuale con produzione/aggiornamento e pubblicazione della documentazione progettuale.
2. **Servizio di utilizzo in modalità SAAS di un Sistema Informativo per la Gestione della Fiscalità Locale (per una durata di 36 mesi di collaudo utente con esito positivo del SIFL)** costituenti il SIFL, ovvero il servizio comprende la gestione completa del sistema informativo, dei servizi di application management (AM), servizi di assistenza e supporto tecnico-funzionale agli utenti e della infrastruttura tecnologica e applicativa di base (Facility Management FM), manutenzione ordinaria (che comprende la correttiva, l'adeguativa ai fini normativi e programmata), produzione, aggiornamento e pubblicazione della documentazione periodica di monitoraggio e gestione dei servizi e supporto all'affiancamento di fine contratto.
3. **Servizio di supporto alla formazione e attività di configurazione, parametrizzazione del sistema informativo nonché gestione di nuovi flussi dati da utilizzare a richiesta entro la durata del contratto (dalla data di collaudo utente con esito positivo del SIFL).**

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

Oggetti dell'appalto	Composizione
Servizio di Avvio (Start-Up) del Sistema Informativo (una Tantum)	• Attività di configurazione e parametrizzazione del sistema secondo le esigenze di Equitalia. • Attività di Migrazione Dati dagli archivi (data base) di Equitalia • Attività di Integrazione con sistemi informativi di Equitalia • Attività di erogazione della formazione a circa 100 utenti. • Attività di conduzione progettuale, supporto all'avvio e produzione documentazione inerente le fasi di cui si compone il progetto di avvio.
Servizio di utilizzo in modalità SAAS di un Sistema Informativo per la Gestione delle Entrate Patrimoniali (per una durata di 36 mesi)	• Attività di gestione in SaaS. • Attività di Manutenzione Ordinaria (MAC) • Supporto e Assistenza tecnico funzionale agli utenti. • Produzione, aggiornamento e pubblicazione dei dati e documenti di monitoraggio del servizio.



	• Supporto ed affiancamento di fine servizio per passaggio di consegne e migrazione dati verso altri eventuali sistemi informativi
Servizio di supporto alla formazione e attività di configurazione, parametrizzazione del sistema informativo nonché gestione di nuovi flussi dati da utilizzare a richiesta entro la durata del contratto (dalla data di collaudo utente con esito positivo del SIFL)	• Supporto per l'erogazione di formazione agli utenti interni e esterni dell'applicativo • Attività di configurazione e parametrizzazione del sistema necessarie dopo l'avvio e l'estensione del SIFL e gestione di nuovi flussi massivi di dati.

Con riferimento al servizio e fermo restando quanto più dettagliatamente indicato nei successivi paragrafi, si riassumono di seguito i principali output e aggiornamenti di documentazione da parte del Fornitore:

1. Documento di pianificazione (*gantt*) con il dettaglio di tutte le attività, le relative interdipendenze e sequenzialità. Tale documento dovrà essere discusso e approvato da Equitalia Spa nell'ambito della fase di Avvio del progetto, a titolo di pianificazione delle attività;
2. Documento contenente il piano dei test funzionali;
3. Documento contenente la descrizione delle configurazioni e parametrizzazioni di sistema aggiuntive effettuate per Equitalia, necessarie ad es. per il corretto run dell'applicativo e/o per la sua corretta raggiungibilità e/o accessibilità nonché dei link di accesso all'applicativo, suddivisi tra interni al dominio Equitalia (intranet) ovvero accessibili dalla rete pubblica (internet);
4. Documento riportante gli esiti dei test funzionali relativi all'avvio del servizio SaaS;
5. Aggiornamento del Manuale utente consultabile online. Aggiornamento o implementazione di tag informativi. Durante l'utilizzo dell'applicativo dovrà essere disponibile all'utente una descrizione sintetica del significato di ogni campo presente nell'applicativo con le relative istruzioni e modalità di compilazione.
6. Aggiornamento della documentazione di supporto alla formazione (materiale didattico) per gli utenti "interni" (ovvero Dipendenti Equitalia) ed "esterni" (non dipendenti Equitalia: es. referenti Enti convenzionati) che dovrà contenere la rappresentazione del processo organizzativo di riferimento, le presentazioni di contenuto, i decaloghi informativi, gli esercizi e i test di verifica;
7. Redazione di resoconti per la fase di avvio. Il numero di resoconti prodotti e aggiornati dovrà essere almeno pari al numero delle fasi nelle quali verrà erogato il servizio di avvio(kick off, parametrizzazione, installazione, collaudo) e successivamente descritte;
8. Relazioni di stato di avanzamento del Servizio;
9. Relativamente alla fornitura del servizio di manutenzione e assistenza, il Fornitore dovrà produrre le comunicazioni di presa in carico e di esito di ciascuna richiesta. Inoltre, dovrà consegnare il report di verifica mensile. Il contenuto minimo di tali documenti è descritto nei successivi paragrafi specifici.



10. Mantenimento e aggiornamento di tutti i documenti sopra indicati per l'intera durata del contratto di fornitura del servizio di assistenza e manutenzione (36 mesi dopo la data del verbale con esito positivo dell'avvio e rilascio estensione agli utenti del software).

Entro 10 giorni lavorativi dalla data del verbale di collaudo utente con esito positivo, il Fornitore dovrà consegnare tutta la documentazione definitiva (ivi compresa la manualistica) resa disponibile agli utenti in visualizzazione (download consentito) su sito informativo gestito e messo a disposizione dal Fornitore (sul sistema di Knowledge Base se offerto).

2.1 Servizio di Avvio (Start-Up) del Sistema Informativo (una Tantum)

Il servizio 1 si articola nelle seguenti componenti principali:

- a. **Attività di configurazione e parametrizzazione del sistema secondo le esigenze di Equitalia**
 - i. Preparazione e configurazione ambienti HW e SW dei diversi ambienti del sistema
 - ii. Predisposizione della documentazione (piano, Raci, manuali, predisposizione ambiente e contenuti KBM, piano test).
 - iii. Redazione del processo di gestione per le esigenze delle Entrate Patrimoniali con stesura e condivisione del documento dei requisiti.
 - iv. Parametrizzazione del sistema secondo le esigenze di processo
 - v. Configurazione del sistema per i diversi Ambiti - Enti - Convenzioni
 - vi. Aggiornamento KBM ed eventuali manuali di amministrazione
- b. **Attività di Migrazione Dati dagli archivi (data base) di Equitalia**
 - i. Definizione del modello di migrazione (per fasi o in un'unica volta)
 - ii. Predisposizione documento di Mappatura dati in entrata e in uscita
 - iii. Acquisizione dei dati scaricati dall'attuale sistema
 - iv. Caricamento nel nuovo sistema con relative attività di quadratura e certificazione dati
- c. **Attività di Integrazione con sistemi informativi di Equitalia** per le seguenti funzioni: Autenticazione e registrazione utente, Carico e Provvedimenti, Antiriciclaggio, Contabilità, Quadro cassa, Rendicontazione Enti On-line, Estratto conto on-line, Rateizzazione, Agenda Legale, Monitor Enti, PCS-Documentum, sistemi di rendicontazione esterni e tutti quelli indicati nella tabella di integrazione riportata nel successivo paragrafo "Standard e Requisiti".
- d. **Attività di erogazione della formazione:** L'attività consiste nell'erogazione della formazione ad un massimo di 100 utenti, in aule situate nelle sedi di Roma, Firenze, Milano o Napoli di Equitalia, negli orari di lavoro (dalle 8:00 alle 16:00) e della relativa preparazione della relativa documentazione che dovrà essere sottoposta all'approvazione di Equitalia.

Con riferimento alla **Progettazione** il fornitore dovrà:

- i. Redigere il piano di formazione che almeno dovrà contenere:
 - a. Numero massimo di discenti per aula: max 15-20 unità
 - b. Numero di docenti per aula e sessione



- c. Agenda Formazione: Ovvero una proposta del calendario di formazione con il numero di sessioni, il numero di giornate per sessione, le agende operative delle singole giornate di formazione.
- d. Composizione delle aree di intervento: per ogni giornata di formazione dovranno essere specificate le diverse aree di intervento didattiche: teoria sui processi operativi, pratica e simulazioni a sistema, esercitazioni, valutazioni discenti e docenti, fasi di follow-up.

Con riferimento alla **Metodologia** il fornitore dovrà rappresentare il Modello di formazione che intende erogare con definizione del metodo e dei risultati attesi.

Con riferimento agli **Strumenti** il fornitore dovrà almeno mettere a disposizione:

- i. Il materiale didattico su supporto digitale e cartaceo
- ii. Il materiale informativo su sito web del fornitore (ovvero sul sistema di Knowledge Base).
- iii. Un ambiente clone (in termini di versione) a quello in estensione agli utenti.

I **requisiti minimi** del progetto di formazione sono:

- i. Ogni funzione del sistema esaminata dovrà essere rappresentata nel relativo contesto di riferimento teorico operativo/normativo/commerciale con slide esplicative e flow chart rappresentativi dei passi del processo operativo e di sistema.
 - ii. Ogni ciclo di funzioni o interi passi del processo dovranno essere corredati da esercizi pratici da riprodurre a sistema e da verifiche intermedie e di fine sessione.
 - iii. Ogni verifica discente dovrà essere valutata dai docenti in modo da evidenziare le aree funzionali o di processo sulle quali c'è necessità di maggior approfondimento od eventuale sessione di follow up.
 - iv. Dovrà essere prevista una fase di verifica dei docenti.
- e. **Attività di conduzione progettuale, supporto all'avvio e produzione documentazione inerente le fasi di cui si compone il progetto di avvio.** Consiste nella pianificazione, gestione di progetto (attività di Project Management), monitoraggio degli avanzamenti e produzione e aggiornamento di tutta la documentazione a supporto delle singole fasi in cui si compone il progetto di avvio e supporto al personale di Equitalia in tale fase.

2.1.1 Modalità di Erogazione del servizio di Avvio (Start Up).

AVVIO DEL PROGETTO

Entro 10 giorni solari dalla sottoscrizione del contratto, il Fornitore parteciperà alla prima riunione ovvero al così detto *kick-off* delle attività presso Equitalia S.p.a. al fine di esaminare congiuntamente la pianificazione di progetto.

Il Fornitore raccoglierà tutte le informazioni e i documenti necessari all'avvio del progetto e, sulla base di quanto discusso e concordato, il Fornitore, entro i successivi 15 giorni solari, dovrà consegnare:



- Il Piano di progetto di dettaglio (gantti) con l'indicazione di tutte le attività progettuali e le relative interdipendenze;
- Il Documento di definizione delle relazioni tra risorse e attività all'interno di una matrice RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) relative alle fasi di progetto e alle attività di manutenzione e assistenza;

L'avvio del progetto avverrà a valle dell'approvazione da parte di Equitalia dei suddetti documenti che dovrà avvenire entro i successivi 10 giorni solari.

Dopo la prima riunione, potranno essere svolti più incontri tra Equitalia e il Fornitore, con l'obiettivo comunque di aggiornare e verificare il Piano di progetto nonché i documenti presentati per l'avvio, sopra elencati.

SERVIZIO E CONFIGURAZIONE DEL SOFTWARE, PARAMETRIZZAZIONI TEST FUNZIONALI E DI CARICO

Obiettivo della fase e modalità di svolgimento

Il Fornitore dovrà intraprendere, nei tempi stabiliti dal Piano di progetto precedentemente approvato da Equitalia, le attività di sviluppo delle integrazioni con gli altri sistemi di Equitalia e le attività di configurazione e parametrizzazione del software in linea con quanto proposto nell'offerta e secondo i requisiti di Equitalia indicati nel successivo paragrafo "Standard e Requisiti".

In questa fase il Fornitore deve svolgere l'attività di testing che comprende il test congiunto funzionale, di carico e di integrazione dell'applicativo parametrizzato e configurato, secondo i relativi Piani dei test redatti dal Fornitore e approvati da Equitalia. Al termine delle attività di testing, il Fornitore dovrà consegnare ad Equitalia i relativi esiti.

Sull'ambiente di test Equitalia si riserva la facoltà di ripetere test funzionali a campione nonché i test di carico secondo i Piani consegnati dal Fornitore. Nel caso in cui gli esiti dei test di carico evidenziassero una performance bassa rispetto ai parametri indicati nel Piano dei test di carico, il Fornitore si impegna ad ottimizzare i tempi di risposta dell'applicativo.

Il Fornitore, a fronte di test con esito negativo, si impegna a correggere tutti gli errori e i malfunzionamenti fino a che gli esiti dei test risulteranno tutti positivi. Tale attività sarà monitorata da Equitalia con attenzione e sottoposta al relativo livello di servizio (tempi di ripristino dei malfunzionamenti – MAC)

Si chiarisce che tutte le attività di test fin qui descritte si svolgeranno in un ambiente tecnico di pertinenza del Fornitore. A tale ambiente il Fornitore deve garantire un accesso ad Equitalia per lo svolgimento delle attività sopra descritte.

Inoltre dovrà essere prevista dopo la sistemazione di tutti gli eventuali errori / bug di sistema una fase di allineamento (tuning) del sistema parametrizzato ai requisiti espressi ed alle eventuali ultime novità normative prima dell'avvio in estensione agli utenti.

In questa fase si dovrà compiere la migrazione di tutti i dati necessari per il successivo collaudo utente. Sarà possibile concordare di avviare in parallelo il completamento della migrazione dati finalizzata al rilascio dell'applicativo in produzione.



Sempre in questa fase il fornitore dovrà esplicitare e concordare con Equitalia il modello di migrazione dei dati per fasi di attività. In particolare dovranno essere distinti i dati da migrare prima del collaudo utente dell'applicativo, prima dell'estensione dell'applicativo in produzione e dopo l'avvio.

Parallelamente a tale attività e comunque solo dopo l'esito positivo dei test funzionali il fornitore dovrà predisporre la documentazione utile all'erogazione della formazione iniziale dei 100 utenti di Equitalia (utenti focal point) secondo le prescrizioni riportate nel precedente paragrafo 2.1.d.

Documenti e obblighi specifici del Fornitore

Il Fornitore ha il compito di svolgere l'attività appena sopra descritta producendo e aggiornando tutta la documentazione necessaria e utile alla fase:

- Documento riportante l'architettura dati-funzioni delle integrazioni sviluppate con gli altri sistemi;
- Documento complessivo dei requisiti tecnico-funzionali del sistema (SIFL e relative integrazioni)
- Documento riportante il Piano dei test funzionali e di integrazione cui sottoporre l'applicativo personalizzato e i relativi esiti;
- Documento riportante il Piano dei test di carico e i relativi esiti (performing test);
- Piano di progetto aggiornato.

Il fornitore altresì deve:

- Predisporre ambiente configurato e testato per il collaudo utente messo a disposizione agli utenti definiti da Equitalia completo di dati ed integrazioni con gli altri sistemi di Equitalia;
- Supportare su richiesta di Equitalia gli utenti focal point per svolgere le attività di testing funzionale così come definite nell'apposito Piano dei test precedentemente approvato;
- Produrre il Modello di migrazione con definizione delle fasi di attività e relativo Piano temporale di migrazione dei dati;
- Produrre il modello di formazione definendo metodo ed obiettivi didattici;
- Produrre i contenuti di formazione con la documentazione didattica (mini guide online, tutorial, slide, approfondimenti, esempi, esercizi, test e verifiche, follow up);
- Produrre il piano di formazione riportante il calendario approvato da Equitalia comprendente anche la successiva fase di formazione "a cascata" dagli Utenti focal point Equitalia ad altri Utenti Interni (Equitalia) e/o Esterni (Es. Enti).

COLLAUDO UTENTE

Obiettivo della fase e modalità di svolgimento

Equitalia, in contraddittorio con il Fornitore, dovrà intraprendere, nei tempi stabiliti dal Piano di progetto, l'attività di collaudo utente.

In particolare, durante la fase di collaudo, Equitalia verificherà la rispondenza del SIFL con il documento complessivo dei requisiti tecnico-funzionale predisposto nella fase precedente.

L'attività sarà descritta in apposito verbale di verifica conformità dei requisiti utente sottoscritto dalle parti.

**Documenti e obblighi specifici del Fornitore**

Le operazioni di collaudo utente saranno svolte da Equitalia, attraverso i propri incaricati e secondo le indicazioni impartite dalla stessa e in contraddittorio con il Fornitore. In questa fase il Fornitore, in particolare, dovrà prestare tutta l'assistenza e impiegare eventuali mezzi necessari all'esecuzione delle predette operazioni, intendendosi dette attività comprese nel corrispettivo contrattuale. Il Fornitore dovrà consegnare entro 2 giorni lavorativi dal collaudo utente con esito positivo:

- il verbale di collaudo utente da firmare;
- il Piano di progetto aggiornato;

Il Fornitore dovrà adeguare le funzionalità dell'applicativo ai requisiti richiesti da Equitalia (vedi successivo paragrafo "Standard e Requisiti") o a correggere eventuali anomalie individuate in questa fase, con oneri a proprio carico.

Il Fornitore altresì dovrà in questa fase e comunque prima del go-live dell'applicativo:

- Concludere le attività di formazione dei 100 utenti focal point.
- Fornire le schede di valutazione dei discenti e dei docenti con i relativi attestati di partecipazione.
- Fornire un documento di sintesi riportante i risultati e gli obiettivi raggiunti con la formazione evidenziando eventuali aree di approfondimento e ulteriori sessioni di follow up.

GO-LIVE DELL'APPLICATIVO (OVVERO RILASCIO IN PRODUZIONE ED ESTENSIONE AGLI UTENTI)**Obiettivo della fase e modalità di svolgimento**

Al termine delle attività precedentemente descritte (collaudo con esito positivo), il Fornitore entro 5 giorni lavorativi dovrà rilasciare l'applicativo e rendere disponibile il servizio in modalità SAAS a tutti gli utenti indicati da Equitalia.

Documenti e obblighi specifici del Fornitore

La fase di cui sopra si intenderà conclusa con la consegna da parte del Fornitore dei seguenti documenti/attività:

- Abilitazione e profilazione utenti secondo il piano di caricamento utenze concordato Rilascio degli accessi (ovvero rilascio del cruscotto di amministrazione utenti) per gli utenti interni ed esterni (questi ultimi secondo il piano concordato di rilascio).
- Rilascio dell'ambiente in esercizio con i dati di produzione.
- Rilascio e/o aggiornamento del Manuale utente consultabile online. Aggiornamento o implementazione di tag informativi. Durante l'utilizzo dell'applicativo dovrà essere disponibile all'utente una descrizione sintetica del significato di ogni campo presente nell'applicativo con le relative istruzioni e modalità di compilazione;
- Aggiornamento del Piano di progetto, comprensivo delle fasi di migrazione.



- Il Diagramma di flusso (flow chart) delle attività relative alle fasi di progetto e di come operativamente si svolgeranno o sono organizzate le attività relative ai servizi di manutenzione, supporto e assistenza;
- L'eventuale calendario con la descrizione delle attività programmate per la gestione dell'applicativo (manutenzione ordinaria programmata).
- Documento contenente la modalità di monitoraggio per verificare il numero delle pratiche gestite utile per definire il conguaglio relativo alla remunerazione del servizio 2.

APPROVAZIONE DOCUMENTI

In generale tutti i documenti dovranno essere consegnati nei termini stabiliti nel Piano di progetto approvato.

I documenti consegnati dal Fornitore dovranno essere approvati da Equitalia entro 7 giorni lavorativi, se non diversamente indicato. L'approvazione potrà essere inviata tramite e-mail all'indirizzo comunicato dal Responsabile di progetto del Fornitore.

In caso di non approvazione, nello stesso termine (7 giorni lavorativi), Equitalia. dovrà trasmettere eventuali osservazioni che dovranno essere recepite dal Fornitore attraverso la consegna dei documenti revisionati entro i successivi 2 giorni lavorativi. Equitalia in questo caso dovrà approvare sempre tramite e-mail le modifiche apportate entro 1 giorno lavorativo successivo alla consegna dei documenti revisionati.

TEAM DI LAVORO E RESPONSABILE DI PROGETTO DEL FORNITORE

Per l'esecuzione del servizio 1 dell'Oggetto del presente appalto, il Fornitore dovrà utilizzare un "Team di lavoro" composto da un numero minimo di 6 risorse, di cui uno con le funzioni di Responsabile di Progetto. Detti componenti dovranno possedere i requisiti minimi indicati nel successivo paragrafo "Standard e Requisiti" da comprovare attraverso la produzione di appositi CV, da presentarsi tra i documenti per l'aggiudicazione.

Il Fornitore, dovrà indicare, nell'ambito delle risorse individuate per lo svolgimento delle attività relative alla presente Servizio, una figura di riferimento che abbia funzioni di Responsabile di progetto e ne garantisca la gestione operativa fino alla conclusione del contratto come meglio disciplinato nel successivo paragrafo "Standard e Requisiti".

Il Responsabile di progetto del Fornitore, che dovrà possedere i requisiti minimi indicati nel successivo paragrafo "Standard e Requisiti" per la categoria di "Capo progetto di Sistemi informativi", dovrà garantire:

- il coordinamento delle attività;
- il rispetto degli standard documentali;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi, nei tempi e nei modi stabiliti;
- la verifica dell'avanzamento e aggiornamento del piano di progetto (gantt) concordato con Equitalia, con particolare attenzione alla rilevazione e gestione delle criticità e alla verifica dei risultati;
- l'assistenza nell'attività di verifica svolta da Equitalia sulla corretta esecuzione dell'appalto e aderenza agli standard proposti;



- la partecipazione (anche in modalità tipo videocomunicazione) a riunioni periodiche per la valutazione dello stato delle attività del progetto dei potenziali rischi nonché per la formulazione di proposte di soluzioni e l'esame dei risultati;
- la verifica dell'idoneità della documentazione da consegnare a conclusione delle singole attività.

2.2 Servizio di utilizzo in modalità SAAS del SIFL

Tale servizio prevede l'utilizzo da parte di Equitalia di un Sistema Informativo finalizzato alla Gestione integrata delle Entrate Patrimoniali in modalità SAAS, che consenta:

- all'Agente, la gestione delle attività di riscossione, a partire dall'elaborazione dei carichi (finalizzata alla produzione ed alla stampa degli avvisi di pagamento) fino all'incasso ed eventualmente anche con il ricorso a procedure concorsuali, al riversamento ed alla rendicontazione del riscosso agli Enti;
- agli Enti convenzionati la gestione delle proprie Entrate (sia tributarie che extra-tributarie), sia per la parte di front office che di back office.
- al contribuente l'interazione con il sistema per la visualizzazione, stampa e liquidazione del debito aggiornato oltre che alla possibile gestione delle richieste di rateizzazione e/o variazioni del carico.

Il Sistema Informativo deve prevedere la gestione multi dimensionale (multi-ente, multi-ambito, muti-tributo multi-contribuente e multi-societaria) dovrà comunque possedere i requisiti e gli standard indicati nel successivo paragrafo "Standard e Requisiti" ed essere in grado di servire il numero di utenti concorrenti e contemporanei indicati secondo il dimensionamento indicato nello stesso paragrafo.

Il Fornitore, a partire dalla data del verbale di collaudo con esito positivo, dovrà svolgere il servizio di manutenzione ordinaria dell'applicativo, nonché il servizio di assistenza di seguito descritti per il successivo periodo di 36 mesi.

Il servizio 2 si articola in tre componenti principali, ovvero:

- **Attività di gestione in SaaS**

È la principale attività della fornitura del servizio 2 che si articola nelle attività di conduzione sistemistica e applicativa del sistema e gestione di tutti gli apparati tecnologici e delle connessioni necessarie e utili all'erogazione del servizio in tale modalità. In particolare è compresa la conduzione tecnica operativa di tutta l'architettura tecnologica e degli ambienti software di base su cui sono installate le applicazioni che compongono l'intero SIFL, compresa attività di monitoraggio continua dei sistemi, di eventuale schedulazione manuale di procedure batch dei processi oppure controllo di attività schedate con modalità automatiche, gestendo, in entrambi i casi, le operazioni di recovery/restart ed eventuale recupero dati. Gestione degli alert e delle comunicazioni di manutenzione. Fanno parte del SIFL anche le integrazioni con gli altri sistemi software sviluppate nella fase di avvio del sistema e pertanto devono avere lo stesso standard e livello di servizio di mantenimento. Incluso nel servizio dovrà essere compreso l'aggiornamento continuo del manuale utente disponibile on line e degli *help* in linea che forniscono all'utente il significato dei campi con



le relative indicazioni per la corretta compilazione. Inoltre deve essere previsto l'aggiornamento continuo della knowledge base e della documentazione tecnica. Il servizio deve essere erogato e garantito sulla base dei livelli di servizio indicati nel successivo paragrafo "Standard e Requisiti".

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

Rientrano nella manutenzione ordinaria tutte le attività richieste dagli utenti *focal point* necessarie per la correzione di eventuali malfunzionamenti dell'applicativo e/o per la sua ottimizzazione nel tempo: sono, invece, escluse tutte le richieste di implementazione di funzionalità aggiuntive (rispetto a quelle consegnate e collaudate) occorse dopo la data di collaudo positivo.

Per il medesimo periodo della manutenzione (36 mesi dalla data di collaudo con esito positivo), il Fornitore dovrà prestare:

- **Servizio di assistenza tecnico funzionale** sull'applicativo tramite sistema di Trouble Ticketing (canale e-mail o portale web) agli utenti *focal point* (100 utenti interni) allo scopo di garantirne il corretto utilizzo. Il sistema di TT dovrà essere gestito e mantenuto dal fornitore per tutta la durata del contratto.
- **Servizio di Help Desk** di primo livello tramite canale telefonico ad un massimo di 1000 utenti (interni). Il servizio di Help Desk dovrà essere predisposto e gestito dal fornitore che metterà a disposizione un numero telefonico unico al costo massimo di una telefonata verso numeri fissi nazionali (il costo massimo di riferimento della chiamata è pari alla tabella tariffe di Telecom Italia riportata sul seguente link: <http://www.telecomitalia.it/assistenza/telefonate-locali>). Dal supporto dell'Help Desk possono anche essere aperti dei ticket che seguiranno il relativo iter di gestione. Il servizio di Help Desk dalle ore 8,00 alle ore 17,00 di tutti i giorni lavorativi dovrà supportare gli utenti per tutte le richieste di informazione o chiarimento sull'utilizzo corretto delle funzioni, per le problematiche relative alla connessione o accesso dell'utente e segnalazione di errori o malfunzionamenti di ogni genere relative all'intero SIFL. Tutti i contatti devono essere registrati. In particolare vanno registrati i dati identificativi dell'utente, i dati relativi alla richiesta di supporto e i dati relativi alla risposta fornita (sintesi della soluzione o assistenza). Il fornitore dovrà mettere a disposizione di Equitalia un report mensile delle chiamate entro il terzo giorno lavorativo successivo al mese di competenza.

In particolare il servizio MAC può presentarsi nei seguenti casi:

- a. **Manutenzione Correttiva.**

Principalmente si tratta delle attività di ripristino di malfunzionamenti dovuti ad errori od incongruenze software. I problemi che si manifestano possono dipendere dalle ragioni più diverse, quali, ad esempio, anomalie del software che determinano problemi su un servizio (guasti, difetti, errori), interruzione del funzionamento di componenti tecnologiche, operazioni svolte dall'utente con modalità non corrette, etc. In questi casi il Fornitore prende in carico il problema, assicurando che la risoluzione giunga a compimento nel rispetto dei relativi SLA e che il referente EQ sia opportunamente informato dello stato di avanzamento.

- b. **Manutenzione Adeguativa Normativa**



Si tratta di interventi di modesta entità, relativi a piccole implementazioni del software necessarie a seguito di nuove disposizioni di legge, interventi per il miglioramento delle prestazioni o della fruibilità dei sistemi nel complesso, (stimata fino a 10 GG/P). Interventi superiori ai 10 gg/p dovranno essere considerati e valutati da Equitalia per una eventuale attivazione delle giornate a consumo rientranti nel servizio n.3.

c. Manutenzione Programmata

Si tratta di interventi hw e/o sw voluti e programmati dal Fornitore che impattano sull'erogazione del servizio SAAS. Tali interventi dovranno essere condivisi e pianificati con Equitalia, se impattano sull'operatività degli utenti, occorrerà l'accettazione di Equitalia al fine di concordare modalità e tempistiche.

Infine ogni modifica apportata al software, successiva alla versione con collaudo utente con esito positivo, dovrà essere corredata da un documento denominato "nota sintetica di rilascio utente" che dovrà descrivere le novità introdotte e gli impatti sulla navigazione ovvero descrivere l'utilizzo delle funzionalità modificate e/o aggiunte a seguito di interventi di manutenzione (MAC). Tali note dovranno essere distribuite agli utenti del sistema tramite le modalità operative concordate.

Il Fornitore si impegna a comunicare in modo preventivo ad Equitalia tutte le pianificazioni delle eventuali evoluzioni dell'applicativo derivanti da nuove versioni e/o cambi di release.

Il servizio di MAC sarà gestito tramite uno strumento applicativo (sistema di Trouble Ticketing, nel seguito TT) per la presa in carico dei ticket messo a disposizione da EQ e dal quale il Fornitore riceverà le richieste di manutenzione.

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

Nell'ambito dell'attività di assistenza EQ potrà trasmettere al Fornitore le richieste con il medesimo strumento di TT.

L'attività di assistenza prevede inoltre che il Fornitore renda visibili, attraverso l'utilizzo dello strumento di TT, agli operatori di EQ informazioni circa le richieste inviate al Fornitore stesso. Tra queste informazioni si ricordano le richieste inviate, lo stato di processamento della richiesta, le date di apertura e le date di cambio di stato delle richieste, monitoraggio dei livelli di servizio.

- **Produzione, aggiornamento e pubblicazione dei dati e documenti di monitoraggio del servizio.**

Il servizio 2 sarà monitorato dall'avvio in esercizio del sistema per tutta la durata del contratto.

Per il monitoraggio il fornitore dovrà mettere a disposizione di Equitalia un cruscotto di monitoraggio del servizio contenente almeno le seguenti principali informazioni:

- *Contatore delle pratiche in carico on line e analisi storiche (anno/mese/settimana/giorno e puntuale dal al)*



- *Tempo di risposta dell'applicativo lato utente* (misurata su PDL di Equitalia attestata sulla rete interna) misurato secondo il modello proposto dal fornitore. Tale misura sarà oggetto di confronto per la determinazione dello SLA di riferimento (Response Time).
 - *Cruscotto di monitoraggio della gestione dei tempi di manutenzione ed assistenza* con evidenza dei contatori del tempo di risposta (presa in carico, soluzione in base alle criticità rilevate, presenza di recidive).
 - *Cruscotto di monitoraggio del buon funzionamento delle integrazioni sviluppate* (ad esempio con l'evidenza dei seguenti indicatori: Chiamate totali / Chiamate buon fine, Flussi totali scambiati / Flussi Ok, numero di chiamate riscontro malfunzionamenti / numero soluzioni, numero chiamate riscontro malfunzionamenti / Anno-mese-gg).
- **Supporto ed affiancamento di fine servizio per passaggio di consegne e migrazione dati verso altri eventuali sistemi informativi**

Al termine del contratto il fornitore si obbliga a fornire il supporto tecnico e metodologico per l'intera fase di passaggio di consegne di fine servizio per tutte le attività di migrazione dati verso data base di altri Sistemi Informativi. Inoltre il fornitore si impegna a rilasciare tutto il software sviluppato "codice sorgente" per la creazione delle interfacce necessarie al colloquio con i sistemi software di Equitalia. Tale attività è compresa nel corrispettivo del servizio 2.

2.3 Servizio di supporto alla formazione e attività di configurazione, parametrizzazione del sistema informativo nonché gestione di nuovi flussi dati da utilizzare a richiesta entro la durata del contratto (dalla data di avvio del SIFL)

L'affidamento delle attività relative al presente paragrafo (servizio 3) sarà effettuata di volta in volta da EQ a fronte di una proposta delle modalità e tecniche di svolgimento della prestazione ed una proposta economica prodotta dal Fornitore, secondo le modalità che saranno descritte nel seguito.

Il servizio si compone delle seguenti principali componenti:

- **Supporto per l'erogazione di formazione agli utenti interni dell'applicativo**

Secondo le esigenze di Equitalia successive al go-live dell'applicativo, il fornitore dovrà fornire supporto metodologico nella gestione operativa della didattica e preparazione della ulteriore documentazione discente nonché supportare Equitalia nella definizione del modello di erogazione della formazione dei relativi obiettivi/risultati attesi e altresì nella preparazione e valutazione delle schede/test e o questionari.

- **Attività di configurazione e parametrizzazione del sistema necessarie dopo l'avvio e l'estensione in esercizio e gestione di nuovi flussi massivi di dati.**

Secondo sopravvenute esigenze di Equitalia successive al go-live dell'applicativo, il fornitore dovrà fornire il supporto all'analisi dei requisiti utente ed il servizio di configurazione e parametrizzazione non ordinario nonché supporto alla definizione e gestione di nuovi flussi di dati massivi (con modalità online o batch).

I giorni indicati nelle proposte del fornitore devono essere intesi come stima dell'intervento complessivo (*effort*): in altri termini come giorni FTE o GG/P. Ne consegue che dove si indica un



valore di 70 giorni per un dato intervento, si intende che quell'attività è stata stimata pari a 70 giorni FTE o GG/P. Qualora sull'intervento siano allocate due risorse a tempo pieno, il tempo richiesto per l'implementazione sarà pari a 35 giorni lavorativi (*elapsed time*), ma l'attività nel suo complesso vale comunque 70 giorni FTE o GG/P (*effort*).

2.4 Metriche da utilizzare nella esecuzione delle prestazioni

Il corrispettivo per il servizio 1 è omnicomprendivo delle attività che il Fornitore dovrà prestare ed è stabilito, in via forfettaria, nella misura di Euro 369.990,00 a base d'asta.

Il servizio 2 sarà rendicontato in base al numero di pratiche prese in carico dal sistema come meglio specificato in seguito.

Più precisamente, per pratica si intende il singolo carico oggetto di un trattamento che si potrà articolare, secondo le indicazioni di volta in volta emanate da Equitalia, in solleciti/intimazioni di debito e/o delle ingiunzioni fiscali, procedure coattive (cautelative ed esecutive), a prescindere dal numero di attività (solleciti /intimazioni di debito e/o ingiunzioni fiscali) in cui si articola il trattamento il Fornitore avrà diritto ad un'unica remunerazione con riferimento al singolo carico. Pertanto, a fronte di un sollecito/intimazione e successivo atto ingiuntivo o direttamente all'atto ingiuntivo, procedure coattive (cautelative ed esecutive), il numero delle pratiche soggette a corrispettivo è pari ad 1 (uno).

Esistono le seguenti tre fasce di prezzo determinate in base all'aumento dei volumi annuali di pratiche:

- I fascia: fino a 200.000 di pratiche gestite;
- II fascia: da 200.001 a 500.000 di pratiche gestite;
- III fascia: oltre le 500.000 di pratiche gestite.

Ogni anno gli importi unitari delle tre fasce diminuiscono. Quindi avremo dopo l'aggiudicazione dell'appalto una matrice di prezzi 3 per 3 ovvero 9 prezzi unitari. Si riporta qui sotto una matrice 3 per 3 che evidenzia i prezzi unitari a titolo di esempio.

Fascia/Anno (F/A)	I Anno (A1)	II Anno (A2)	III Anno (A3)
I Fascia (F1)	€ 1,34	€ 1,17	€ 1,15
II Fascia (F2)	€ 1,23	€ 1,07	€ 1,06
III Fascia (F3)	€ 1,16	€ 1,00	€ 0,99

Ai soli fini dell'attribuzione del punteggio economico si applicherà la seguente formula per determinare il massimale offerto per il servizio 2.

$$\text{Importo Massimale Servizio 2} = (200.000 \times F1A1 + 300.000 \times F2A1) + (200.000 \times F1A2 + 300.000 \times F2A2) + (200.000 \times F1A3 + 300.000 \times F2A3)$$

Pertanto il valore massimale complessivo stimato per il servizio 2 è pari ad € 1.740.000,00.



Sarà corrisposto al fornitore un importo minimo indifferentemente dal numero di pratiche gestite inferiori a 200.000. Pertanto ne consegue che Equitalia riconoscerà su base annua al fornitore del servizio in modalità S.a.a.S. almeno il corrispettivo relativo a 200.000 pratiche l'anno.

Nel dettaglio verrà corrisposto un canone mensile di importo costante che diminuirà ogni 12 mesi (secondo lo schema di offerta economica).

In particolare ogni anno verrà corrisposto un canone mensile pari all'importo unitario (che decresce ogni anno) a pratica di prima fascia per duecentomila pratiche diviso 12.

Ogni 12 mesi di esercizio del SIFL, entro il giorno 20 del mese successivo, dovrà essere effettuato un conguaglio misurato sul numero effettivo di pratiche prese in carico dalla data di go-live (data di estensione in esercizio agli utenti del SIFL). Il conguaglio dovrà essere comunicato dal Fornitore ad Equitalia rappresentandolo in un cruscotto di monitoraggio e la cui struttura sarà concordata tra le parti in sede di avvio del progetto e comunque prima dell'estensione in esercizio del sistema.

Il report dovrà essere approvato dal RUP. L'approvazione del report di conguaglio rappresenta il benessere alla fatturazione delle relative prestazioni.

Dopo l'estensione in esercizio del sistema, Equitalia dovrà avere la possibilità di monitorare in ogni momento della durata contrattuale il contatore delle pratiche prese in carico dal sistema nel corso di ciascun anno in modo da pianificare il budget e i relativi impegni finanziari.

Il software che conta le pratiche per i conguagli dovrà essere indipendente dal sistema SIFL e dovrà essere installato presso i server di Equitalia oppure presso il CED del fornitore con accesso esclusivo di utenti Equitalia. Equitalia potrà avere accesso ai log di accesso e modifica del software di conteggio delle pratiche. In tutti i casi la manutenzione per tutta la durata del contratto di questo software è di competenza esclusiva del fornitore.

Se il numero di pratiche prese in carico dal sistema supera effettivamente le 200.000 pratiche Equitalia corrisponderà il valore delle pratiche ulteriori applicando l'importo unitario, corrispondente alla II o III fascia, per il numero di pratiche aggiuntive.

Esempio

Data Go-Live 01 Aprile 2015:

ANNO 1 (dal 01/04/2015 al 31/03/2016): in sede di conguaglio (entro il 20/04/2016) il numero di pratiche gestite è pari a 375.000 pratiche. Il canone corrisposto per tutto l'anno 1 è pari a 200.000 pratiche per l'importo unitario della relativa fascia I e anno 1 (secondo l'esempio degli importi sopra riportati in tabella è pari ad € 268.000). Il conguaglio è pari a 175.000 pratiche per l'importo unitario della relativa fascia II e anno 1 (secondo l'esempio degli importi sopra riportati in tabella è pari ad € 215.250).

ANNO 2 (dal 01/04/2016 al 31/03/2017): in sede di conguaglio (entro il 20/04/2017) il numero di pratiche gestite è pari a 500.000 pratiche. Il canone corrisposto per tutto l'anno 2 è pari a 200.000 pratiche per l'importo unitario della relativa fascia I e anno 2 (secondo l'esempio degli importi sopra riportati in tabella è pari ad € 234.000). Il conguaglio è pari a 300.000 pratiche per l'importo unitario della relativa fascia II e anno 2 (secondo l'esempio degli importi sopra riportati in tabella è pari ad € 321.000).

VR



ANNO 3 (dal 01/04/2017 al 31/03/2018): in sede di conguaglio (entro il 20/04/2018) il numero di pratiche gestito è pari a 637.000 pratiche. Il canone corrisposto per tutto l'anno 3 è pari a 200.000 pratiche per l'importo unitario della relativa fascia I e anno 3 (secondo l'esempio degli importi sopra riportati in tabella è pari ad € 230.000). Il conguaglio di 437.000 pratiche è pari a 300.000 pratiche per l'importo unitario della relativa fascia II e anno 3 (secondo l'esempio degli importi sopra riportati in tabella è pari ad € 318.000) più 137.000 pratiche per l'importo unitario della relativa fascia III e anno 3 (secondo l'esempio degli importi sopra riportati in tabella è pari ad € 135.630).

Di seguito si riporta una tabella di sintesi degli importi derivanti dall'esempio sopra esposto:

Fascia/Anno (F/A)	Esempio ANNO 1 (375.000 pratiche)	Esempio ANNO 2 (500.000 pratiche)	Esempio ANNO 3 (637.000 pratiche)	Tipo
I Fascia (F1)	€ 268.000,00	€ 234.000,00	€ 230.000,00	Canone
II Fascia (F2)	€ 215.250,00	€ 321.000,00	€ 318.000,00	Conguaglio
III Fascia (F3)	€ 0,00	€ 0,00	€ 135.630,00	Conguaglio

Per il servizio 3 (supporto alla formazione e attività di configurazione, parametrizzazione del sistema informativo nonché gestione di nuovi flussi dati) sarà corrisposto un importo pari al prodotto tra le tariffe unitarie a giornata (oggetto di ribasso per ogni profilo professionale impiegato) e l'effort richiesto, approvato da Equitalia ed erogato dal fornitore.

Gli importi totali a base d'asta sono pertanto riportati nella tabella sottostante. L'importo totale a base d'asta per l'intero servizio a richiesta è stato fissato attraverso la sommatoria dei prodotti tra l'impegno lavorativo stimato espresso in giornate e le relative tariffe base stimate del profilo professionale di un team di lavoro teorico che si ritiene occorrente a svolgere le richieste di supporto di cui al servizio 3.

Rif.to CNIPA "Dizionario dei profili competenza professionale ICT"	Nome profilo CNIPA	Tariffa stimata per profilo a base d'asta	Impegno lavorativo (in giorni)	Importo Totale
3.2 CPI	Capoprogetto di Sistemi Informativi	€ 570,00	18	€ 10.260,00
3.3 ASI	Analista di Sistemi Informativi	€ 450,00	122	€ 54.900,00
1.3.2 FOR	Formazione e addestramento	€ 370,00	161	€ 59.570,00
6.2 RBD	Responsabile di Basi di Dati	€ 450,00	25	€ 11.250,00
7.2 SCA	Supervisore di un Centro di Assistenza	€ 285,00	10	€ 2.850,00
7.3 SIS	Sistemista	€ 450,00	25	€ 11.250,00
Valore base d'asta - Servizio n.ro 3 (MEV)				€ 150.080,00

Pertanto dalla sommatoria dei singoli prodotti si determina un importo massimale complessivo stimato del servizio 3 che è pari ad € 150.080,00. Infine il numero di giornate massime stimate (gg/p) è pari a 361 da consumarsi a richiesta a partire dalla data di go-live per un periodo di 36 mesi.



3 Durata delle prestazioni

Il servizio 1 di Avvio (Start Up) del SIFL (punto 1 dell' Oggetto della fornitura) prevede un progetto che dovrà terminare con una comunicazione da parte del fornitore di "pronti al collaudo" entro 90 giorni solari dalla riunione di *kick off* di progetto organizzata da Equitalia entro 10 giorni solari dalla stipulazione del contratto.

Il servizio 2 di erogazione in SAAS del Sistema Informativo avrà durata di 36 mesi a partire dalla data del verbale di collaudo utente con esito positivo SIFL.

Il servizio 3 di erogazione a richiesta del Supporto avrà la durata di 36 mesi a partire dalla data del verbale di collaudo utente con esito positivo del SIFL.



4 Modalità di comunicazione

Al fine di assicurare il coordinamento di tutte le attività attinenti alla Fornitura del Servizio in oggetto, il Responsabile di progetto del Fornitore e le ulteriori risorse di riferimento dovranno assicurare la propria reperibilità negli orari di esecuzione delle attività e, comunque, ogni giorno lavorativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 17:30.

A tal fine, al momento della sottoscrizione del contratto, il Fornitore comunicherà ad Equitalia S.p.a., un numero di telefono, un indirizzo e-mail e un numero di fax ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa al contratto.

12



5 Modalità di erogazione del servizio

Le attività di seguito descritte saranno svolte dal personale del Fornitore, secondo quanto previsto nel presente capitolato.

Le attività e la documentazione rilasciata dovranno essere svolte e redatte in conformità agli standard proposti dal Fornitore e approvati da Equitalia.

Ogni singola attività e le metodologie che saranno utilizzate dovranno essere conformi a quanto indicato nell'offerta e in fase di avvio.

Le attività da svolgere per l'erogazione di quanto descritto in oggetto si dovranno svolgere nelle modalità descritte in seguito nei specifici paragrafi.

5.1 Passaggio di consegne di fine servizio

Al termine delle prestazioni contrattuali il Fornitore dovrà garantire la massima disponibilità alle attività di passaggio ad altro/i Fornitore/i delle conoscenze relative alle peculiarità di quanto realizzato esplicitamente e su commissione di EQ relativamente allo sviluppo delle integrazioni o alla gestione di nuovi flussi massivi di dati, senza alcun ulteriore onere.

Per quanto riguarda l'attività di passaggio finale delle conoscenze, il Fornitore si impegna a svolgere, da almeno 20 giorni solari prima della fine del contratto, le attività di trasferimento di tutte le basi dati di proprietà di EQ.

Inoltre il fornitore su richiesta di EQ si impegna a svolgere attività di affiancamento per il trasferimento delle competenze che si esplicherà attraverso la descrizione al personale del Fornitore entrante delle caratteristiche dell'architettura Dati e Tecnologica aggiornata e gestita. Inoltre dovrà supportare il Fornitore entrante negli aspetti tecnici che riguardano l'esecuzione di batch e ottimizzazioni dei vari software sviluppati per le integrazioni tra sistemi nella fase di avvio e mantenute nel corso del contratto.

In particolare il fornitore deve:

- Supportare il Fornitore entrante nell'attività di migrazione dati.
- Gestire il Passaggio delle interfacce, che si sostanzia nel supportare il Fornitore entrante nel passaggio di consegna del software di proprietà di Equitalia sviluppato per la gestione delle integrazioni.
- Offrire il suo supporto metodologico attraverso il quale assicurare la buona riuscita di tutte le operazioni di trasferimento dati e applicazioni. Espletare le operazioni di consegna della documentazione, che si articolerà nelle seguenti attività:
 - Consegna della documentazione (sia quella relativa al progetto di implementazione sia quella generata/modificata durante il periodo di manutenzione)
 - Consegna di tutto il materiale relativo ai corsi di formazione e addestramento effettuati, alle note di riunione, a documenti specifici redatti durante la fornitura del servizio.



Le attività di trasferimento saranno svolte mediante opportune sessioni di lavoro organizzate da EQ in modo da rispettare i termini relativi al passaggio di consegna. Le attività di trasferimento saranno svolte presso le sedi EQ o presso il Fornitore.

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

LR



6 Ambienti

Il Fornitore si dovrà dotare di tutti gli ambienti tecnici informatici che sono via via coinvolti nelle fasi di vita del software con l'infrastruttura tecnologica adeguata a garantire i livelli di servizio stabiliti in seguito.

6.1 Ambiente di test utile per l'Avvio (start-up)

L'ambiente di test per la fase di start up dell'applicativo è quello sul quale il Fornitore dovrà effettuare il primo rilascio e sul quale EQ effettuerà le verifiche di corrispondenza tra il software oggetto di rilascio e quanto richiesto, anche con riferimento al funzionamento delle integrazioni con i sistemi di EQ.

Le verifiche di funzionalità potranno richiedere l'utilizzo di dati nei vari DB che dovranno essere preventivamente messi a disposizione da parte del Fornitore.

In ambiente test il fornitore dovrà rendere visibili i risultati delle prove di vulnerabilità del software (quando applicabile e comunque su tutte le applicazioni con interfaccia su Internet) concordandole con EQ.

EQ si riserva di richiedere al Fornitore, ulteriori (rispetto a quelle già garantite dal servizio in SAAS) prove di carico del software oggetto di rilascio, in modo da verificare l'effettiva esercibilità del software come anche gli eventuali requisiti non funzionali applicabili al SIFL.

6.2 Ambiente di collaudo utente e Ambiente di Formazione

Una volta completati con esito positivo i test, il software realizzato sarà installato nell'ambiente di collaudo. L'ambiente di collaudo dovrà essere strutturato come quello di esercizio, ivi comprese le integrazioni con gli altri applicativi.

L'ambiente di collaudo consente di collaudare il software oggetto di rilascio. Le attività di collaudo saranno eseguite, in contraddittorio con il Fornitore, da EQ o da suoi incaricati.

Anche in questo caso, eventuali popolamenti dei dati mirati e dedicati devono essere ed effettuati dal Fornitore.

Sull'ambiente di collaudo sarà eseguita la prova di vulnerabilità del software (quando applicabile e comunque su tutte le applicazioni con interfaccia su Internet); anche qui il fornitore dovrà rendere visibili i risultati.

Si estende anche all'ambiente di collaudo quanto scritto per quello di test, cioè EQ si riserva di richiedere al Fornitore, ulteriori (rispetto a quelle già garantite dal servizio in SAAS) prove di carico del software oggetto di rilascio, in modo da verificare l'effettiva esercibilità del software come anche gli eventuali requisiti non funzionali applicabili al progetto.

Oltre all'ambiente di collaudo il fornitore dovrà garantire la disponibilità di un ambiente di Formazione sempre aggiornato all'ambiente (di collaudo prima e di esercizio dopo il go-live).



L'ambiente di Formazione dovrà avere le stesse interfacce del sistema di collaudo/esercizio o la possibilità dell'utente di portare comunque a buon fine tutte le funzioni oggetto di esercitazione. L'ambiente di Formazione non deve contenere obbligatoriamente i dati di produzione.

6.3 Ambiente di esercizio

Il software che ha superato il collaudo utente viene messo in esercizio a cura del Fornitore.

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

VR



7 Modalità di esecuzione.

7.1 Servizio di utilizzo in modalità SAAS del SIFL – Manutenzione Ordinaria (MAC)

7.1.1 Modalità operative di erogazione

Per le attività di manutenzione ordinaria (correttiva, adeguativa) e assistenza, rientranti nel Servizio SAAS, sono previste le seguenti modalità di erogazione:

Sede delle attività	Sede Fornitore
Mezzi di comunicazione	Telefono, Sistema di TT, e-mail o altro canale telematico
Giorni di servizio (*)	Feriali lavorativi: dal lunedì al venerdì.
Orario di servizio	8.00 – 17.30

(*) Eventuali riduzioni del livello di assistenza in periodi ritenuti scarichi (per esempio, giorni feriali durante le festività natalizie, mese di agosto, ecc.) dovranno essere concordati tra il Fornitore ed EQ che dovrà dare approvazione scritta. In assenza di tali accordi tali giornate si intendono come lavorative a tutti gli effetti.

ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il servizio di manutenzione e assistenza è attivabile attraverso l'utilizzo di diversi strumenti: mail, telefono (tramite Help Desk I livello), portale. Tutte le segnalazioni saranno ricondotte ad un Ticket univoco con una risposta al segnalatore di apertura del ticket e gestite all'interno un sistema informativo di TT messo a disposizione dal fornitore.

MANUTENZIONE CORRETTIVA

Il processo di gestione dell'intervento di MAC dovrà seguire quanto specificato nella procedure operative concordate in fase di avvio del servizio.

L'aggiornamento e la validazione delle soluzioni nel sistema di TT, nonché la loro ottimizzazione e documentazione, rientrano nell'attività di gestione a carico del Fornitore.

Perché una segnalazione (ticket) possa considerarsi chiusa, dovrà essere data evidenza a EQ di almeno quanto segue:

- La chiusura della segnalazione EQ
- La correzione del difetto

La chiusura di una segnalazione EQ si intende accettata in presenza di una registrazione di cambio stato sul sistema di TT per chiusura della richiesta da parte del responsabile EQ, o di altra documentazione a supporto.



L'attività di manutenzione correttiva sarà verificata (monitorata) mensilmente; a tal fine il Fornitore dovrà (entro il terzo giorno lavorativo successivo al mese di competenza) mettere a disposizione un report che elenca le segnalazioni aperte e/o chiuse nel mese, con almeno le seguenti informazioni:

- a) Tipo attività e/o segnalazione (PR=Problem Report/Ticket, DIF=Difetto, MA=Manutenzione Adattativa, RAN= Richiesta Manutenzione Normativa)
- b) Codice (del ticket o del difetto o codice RAN)
- c) Priorità del problem report o del difetto o RAN (A=Alta, M=Media, B=Bassa)
- d) Breve descrizione
- e) Richiedente (nome e cognome)
- f) Assegnatario (nome e cognome)
- g) Stato attuale
- h) Data e ora di apertura
- i) Data e ora di chiusura
- j) Eventuali periodi di sospensione
- k) Giorni di attività per la soluzione.
- l) Note eventuali

Nell'intestazione del report devono sempre essere riportati:

1. Nome del Fornitore
2. Data di redazione
3. Mese a cui si riferiscono i dati

MANUTENZIONE ADEGUATIVA NORMATIVA

Per attivarla EQ trasmette al Fornitore una Richiesta di manutenzione Adeguativa Normativa (in seguito solo RAN) tramite il sistema di TT o e-mail (ai recapiti indicati dal Fornitore nel contratto), comunicando in particolare:

- a. Specifiche tecniche;
- b. Milestone, relativi rilasci attesi.

Nella RAN sarà riportata la codifica assegnata alla richiesta secondo il criterio "aaaa_nnnn_nomesintetico_RAN", dove:

- aaaa = anno.
- nnnn = progressivo.
- nomesintetico_RAN = riferimento univoco del riferimento normativo interessata all'intervento, ad esempio "direttiva10".

Il Fornitore provvederà a completare le informazioni ricevute definendo accuratamente il piano di dettaglio delle attività da svolgere, in termini di rilasci ed obiettivi, e ne darà comunicazione ad EQ utilizzando il sistema di TT o tramite e-mail.

EQ, a seguito delle proprie valutazioni, accetterà il piano delle attività ricevuto o richiederà delle modifiche, dandone comunicazione al Fornitore utilizzando il sistema di TT o e-mail.



Il Fornitore, completate le attività di manutenzione adeguativa, comunica il "pronti al collaudo" a EQ utilizzando il sistema di TT o e-mail.

EQ effettua il collaudo e dichiarerà chiusa la RAN in caso di esito positivo. In caso di esito negativo del collaudo, la RAN non s'intenderà chiusa ed il Fornitore dovrà procedere alla definizione del piano di lavoro aggiornato, e si procederà nuovamente come sopra descritto.

7.1.2 Criteri di accettazione della prestazione

L'accettazione del servizio verrà definita nella seguente modalità: sulla base del report prodotto secondo lo schema al paragrafo precedente, EQ effettuerà la valutazione del rispetto degli SLA per il servizio in SAAS riportati nel successivo paragrafo "Standard e Requisiti".

Oltre ai dati del report per il monitoraggio della Manutenzione correttiva indicati nello schema al paragrafo precedente il fornitore in caso di RAN dovrà dare evidenza anche i seguenti campi:

- a) Data prevista di consegna al collaudo
- b) Data effettiva di consegna al collaudo
- c) Numero di sedute di collaudo effettuate
- d) Data esito positivo del collaudo
- e) Riferimento personale EQ (nome e cognome o nome unità organizzativa) per il collaudo

Nel caso gli SLA non fossero stati rispettati e fermo restando l'applicazione dei rilievi e/o penali sarà necessario procedere ad un esame congiunto della situazione e delle cause che la hanno determinata.

Per considerare chiusa invece una manutenzione adeguativa RAN, il Fornitore dovrà dare evidenza a EQ di quanto segue:

- Le modifiche apportate al software
- La documentazione prodotta

Le modifiche apportate al software si intendono accettate quando:

- Sono corredate da documenti di analisi funzionale e tecnica accettati da Equitalia mediante messaggio di posta elettronica (valgono anche messaggi di posta cumulativi per più documenti tecnici).
- Superano con esito positivo il collaudo utente, documentato almeno mediante messaggio di posta elettronica (valgono anche messaggi di posta cumulativi per più attività).

Anche per il servizio di Manutenzione adeguativa valgono le stesse considerazioni già viste per quello di Manutenzione correttiva. EQ procederà a valutare sulla base dei dati presentati dal Fornitore e da quelli in proprio possesso l'aderenza o meno del servizio agli SLA contrattuali.

In caso di discordanza tra gli SLA e le misure rilevate sul periodo, si adotterà lo stesso processo sopra indicato per il servizio di Manutenzione correttiva.

Per quanto riguarda i tempi di accettazione (verifica della conformità) da parte di EQ, si applicherà quanto previsto dagli articoli 312 e seguenti del D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207, salvo diversa



indicazione, accettata da EQ, prevista e descritta nel cronoprogramma dell'attività affidata al Fornitore.

Qualora, ad avviso del Fornitore, per fatti a lui non imputabili (ad es. descrizione insufficiente, indisponibilità di sistemi, ecc.) si possa determinare il mancato rispetto degli SLA, come sopra definiti, il Fornitore stesso dovrà darne tempestiva comunicazione ad EQ, utilizzando i sistemi ufficiali (sistema di TT o altro canale di comunicazione condiviso). Nella comunicazione dovranno essere dettagliatamente indicate le circostanze che hanno determinato l'inadempimento.

Le segnalazioni chiuse con indicazione del Fornitore "imputabili a terzi fattori", saranno oggetto di verifica in riunioni congiunte tra i responsabili di EQ e del Fornitore.

La periodicità di produzione dei report sarà mensile.

Tale tempistica potrà essere rivista in ogni momento da EQ, a suo insindacabile giudizio.

7.1.3 Misura degli SLA per il servizio di MAC

Per il servizio di MAC la valutazione degli SLA sarà eseguita sulla base dei dati estratti dal database dell'applicativo in uso presso il fornitore (sistema di TT), dei documenti di accettazione o di qualsiasi altro elemento di rilevazione proposto dal fornitore e accettato da Equitalia.

7.2 Servizio di supporto alla formazione e attività di configurazione, parametrizzazione del sistema informativo nonché gestione di nuovi flussi dati

7.2.1 Modalità operative di erogazione

Sede delle attività	Sede Fornitore - per la formazione le aule formative presso le Sedi di Equitalia)
Mezzi di comunicazione	Telefono, Sistema di TT, e-mail o altro canale telematico
Giorni di servizio (*)	Feriali lavorativi: dal lunedì al venerdì.
Orario di servizio	8.00 – 17.30

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di supporto sarà attivabile da parte di EQ attraverso l'utilizzo di diversi strumenti: e-mail o Help desk, portale o altro canale telematico concordato. Tutte le segnalazioni saranno ricondotte ad un Ticket univoco con una risposta al segnalatore di apertura del ticket e gestite all'interno un sistema informativo di TT messo a disposizione dal fornitore.

L'attività di supporto sarà attivata da EQ tramite l'emissione di una richiesta (denominata in seguito RDS) con il sistema di TT messo a di. Il Fornitore accederà alle RDS inserite tramite un browser con il quale potrà interfacciarsi con il sistema di TT di EQ. Nel caso in cui il sistema TT non sia disponibile l'invio delle RDS avverrà mediante e-mail. Il Fornitore dovrà mettere a disposizione una o più caselle e-mail dedicate al servizio.

La RDS di EQ conterrà i seguenti elementi:



- **Specifiche delle esigenze tecniche funzionali ed operative.** In particolare per ogni RDS EQ. dovrà descrivere in maniera il più possibile analitica le esigenze di natura Tecnica e/o Funzionale e/o Operativa che si sono manifestate nel corso del contratto.
- **Pianificazione delle attività.** In particolare EQ dovrà proporre una pianificazione di massima delle attività ovvero quando è possibile i tempi entro i quali dovrebbero essere effettuate.

Entro 8 ore lavorative dalla RDS il fornitore dovrà rispondere con una notifica di "presa in carico" della RDS nella quale sarà definita l'anagrafica base:

Nome sintetico assegnato alla RDS

Codifica univoca composto secondo il criterio "aaaa_nnnn_nomesintetico_RDS" dove:

- aaaa: anno della RDS
- nnnn: numero progressivo della RDS
- nomesintetico: nome sintetico assegnato alla RDS

Entro 7 giorni lavorativi dall'invio della RDS il Fornitore dovrà rispondere (via e-mail o altro canale scritto) con un documento di "Progetto di Supporto" denominato nel seguito PS. Il PS deve contenere il seguenti elementi minimi:

- Anagrafica della presa in carico
- Nome sintetico del PS
- codifica PS: secondo il criterio "aaaa_nnnn_nomesintetico_PS" dove:
 - aaaa: anno di riferimento del PS
 - nnnn: numero progressivo dei PS
 - nomesintetico è il nome del PS
- Sintesi della specifica richiesta. Con l'indicazione di eventuali modifiche intervenute dopo la formulazione iniziale della RDS da parte di Equitalia (per effetto di eventuali condivisioni o chiarimenti interventi sui contenuti della richiesta).
- Analisi di dettaglio tecnica e/o funzionale e/o operativa della RDS.
- Proposta dettagliata della soluzione tecnica e/o funzionale e/o operativa del Progetto di Supporto. La soluzione proposta dovrà indicare anche tutte le attività collaterali eventualmente necessarie e conseguenti alla soluzione di supporto (piano di comunicazione, aggiornamento Knowledge base e manuali o manutenzione del software di colloquio con altri sistemi ecc.).
- Effort stimato necessario per le attività.
- Pianificazione con l'indicazione delle date stimate di realizzazione delle singole attività o milestone del progetto di supporto. Nella pianificazione dovrà essere indicata anche la data limite entro la quale dovrà essere approvato il PS per rispettare la validità della pianificazione proposta. La data limite non può comunque essere fissata prima dei 10 giorni lavorativi dalla data di presentazione del documento di PS stesso.



Tutte le possibili revisioni del documento di PS successive alla prima versione devono contenere l'aggiornamento eventuale della pianificazione e dell'effort. Equitalia dovrà approvare esplicitamente (tramite mail o altro canale scritto) il PS.

L'approvazione del documento di PS da parte di Equitalia consolida la soluzione, la pianificazione e l'effort condiviso e pertanto impegna il fornitore nell'esecuzione delle prestazioni ivi indicate ed Equitalia al pagamento del relativo effort.

Le richieste collegate ad un PS approvato saranno oggetto di valutazione condivisa tra EQ. e il fornitore e potranno essere accettate come: Nuova RDS o Change Request denominata nel seguito CR (ossia richieste di integrazioni o modifica di PS già approvati).

In presenza di una CR il fornitore dovrà inviare ad EQ un nuovo documento denominato "integrazione PS" che dovrà contenere gli stessi elementi minimi:

- Anagrafica della presa in carico e del PS collegato.
- Nome sintetico della CR
- Codifica della CR: secondo il criterio "aaaa_nnnn_nomesintetico_CR" dove:
 - o aaaa: anno di riferimento della CR
 - o nnnn: numero progressivo della CR
 - o nomesintetico è il nome della CR
- Sintesi della specifica CR.
- Analisi tecnica e/o funzionale e/o operativa della CR.
- Proposta dettagliata della soluzione di integrazione tecnica e/o funzionale e/o operativa al Progetto di Supporto iniziale. La soluzione proposta dovrà indicare anche tutte le attività collaterali eventualmente necessarie e conseguenti alla soluzione di supporto (piano di comunicazione, aggiornamento Knowledge base e manuali o manutenzione del software di colloquio con altri sistemi ecc.).
- Effort stimato necessario per le attività integrative.
- Aggiornamento della pianificazione complessiva con l'indicazione delle date stimate di realizzazione delle singole attività o milestone dell'intero progetto di supporto. Nella pianificazione dovrà essere indicata anche la data limite entro la quale dovrà essere approvato il PS per rispettare la validità della pianificazione proposta. La data limite non può comunque essere fissata prima dei 10 giorni lavorativi dalla data di presentazione del documento di PS stesso.

Equitalia dovrà approvare esplicitamente (tramite mail o altro canale scritto) la CR.

L'approvazione del documento di CR da parte di Equitalia consolida la soluzione integrativa, la pianificazione complessiva e l'effort aggiuntivo e pertanto impegna il fornitore nell'esecuzione delle prestazioni ivi indicate ed Equitalia al pagamento del relativo effort aggiuntivo.

Il fornitore alla conclusione delle attività relative ad un PS o ad una relativa CR dovrà notificare ad EQ (via mail o altro canale scritto) un documento denominato "Rapporto di Fine Attività" (in seguito verrà riportato solo RFA). L'RFA dovrà contenere i seguenti elementi minimi:

- Anagrafica RDS, PS ed eventuali CR collegate
- Codifica RFA secondo il criterio "aaaa_nnnn_RFA" dove:
 - o Aaaa: è l'anno di riferimento della RFA



- Nnnn: è il numero progressivo della RFA
- Sintesi della soluzione effettivamente adottata. Descrizione sintetica della soluzione effettivamente adottata.
- Differenze con il PS (eventuale). Indicare le eventuali differenze con le soluzioni approvate delle PS o la CR collegate e le relative motivazioni degli scostamenti
- Differenze con la Pianificazione (eventuale). Indicare le eventuali differenze con la pianificazione approvate delle PS o la CR collegate e le relative motivazioni degli scostamenti.
- Rendiconto di fatturazione. Nel rendiconto dovrà essere riportato il numero di gg/p complessivi per il quale si richiede il benestare alla fatturazione. Il numero di giornate complessivo è pari alla sommatoria degli effort approvati nel PS o nelle relative eventuali CR collegate.

7.2.2 Criteri di accettazione della prestazione

L'accettazione del servizio verrà definita nella seguente modalità:

EQ entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione della RFA effettuerà la valutazione della prestazione erogata e del relativo rispetto dello SLA LS21 previsto per il servizio e riportato nel successivo paragrafo "Standard e Requisiti".

Entro tale termine EQ dovrà l'approvare o chiederà chiarimenti o contesterà motivando l'erogazione delle attività riferite alla RFA.

Solo con l'approvazione della RFA EQ fornisce il benestare alla fatturazione.

La fatturazione dovrà essere prevista su base mensile ovvero dovrà essere cumulativa di tutti gli importi indicati nei rendiconti delle RFA approvate nel mese di competenza. Le fatture dovranno essere emesse con la medesima cadenza delle fatture del canone mensile relativo al servizio 2.

Nel caso gli SLA non fossero stati rispettati e fermo restando l'applicazione dei rilievi e/o penali sarà necessario procedere ad un esame congiunto della situazione e delle cause che la hanno determinata.

7.2.3 Misura degli SLA per il servizio di Supporto a richiesta

Per il servizio di supporto la valutazione dello SLA LS21 sarà eseguita sulla base dei dati estratti dal database dell'applicativo in uso presso il fornitore (sistema di TT), delle e-mail e documenti di accettazione o di qualsiasi altro elemento di rilevazione proposto dal fornitore e accettato da Equitalia.



8 Logistica

Le prestazioni relative al servizio 2 del presente capitolato saranno svolte presso le sedi del Fornitore mentre le attività di Avvio, Formazione e Supporto a richiesta ovvero le prestazioni relative ai servizi 1 e 3 potranno essere svolte all'interno dei locali attrezzati di Equitalia, senza che il Fornitore possa avanzare pretese e richieste di maggiori compensi ed oneri. L'erogazione della formazione avverrà in aule situate nelle sedi di Equitalia.

Le riunioni e i contatti con i responsabili EQ si svolgeranno presso la sede di EQ e/o presso eventuali altre società del Gruppo Equitalia a Roma o Milano.

Le trasferte in Italia del personale del Fornitore sono a carico del Fornitore stesso.

Attività di analisi, verifiche periodiche e accettazioni, i collaudi, le attività di supporto specialistico e altre attività similari, sono erogate in EQ.



9 Governo della fornitura del servizio

I servizi saranno erogati secondo il processo descritto nei paragrafi seguenti.

Il Fornitore è tenuto a proporre un Piano della Qualità Generale che dettagli il proprio modello di gestione ed erogazione del servizio; tale documento sarà sottoposto ad approvazione di EQ.

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere consegnato **entro 20 giorni lavorativi** dalla data di sottoscrizione del contratto. Nel caso in cui EQ formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto ai Piani della Qualità Generale, il Fornitore sarà tenuto a consegnare i documenti aggiornati **entro 10 giorni lavorativi** dalla formalizzazione dei rilievi.

9.1 Servizio di manutenzione ordinaria

Le attività che rientrano nel Servizio di MAC dovranno essere dimensionate dal Fornitore in modo da mantenere gli SLA previsti dal capitolato ovvero quelli migliorativi eventualmente offerti.

Il Servizio di manutenzione rientra nel corrispettivo per il servizio in SAAS sarà remunerato a canone con il relativo conguaglio periodico, come evidenziato nei capitoli precedenti.



10 Penali per il mancato rispetto degli SLA

10.1 Penali

Per la gestione del Servizio oggetto dell'appalto, sono fissati specifici SLA di prestazione, il cui mancato rispetto darà origine all'applicazione delle penali. Si rimanda al successivo paragrafo "Standard e Requisiti", per la definizione di questi SLA e la quantificazione delle penali, nonché al contratto per la relativa disciplina.

L'applicazione della penale non esonera il Fornitore dall'erogazione del servizio.

10.2 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di EQ conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato, offerta, Piano della Qualità Generale e suoi allegati, ecc.). Possono essere emessi rilievi per qualunque altra non conformità ai dettami contenuti nella documentazione contrattuale e relativi allegati.

I rilievi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici del servizio e, se reiterate e accumulate, possono determinare l'applicazione di penali.

EQ emetterà un rilievo ogni qualvolta il contenuto della documentazione prodotta dal Fornitore sia tale da impedirne l'approvazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: parziale o totale mancanza della trattazione di un argomento previsto, non rispetto dei requisiti concordati in fase di definizione dell'intervento, ecc.).

EQ formalizzerà il rilievo attraverso apposita nota.

Si evidenzia che mediante una nota di rilievo possono essere notificati al Fornitore uno o più rilievi che verranno riferiti e conteggiati a livello di servizio di riferimento o comunque alla tempistica prescritta.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo, dovrà sottoporre ad EQ un documento contenente le argomentazioni e/o gli elementi oggettivi a sostegno **entro 5 giorni lavorativi** dall'emissione della nota di rilievo. Trascorso tale termine il rilievo non è più annullabile.

VR



11 STANDARD E REQUISITI

11.1 Note Metodologiche

Si riportano di seguito alcune note metodologiche per agevolare la lettura del presente paragrafo 11 contenente standard e requisiti individuati da Equitalia per la presente Fornitura.

In particolare, dopo le norme alle quali il Fornitore deve attenersi, presentiamo i profili professionali che dovranno comporre il Team di progetto per l'esecuzione delle attività nella fase di avvio (servizio1) e del servizio di supporto a consumo (servizio 3): tali figure sono state individuate tra quelle rilevate nel "Dizionario dei profili di competenza per le professioni ICT" redatto dall'ex CNIPA (European Certification of Informatics Professionals) – Versione 1.2. Novembre 2009.

A seguire, vengono presentati i requisiti tecnici per l'esecuzione della fornitura e i requisiti funzionali individuati da Equitalia per il servizio in SaaS, il livelli di servizio della fornitura e le relative penali.

11.2 Norme di Riferimento

Nell'esecuzione della fornitura il Fornitore dovrà attenersi al rispetto delle principali norme di riferimento di seguito elencate:

- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i..
- Legge 22 aprile 1941, n. 633 sul diritto d'autore e s.m.i..
- Decreto legislativo 29 dicembre 1992, n.518 e s.m.i. emanato in attuazione della direttiva 91/250/CEE - tutela giuridica dei programmi per elaboratore.
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e s.m.i..
- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) – Decreto legislativo 82/2005, Decreto legislativo 235/2010 e s.m.i..

11.3 Team di Lavoro

Esclusivamente per l'esecuzione delle attività del servizio 1 (Fase di Avvio) e del servizio 3 (Supporto a consumo), il Fornitore dovrà utilizzare un Team di lavoro composto da 5 unità più il Responsabile di Progetto.

Il Team di lavoro sarà composto dal Responsabile di Progetto del Fornitore e dalle figure professionali di seguito indicate nell'apposita tabella; nella quale, in particolare, si riporta:

- La "Seniority Specifica" che indica il numero minimo di mesi di esperienza specifica, in progetti relativi alla predisposizione di una soluzione informatica per la gestione delle



Entrate Patrimoniali per gli enti locali o per società che svolgono per gli enti tali servizi, dei profili professionali indicati in riga.

- La "Seniority Generale" che indica il numero minimo di anni di esperienza del profilo professionale indicato in riga.

Tabella: Profili di competenza professionale

Rif.to CNIPA "Dizionario dei profili competenza professionale ICT"	Nome profilo CNIPA	Seniority Specifica del profilo (espressa in mesi)	Seniority Generale del profilo (espressa in anni)
3.2 CPI	Capoprogetto di Sistemi Informativi	36	10
3.3 ASI	Analista di Sistemi Informativi	24	8
1.3.2 FOR	Formazione e addestramento	n.d.	8
6.2 RBD	Responsabile di Basi di Dati	n.d.	8
7.2 SCA	Supervisore di un Centro di Assistenza	n.d.	5
7.3 SIS	Sistemista	n.d.	6

I profili di competenza sopra indicati devono essere almeno tutti presenti nel team di lavoro offerto dal Fornitore.

Il Template CV da presentare

I curriculum vitae (CV) da allegare da parte del Fornitore in sede di aggiudicazione, completi del nome della risorsa, devono essere redatti utilizzando il formato Europass secondo le specifiche esposte su <http://europass.cedefop.europa.eu/it/home>

I CV dovranno essere appositamente sottoscritti da parte dei relativi soggetti e contenere l'autorizzazione al trattamento dei dati in essi contenuti ex D.Lgs 196/2003.

Laddove a seguito di controlli da parte di Equitalia, anche a campione, risultasse che in uno o più CV siano state riportate dichiarazioni false o mendaci, al concorrente sarà revocata l'aggiudicazione.

Qualora durante l'esecuzione delle prestazioni contrattuali il Fornitore si trovasse nell'obiettivo impossibilità di garantire la modificazione del Team proposto in gara e dovesse, pertanto, necessariamente sostituire una o più risorse dedicate al contratto, lo stesso dovrà tempestivamente e, comunque, non oltre 5 giorni solari dall'avvenimento comunicare ad Equitalia:

(i) il/i nominativo/i del soggetto da sostituire e le motivazioni a sostegno; (ii) il/i nominativo/i del



soggetto/i offerto/i in sostituzione allegando il/i relativo/i CV da cui dovranno risultare i medesimi requisiti professionali posseduti dal/i soggetto/i sostituito/i.

Equitalia, si riserva la possibilità di valutare le nuove risorse proposte per la sostituzione. Nel caso in cui Equitalia, verificherà che tali risorse non sono adeguate a possedere il medesimo livello di competenza professionale di ogni profilo sostituito, ne chiederà l'immediata ulteriore sostituzione. Il Fornitore si impegna a provvedere alla presentazione di una nuova proposta di sostituzione di tali risorse entro i successivi 5 giorni solari dalla richiesta di Equitalia.

11.4 REQUISITI TECNICI

In sede di offerta tecnica, i concorrenti dovranno descrivere le soluzioni adottate in relazione alle piattaforme HW e SW, e che consentono portabilità e scalabilità del Sistema.

11.4.1 Integrazione

Sempre in generale la soluzione deve avere la tecnologia necessaria per poter interfacciarsi/integrarsi con altri sistemi.

Tutte le integrazioni realizzate e sviluppate dal fornitore dovranno essere oggetto di una sessione di test di integrazione concordata (Integration Test) prima del rilascio in produzione.

In particolare nella fase di avvio il sistema dovrà integrarsi, nelle forme e modalità definite nel dettaglio in sede di svolgimento del progetto di "start up", con i seguenti sistemi/applicazioni software:

N.	Nominativo tecnico aziendale	Descrizione Sintetica Sistema / Applicazione Software	Aree funzionali di Integrazione	Direzione di integrazione: Input/Output	Tecnologia	Soluzione possibile di integrazione
1	SET	Sistema Unico della Riscossione che gestisce l'intero processo di riscossione (Caricamento Ruoli, Pagamenti, Provvedimenti, Contabilizzazioni, Rendicontazione, Preparazione dati per la stampa)	Autenticazione Utenti, Sportello Gestione Cassa e Antiriciclaggio, Rateizzazione.	I/O	CICS - Cobol - DB2	Sviluppo interfaccia



2	PCS- DOCUMENTUM	Sistema per il caricamento e l'elaborazione di documenti da inviare alla produzione per la stampa	Scambio dati input, definizione template, gestione esiti, ritorno informazioni da	I/O	Documentum	Sviluppo interfaccia e scambio dati tramite web services o altra modalit�
3	Lampo (Web e Upload)	Sistema per la gestione dei Provvedimenti modificativi del carico	Scambio dati input/output, gestione esiti, visualizzazione documenti	I	Java, SQL	Sviluppo interfaccia e scambio dati tramite web services o altra modalit�
4	Estratto Conto On-line	Analisi della situazione debitoria del ctb con possibilit� di visualizzare e pagare i debiti residui	Scambio dati input/output, gestione esiti, visualizzazione ricevute/attestazioni pagamento	I	IBM WebSphere	Sviluppo interfaccia e scambio dati tramite web services o altra modalit�
5	Agenda Legale	Sistema per gestione del processo di contenzioso	Scambio dati input/output, gestione esiti e visualizzazione documenti	I/O	Dot Net 3.5 (DB SQL Server)	Sviluppo interfaccia e scambio dati tramite web services o altra modalit�
6	Microsoft Dynamics Navision	Sistema ERP utilizzato anche per la gestione della registrazione degli eventi contabili provenienti dal servizio di riscossione	Scambio dati input/output, gestione esiti e visualizzazione quadrature ed estratti	I/O	Microsoft	Sviluppo interfaccia e scambio dati tramite web services o altra modalit�
7	Monitor Enti	Sistema di monitoraggio della riscossione a disposizione degli enti	Scambio dati in Input	I	Exalead	Sviluppo interfaccia e scambio dati tramite web services o altra modalit�



8	Sistemi di Rendicontazione esterni obbligatori	Sistemi o Report di rendicontazione per enti istituzionali e non obbligatori o convenzionati	Scambio dati in Input	I	n.d.	Sviluppo interfaccia e scambio dati tramite web services o altra modalità
9	Sistema di Rendicontazione stampe e spedizioni	Sistemi o Report di rendicontazione da Stampatori o Spedizionieri	Scambio dati input/output, gestione esiti e visualizzazione quadrature, estratti e documenti	I/O	n.d.	Sviluppo interfaccia e scambio dati tramite web services o altra modalità
10	Portale Servizi Equitalia	Sistema web che permette l'accesso alle applicazioni agli utenti profilati	Federazione Utenze	I/O	IBM WebSphere	Sviluppo interfaccia e scambio dati tramite web services o altra modalità

11.4.2 Requisiti Tecnici

Il Fornitore dovrà garantire il pieno rispetto delle Norme di Riferimento (vedi **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**) ed in particolare riguardo a quanto previsto dal "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal CAD per le infrastrutture impiegate e la sicurezza informatica. Tale garanzia dovrà essere realizzata attraverso misure di carattere sia organizzativo che tecnologico e tese ad assicurare l'integrità, la riservatezza e la disponibilità delle informazioni archiviate nei sistemi informatici impiegati per l'erogazione dei servizi della soluzione proposta.

Di seguito vengono elencati i requisiti che le soluzioni adottate dovranno assicurare al fine di garantire alla soluzione offerta il pieno rispetto di quanto sopra indicato:

1. **Connettività ai servizi SaaS:** il sistema di connettività al servizio è completamente a carico del Fornitore che dovrà garantire le risorse infrastrutturali necessarie affinché il servizio sia erogato su tutti i canali richiesti (Internet e rete Equitalia) garantendo il rispetto dei relativi livelli di servizio (banda e ridondanza nei collegamenti, i sistemi di rete e sicurezza esterni ed interni, i sistemi *proxy* e *reverse-proxy*, bilanciatori, etc.)

Le connessioni con i sistemi di Equitalia per realizzare le integrazioni richieste e quelle effettuate dagli utenti interni alla rete Equitalia dovranno essere garantite, sempre a carico del Fornitore, attraverso un collegamento pubblico IP-MPLS dedicato tra la rete Equitalia e il/i Data Center del Fornitore e/o attraverso VPN *network-to-network* del tipo IPSEC con certificati digitali di mutua autenticazione; in ogni caso la banda minima da garantire non potrà essere inferiore a 20 (venti) Mb host-to-host

18



2. **Disponibilità dei servizi SaaS:** i Data Center ed in generale tutte infrastrutture informatiche impiegate ed a carico del Fornitore dovranno garantire un tasso di disponibilità per l'erogazione dei servizi tale da assicurare il rispetto dei relativi livelli di servizio (sistemi di elaborazione, *storage*, sistemi di *front-end*, etc...).
3. **Accesso utenti ai servizi SaaS:** tutte le funzionalità dell'applicativo dovranno essere accessibili e fruibili dagli utenti in modalità web HTTPS (vedi anche il successivo punto 9) senza installazione di specifico software sui PC client degli utenti (è ammesso l'uso di plug-in ed applet, ma sempre nella versione più aggiornata).

Dovranno essere possibili connessioni al servizio in sola visualizzazione dati anche da device mobili (*tablet* e *smartphone*) attraverso specifiche APP che includano la connessione sicura e scambio dati criptato tra device mobile e applicazione e non permettano la memorizzazione o copia dei dati visualizzati su device mobile.
4. **Autenticazione utenti:** il sistema di autenticazione impiegato per la soluzione dovrà essere compatibile ed integrabile con strumenti di directory LDAP e Microsoft Active Directory sia per realizzare accessi in modalità SSO (Single Sign On) dalle postazioni PC degli utenti interni alla rete Equitalia sia per integrare sistemi di autenticazione già adottati da Equitalia per gli utenti esterni.
5. **Tracciatura delle operazioni:** deve essere garantita la produzione, la gestione e la conservazione criptata di appositi log, al fine di tracciare puntualmente tutte le attività degli utenti relative a lettura, inserimento, modifica e cancellazione di dati; tali log dovranno riportare anche la data ed ora dell'esecuzione dell'attività, il canale d'accesso e il codice identificativo dell'utente che ha operato e il dato oggetto dell'operazione; il periodo di *retention* del log archiviati non dovrà essere inferiore a 60 mesi e il Fornitore dovrà garantire la fornitura di tali log entro 24 (ventiquattro) ore dalla richiesta da parte del responsabile Audit di Equitalia o delle preposte autorità inquirenti e giudiziarie, nonché la fornitura di tutti i log ancora archiviati al termine del contratto.
6. **Architettura:** dal punto di vista architetturale qualsiasi sviluppo software o implementazione dovrà risultare:
 - **Modulare e scalabile**, ovvero essere progettato con una logica che divide set di funzionalità e li rende indipendenti l'uno dall'altro in fase di implementazione o eliminazione;
 - **Multidimensionale** sia in termini di gestione multisocietaria, multiseSSIONe, multiente, multicontribuyente, multitributo.
7. **Capacità di scambio dati con altri sistemi tramite apposite interfacce WSDL (Web Services Description Language):** qualunque sviluppo software o implementazione dovrà essere in grado di interfacciarsi tecnologicamente con altri sistemi software, ovvero essere in grado di scambiare dati ed informazioni attraverso apposite interfacce WSDL. In particolare, l'applicativo che si dovrà basare sull'architettura SOA (Service Oriented Architettura), dovrà essere in grado di richiamare in tempo reale - attraverso la tecnica di interoperabilità tra diversi server su di una medesima rete per la cooperazione tra servizi secondo gli standard internazionali del consorzio W3C (Web Services Description Language WSDL) - un set di informazioni da altri Data Base e Sistemi informativi opportunamente predisposti per uno scambio dati compatibile. Le interfacce WSDL dovranno essere in grado di scambiare dati e informazioni nell'ambito dei servizi di cooperazione applicativa in conformità agli standard previsti dal CNIPA per il Sistema Pubblico di Connettività. Tutte le interfacce realizzate devono essere sviluppate con codice "aperto" e rilasciate ad Equitalia a fine contratto.
8. **Interfaccia applicativa prodotta con standard SOAP (Simple Object Access Protocol) e GUI (Graphical User Interface):** al fine di realizzare lo scambio dati tra diverse applicazioni software, il Fornitore dovrà dotarsi e mettere a disposizione un'interfaccia prodotta con standard SOAP (Simple Object Access Protocol) e, in generale, di interfacce grafiche (GUI - Graphical



User Interface) su richiesta di Equitalia. Tutte le interfacce realizzate devono essere sviluppate con codice "aperto" e rilasciate ad Equitalia a fine contratto.

9. **Protocolli di trasporto compatibili HTTPS (Hypertext Transfer Protocol over Secure Socket Layer) e formattati secondo lo standard XML (Xtensible Markup Language):** i messaggi da inviare e ricevere dovranno essere scambiati su protocolli di trasporto compatibili HTTPS (Hypertext Transfer Protocol over Secure Socket Layer) e formattati secondo lo standard XML (Xtensible Markup Language)
10. **Linguaggio di programmazione ad oggetti/servizi senza utilizzare componenti proprietarie:** tutto il codice sviluppato per le esigenze di Equitalia dovrà essere realizzato attraverso l'uso di un linguaggio di programmazione ad oggetti/servizi indipendente dal prodotto primario (SIFL).

PROPRIETA' DATI E DOCUMENTI

Tutti i dati e i documenti gestiti dal software o DB rilasciati compresi quelli non direttamente pertinenti alle finalità operative connesse al suo uso (a titolo esemplificativo e non esaustivo: quelli relativi agli utenti, agli accessi ed alle procedure di tracciamento ecc...) **sono di esclusiva proprietà di Equitalia.**

Al fine di garantire ad Equitalia la continuità nell'utilizzo di dati e documenti gestiti dall'applicativo anche al termine della scadenza contrattuale, il Fornitore dovrà garantire ad Equitalia l'accesso e la disponibilità di dati e documenti estraendoli in formato standard XML nella modalità da concordarsi.

Il Fornitore nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali che prevede lo sviluppo di nuove interfacce con altri sistemi software si impegna a realizzare codice manutenibile da qualsiasi altro programmatore o altro team di programmatori, ovvero codice che sia in primo luogo semplice da comprendere (tramite commenti e indentazione), e semplice da mantenere, ovvero facilmente modificabile, estensibile e debuggabile (tramite un uso sapiente di oggetti ed errori).

Tutti gli sviluppi software necessarie per la realizzazione delle interfacce con altri sistemi software dovranno essere effettuati senza generatori di codice e senza componenti proprietarie e dovrà essere sempre aggiornata la documentazione relativa allo sviluppo. In particolare, ogni linea di codice dovrà avere la relativa descrizione informativa al fine di renderla comprensibile a qualsiasi programmatore.

11.5 STANDARD PREFERITI

Nella valutazione dell'offerta si terrà conto dell'applicazione dei seguenti standard:

- Standard PMI (*Project management Institute*) documento guida *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK)
- Norme ISO:
 - UNI EN ISO 12207:2002 Definizione dei processi del ciclo di vita del software
 - UNI EN ISO 9001:2000 Sistema di gestione per la qualità - Requisiti
 - UNI ISO 10015:2001: Gestione della qualità – Linee guida per la Formazione
 - UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni – Requisiti



11.6 CONFIGURAZIONI UTENZE E DIMENSIONAMENTO

L'accesso al sistema da parte degli utenti sarà mediato dall'attuale portale dei servizi Equitalia, in coerenza con l'insieme dei servizi già erogati dalla stessa.

L'accreditamento degli utenti sarà veicolata attraverso le procedure di Equitalia con gli strumenti messi a disposizione dal sistema stesso con i relativi profili di "Amministratore Utenze"

Circa la configurazione delle utenze attualmente sono previsti i seguenti profili di sistema:

- Amministratore utenze – visibilità completa sul database dell'applicativo solo relativamente alla gestione delle utenze e se richiesto da Equitalia a funzioni di parametrizzazione legata alla propria società di appartenenza e disponibilità della funzione di gestione delle utenze dell'insieme societario di appartenenza;
- Utente di back office - Livello 1 (Capogruppo) – visibilità completa sul database dell'applicativo relativamente alla funzione rivestita;
- Utente di back office - Livello 2 (Partecipate) – visibilità parziale legata alla funzione rivestita ed alla società di appartenenza.
- Utente di Front End - Livello 3 – Visibilità ed operatività limitata ad un set minimo di funzioni.
- Utente di Front End Esterno - livello 4 - Visibilità ed operatività esterna a soggetti diversi da dipendenti Equitalia (Enti e/o Contribuenti)

Il Fornitore dovrà garantire l'aggiornamento della struttura di visibilità e profilazione utente impostata nel corso del progetto di avvio in base alle mutate esigenze organizzative.

Con riferimento, invece, al dimensionamento dei potenziali utenti dell'applicativo, nella seguente tabella vengono riportati rispettivamente la categoria utente, la relativa numerosità stimata:

n.	Categoria Utente	Stima numerica utenti per categoria
1	Amministratore utenze	10
2	Utente di back office livello 1	30
3	Utente di back office livello 2	100
4	Utente di Front End – livello 3	1.000
5	Utente di Front End Esterno – livello 4	16.000
Totale		17.140

Utenti Focal Point:

Gli utenti così detti "Focal Point" sono utenti indicati da Equitalia tutti interni all'organizzazione (rientrano nel numero totale dei 1140 utenti interni). Saranno gli utenti discenti della formazione iniziale. Avranno anche il compito di supportare la formazione a "cascata" verso gli altri utenti e fare da tramite nell'apertura dei ticket di assistenza.

- 100 utenti interni Equitalia



	Status Model	Capacità dell'applicativo di gestire una rappresentazione "a stati finiti" per la descrizione dei passaggi di stato del singolo fascicolo (contribuente)
	Outbound comunicazioni - template	Capacità dell'applicativo di gestire diverse modalità di invio, anche attraverso l'integrazione con sistemi esterni, ai diversi utenti interni o esterni (Enti-Contribuenti) di comunicazioni personalizzate, formulate secondo modelli predefiniti - Definizione, creazione e modifica di template e tracciati predefiniti per l'invio di: forniture dati per stampe interne/esterne, di e-mail (PEC/PEL). Dovranno essere possibili invii massivi o puntuali.
	Knowledge base	Capacità di rappresentare all'utente tutto il patrimonio informativo utile nella navigazione, nell'utilizzo delle funzioni e nella conoscenza nel relativo contesto operativo di riferimento. Ad esempio attraverso la messa a disposizione di un portale formativo-informativo dell'intero sistema contenente il disegno di tutti i processi operativi con i box dinamici e navigabili verso i contenuti video e/o documentali descrittivi tutte le funzionalità del sistema. Il portale dovrà riportare tutte le notizie utili per gli utenti: sistemazione bug, aggiornamento processi, nuove funzionalità, eventuali fermi macchina programmati.
Tipiche	Gestione Fascicolo elettronico	Capacità dell'applicativo di gestire per ogni singola lista di carico un apposito fascicolo elettronico contenente tutti i dati e la documentazione relativa ai singoli articoli/partite e acquisiti tramite servizi di scambio dati/documenti (es. web services, ftp server, upload da portale dedicato o inserimento singolo, ecc...). Tali informazioni disponibili online dovranno essere gestibili attraverso un repository documenti e dati dedicato e consultabile dai diversi utenti. La gestione del fascicolo elettronico deve comprendere anche le funzionalità di ricerca basate su tutti i dati che lo compongono espliciti per l'utente. Inoltre l'utente dovrà avere la possibilità di collegare tra loro diversi fascicoli. Il fascicolo dovrà essere arricchito di informazioni e documenti ad ogni cambiamento di stato nel processo di riscossione volontaria e coattiva fino al pagamento (gestito anche senza documenti esattoriali preventivi), quietanzamento, riversamento all'Ente di competenza e/o chiusura pratica per mancata riscossione. Tutti i cambiamenti di stato potranno essere governati tramite processi automatizzati massivi con l'impostazione di regole tabellari o manuali online da utente. L'utente dovrà avere la possibilità di gestire attraverso un cruscotto di controllo la riproposizione di liste di carico precedentemente trasmesse, mediante funzioni di modifica online o download/upload massivo.
	Assegnazione fascicolo	Modalità di assegnazione di ogni singolo fascicolo contribuente a soggetti interni ed esterni all'organizzazione aziendale appositamente abilitati
	Sistema di alerting	Capacità dell'applicativo di gestire per ogni fascicolo e complessivamente per tutti i fascicoli aperti un calendario scadenze e un relativo servizio di segnalazione degli adempimenti tramite appositi alert ed invio di notifiche (e-mail, sms) con possibilità di accedere direttamente nella sessione di lavoro del sistema di competenza
	Definizione e creazione modelli	Capacità dell'applicativo di creare modelli di documenti predefiniti ad esempio per l'autocomposizione (in modalità massiva oltre che singola) degli atti e comunicazioni di ogni tipo. Tutti gli atti/ comunicazioni dovranno essere disponibili online per eventuali stampe, ristampe, consegne ufficiali nelle mani degli interessati.

LR

**Volumi**

Al fine di poter rendere disponibili informazioni utili per il dimensionamento del sistema informativo richiesto si riportano di seguito i volumi di pratiche che dovranno essere gestiti dall'applicativo. Come unità di misura è stato considerato il concetto di pratica, cioè un singolo elemento (attività per codice fiscale) gestito dal sistema.

Più precisamente, per pratica si intende il singolo carico oggetto di un trattamento che si potrà articolare, secondo le indicazioni di volta in volta emanate da Equitalia, in solleciti/intimazioni di debito e/o delle ingiunzioni fiscali, procedure coattive (cautelative ed esecutive), a prescindere dal numero di attività (solleciti /intimazioni di debito e/o ingiunzioni fiscali) in cui si articola il trattamento. Il Fornitore avrà diritto ad un'unica remunerazione con riferimento al singolo carico. Pertanto, a fronte di un sollecito/intimazione e successivo atto ingiuntivo o direttamente all'atto ingiuntivo, procedure coattive (cautelative ed esecutive), il numero delle pratiche soggette a corrispettivo è pari ad 1 (uno).

In base alle analisi per la definizione del dimensionamento dei volumi annui, sono state previste, come già indicato (rif. par. 2.4), 3 possibili fasce.

Pertanto sulla base delle analisi dei dati il volume di pratiche gestito attuale è tale per cui si posiziona sulla II fascia di cui al precedente paragrafo 2.4.

Il numero massimo di pratiche previste per i tre anni di contratto è pari a 1.500.000 pratiche.

11.7 REQUISITI MINIMI FUNZIONALI DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il Sistema Informativo oggetto della fornitura dovrà consentire la gestione integrata e condivisa dei processi di tutti i soggetti di riferimento, ovvero:

- dell'Agente della Riscossione;
- degli Enti Convenzionati (Enti Locali, Public Utilities, Ordini Professionali, Consorzi, ecc.);
- dei Contribuenti.

Qualora, a seguito di controlli da parte di EQ, si rilevasse che una o più funzioni non sono corrispondenti a quanto dichiarato in sede di offerta al concorrente sarà revocata l'aggiudicazione.

In particolare il sistema dovrà essere in grado di fornire in modo ottimale l'insieme delle seguenti funzioni indicate in tabella.

Macro Funzioni dell'applicativo offerto	Funzionalità	Descrizione Funzionalità
Generali	Regole di accesso alle diverse funzionalità	Capacità dell'applicativo di gestione degli accessi e delle visibilità alle diverse funzionalità in base al singolo profilo
	Regole di accesso ai contenuti	Capacità dell'applicativo di definire i livelli di visibilità dei contenuti in base al singolo profilo
	Gerarchia	Capacità dell'applicativo di definire collegamenti tra gli utenti ad una gerarchia di tipo "controllante-controllato"



	Gestione processo di riscossione volontario	Capacità dell'applicativo di gestire anche in conformità con le norme vigenti le funzioni di gestione delle diverse fasi di cui si compone il processo di riscossione volontaria: Normalizzazione e Standardizzazione dei dati in Input secondo standard e regole definibili a sistema, Carico, Provvedimenti, Gestione del Magazzino e della Produzione della Riscossione (anche in base ad obiettivi parametrizzabili), Avvisi e Comunicazione, Notifica, Pagamento, Incasso, Quietanzamento, Riversamento e Rendicontazione. L'applicativo dovrà avere la possibilità di attivare e gestire le singole fasi o più fasi del processo anche non sequenziali, in modo autonomo e flessibile.
	Gestione processo di riscossione coattivo	Capacità dell'applicativo di gestire anche in conformità con le norme vigenti le funzioni di gestione delle diverse fasi di cui si compone il processo di riscossione coattiva: Normalizzazione e Standardizzazione dei dati in Input secondo standard e regole definibili a sistema, Carico, Provvedimenti, Gestione del Magazzino e della Produzione della Riscossione (anche in base ad obiettivi parametrizzabili), Cartellazione, Avvisi e comunicazioni (anche per le varie azioni di riscossione coattiva), Notifica, Pagamento, Incasso, Quietanzamento, Riversamento e Rendicontazione.
	Gestione del processo di Accertamento delle entrate	Capacità dell'applicativo di adeguare le regole sottostanti le norme vigenti finalizzate al calcolo e all'accertamento di imposta/tributo con funzioni di gestione delle diverse fasi di cui si compone il processo di gestione dell'accertamento: Acquisizione e Scambio banche dati esterne e cartografiche, analisi e bonifica dei dati, predisposizione record di stampa ed invio/notifica dei questionari e avvisi di accertamento, gestione Pagamento, Incasso, Quietanzamento, Riversamento e Rendicontazione gestione istanze/dichiarazioni da sportello. Predisposizione di eventuali memorie difensive in caso di ricorsi in C.T.P. L'applicativo dovrà prevedere la restituzione dei dati bonificati in formati parametrizzabili da parte dell'utente.
	Workflow management	Capacità dell'applicativo di gestire uno o più workflow della riscossione con la definizione degli stati di lavorazione delle singole pratiche.
Flessibilità di integrazione	Integrazione con altri sistemi informativi	Modalità dell'applicativo di integrarsi con altri sistemi informativi tramite esposizione web services e le modalità dell'applicativo di interfacciarsi con Data Base esterni, al fine di reperire e visualizzare dati ed informazioni provenienti dagli stessi.
Analisi e Reporting	Reporting	Capacità dell'applicativo di estrazione dati con logiche OLAP (Online Analytical Processing). Ad esempio, la funzionalità dovrà permettere la produzione di report finalizzati al monitoraggio, controllo e governo dei processi e delle relative attività operative in capo ad ogni utente o classe di utenti dell'applicativo.
	Auditing	Funzionalità dell'applicativo, indipendente dalle altre, di verificare, in qualsiasi momento, dal rilascio in esercizio in poi, quali utenti hanno svolto quali attività e quali campi/dati sono stati eventualmente modificati. Deve essere prevista una storicizzazione di tali informazioni estraibili.
Bilinguismo	Italiano-Tedesco	Funzionalità dell'applicativo di gestire, ove impostato dall'utente, il bilinguismo Italiano-Tedesco con la relativa gestione dei caratteri speciali.

Di seguito vengono specificate alcune funzionalità rientranti indistintamente nelle seguenti macro funzioni: Gestione Fascicolo elettronico, Gestione processo di riscossione volontario, coattivo, Reporting, Accertamento delle entrate, Auditing.



Inoltre indipendentemente dalla tipologia di utenza, il SIFL deve prevedere:

- la gestione, per singolo Ente Convenzionato, di un'unica rubrica anagrafica dei contribuenti, quale elemento di raccordo di tutti i soggetti che interagiscono nella gestione delle Entrate;
- la gestione di tutte le Entrate che ruotano intorno ad ogni singolo soggetto, in modalità conforme sia alle normative diramate dall'Agenzia delle Entrate che ai singoli Regolamenti approvati dagli Enti;
- l'emissione puntuale e massiva di tutte le tipologie di Avvisi di pagamento;
- la riscossione delle Entrate attraverso:
 - i canali di pagamento previsti dall'Agente (cassa, bollettini RAV allegati agli Avvisi, modulo F24, RID bancari, pagamenti via web tramite carta di credito, casse automatiche, ecc);
 - modalità standardizzate di assolvimento (scadenze di pagamento, piani di rientro, rateizzazioni, etc...);
- la gestione degli atti emessi da Ente/Agente fino al recupero coattivo del credito;
- il monitoraggio del gettito di ogni singola Entrata attraverso l'utilizzo di strumenti atti a valutare l'efficacia impositiva nei confronti dei contribuenti;
- la produzione per l'Ente dei prospetti di rendicontazione periodica con l'esposizione dei crediti e dei pagamenti per singola Entrata e per emissione, con il dettaglio dei capitoli di competenza.

Più specificatamente di seguito sono indicate le funzioni agite dall'AdR e dall'Ente

11.7.1 Requisiti Minimi Funzionali del SIFL per l'Agente di Riscossione

Di seguito vengono riepilogati alcuni requisiti minimi del SIFL per la gestione dei processi dell'Agente di Riscossione (SIFL lato Agente).

Il S.I. dovrà permettere:

- la gestione delle convenzioni con gli Enti;
- la gestione di tutte le tipologie di documenti di pagamento utilizzati dall'Agente e delle loro eventuali personalizzazioni per gli Enti Gestiti;
- la gestione della assegnazione pagamento prima e pratica dopo: L'applicativo dovrà consentire di gestire pagamenti anche senza la presenza di documenti esattoriali preventivi. In altri termini, a fronte di un pagamento per un servizio da parte di un cittadino (ad esempio un ticket sanitario), di creare una pratica per l'erogazione del servizio che, tra l'altro, comprenderà l'evidenza del pagamento stesso.
- la gestione di tutte le tipologie di bollettini di pagamento (RAV, RID, CCP, MAV, ecc.);
- la gestione delle Commesse per i messi notificatori e per gli Ufficiali di Riscossione;
- la gestione degli incassi (puntuali e massivi) di tutte le tipologie di avvisi di pagamento gestiti dall'Agente, prevedendo:
 - il calcolo degli eventuali interessi di mora da applicare;
 - i discarichi;
 - le eccedenze di riscossione;
 - i rimborsi;
 - le Maggior Rateazioni ed Piani di rientro.



- la gestione Pagamenti volontari, sia puntuali che massivi (ovvero senza carico, quali i pagamenti ICI);
- la rendicontazione e riversamento agli Enti Convenzionati del riscosso, prevedendo la gestione delle spese, delle anticipazioni e della fatturazione dei compensi.
- La possibilità di esportare nei formati (xls e successivi, xml, txt, pdf) i dati di rendicontazione.

11.7.2 Requisiti Minimi Funzionali del SIFL per gli Enti Convenzionati

Di seguito vengono riepilogati requisiti minimi del SIFL per la gestione dei processi degli Enti Convenzionati (SIFL lato Ente).

Il SIFL lato Ente deve costituire la piattaforma applicativa per la gestione delle attività, sia di front-office che di back-office, di tutte le Entrate degli Enti Gestiti, sia temporanee che permanenti.

In particolare il SIFL dovrà essere in grado di gestire tutte le tipologie di imposta locale secondo la normativa (nazionale e locale) di ciascuna, costituendo un'unica anagrafe dei soggetti e degli oggetti di imposta e con la gestione delle relative relazioni attraverso le seguenti fasi principali: acquisizione banche dati (anche cartografiche), gestione dichiarazioni (iniziali e di variazione), implementazione regole per la determinazione dell'imposta e/o tariffa, gestione del front office, produzione delle varie tipologie di carichi e/o scarichi massivi e puntuali

Dovrà prevedere almeno la gestione delle seguenti Entrate:

- Occupazione degli Spazi e delle Aree Pubbliche (TOSAP e COSAP).
- Imposta Comunale sulla Pubblicità (ICP e CIMP).
- Imposta Comunale sulle Pubbliche Affissioni.
- Servizi Scolastici (Trasporti, Nidi, Refezione, pre e post scuola).
- Servizi di Assistenza Domiciliare o SAD (quali pasti a domicilio, assistenza domiciliare, ecc.).
- Teleriscaldamento.
- Servizi cimiteriali.
- Ordini professionali.
- Servizi Idrici (Acquedotto, Acque reflue e Depurazione).
- Oggetti catastali (terreni e fabbricati), sia a livello censuario che cartografico.
- Rifiuti Solidi Urbani (TARSU, TIA, TARES, TARI).
- Imposta Comunale sugli Immobili (ICI, IMU).
- Imposta Comunale sui Servizi Indivisibili (TASI).
- Imposta di bonifica e di irrigazione (per i Consorzi di Bonifica).

Per ogni Ente il SIFL deve prevedere la gestione di tutte le Entrate che ruotano intorno ad ogni singolo soggetto, ovvero dovrà consentire la gestione di:

- un'unica rubrica anagrafica dei contribuenti (soggetti d'imposizione, sia fisici che giuridici) trasversale a tutte le entrate;



- oggetti d'imposizione relativi ad ogni singola entrata (unità immobiliari, impianti, utenze, occupazioni, ecc.);
- relazioni (o "rapporti") tra gli oggetti d'imposta di competenza di un soggetto passivo e viceversa (quali: denunce, dichiarazioni, concessioni, istanze, ecc.).

Il sistema deve inoltre prevedere:

- la storicizzazione di tutte le informazioni modificate nelle attività di front office;
- procedure di popolamento iniziale delle banche dati a partire dai tracciati forniti dagli Enti Convenzionati;
- l'acquisizione massiva degli aggiornamenti periodici delle banche dati gestite (anagrafe dei soggetti, forniture dati dell'Agenzia del Territorio e dell'Agenzia delle Entrate, ecc.);
- la gestione del Portale per i servizi ai contribuenti.
- la gestione del calcolo del dovuto di ogni Entrata gestita e l'emissione delle liste di carico;
- l'emissione di Accertamenti per tutti i casi d'irregolarità dichiarative (per i casi di infedeltà e/o omissioni) e/o contributive (per i casi di mancato, parziale o tardivo versamento).

11.8 REQUISITI MINIMI DI NAVIGAZIONE

L'applicativo offerto deve ottemperare ai requisiti imposti dalla Legge 9 gennaio 2004, n. 4 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e s.m.i.

Di seguito vengono illustrati 10 requisiti da rispettare nelle applicazioni software web oriented finalizzati ad ottimizzare la navigazione utente.

1. **Facilità di navigazione:** Il sistema di navigazione dovrà consentire ai visitatori di sapere, a colpo d'occhio, in quale pagina del sito si trovano e dove possono andare.
2. **Coerenza di navigazione:** ogni pagina dell'applicativo dovrà avere uno stile di presentazione e design coerente. Tale requisito renderà più facile la navigazione tra le pagine e la ricerca delle informazioni.
3. **Chiarezza nel linguaggio:** L'uso di un linguaggio chiaro e semplice promuove una comunicazione efficace. Contenuti articolati possono essere difficili da leggere come i testi grammaticalmente poveri.
4. **Presenza di una mappa:** l'applicativo dovrà rappresentare correttamente l'architettura delle funzioni disponibili.
5. **Help in linea:** il manuale utente dell'applicativo dovrà avere risultare disponibile durante l'utilizzo del sistema cioè integrato nella navigazione stessa dell'applicativo e dovrà essere disponibile anche un help per ogni campo presente nell'applicativo e visualizzato.
6. **Ritorno alla home page:** l'applicativo in qualunque punto della navigazione deve consentire il ritorno alla home page.
7. **Ritorno ed alla pagina precedente con salvataggio temporaneo dei dati:** l'applicativo in qualunque punto deve consentire la navigazione tra pagine (precedente e successiva) senza perdita di informazioni inserite.

WR



8. **Presenza di sufficiente contrasto e luminosità nei colori di sfondo:** assicurare che le pagine di navigazione dell'applicazione presentino una combinazione dei colori di sfondo e di primo piano di sufficiente contrasto se vista da persone che hanno difficoltà nel vedere i colori.
9. **Uso del colore per veicolare informazioni critiche:** assicurare che tutte le informazioni basate sull'uso del colore siano anche disponibili senza colore, ad esempio utilizzando il contenuto o i marcatori.
10. **Sensibilità alla selezione dei menù a discesa è ritardata:** uso dei menù a discesa se il tempo di risposta è impostato per essere troppo veloce.

In sede di valutazione dell'applicativo offerto, Equitalia verificherà la modalità di copertura dei 10 requisiti di navigazione sopra riportati.

In particolare, per ogni pagina web del sistema offerto dal Fornitore o su un campione rappresentativo di queste, Equitalia apporrà un giudizio di gradimento rispetto ai 10 requisiti di navigazione sopra illustrati. Il Fornitore, dal canto suo, si impegna ad adeguare il sistema ai requisiti non graditi da parte di Equitalia.

11.9 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Dovrà essere garantita dal Fornitore, per tutta la durata del contratto, la disponibilità delle necessarie risorse tecnologiche ed umane in modo da garantire i seguenti livelli di servizio.

11.9.1 Cruscotto di Monitoraggio

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un applicativo denominato "cruscotto di monitoraggio" con il quale certificherà tutti i dati relativi ai seguenti livelli di servizio.

L'applicativo "cruscotto" dovrà essere gestito e mantenuto per tutta la durata contrattuale a spese del fornitore.

Tale applicativo dovrà essere fornito secondo le seguenti caratteristiche minime:

- Accessibilità: tramite utenze profilate
- Fruibilità: tramite canale web
- Manutenzione e Assistenza: dovrà essere agganciato ed utilizzabile da Equitalia tramite lo stesso canale della manutenzione dell'applicativo SIFL.
- Aggiornamento dei dati: secondo i tempi di osservazione richiesti.
- Export dati: dovrà essere consentito l'export dati nei diversi formati: excel, pdf, xml, ecc.

11.9.2 Orario dei Servizi

Gli orari dei servizi erogati sono i seguenti:

Servizio	Giorni lavorativi	Giorni prefestivi
Servizio in modalità SaaS	dalle ore 07,30 alle ore 20,00	dalle ore 08,00 alle ore 14,00
Help Desk Assistenza e supporto di I livello.	dalle ore 8,00 alle ore 17,30	
Manutenzione Ordinaria (MAC)	dalle ore 8,00 alle ore 17,30	



11.9.3 SERVIZIO IN MODALITA SAAS (PRESTAZIONI E FLESSIBILITA')

11.9.3.1 Utenti simultanei e Concorrenti:

Gli utenti Simultanei (o contemporanei) sono tutti quelli che hanno una connessione attiva (sessione) con l'applicazione. Invece gli utenti Concorrenti sono definiti quel gruppo di utenti che utilizzano l'applicazione, il servizio e/o il sito nello stesso attimo di tempo.

1) Utenti simultanei:

- a. 50 % utenti interni Equitalia (1.140) fascia lavorativa 8.30-12.30: 570 utenti
- b. 25 % utenti interni Equitalia (1.140) fascia lavorativa 12.30-16.30: 285 utenti
- c. 10 % utenti interni Equitalia (1.140) fascia lavorativa 16.30-18.00 e 7.30-8.30: 114 utenti
- d. 10 % utenti esterni Equitalia (13.000) fascia lavorativa 8.30-12.30: 1.300 utenti
- e. 5 % utenti esterni Equitalia (13.000) fascia lavorativa 12.30-16.30: 650 utenti
- f. 2 % utenti esterni Equitalia (13.000) fascia lavorativa 16.30-18.00 e 7.30-8.30: 260 utenti

2) Utenti concorrenti:

- a. 1 % utenti interni Equitalia (1.140) fascia lavorativa 8.30-12.30: 11 utenti
- b. 0,5 % utenti interni Equitalia (1.140) fascia lavorativa 12.30-16.30: 6 utenti
- c. 0,2 % utenti interni Equitalia (1.140) fascia lavorativa 16.30-18.00 e 7.30-8.30: 2 utenti
- d. 1 % utenti esterni Equitalia (13.000) fascia lavorativa 8.30-12.30: 130 utenti
- e. 0,5 % utenti esterni Equitalia (13.000) fascia lavorativa 12.30-16.30: 65 utenti
- f. 0,2 % utenti esterni Equitalia (13.000) fascia lavorativa 16.30-18.00 e 7.30-8.30: 26 utenti



11.9.3.2 Disponibilità del Servizio in Modalità SAAS

Page Load Time o Tempo di caricamento medio della pagina

È il tempo medio (in secondi) impiegato da una pagina per caricarsi, dall'avvio della visualizzazione di pagina (ad es. clic su un link alla pagina) fino al termine del caricamento nel browser.

Il tempo di caricamento medio della pagina è costituito da due componenti:

- 1) il tempo impiegato dal server e il tempo impiegato dalla rete
- 2) il tempo impiegato dal browser che corrisponde all'overhead (tempo di sovraccarico) richiesto dal browser per l'analisi e l'esecuzione di JavaScript e per il rendering (resa grafica) della pagina.

Il primo punto è misurato grazie all'identificazione dei seguenti tempi:

- **Redirection Time** (ovvero Tempo di reindirizzamento medio): il tempo necessario per il reindirizzamento prima del recupero della pagina. Se non vengono eseguiti reindirizzamenti, si presuppone che il valore di questa metrica sia 0.
- **Domain-Lookup Time** (ovvero Tempo medio di ricerca dominio): il tempo medio impiegato per la ricerca DNS per la pagina.
- **Server Connection Time** (ovvero Tempo medio di connessione al server): il tempo impiegato dall'utente per connettersi al server.
- **Server Response Time** (ovvero Tempo medio di risposta al server): il tempo impiegato dal server per rispondere alla richiesta di un utente, comprensivo del tempo impiegato dalla rete dalla posizione dell'utente al server.
- **Page Download Time** (ovvero Tempo di download medio della pagina: il tempo impiegato per scaricare la pagina)

Il Fornitore dovrà produrre mensilmente dei report contenenti gli esiti del monitoraggio dei tempi sopra indicati e dovrà mettere a disposizione un cruscotto di monitoraggio con il quale verificare il tempo di risposta dell'applicativo (ovvero il tempo di caricamento medio della pagina) in tempo reale.

Il tempo di caricamento medio della pagina fornito da tale cruscotto verrà verificato e confrontato con l'indicatore denominato "**Response Time**" mediante strumenti di analisi scelti da Equitalia. Il confronto verrà effettuato su postazioni di lavoro attestata sulla rete Equitalia.

Il tempo massimo misurato con l'indicatore "**Response Time**" non dovrà essere superiore a 3 secondi nel 90% dei casi e a 5 secondi nel restante 10% dei casi verificati a campione da parte di Equitalia ogni mese. La verifica e il monitoraggio dei dati di confronto prodotti dal fornitore verrà fatta senza darne preventiva informazione al Fornitore.

Livello di Servizio	Valore soglia	Penali	Periodo di osservazione per calcolo penali	SLA Migliorabile (SI/NO) - Nel caso o Si viene indicato il valore minimo
---------------------	---------------	--------	--	--



LS1 - Disponibilità del Sistema e delle applicazioni	Non inferiore al 99% del tempo nel periodo di erogazione del servizio.	Per ogni frazione percentuale pari allo 0,1% di scostamento in diminuzione si applicherà una penale pari allo 0,5 per mille del valore contrattuale.	Giornaliera	NO
LS2 - Numero massimo di interruzione dei servizi erogati	Il numero massimo di interruzioni del servizio in un mese è pari a 3	Per ogni interruzione oltre la soglia si applicherà una penale pari all'0,3 per mille del valore contrattuale	Mensile	NO
LS3 - Tempi di ripristino della funzionalità che non prevedono rilascio di software	Per le problematiche con Gravità 0: 4 ore max di attesa Gravità 1: 8 ore max di attesa Gravità 2: 16 ore max di attesa	Per ogni ora di scostamento aggiuntiva dal valore soglia nel periodo di osservazione si applicheranno le seguenti penali: Per Gravità 0: allo 0,5 per mille del valore contrattuale Per Gravità 1: allo 0,4 per mille del valore contrattuale Per Gravità 2: allo 0,3 per mille del valore contrattuale	Mensile	SI – fino ad un minimo di: 1 ora per la gravità 1; 2 ore per la gravità 2; 3 ore per la gravità 3.
LS4 - Utenti simultanei	Deve essere garantito l'accesso al 98 % del numero di utenti indicati nei punti 1a, 1b, 1c, 1d, 1e, 1f del par. "CONFIGURAZIONE UTENZE E DIMENSIONAMENTO"	Per ogni punto percentuale inferiore al valore soglia si applicherà una penale pari allo 0,4 per mille del valore contrattuale.	Trimestrale	NO
LS5 - Utenti concorrenti	Deve essere garantito l'accesso al 98% del numero di utenti indicati nei punti 2a, 2b, 2c, 2d, 2e, 2f del par. "CONFIGURAZIONE UTENZE E DIMENSIONAMENTO"	Per ogni punto percentuale inferiore al valore soglia si applicherà una penale pari allo 0,4 per mille del valore contrattuale.	Trimestrale	NO

12



LS6 - Velocità di caricamento nuova pagina web (Response TIME)	Il valore deve essere minore o uguale a 3 secondi di attesa nel 90 % dei casi e minore o uguale a 5 secondi nel restante 10% dei casi	Per ogni scostamento aggiuntivo dell'1% dal valore soglia si applicherà una penale pari all'1 per mille del valore contrattuale.	Mensile	NO
--	---	--	---------	----

11.9.4**MANUTENZIONE ORDINARIA**

Il servizio di manutenzione ordinaria di cui al par.2.2, è attivabile attraverso l'utilizzo di diversi strumenti: mail, telefono (tramite Help Desk I livello) portale. Tutte le segnalazioni saranno ricondotte ad un Ticket univoco con una risposta al segnalatore di apertura del ticket.

Per i Ticket che rilevano la segnalazione di malfunzionamenti relativi al perimetro del servizio SaaS verrà assegnata una priorità. A seconda della **priorità** i **Ticket** sono così distinti:

Priorità ticket	Priorità difetto	Situazione
0 - Emergenza	Alta	Guasti o errori bloccanti anche di una singola funzionalità del sistema
1 - Grave	Media	Problemi che comportano indisponibilità o un degrado di funzionalità critiche per gli utenti
2 - Normale	Bassa	Problemi che comportano l'indisponibilità di funzionalità non critiche del sistema (sono escluse a priori da questo livello tutte le funzionalità dello sportello o di gestione dei provvedimenti).

Qualsiasi ticket a cui è assegnata una priorità dovrà prevedere una fase di **presa in carico** con la stima dei tempi ed una proposta di risoluzione entro la seguente tempistica:

Priorità ticket	PRESA IN CARICO - Tempi di riferimento misurati in ore lavorative dall'apertura del ticket
0 - Emergenza	4 ore
1 - Grave	8 ore
2 - Normale	16 ore

Inoltre i ticket a cui è assegnata una priorità dovrà prevedere dopo la fase di presa in carico una fase di **chiusura** con la relativa soluzione entro la seguente tempistica:



Priorità ticket	CHIUSURA - Tempi di riferimento misurati in ore lavorative dall'apertura del ticket
0 - Emergenza	8 ore
1 - Grave	16 ore
2 - Normale	32 ore

Nel caso in cui il Ticket aperto è relativo ad una richiesta di adeguamento per aggiornamento della normativa di riferimento (Richiesta di Adeguamento Normativa - RAN) il fornitore dovrà rispettare la seguente tempistica:

Attività	RAN - Tempi di riferimento misurati in ore lavorative dall'apertura del ticket
Presa in Carico	5 giorni lavorativi
Inizio realizzazione soluzione accettata da EQ	10 giorni lavorativi

Qualora, per fatti non direttamente imputabili al Fornitore (ad es. descrizione insufficiente, dati ufficiali mancanti, regolamenti attuativi non emanati ecc.), si possa determinare il mancato rispetto degli SLA, come sopra definiti, il Fornitore stesso dovrà darne tempestiva comunicazione ad EQ, utilizzando i sistemi ufficiali (sul sistema di TT). Nella comunicazione dovranno essere dettagliatamente indicate le circostanze che determinano l'inadempimento.

Il numero massimo di collaudi consentiti in caso di richieste di aggiornamento della Normativa è pari ad 1.

L'eventuale riscontro di un numero di collaudi superiore per l'ottenimento dell'approvazione da parte di EQ, rappresenta un'evidente incomprensione tra le richieste di EQ e il risultato del lavoro; tale situazione, fermo restando l'applicazione dei rilievi e/o penali, andrà pertanto analizzata congiuntamente tra EQ ed il Fornitore per comprenderne i motivi.

Livello di Servizio	Valore soglia	Penali	Periodo di osservazione per calcolo penali	SLA Migliorabile (SI/NO) - Nel caso è Si viene indicato il valore minimo
LS7 - Tempo massimo di presa in carico	Gravità 0: entro le 4 ore lavorative Gravità 1: entro le 8 ore lavorative Gravità 2: entro le 16 ore lavorative	Per ogni ora di scostamento aggiuntiva dal valore soglia nel periodo di osservazione si applicheranno le seguenti penali: Per Gravità 0: allo	Trimestrale	SI - fino ad un minimo di: 1 ora per la gravità 0; 2 ore per la gravità 1; 3 ore per la

V2



		0,5 per mille del valore contrattuale Per Gravità 1: allo 0,4 per mille del valore contrattuale Per Gravità 2: allo 0,3 per mille del valore contrattuale		gravità 2.
LS8 - Rilascio sw per il ripristino delle normali funzionalità	Per le problematiche con Gravità 0: 8 ore max di attesa Gravità 1: 16 ore max di attesa Gravità 2: 32 ore max di attesa	Per ogni ora di scostamento aggiuntiva dal valore soglia nel periodo di osservazione potranno essere applicate le seguenti penali: Per Gravità 0: allo 0,5 per mille del valore contrattuale Per Gravità 1: allo 0,4 per mille del valore contrattuale Per Gravità 2: allo 0,3 per mille del valore contrattuale	Trimestrale	SI – fino ad un minimo di: 4 ora per la gravità 0; 8 ore per la gravità 1; 16 ore per la gravità 2;
LS9 - Tempi di risoluzione per i servizi di Help Desk	Entro 8 ore lavorative dalla chiamata (all'interno della finestra lavorativa) nel 98% dei casi	Per ogni ora di scostamento aggiuntiva dal valore soglia nel periodo di osservazione si applicherà una penale allo 0,4 per mille del valore contrattuale	Trimestrale	SI – fino ad un minimo di 2 ore lavorative dalla chiamata (all'interno della finestra lavorativa) nel 98% dei casi
LS10 - Difettosità del sw	Il numero massimo di difettosità (solo di ticket con priorità 0 e 1) accertate e tollerate dovrà essere pari al massimo a 3. Si esclude dalla rilevazione il primo trimestre di funzionamento dopo la data di go-live e le difettosità con priorità 2.	Per ogni difetto aggiuntivo superiore al valore soglia si applicherà una penale pari allo 0,5 per mille del valore contrattuale.	Trimestre	SI – è ammesso il valore 0
LS11 - Recidiva sui malfunzionamenti software risolti	Il numero di recidive tollerate per anno è pari a 2	Per ogni recidiva aggiuntiva al valore soglia si applicherà una penale pari all'1 per mille del valore contrattuale.	Semestrale	SI – è ammesso il valore 0



LS12 – consegna al collaudo delle RAN nei tempi indicati nella proposta accettata da EQ	Tolleranza zero	Non sono ammessi ritardi nella disponibilità al collaudo delle RAN. Per ogni giornata di ritardo si applicherà allo 0,3 per mille del valore contrattuale.	Mensile	NO
LS13 – Difettosità al collaudo	Tolleranza zero	Per ogni sessione ulteriore alla prima si applicherà una penale si applicherà allo 0,3 per mille del valore contrattuale .	Mensile	NO

WF

**11.9.5****CONDUZIONE SISTEMISTICA E APPLICATIVA**

Nella seguente tabella sono riportati i Livelli di servizio che si ritengono necessari per tutte le attività di gestione e schedulazione degli eventuali programmi batch, il mantenimento dei servizi e degli strumenti in grado di garantire la continuità del servizio saas, il salvataggio dei dati ed il livello di sicurezza da eventuali infrazioni esterne.

Livello di Servizio	Valore soglia	Penali	Periodo di osservazione per calcolo penali	SLA Migliorabile (SI/NO) – Nel caso SI viene indicato il valore minimo
LS14 - Acquisizione degli Elenchi di Carico	Acquisizione dei flussi di carico entro 4 ore lavorative dalla disponibilità dei flussi.	Per ogni ora di ritardo rispetto ai valori soglia si applicherà una penale pari allo 0,4 per mille del valore contrattuale	Mensile	SI – fino ad un minimo di 1 ora lavorativa
LS15 - Elaborazione degli Elenchi di Carico e produzione dei flussi di stampa	Elaborazione dei flussi di carico e produzione dei flussi di stampa entro 16 ore lavorative dall'acquisizione dei flussi.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai valori soglia si applicherà una penale pari allo 0.5 per mille del valore contrattuale	Mensile	SI – fino ad un minimo di 4 ore lavorative
LS16 - Esecuzione delle elaborazioni massive (secondo piani di schedulazione/produzione condivisi e approvati)	Per ogni processo non eseguito entro i tempi previsti dal piano di esecuzione	Per ogni processo non eseguito entro i tempi previsti nei piani di esecuzione si applicherà una penale pari allo 0,4 per mille del valore contrattuale	Mensile	NO
LS17 - Recovery	100 % deve essere garantita la business continuity. In caso di disastro deve essere previsto un ripristino dell'intero sistema con i seguenti tempi: A) Attivazione su sito alternativo entro le 24 ore solari. B) Tempo massimo di latenza è di 8 ore (recupero manuale dati da parte di EQ.)	Per ogni ora di ritardo rispetto ai valori soglia si applicherà una penale pari all'1 per mille del valore contrattuale.	Semestrale	NO



LS18 - Percentuale delle operazioni di backup effettuate con successo nel rispetto dei piani	99% dei casi	Per ogni frazione percentuale pari allo 0,1% di scostamento in diminuzione si applicherà una penale pari all'1 per mille del valore contrattuale.	Semestrale	NO
LS19 - Numero massimo di infrazioni dolose al sito tollerate	Uguale a Zero	Per ogni percentuale pari a 0,01% in aumento rispetto al totale degli accessi utente si applicherà una penale pari all'1 per mille del valore contrattuale.	Annuale	NO

11.9.6 AVVIAMENTO - START UP

Nella seguente tabella è riportato il livello di servizio legato al tempo di realizzazione del progetto di avviamento e estensione del servizio agli utenti.

Livello di Servizio	Valore soglia	Penali	Periodo di osservazione per calcolo penali	SLA Migliorabile (SI/NO) – Nel caso e SI viene indicato il valore minimo
LS20 – Tempo di realizzazione del Progetto di Avviamento – Start Up del sistema	Entro i 90 giorni solari dalla data di riunione di kick-off di progetto	Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore soglia si applicherà una penale pari allo 0,3 per mille del valore contrattuale.	Gionalliera	SI - Migliorabile fino ad un minimo di 30 giorni solari dalla data di riunione di kick off del progetto.

11.9.7 SERVIZIO DI SUPPORTO A RICHIESTA

Livello di Servizio	Valore soglia	Penali	Periodo di osservazione per calcolo penali	SLA Migliorabile (SI/NO) – Nel caso e SI viene indicato il valore minimo
LS21 – Esecuzione delle attività nei tempi previsti ed approvati nel Progetto di Supporto (PS) o nelle relative CR.	Per ogni milestone non eseguita entro i tempi previsti ed approvati	Per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo rispetto al valore soglia si applicherà una penale pari all'0,3 per mille del valore contrattuale.	Mensile	NO

**11.9.8****MONITORAGGIO LIVELLI DI SERVIZIO**

I livelli di servizio previsti invece per le attività di monitoraggio e rendicontazione degli SLA sopra riportati, sono i seguenti:

Livello di Servizio	Valore soglia	Penali	Periodo di osservazione per calcolo penali	SLA Migliorabile (SI/NO) – Nel caso è SI viene indicato il valore minimo
LS22 - Ritardo nella consegna/aggiornamento del Cruscotto di Monitoraggio Mensile, Trimestrale, Semestrale, Annuale (Tranne LS1 e LS20)	Il monitoraggio dovrà avvenire entro 3 giorni lavorativi successivi al periodo di riferimento monitorato	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai valori si applicherà una penale pari all'0,3 per mille del valore contrattuale.	Mensile	NO

11.10 CRITERI DI VALUTAZIONE

Per l'indicazione in dettaglio dei criteri di valutazione si rimanda allo "Schema di Offerta Tecnica". Mentre ai fini dell'attribuzione del punteggio si rimanda al "Disciplinare". Per maggior chiarezza, di seguito viene riportato il criterio secondo cui viene attribuito un punteggio tecnico al miglioramento degli SLA offerti.

11.10.1**Miglioramento degli SLA**

Il miglioramento degli SLA deve essere espresso in numeri interi (siano espressi in ore, giorni, numerosità, ecc); l'eventuale parte decimale non verrà considerata ai fini del calcolo del punteggio.

Sarà assegnato un punto per ogni valore intero migliorato rispetto al valore di SLA soglia fino al minimo consentito (indicato nella l'ultima colonna dei singoli LS migliorabili).

Se ad esempio allo SLA LS7 "Tempo massimo di presa in carico" viene migliorato dal Concorrente come riportato in tabella, il punteggio ottenuto per questo indicatore sarà pari a **12 punti**.

LS7 – Tempo massimo di presa in carico			
Priorità	Valore Soglia	SLA offerto	Punteggio
0 - Emergenza	4 ore lavorative	2 ore	<u>2 punti</u>
1 - Grave	8 ore lavorative	4 ore	<u>4 punti</u>
2 - Normale	16 ore lavorative	10 ore	<u>6 punti</u>



Per ciascun Concorrente verrà quindi calcolato, sommando i punti ottenuti per ciascun SLA migliorato, il punteggio totale.

I punteggi totali ottenuti dai Concorrenti saranno poi confrontati tra loro e rinormalizzati al punteggio massimo assegnabile ad ogni SLA migliorabile secondo la seguente formula:

- Si determina il punteggio di ogni concorrente ottenuto dalla sommatoria sopra indicata.
- si seleziona il punteggio più alto ($P_{sla\ max}$)
- il punteggio del Concorrente i -esimo ($P_{sla\ i}$) sarà attribuito secondo la formula, arrotondata alla seconda cifra decimale:

$$Punteggio\ i = PT\ Max * (P_{sla\ i} / P_{sla\ max})$$