



Consip S.p.A.

*"Fornitura di servizi aggiuntivi per la gestione della manutenzione evolutiva sul sistema eliminacode
denominato ARGO per l'Agenzia delle Entrate"*

CAPITOLATO TECNICO

***FORNITURA DI SERVIZI AGGIUNTIVI PER LA GESTIONE DELLA MANUTENZIONE EVOLUTIVA
SUL SISTEMA ELIMINACODE DENOMINATO ARGO PER L'AGENZIA DELLE ENTRATE***



Consip S.p.A.

*"Fornitura di servizi aggiuntivi per la gestione della manutenzione evolutiva sul sistema eliminacode
denominato ARGO per l'Agenzia delle Entrate"*

INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto tecnico-organizzativo.....	3
2	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	4
3	OGGETTO DEL SERVIZIO.....	4
3.1	Modalità di esecuzione	6
3.2	durata	6
3.3	Verifica di conformità.....	6
4	RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI	6
4.1	Modalità di comunicazione	7
4.2	Adempimenti per la Sicurezza.....	7
4.3	Lingua	7
5	PENALI	7
6	MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....	8



1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il Servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: Committente, la Società Generale di Informatica S.p.A.,
- Agenzia delle Entrate: beneficiaria del Servizio
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il Servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del Servizio;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;

1.2 CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO

L'Agenzia delle Entrate, nell'ambito della sua attività di erogatore di servizi di natura finanziaria all'utenza privata, utilizza le funzionalità del sistema ARGO appositamente customizzato per rispondere tempestivamente alle esigenze dell'utenza degli Uffici Finanziari. Tali funzionalità sono necessarie alla corretta gestione delle pratiche di assistenza agli utenti. L'esigenza espressa dall'Agenzia delle Entrate è quella di assicurare, attraverso un nuovo contratto appositamente stipulato e che si affiancherà a quello esistente, il servizio di manutenzione evolutiva (MEV) dei suddetti sistemi.



2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Tutti i componenti necessari al mantenimento della piena funzionalità degli apparati mantenuti dovranno essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione, e dovranno rispettare, fra l'altro, le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

Legge 1 marzo 1968, n. 186 "disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici ed elettronici";

Legge 18 ottobre 1977, n. 791, così come modificata dal D. Lgs. 25 novembre 1996 n. 626, "attuazione della direttiva 93/68/CEE in materia di marcatura CE del materiale elettrico destinato ad essere utilizzato entro alcuni limiti di tensione";

D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151, "attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell'uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti";

D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, "Norme in materia ambientale";

Norme UNI e CEI di riferimento.

3 OGGETTO DEL SERVIZIO

Fatto salvo quanto viene erogato attualmente, si fa presente che il servizio di manutenzione evolutiva (MEV) dovrà comprendere tutti gli interventi volti ad assicurare la corretta erogazione del servizio all'utenza adeguandosi, laddove necessario, ad eventuali normative vigenti.

L'Agenzia delle Entrate ha la necessità di poter apportare migliorie e implementazioni sul vecchio CUP e sul nuovo CUP (in sperimentazione). Le implementazioni riguarderebbero evoluzioni informatiche sul CUP, sugli IVR, sul sistema telefonico ma soprattutto sul web ticket.

Nel corso degli anni per migliorare il servizio offerto all'utenza, sono stati realizzati continui aggiornamenti del sistema eliminacode ARGO con rilasci di nuove versioni per sviluppare e migliorare l'affidabilità del prodotto.

Tramite il sistema eliminacode ARGO l'Agenzia delle Entrate è in grado di offrire il servizio di webticket, utilizzato oggi in tempo di COVID-19 in modo più massiccio dagli uffici che stanno sperimentando il nuovo modello di accoglienza dell'utenza per appuntamento. In questa direzione l'Agenzia delle Entrate ha la necessità di rendere la prenotazione dei ticket on line ancora più



flessibile.

A titolo esemplificativo, e non esaustivo, della natura degli interventi che il nuovo contratto di manutenzione evolutiva (MEV) dovrà coprire, si riporta quanto segue:

- gestione del webticket già prenotato da un cittadino: suo annullamento al fine di non sottrarre il ticket da quelli totali a disposizione dei contribuenti;
- gestione del tempo di latenza del web ticket: questo per consentire che il ticket venga rilasciato con un tempo di latenza (tempo necessario per consentire di raggiungere l'ufficio senza essere chiamati) minore dei 60 minuti minimi che ad oggi è possibile impostare (ordine di 15 minuti);
- assegnazione del numero massimo di webticket prenotabili per fascia oraria: in questo caso per "fascia oraria" si intende quella di prenotazione e non di erogazione, per evitare che i ticket disponibili vengano prenotati tutti in prima mattina;
- assegnare un limite massimo di ticket prenotabili dallo stesso codice fiscale;
- prenotazione degli appuntamenti: modificare l'attuale gestione delle prenotazioni attraverso l'obbligo dell'indicazione del codice fiscale attualmente previsto per il servizio Codice fiscale - Tessera Sanitaria – Partita IVA;
- nuove funzionalità che permettano al contribuente di prendere il ticket direttamente in ufficio da totem.
- nuove funzionalità per disciplinare il sistema del "trabocco": questo nel caso in cui il webticket non sia disponibile nella giornata di richiesta del cittadino.
- gestione delle deleghe: tale procedura consentirà all'Agenzia delle Entrate di acquisire in maniera veloce e sicura le informazioni sugli iscritti all'albo e quelle relative alle procure conferite dai clienti per l'assistenza presso gli uffici. Tale funzionalità consente ai funzionari degli uffici in fase di assistenza al front-office, di verificare la sussistenza della "procura telematica" in presenza di un utente (commercialista o collaboratore autorizzato), prima di procedere all'erogazione del servizio.

Si precisa che il **contratto è da intendersi a massimale** e l'esigenza è pertanto quella di garantire la copertura dei necessari sviluppi connessi alla gestione delle nuove funzionalità o migliorie di quelle esistenti, che si dovessero rendere necessarie come strumento di ausilio ai servizi di assistenza particolarmente venuti in evidenza in questo periodo di emergenza.



In sintesi la manutenzione evolutiva (MEV) verrà erogata attraverso servizi di supporto specialistici, che verranno conteggiati a giorni persona o a corpo.

3.1 MODALITÀ DI ESECUZIONE

Le attività di sviluppo che verranno di volta in volta richieste, dovranno essere preventivamente comunicate da Sogei alla società attraverso un modulo appositamente predisposto per la gestione delle richieste di attività, al quale dovrà seguire la quantificazione da parte del fornitore e relativa approvazione da parte di Sogei. Il tutto potrà avvenire tramite canale e-mail. Tale modulo dovrà essere controfirmato dalle parti ovvero dal fornitore e dal RTF (responsabile tecnico di fornitura).

La remunerazione del servizio potrà essere "in giorni persona o "a corpo".

3.2 DURATA

La durata dovrà essere di 16 mesi dalla data di Stipula.

3.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Ai fini della rendicontazione delle attività di sviluppo sw richieste, sarà necessario rilasciare regolare verifica di conformità a consuntivo, ovvero alla consegna dell'output richiesto.

La verifica di conformità è effettuata entro 30 giorni dalla data di consegna dell'output.

L'esito positivo della verifica di conformità è vincolante per la fatturazione.

Nel caso in cui l'esito della verifica di conformità non fosse positivo, il fornitore dovrà procedere alla rimozione di quanto non conforme nei tempi e nei modi che verranno di volta in volta concordati. Solo dopo la rimozione delle difformità si potrà procedere ad una nuova verifica di conformità.

4 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del contratto, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.



Consip S.p.A.

"Fornitura di servizi aggiuntivi per la gestione della manutenzione evolutiva sul sistema eliminacode denominato ARGO per l'Agenzia delle Entrate"

4.1 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Le attività di sviluppo che verranno di volta in volta richieste, potranno essere comunicate tramite canale e-mail. Questo per consentire di mantenere traccia delle richieste per il conseguente monitoraggio. Resta inteso che in caso di necessità potranno essere attivati altri canali di comunicazione da concordare.

4.2 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

Per le attività erogate attraverso tale contratto non si prevede rischi da interferenza nei luoghi di lavoro.

La Società aggiudicataria dovrà comunque impegnarsi a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività, in piena aderenza con le disposizioni del D.lgs. 81/2008.

4.3 LINGUA

Tutte la documentazione sarà in lingua italiana.

5 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- in caso di ritardo nei tempi previsti per la risoluzione delle problematiche, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni mezza giornata (12 ore) di ritardo rispetto ai tempi di volta in volta concordati;

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Sogei avrà il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.



Consip S.p.A.

*"Fornitura di servizi aggiuntivi per la gestione della manutenzione evolutiva sul sistema eliminacode
denominato ARGO per l'Agenzia delle Entrate"*

6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

La società potrà emettere fattura nella modalità trimestrale posticipata, a seguito della verifica di conformità positiva.

In relazione alle giornate di supporto specialistico, la Società potrà emettere fattura successivamente alla approvazione da parte della Committente del "consuntivo attività", contenente il dettaglio delle prestazioni professionali erogate nel periodo di riferimento, nonché della verifica di conformità positiva.

La fattura dovrà riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto.