

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE CONVERTITORE PDF E RELATIVI SERVIZI DI SUPPORTO PER AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

Indice

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
1.1	Contesto di riferimento.....	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA.....	5
2.1	Caratteristiche tecniche	5
2.2	Requisiti architettureali.....	6
2.3	Aggiornamento delle licenze all'ultima release	6
2.4	Manutenzione licenze	6
2.5	Supporto specialistico	7
2.6	Consegna.....	8
2.7	Durata.....	11
3	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	12
3.1	Responsabile della fornitura e modalità di comunicazione	12
3.2	Verifica di conformità.....	12
3.3	Livelli di servizio	12
4	MODALITÀ DI FATTURAZIONE	14
5	PENALI.....	15

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:

- **AdeR:** l'ente Ente Pubblico Economico "Agenzia delle entrate-Riscossione"
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Consip:** la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Prodotto/Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Sogei:** la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente e beneficiaria;
- **Società:** la società affidataria della fornitura;
- **Responsabile della fornitura:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Amministrazione:** il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà, per disposizione legislativa o amministrativa, (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica.

1.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il prodotto XRE- AFP2PDF/A2AFP-CONVERTER è parte integrante del processo di produzione dei documenti esattoriali per l'Ente Pubblico Economico "Agenzia delle entrate-Riscossione" (di seguito anche solo AdeR), nell'espletamento della sua attività istituzionale di riscossione.

AdeR produce circa 40 milioni di documenti di diverse tipologie ogni anno, la maggior parte dei quali attraverso procedure massive in lotti di decine di migliaia per ogni tipologia e in minor parte in modo puntuale, cioè attraverso strumenti che producono un documento alla volta. Il prodotto XRE- AFP2PDF/A2AFP-CONVERTER è basato sulla tecnologia XRE/XLB per la gestione dei flussi AFP (Advanced Function Presentation) prodotti per la stampa, l'archiviazione e consultazione dei documenti (in particolare le cartelle di pagamento) contenute negli AFP stessi, e la produzione dei file in formato PDF/A dei documenti informatici. Il prodotto è inoltre utilizzato per l'apposizione sui

menzionati file PDF/A del c.d. "Glifo", laddove previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, finalizzato alla verifica di conformità della copia analogica al documento informatico originale.

Il prodotto XRE-AFP2PDF/A2AFP-CONVERTER è fondamentale nel processo di riscossione di ADER in quanto è l'unico strumento deputato all'integrazione dei bollettini PagoPA all'interno delle cartelle esattoriali.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA

Oggetto dell'appalto è il rinnovo del servizio di manutenzione e aggiornamento software del prodotto XRE-AFP2PDF/A2AFP-CONVERTER e dei relativi servizi di supporto specialistico fino al 20 luglio 2027.

Di seguito il dettaglio dell'acquisto:

DESCRIZIONE	QUANTITÀ
Manutenzione licenza "XRE-AFP2PDF/A2AFP-CONVERTER"	2
Supporto specialistico, a consumo in gg/pp	100

Il prodotto deve consentire di integrare, durante la conversione dei documenti in formato PDF/A, le pagine dei moduli di pagamento conformi agli standard definiti dalla Guida Tecnica di AgID.

Tale funzionalità è stata sviluppata nell'ambito del progetto di adesione di AdeR al sistema PagoPA, promosso dall'Agenzia per l'Italia Digitale in attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale.

Le attività necessarie alle esigenze di AdeR sono:

- realizzazione delle pagine dei moduli di pagamento PagoPA secondo le specifiche indicate da AgID nella Guida Tecnica, e secondo le indicazioni di Poste Italiane relative alla sezione del modulo riservato per i pagamenti presso gli Uffici Postali;
- inserimento dinamico delle pagine dei moduli di pagamento per ogni singolo documento nell'ambito del processo di conversione in PDF/A, utilizzando i metadati appositamente valorizzati all'interno del file AFP.

2.1 CARATTERISTICHE TECNICHE

La soluzione in oggetto deve essere caratterizzata dalle principali funzionalità/servizi riportati di seguito:

- conversione di file contenuti nel flusso AFP:
 1. in un file PDF/A per ogni documento contenuto nell'AFP;
 2. eventualmente in un unico file PDF/A contenente tutti i documenti dell'AFP di partenza.
- apposizione - durante il processo di conversione di cui al punto 2 - su ogni documento (sia per i PDF/A dei singoli documenti che per il PDF/A complessivo) in una posizione definita nei dati di input, del c.d. "glifo", consistente in un QR Code conforme alla norma ISO/IEC 18004:2006 contenente i metadati del singolo documento;
- conversione di un flusso AFP di decine di migliaia di documenti in un insieme di file PDF-A, uno per ogni documento contenuto nel flusso AFP;

- conversione di un flusso AFP di decine di migliaia di documenti in un unico file PDF-A contenente tutti i documenti del flusso AFP;
- trasformazione delle informazioni contenute nelle TLE in “metadati” (o simili) del file PDF-A, sia per i PDF-A dei singoli documenti che per il PDF-A complessivo, nella conversione da AFP a PDF-A;
- configurazione delle caratteristiche tipiche del PDF-A (es. risoluzione, tipologia colori, ecc.);
- conversione di un insieme di file PDF-A, ognuno dei quali rappresenta un singolo documento, in un flusso AFP; i “metadati” o simili dei singoli PDF-A devono essere trasformati in record TLE posti all'inizio, alla fine, o in determinate posizioni del singolo documento all'interno del flusso AFP.

2.2 REQUISITI ARCHITETTURALI

Il sistema deve avere un'architettura scalabile sia verticalmente che orizzontalmente, in funzione dell'aumento/riduzione dei volumi. Devono essere implementati tre ambienti speculari (Test – Collaudo – Produzione).

L'architettura garantisce inoltre livelli di alta affidabilità perseguendo questi criteri:

- fault-tolerance: tolleranza ai guasti, ossia la capacità di non subire downtime anche in presenza di guasti;
- garanzia sui servizi erogati: i servizi devono essere sempre disponibili, anche in caso di guasti al sistema;
- sicurezza dei dati: dovrà essere garantita l'integrità dei dati memorizzati all'interno dell'infrastruttura, che devono poter essere raggiungibili anche in caso di anomalie ai processi in corso.

2.3 AGGIORNAMENTO DELLE LICENZE ALL'ULTIMA RELEASE

Nell'ambito del rinnovo del servizio di manutenzione, è richiesto l'aggiornamento delle licenze all'ultima release disponibile alla data di stipula.

Entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto il fornitore effettuerà un'attività di ricognizione ed analisi (assessment) del prodotto per verificare lo stato di aggiornamento del software; l'output di tale assessment sarà, qualora necessaria, una checklist con l'elenco delle azioni eventualmente necessarie al ripristino da concordare con Sogei.

Successivamente, entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi il fornitore dovrà attuare le azioni identificate nella checklist. In alternativa, qualora non siano necessari interventi di ripristino, dovrà produrre una attestazione di conformità.

2.4 MANUTENZIONE LICENZE

Il servizio di manutenzione delle licenze ha la finalità di garantire il perfetto e puntuale funzionamento del software, coerentemente con la documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il servizio di manutenzione ha anche la finalità di prevenzione di eventuali malfunzionamenti mediante l'invio delle migliorie dei prodotti e della relativa documentazione e comprende, in particolare:

- invio, installazione e collaudo delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione;
- invio, installazione e collaudo delle riparazioni e degli aggiornamenti che la Società mette a disposizione dei propri clienti;
- consegna, installazione e collaudo di ogni nuovo update dei prodotti; peraltro, l'Amministrazione avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei prodotti;
- supporto "in presenza" per la corretta configurazione del software in corso di aggiornamento;
- supporto all'installazione delle licenze e dei relativi aggiornamenti;
- supporto alla corretta configurazione delle applicazioni.

La Committente si riserva la facoltà di ridurre progressivamente il numero di licenze in manutenzione e di rescindere e sospendere il pagamento residuo, nel caso in cui la piattaforma su cui sono installate le licenze venga interamente dismessa prima della scadenza contrattuale.

La comunicazione di dismissione delle licenze sarà inviata a mezzo PEC alla Società con preavviso non inferiore a venti giorni.

2.5 SUPPORTO SPECIALISTICO

Il servizio di supporto specialistico deve essere erogato presso la sede della Sogei in Via Carucci 99 e da figure di tipo Specialista di tecnologia/prodotto senior con un profilo che rispetti almeno i seguenti requisiti:

Titolo di studio	Laurea ^[1] in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Certificazioni obbligatorie	Una o più certificazioni di prodotto e/o tecnologia per il prodotto offerto. In assenza di certificazioni o famiglie di certificazioni non si può applicare la qualifica di Specialista, ma livelli inferiori.
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 5 nella funzione
Ruolo	Consulente/Esperto senior di prodotto e/o tecnologia, ha la responsabilità delle attività inerenti alla scelta dell'architettura applicativa anche in contesti di forte innovazione e cambiamento. Le sue competenze devono essere sia tecniche che consulenziali/organizzative al fine di assicurare l'integrazione delle soluzioni tecniche proposte nel contesto dei sistemi di AdeR. Ha un

^[1] Per laurea si intende la laurea triennale. In caso di laurea magistrale, occorre considerare almeno 2 anni aggiuntivi di esperienza lavorativa

	<p>ruolo centrale nella progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi IT – con particolare riguardo alle architetture software – curandone anche la sicurezza e le prestazioni; oltre ad una vasta competenza dell'ICT (in tutti i campi: software, hardware e reti) e di tecniche di progettazione specifiche, è richiesta la capacità di descrivere un sistema in termini di componenti e flussi logici.</p> <p>Per svolgere il ruolo deve disporre di ottime capacità relazionali.</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Focal point su prodotti / tematiche correlate; • collabora /è parte di centri di competenza su prodotti /tecnologie specifiche e tematiche correlate; Analisi, progettazione architeturale e dell'informazione, realizzazione di applicazioni, package, procedure nell'ambito di sistemi informativi complessi e cloud computing; • supporto consulenziale nella progettazione di sistemi complessi e applicazioni mobili secondo le normative vigenti (ad es. Accessibilità, CAD, ...); • redazione di documentazioni specifiche e studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Ottima conoscenza delle Metodologia di analisi e disegno per oggetti (OOA); • ottima conoscenza della Metodologia di analisi e disegno per servizi (SOA); • ottima conoscenza della metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML e ITIL e della modellazione dati; • elevata conoscenza di prodotti/tecnologie/metodologie (es. Opensource; strumenti di portale/prodotti di statistiche, RDBMS, Piattaforma J2EE, OOA, strumenti di ETL/ELT, strumenti di Business Intelligence ...); • ottima conoscenza delle tecnologie di Comunicazione unificata e collaborazione on-premise e in cloud; • ottima conoscenza dei Sistemi di CMS e ECM; • ottima conoscenza dei sistemi documentali; • ottima conoscenza dei DBMS relazionali.

2.6 CONSEGNA

Il Fornitore si obbliga, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, ad effettuare la consegna formale del SW, sia nel caso di nuovi acquisti di licenze/sottoscrizioni che in caso di rinnovi manutenzione

Nel caso si tratti di un rinnovo manutenzione e/o non sia prevista la fornitura di nuove chiavi di attivazione, la consegna deve essere effettuata comunicando alla casella di posta ConsegnaSW@sogei.it l'avvio del Servizio di manutenzione

Relativamente alla consegna dei prodotti richiesti dalla Committente, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, il fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (Allegato 3) che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite sia di quelle previste come opzionali ossia il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità relative, la versione, la tipologia, gli importi economici di ognuna (costo + manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Il Fornitore si obbliga, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta **ConsegnaSW@sogei.it**.

Il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza e fornire le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare chiaramente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a Sogei) e i certificati di proprietà delle licenze o POE, ove previsti.

Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità), sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- - la ragione sociale del Fornitore;
- - il numero di repertorio del Contratto;
- - le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo
- - le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW

Di seguito si riporta il tracciato record a cui la Società dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template (**DettaglioLicenzeSW_BOM.xlsx**) verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

2.7 DURATA

Il contratto avrà una durata di 18 (diciotto) mesi, a partire dalla data di stipula..

3 GESTIONE DELLA FORNITURA

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società dovrà comunicare a Consip, congiuntamente alla presentazione della documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, 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.

La Società si impegna a comunicare a Consip, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste al presente paragrafo attraverso la compilazione del documento denominato **“Scheda anagrafica e tracciabilità flussi finanziari”**.

3.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà eseguita una volta che siano state ultimate le attività oggetto del contratto.

La verifica di conformità verrà eseguita direttamente dal Responsabile della Fornitura Sogei in contraddittorio con il Fornitore.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte e secondo la documentazione tecnica e d'uso fornita dalla Società.

Solo a seguito della positiva verifica di conformità verrà emesso il relativo verbale.

3.3 LIVELLI DI SERVIZIO

Sogei comunicherà alla Società i malfunzionamenti, nonché il livello di severità, mediante email, all'indirizzo che verrà comunicato.

Ricevuta la comunicazione, di cui sopra, la Società si obbliga a prendere in carico il problema mediante comunicazione del numero di ticket, via email entro i termini di seguito riportati:

- per il livello di Severità 1, entro 4 (quattro) ore lavorative dalla segnalazione;

- per il livello di Severità 2, entro 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione;
- per il livello di Severità 3, entro 16 (sedici) ore lavorative dalla segnalazione.

Ai fini della valutazione dei livelli si intende:

- livello di Severità 1 – Critical Business Impact, cioè un malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione delle attività;
- livello di Severità 2 – Significant Business Impact, cioè un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di features importanti;
- livello di Severità 3 – Minor Business Impact, cioè richieste relative a caratteristiche e funzionalità ovvero un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative, in assenza di workaround.

Una volta preso in carico, il problema deve essere risolto attraverso tutte le tecniche possibili (patch, circumvention, etc.) nei termini previsti e riportati nel seguito.

La consegna della soluzione può avvenire in forma remota, attraverso il collegamento in VPN. Permane tuttavia la necessità, al prolungarsi del malfunzionamento, dell'intervento diretto "in presenza" presso le sedi Sogei o dell'Amministrazione.

Al fine di ripristinare il corretto funzionamento della soluzione software si stabiliscono i seguenti termini perentori:

- Livello di Severità 1: risoluzione nel 96% dei casi consuntivati su base trimestrale, entro 1 (uno) giorno solare dall'apertura della chiamata; nel restante 4% entro 2 (due) giorni solari;
- Livello di Severità 2: risoluzione, nel 96% dei casi consuntivati su base trimestrale entro 4 (quattro) giorni solari dall'apertura della chiamata; nel restante 4% entro 5 (cinque) giorni solari;
- Livello di Severità 3: risoluzione, nel 96% dei casi consuntivati su base trimestrale, entro 6 (sei) giorni solari dall'apertura della chiamata; nel restante 4% entro 7 (sette) giorni solari.

4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla Sogei previa presentazione di apposita fattura, che dovrà essere emessa successivamente al verbale di positiva verifica di conformità in coerenza con quanto previsto nello Schema di contratto.

In particolare, nel caso di specie, si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a consumo e per la fornitura di servizi a canone, come precisata rispettivamente al comma 2 e al comma 3 dell'articolo "Fatturazione e modalità di pagamento" delle Condizioni contrattuali e di seguito riportata.

Relativamente al servizio di manutenzione, ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, inerente all'erogazione di **servizi a canone**, il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, a meno di diversa indicazione riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico (ove presente), successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.

La fatturazione dell'aggiornamento delle licenze all'ultima release sarà effettuata alla stipula del contratto, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva.

Relativamente ai servizi di Supporto specialistico, **erogati a consumo**, ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto, il Fornitore 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. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento

5 PENALI

Sogei si riserva di applicare una penale pari allo 0,03‰ = (zerovirgolatrepermille) dell'intero importo contrattuale per ogni inadempimento ricadente in uno dei seguenti casi:

- presenza di virus o altro codice dannoso nei prodotti consegnati dalla Società;
- immissione nella rete interna di Sogei o dell'Amministrazione di un virus o altro codice dannoso derivante dall'utilizzo delle stazioni di lavoro messe a disposizione dalla Società, non dotate di software aggiornato relativamente all'antivirus e alle patch di sicurezza per i software di base ed applicativi presenti nelle predette stazioni;
- per ogni giorno solare di ritardo nella eliminazione delle anomalie riscontrate si applicherà alla Società una penale pari allo 0,01‰ = (zerovirgolaunopermille) dell'importo contrattuale;
- per ogni ora lavorativa di ritardo nella "presa in carico", si applicherà alla Società una penale pari allo 0,01‰ = (zerovirgolaunopermille) dell'importo contrattuale;

Ferma restando l'applicazione delle penali previste precedentemente, Sogei si riserva di richiedere il maggior danno, sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 cod. civ., nonché la risoluzione del presente contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.

La Società si impegna espressamente a rifondere alla Sogei l'ammontare di eventuali oneri che l'Amministrazione dovesse applicare, anche per causali diverse da quelle di cui al presente articolo, a seguito di fatti che siano ascrivibili a responsabilità della Società stessa.

Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte alla Società raggiunga la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale la Sogei ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il presente contratto oltre il risarcimento di tutti i danni.