

CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA NEGOZIATA PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE
EVOLUTIVA PER I SISTEMI ELIMINACODE SOLARI DI AGENZIA DELLE ENTRATE E
AGENZIA DELLE ENTRATE RISCOSSIONE - ID 2932**

INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA.....	3
3	REQUISITI DELLA FORNITURA.....	6
3.1	CARATTERISTICHE TECNICHE E STIMA DEL FABBISOGNO.....	6
4	SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA.....	7
4.1	COORDINAMENTO DELLA FORNITURA	7
4.2	CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE	7
4.3	MODALITÀ DI AFFIDAMENTO/ESECUZIONE	9
4.4	PROFILI PROFESSIONALI.....	10
4.5	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	16
4.6	MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE.....	16
4.7	LIVELLI DI SERVIZIO	16
4.8	VERIFICA DI CONFORMITÀ	18
4.9	PORTALE FORNITORI.....	18
4.10	ACCREDITAMENTO DEL PERSONALE.....	19

1 PREMESSA

Nell'ambito della gestione dell'eliminacode Solari dell'Agenzia delle Entrate, insiste un Contratto che si occupa della fornitura degli apparati HW, la manutenzione HW su tali apparati, la formazione e l'addestramento delle risorse che dovranno utilizzare a vario titolo il sistema eliminacode, la fornitura iniziale di carta termica e le relative licenze SW degli apparati presenti negli uffici territoriali dell'Agenzia. Tale Contratto deriva da una procedura di gara aperta che Solari si è aggiudicata nel 2022 avente lo scopo di fornire l'HW ed il SW per il nuovo sistema eliminacode. Il SW è un prodotto proprietario Solari opportunamente customizzato per rispondere alle esigenze dell'Agenzia delle Entrate.

L'esigenza espressa dal presente documento è quella di assicurare il servizio di manutenzione evolutiva (MEV) dei suddetti sistemi per tutta la durata del Contratto in essere del nuovo sistema di eliminacode Solari.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA

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 non solo al servizio di assistenza agli utenti, ma anche ad altre tematiche inerenti alla fiscalità.

Sulla base di quanto emerso durante i mesi di migrazione dal precedente sistema Sigma all'attuale Solari, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono state individuate diverse criticità di seguito elencate:

1) Revisione/Aggiornamento servizi CUP. Durante la fase di migrazione dal vecchio al nuovo sistema Eliminacode, sempre più spesso è stata esposta, da parte degli utenti dei Front Office (FO), la necessità di ristrutturare in maniera massiva sia i servizi CUP che i servizi Eliminacode stessi. Tale ristrutturazione dovrà prevedere:

- Accorpamenti, modifiche e cancellazioni delle anagrafiche dei Servizi CUP
- Accorpamenti, modifiche e cancellazioni delle anagrafiche dei servizi (tasti) Eliminacode
- Predisposizione di un set standard di servizi, uguale per ogni ufficio (composto sia da servizi FISCALI che CATASTALI).

Vista la complessità dei servizi che ogni singolo FO eroga al cittadino, occorrerà prevedere che le configurazioni proposte a livello centrale potranno essere poi personalizzate a livello periferico, mantenendo il grado di libertà precedentemente esistente.

2) Necessità di prevedere un flusso operativo e una relativa procedura per i casi di ristrutturazione degli uffici. Spesso le singole Direzioni Regionali (DR), nell'ambito della loro autonomia, decidono di rimodulare il servizio all'utenza definendo una diversa diffusione territoriale degli uffici in essere. In altri casi tali decisioni sono dovute anche a motivazioni di scadenza dei contratti di affitto o di ristrutturazione fisica degli stabili in cui sono ubicati gli uffici dell'Agenzia delle Entrate. Di conseguenza le attività che più di frequente ricadono in questa casistica sono: Fusioni, Accorpamenti, Soppressioni. Questo comporta diverse attività a livello SW attualmente eseguite senza l'ausilio di funzioni apposite, ad esempio:



- aggiornamento anagrafiche,
- aggiornamento codici identificativi dell'ufficio (codice SEC e PU),
- cancellazione dei codici precedenti alla modifica,
- storicizzazione delle lavorazioni (le lavorazioni dovranno fare fede ai codici effettivi dell'ufficio che le ha svolte, nel momento in cui le ha svolte).

Questo tipo di intervento è in parte correlato all'intervento di Profilazione degli utenti (successivo punto 4).

3) Abilitazione dell'accesso al sistema Eliminacode anche per il tramite dell'applicazione "Scrivania". Attualmente, anche per consentire agli utenti dell'Agenzia delle Entrate e del sistema Eliminacode nello specifico, di poter fruire delle facilitazioni che l'applicazione Scrivania consente nel lavoro quotidiano degli utenti, l'integrazione tra il sistema Eliminacode e l'applicazione Scrivania si rende oltre modo necessaria e non ulteriormente differibile.

4) Profilazione degli utenti. Su questo fronte vanno rivisti gli attuali profili utenti definiti sul sistema con annesse funzionalità abilitate. Questa esigenza nasce anche per rispondere a quanto più volte è stato chiesto dagli utenti durante la fase di migrazione dei sistemi. Questa evolutiva dovrebbe prevedere anche il collegamento con i sistemi HR per il recupero delle informazioni riguardanti l'utente anche in caso di cambio di struttura di appartenenza (recependo in automatico i cambiamenti organizzativi).

5) Personalizzazione dei messaggi di diagnostico sul totem in modo che venga visualizzato lo specifico errore sia sul totem che sui vari client di sportello (es. carta esaurita o in esaurimento). A fronte dell'avvio del nuovo sistema Eliminacode, gli utenti degli uffici hanno spesso lamentato la scarsa chiarezza dei messaggi di diagnostico presenti sul Totem, cosa che spesso comporta rallentamento nella risoluzione del problema e di conseguenza nell'erogazione del servizio al cittadino.

6) Revisione della Reportistica a disposizione. Questa esigenza nasce dalle numerose segnalazioni pervenute post avvio del nuovo sistema Eliminacode da parte degli utenti che hanno segnalato l'esigenza di rivedere/modificare la reportistica in essere per renderla maggiormente aderente alle attuali esigenze di lavorazione delle richieste di assistenza erogate al cittadino. Tra tutte le segnalazioni, spicca l'esigenza di modificare il report prospetto operatori e relativa abilitazione legata all'implementazione della evolutiva Profilazione degli Utenti.

7) Attività di manutenzione: aggiornamento MAC ADDRESS dei dispositivi in caso di sostituzioni. Questa è un'attività che ricade nell'ambito dei sistemisti di rete. Per come è strutturato attualmente il servizio, in caso di sostituzione dei dispositivi, il relativo MAC ADDRESS non può essere modificato in automatico ma prevedendo un flusso di comunicazione tra il gestore di rete dell'ufficio periferico e i sistemisti Solari e Sogei. Occorre quindi prevedere un flusso automatizzato che consenta di eseguire questo tipo di attività in maniera semplificata e svincolata da attività manuali.



8) Revisione della tabella processo-prodotto per i servizi catastali. Questa attività è legata all'esecuzione dell'intervento di Revisione/Aggiornamento servizi CUP (punto 1).

Quanto sopra elencato, a titolo esemplificativo e non esaustivo, vuole rappresentare la tipologia del servizio che il nuovo Contratto di manutenzione evolutiva SW (MEV) dovrà coprire. 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 post emergenziale.

Nel contesto AdeR, l'oggetto della fornitura è rappresentato dai servizi di manutenzione e di assistenza specialistica del software sviluppato ad hoc da Solari per le specificità dei servizi dell'Agenzia. Tali servizi sono necessari per garantire la continuità operativa del servizio e le necessità di evoluzione che potranno essere evidenziate da ADER.

La durata contrattuale è di 24 mesi.



3 REQUISITI DELLA FORNITURA

3.1 CARATTERISTICHE TECNICHE E STIMA DEL FABBISOGNO

SISTEMA ELIMINACODE AGENZIA DELLE ENTRATE

La manutenzione evolutiva riguarderà:

- il software di gestione centralizzata e/o locale ovvero le implementazioni sul layout del display del totem e del display di sala; sui servizi, l'attivazione della gestione degli appuntamenti ovvero la prenotazione dei servizi da internet con PC e attraverso i dispositivi mobili;
- il software di gestione statistica con la predisposizione di nuovi report;
- i Web Service.

Per tali attività è stimato un effort di 860 giorni persona

SISTEMA ELIMINACODE AGENZIA DELLE ENTRATE RISCOSSIONE

Le attività saranno necessarie per la garanzia della continuità operativa e la gestione delle evoluzioni ai servizi che potranno essere richieste da AdeR. Si stima la necessità di 200 giornate uomo annue, per un totale di 400 giornate, che saranno erogate dietro affidamento di una specifica attività di assistenza.

Il fabbisogno complessivo è pertanto di **1.260 giornate** da erogare a consumo nel corso della durata contrattuale, sulla scorta delle necessità via via espresse dalla Committente.



4 SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA

4.1 COORDINAMENTO DELLA FORNITURA

L'Impresa dovrà indicare una figura di riferimento nell'ambito delle risorse individuate per lo svolgimento delle attività, che abbia funzioni di **Responsabile della Fornitura** e che ne garantisca la gestione operativa, dall'inizio del contratto fino alla sua conclusione.

Il nominativo del **Responsabile della Fornitura** dovrà essere comunicato dall'Impresa nei termini previsti nel Contratto; la Sogei avrà facoltà di esaminare la risorsa messa a disposizione per verificarne il possesso dei requisiti richiesti e la generale idoneità a svolgere quanto richiestogli.

Nell'ambito della gestione del progetto, il Responsabile della Fornitura dovrà garantire:

- il coordinamento delle attività in affidamento svolte dal personale dell'Impresa;
- il rispetto degli standard forniti dalla Sogei;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti.

Al fine di assicurare il coordinamento del servizio, il Responsabile dovrà garantire la sua reperibilità negli orari di esecuzione del servizio. A tal fine l'Impresa comunicherà alla Sogei, nei tempi sopra indicati, un **numero di telefono, un indirizzo e-mail o un sito Web** ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale l'Impresa dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione informando tempestivamente la Sogei circa eventuali modifiche.

L'orario di esecuzione del servizio è da intendersi dalle ore **09.00** alle ore **18.00**, dal **lunedì** al **venerdì**, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi.

4.2 CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE

I servizi di assistenza, che saranno effettuati sempre presso la sede del fornitore, prevedono le modalità di erogazione di seguito descritte. Qualora Sogei intenda avviare un'attività invierà al Fornitore una richiesta di intervento. L'attivazione avverrà attraverso e-mail da trasmettere preventivamente.

Nella richiesta d'intervento saranno riportate le seguenti informazioni:

- descrizione dell'attività;
- data prevista per l'avvio delle attività;
- numero di giornate/uomo previste per l'attività;
- data prevista per la fine dell'attività;
- documentazione necessaria alla valutazione delle attività richieste;
- ambiente tecnologico di riferimento;
- altre informazioni necessarie.



Sogei, anche in considerazione della complessità e/o criticità dell'attività realizzativa che intende affidare, si riserva di convocare degli incontri preventivi con il Fornitore al fine di meglio rappresentare l'attività realizzativa che sarà oggetto di richiesta d'intervento.

Il Fornitore, **entro i 10 (dieci) giorni lavorativi** successivi alla data della Richiesta di Intervento trasmetterà una proposta di intervento predisposta sulla base di quanto riportato nella richiesta d'intervento. Nella proposta d'intervento dovrà essere riportato un dettagliato piano delle attività (in termini di rilasci ed obiettivi), la composizione del team di lavoro, con indicazione nominativa delle risorse professionali, nonché, nel caso di richiesta di attività di assistenza, le figure professionali coinvolte e l'impegno previsto.

Il piano delle attività, riportato nella proposta d'intervento, dovrà essere corredato da un cronoprogramma che contenga, rispetto alla data di inizio attività, i tempi per i rilasci (parziali e/o finali) previsti da ciascuna fase di esecuzione dell'intervento.

Sogei, a seguito delle proprie valutazioni, ed **entro 3 (tre) giorni lavorativi** successivi alla data di trasmissione della proposta di intervento, potrà accettare la proposta d'intervento o richiedere modifiche alla stessa. In caso di richiesta di modifiche, il Fornitore dovrà trasmettere a Sogei la proposta d'intervento aggiornata **entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi** dalla data di comunicazione delle modifiche da apportare.

In caso di accettazione della proposta d'intervento, Sogei trasmetterà al Fornitore, il modulo di affidamento nonché la data di avvio delle attività che dovrà avere inizio **entro 5 (cinque) giorni lavorativi** dalla data di approvazione definitiva.

In caso di rigetto della proposta alternativa da parte di Sogei, il Fornitore dovrà erogare il servizio secondo le modifiche richieste da Sogei stessa.

A seguito della ricezione del modulo di affidamento, il Fornitore dovrà avviare le attività entro la data in esso riportata o comunque entro la data di cui al precedente periodo ed eseguire l'intervento nel rispetto di quanto previsto dal piano di lavoro e dal relativo cronoprogramma.

Sogei si riserva, comunque, la facoltà di interrompere in qualsiasi momento l'esecuzione dell'intervento, riconoscendo al Fornitore il corrispettivo delle sole attività effettivamente prestate.

Il periodo di svolgimento dell'attività sarà comunque da ritenersi non vincolante per Sogei che si riserva di prolungare, interrompere o sospendere l'attività dandone apposita comunicazione. In caso di prolungamento la comunicazione avverrà con almeno 5 (cinque) giorni lavorativi di anticipo, negli altri casi di interruzione o sospensione anche il giorno lavorativo precedente a quello della interruzione o sospensione.

La prestazione del servizio dovrà rispettare gli indicatori di qualità definiti.

Sogei comunicherà al Fornitore, a mezzo mail all'indirizzo dallo stesso indicato in sede di offerta, l'esito del collaudo e in caso positivo installerà il SW in ambiente di esercizio; in caso contrario il Fornitore si attiverà, a proprie spese, per un ulteriore intervento di supporto ordinario da effettuarsi per garantire il rispetto dei termini indicati nella proposta di intervento per il rilascio del software.



Sono previsti, in capo al Fornitore, malfunzionamenti sui rilasci effettuati in ambiente di collaudo pari a nr. 2 (due) test. Qualora i rilasci negativi risultassero in numero maggiore rispetto a quanto sopra indicato, Sogei potrà applicare le penali del caso.

Il rilascio delle implementazioni dovrà contenere le seguenti informazioni minime:

- Identificazione univoca tramite numerazione (da condividere con i tecnici di Sogei).
- Descrizione dettagliata delle modalità di installazione con indicazione chiara della sequenza corretta da eseguire.
- Indicazione chiara delle modifiche apportate (funzionali o tecniche).

Sogei, di concerto con il Fornitore, effettuerà mensilmente (entro il 20° giorno del mese successivo) la verifica dello stato di avanzamento delle attività di manutenzione e di supporto attraverso un incontro specifico (anche in remoto con strumenti di videoconferenza).

Si procederà cioè alla verifica puntuale dello stato delle attività affidate al Fornitore nel periodo di riferimento, allo scopo di determinare:

- avanzamento delle attività previste nelle richieste;
- eventuali cause di inadempienze del Fornitore;
- vincoli, rischi, punti aperti, assunzioni, ecc. che sono emersi nel periodo e relativi piani di rientro/mitigazione.

Saranno inoltre verificate eventuali criticità che dovessero emergere nel corso del periodo in esame nell'esecuzione dei servizi richiesti al Fornitore. Le verifiche dovranno concludersi con un piano di azioni che le parti si impegnano ad effettuare nei tempi e nei modi stabiliti durante l'incontro stesso.

Al termine dell'incontro verrà redatto un verbale, con i report in allegato, dal quale risulteranno le attività eseguite durante il periodo. Tale verbale sarà utilizzato ai fini delle verifiche definite negli indicatori di qualità.

4.3 MODALITÀ DI AFFIDAMENTO/ESECUZIONE

Le fasi dell'attività di manutenzione evolutiva consistono in:

- presa in carico della richiesta, analisi, implementazione, rilascio in test della modifica, supporto al test, rilascio in esercizio;
- misurazione e reportistica dei tempi di risposta e rispondenza ai livelli di servizio;
- conclusione dell'intervento con il perfetto funzionamento della soluzione acquisita dall'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà prendere in carico la richiesta entro i termini stabiliti al par. 4.7.

Successivamente entro i termini stabiliti al par. 4.7, pena l'applicazione delle penali, il Fornitore dovrà trasmettere una comunicazione di avvenuta presa in carico riportante una



prima stima della tempistica di analisi ed una stima di spesa calcolata sulla base dei prezzi unitari per figura professionale indicati in sede di offerta economica.

Qualora l'Agenzia/Sogei intenda accettare l'intervento ed il preventivo stimato, così come trasmesso dal Fornitore, questa provvederà ad inviare comunicazione formale alla Società stessa a mezzo PEC o altro metodo individuato.

Qualora l'Agenzia/Sogei decidesse di non dar corso agli interventi, questa formalizzerà la mancata approvazione a mezzo PEC o con diversa modalità scritta.

Il rilascio delle nuove funzionalità dovrà essere verificato dalla struttura competente di Sogei o dell'Agenzia prima del rilascio in esercizio. Al termine delle citate attività di verifica, sarà redatto il relativo "Verbale di Accettazione" sottoscritto da entrambe le parti, necessario ai fini dell'accettazione da parte di Sogei e dell'Agenzia della fornitura effettuata.

Il Fornitore dovrà assicurare il rilascio dei nuovi servizi richiesti, su tutti i sistemi installati, entro il giorno lavorativo successivo alla data del "Verbale di Accettazione" (vedi par. 4.7) ovvero entro data diversa comunicata a mezzo PEC o altra modalità da Sogei o dall'Agenzia, pena l'applicazione delle relative penali.

In caso di esito negativo della verifica delle nuove funzionalità sviluppate, Sogei o l'Agenzia avranno la facoltà di interrompere le operazioni di verifica, assegnando eventualmente al Fornitore un termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi (vedi par. 4.7), fatti salvi eventuali accordi tra le parti, entro il quale effettuare le modifiche necessarie per la correzione delle anomalie, pena l'applicazione della relativa penale.

4.4 PROFILI PROFESSIONALI

SISTEMA ELIMINACODE AGENZIA DELLE ENTRATE

Per le attività oggetto del Contratto di manutenzione evolutiva SW (MEV) si richiede che le figure professionali che verranno utilizzate per lo sviluppo, abbiano i requisiti in termini di esperienza professionale sull'ambito specifico dell'eliminacode Solari.

Il servizio di manutenzione evolutiva dovrà essere erogato da un Team messo a disposizione dal Fornitore e per il quale sono richieste le seguenti figure professionali, ripartite secondo la previsione di allocazione sotto riportata:

FIGURA PROFESSIONALE	ALLOCAZIONE
Team Leader / Project Manager	3%
Analista Funzionale	19%
Solution Architect	4%
Data Architect	5%



Progettista	7%
Programmatore	52%
Tester	10%

Una determinata risorsa può coprire soltanto una figura professionale. Di seguito le caratteristiche che devono possedere le risorse professionali impiegate.

Team leader/project manager

Le risorse di figura professionale Team Leader/Project Manager dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

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

Analista funzionale

Le risorse di figura professionale Analista Funzionale dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- Profilo professionale: Senior;
- Seniority professionale: almeno 7 anni di esperienza come analista funzionale di



progetti ICT;

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

Solution architect

Le risorse di figura professionale Solution Architect dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- Profilo professionale: Senior;
- Seniority funzionale: almeno 7 anni di esperienza specifica, nel ruolo, nella realizzazione di progetti infrastrutturali e/o applicativi di dimensione e complessità paragonabili al presente;
- Attività richieste:
 - o Definire l'architettura del sistema informatico tenendo conto del modello di



business generale, dei requisiti e dei vincoli architetturali;

- Guida e coordinamento delle attività tecniche, definendo l'architettura principale del sistema e la sua strutturazione in singoli componenti: Modello Concettuale, Modello Funzionale, Architettura Applicativa;
 - Individuazione delle possibili soluzioni tecnologiche nel rispetto delle linee guida fornite dalla Committente e dall'Amministrazione;
 - Creare e preservare l'integrità concettuale dei modelli prescelti per l'insieme delle applicazioni realizzate;
 - Identificare i possibili rischi progettuali legati alla soluzione tecnica e di eseguirne l'analisi;
 - Realizzare studi di fattibilità;
 - Definizione delle soluzioni informatiche anche mediante l'integrazione di componenti applicative precostituite (riusabilità del SW);
 - Presidio tecnico della fase di realizzazione.
- Conoscenze e competenze specifiche:
- Conoscenza dei modelli architetturali e di integrazione applicativa: WEB Based, SOA, EAI, BPM;
 - Conoscenza del networking per la progettazione delle reti, per cui è richiesta la conoscenza di protocolli di comunicazione;
 - Conoscenza della security per la progettazione della sicurezza del sistema;
 - Conoscenza delle principali soluzioni tecnologiche SW disponibili sul mercato tra le quali: Java, Oracle, MySql, SqlServer, JBoss;
 - Conoscenza di architetture applicative e capacity planning;
 - Autonomia nell'impostazione dell'architettura applicativa della soluzione;

Data architect

Le risorse di figura professionale Data Architect dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- Profilo professionale: Senior;
- Seniority funzionale: almeno 3 anni di esperienza specifica, nel ruolo, nella realizzazione di progetti infrastrutturali e/o applicativi di dimensione e complessità paragonabili al presente;
- Attività richieste:
 - Identificazione della configurazione ottimale del DB;
 - Supporto alla definizione delle modalità di scambio dati tra sistemi;
 - Supporto alla definizione dell'architettura di sistema;
 - Definizione dei requisiti informativi;
 - Analisi delle fonti alimentanti e definizione del modello dati;



- Implementazione e manutenzione dell'ambiente RDBMS;
- Conoscenze e competenze specifiche:
 - Conoscenza approfondita dei database transazionali, maturata attraverso varie esperienze di progetto;
 - Conoscenza approfondita di metodologie e tecniche di progettazione del DB; modello concettuale dei dati, logico e fisico;
 - Conoscenza delle principali tecniche di ottimizzazione degli accessi al DB.

Progettista

Le risorse di figura professionale Progettista dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

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

Programmatore



Le risorse di figura professionale Programmatore dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

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

Tester

Le risorse di figura professionale Tester dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- Profilo professionale: Esperto;
- Seniority professionale: almeno 3 anni di esperienza specifica, nel ruolo, nella realizzazione di progetti infrastrutturali e/o applicativi di dimensioni paragonabili a quelli del presente;
- Attività richieste:
 - o Realizza e supporta le fasi di design, progettazione ed esecuzione dei test e collaudi funzionali e non funzionali.
- Conoscenze e competenze specifiche:
 - o Conoscenza delle tecniche progettazione del testing
 - o Capacità di esecuzione del test della soluzione end to end (integrazione, funzionale/regressione, performance, utente).
 - o Capacità di produzione relazione e reporting di criticità e defect
 - o Capacità di garantire la qualità delle soluzioni, dal punto di vista di aderenza agli standard di qualità definiti
 - o Conoscenza ambienti Web, database SQL e DB2.



SISTEMA ELIMINACODE AGENZIA ENTRATE RISCOSSIONE

Le giornate sono considerate come erogate da un team “ottimale” composto da persone con le seguenti competenze:

<u>Profilo Professionale</u>	<u>Allocazione</u>
Team leader	7%
Analista funzionale	22%
Solution architect	3%
Data architect	4%
Progettista	7%
Programmatore	50%
Tester	7%

4.5 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.

4.6 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE

La consuntivazione delle attività di manutenzione evolutiva avverrà su base mensile posticipata, previa presentazione di opportuna documentazione di conformità dei servizi resi di cui al precedente paragrafo.

4.7 LIVELLI DI SERVIZIO

SISTEMA ELIMINACODE AGENZIA DELLE ENTRATE

La manutenzione evolutiva deve essere garantita dal Fornitore per l'intera durata contrattuale, a partire dalla data di stipula del contratto e prevede l'attività di sviluppo per:

- il software di gestione centralizzata e/o locale, ovvero per le implementazioni sul layout del display del totem e del display di sala; sui servizi, per l'attivazione della



gestione degli appuntamenti ovvero la prenotazione dei servizi da internet con PC e attraverso i dispositivi mobili;

- il software di gestione statistica con la predisposizione di nuovi report;
- i Web Service.
- Più precisamente, le attività di manutenzione evolutiva consistono in:
 - o presa in carico della richiesta, analisi, implementazione, rilascio in test della modifica, supporto al test, rilascio in esercizio;
 - o misurazione e reportistica dei tempi di risposta e rispondenza ai livelli di servizio;
 - o conclusione dell'intervento con il perfetto funzionamento della soluzione acquisita dall'Amministrazione.

Il Fornitore avrà in carico il controllo della gestione e del tracking delle richieste, sia nel processo di risoluzione ed escalation del ticket, che nel processo di chiusura del ticket stesso per il tramite dell'applicativo Web messo a disposizione. Il Fornitore dovrà prendere in carico la richiesta entro 16 (sedici) ore lavorative, pena l'applicazione delle penali.

SLA	TEMPO DI SERVIZIO
Presa in carico della richiesta	Entro 16 ore lavorative.
Comunicazione di avvenuta presa in carico	Entro 2 giorni lavorativi dalla presa in carico.
Risoluzione delle anomalie	Entro 5 giorni lavorativi, fatto salvo eventuali accordi fra le parti.
Rilascio nuovi servizi	Entro il giorno lavorativo successivo alla data del "Verbale di Accettazione".
Risoluzione dell'anomalia – Risoluzione anomalia critica	Entro 3 ore solari dalla presa in carico.
Risoluzione dell'anomalia – Risoluzione anomalia grave	Entro 5 ore solari dalla presa in carico.
Risoluzione dell'anomalia – Risoluzione anomalia media	Entro 8 ore solari dalla presa in carico.
Risoluzione dell'anomalia – Risoluzione anomalia minore	Entro 12 ore solari dalla presa in carico.

SISTEMA ELIMINACODE AGENZIA ENTRATE RISCOSSIONE

Procedura Negoziata - Manutenzione Evolutiva Solari ADE -ADER - ID 2932

Capitolato Tecnico

Classificazione: Consip Public



I livelli di servizio previsti sono i seguenti:

SLA	TEMPO DI SERVIZIO
Consegna proposta di intervento	Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di trasmissione della richiesta di intervento
Consegna proposta di intervento con modifiche	Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla segnalazione delle modifiche
Rispetto data inizio intervento	Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di accettazione della proposta ovvero entro la data indicata nella proposta
Rispetto della pianificazione dell'intervento	0 (zero) giorni lavorativi di ritardo
Casi di test negativi in collaudo	2 (due) casi di test negativo

4.8 VERIFICA DI CONFORMITÀ

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

La Verifica di conformità sarà avviata, in linea generale entro 30 giorni dalla data di consegna dell'output.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e, pertanto, l'oggetto del contratto - in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative - sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi allegati.

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

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico del Fornitore.

Il ciclo di vita degli affidamenti (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità) viene gestito attraverso Il portale fornitori, descritto nel successivo paragrafo.

4.9 PORTALE FORNITORI

Sogei nel rapporto con i fornitori promuove sempre nuove sinergie allo scopo di ottimizzare i risultati attraverso una gestione dei contratti tracciata e strutturata. A tal fine mette a disposizione il Portale dei fornitori, strumento informatico che permette di gestire e razionalizzare i processi. Il portale fornitori è raggiungibile tramite internet e stabilisce un punto di colloquio per lo scambio della documentazione in fase di esecuzione contrattuale, con particolare riferimento ai contratti di esternalizzazione di sviluppo software. Facilita l'interazione e la collaborazione fra le parti, velocizzando i tempi di gestione amministrativa degli adempimenti, permette di monitorare lo stato di avanzamento delle attività, di dematerializzare la documentazione e ottimizzare le attività di consuntivazione.

Il portale gestisce, in particolare, le seguenti fasi contrattuali:



- Accreditamento del personale – Attività necessaria affinché il personale coinvolto possa accedere ai sistemi Sogei o presso le sedi Sogei.
- Ciclo di vita degli affidamenti di sviluppo software (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità);
- Rilevazione attività e produzione dei dati utili alla Fatturazione elettronica (dati FEP);
- Gestione Subappalto in fase di esecuzione (trasmissione fatture quietanzate).
- La Sogei si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

Per ulteriori informazioni relativamente alle modalità di abilitazione e di accesso al portale si rimanda alla [pagina dedicata presente sul sito Sogei nell'area fornitori.](#)

4.10 ACCREDITAMENTO DEL PERSONALE

Tutte le risorse coinvolte nell'esecuzione contrattuale, siano esse dipendenti o collaboratori o liberi professionisti della società aggiudicatrice o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell'eventuale ausiliaria o dell'eventuale subappaltatore, ai fini della loro abilitazione all'accesso sui sistemi Sogei o per l'ingresso nelle sedi Sogei dovranno essere accreditate attraverso la sezione "Accreditamenti" presente sul Portale fornitori, strumento informatico messo a disposizione da Sogei.