CAPITOLATO TECNICO

SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E DI AGGIORNAMENTO SOFTWARE DEL PRODOTTO TIMEARCHIVE - SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Indice

1 PREMESSA 3

1.1 Normativa di riferimento 3

1.2 Definizioni 3

2 OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA 4

2.1 Durata 4

3 GESTIONE DELLA FORNITURA 4

3.1 Consegna e adempimenti 4

3.2 Verifica di conformità 7

3.3 Responsabile della fornitura e modalità di comunicazione 8

4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE 8

5 LIVELLI DI SERVIZIO 9

6 PENALI 9

1 PREMESSA

L'Agenzia delle entrate-Riscossione (nel seguito AdeR), si è dotata da tempo di un proprio sistema per la conservazione a norma dei documenti. Nel corso degli anni AdeR ha provveduto ad adeguare il sistema di conservazione in base a quanto disposto dal DPCM 3 dicembre 2013 e dal DPCM del 13 novembre 2014 sul protocollo informatico ed inoltre ha provveduto alla rivisitazione degli standard del documento informatico in materia di conservazione, dotandosi del sistema TimeArchive.

Al fine di continuare a mantenere perfettamente funzionante ed utilizzare la soluzione adottata per la conservazione sostitutiva a norma, è necessario effettuare un nuovo affidamento dei servizi per la manutenzione del software TimeArchive.

La firma remota e la conservazione a norma dei documenti vengono utilizzati dall'AdER per garantire l'autenticità, l'integrità dei documenti prodotti nell'ambito dell'attività istituzionale. La conservazione digitale garantisce all'agenzia il mantenimento della validità legale dei documenti nel tempo. I servizi applicativi di produzione documentale sono integrati con le piattaforme di firma digitale e conservazione digitale.

1.1 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Dal 1° gennaio 2022 sono entrate in vigore le *Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici* di AGID che costituiscono la nuova versione aggiornata delle regole tecniche in materia di formazione, protocollazione, gestione e conservazione del documento, già precedentemente regolate nei DPCM del 3 dicembre 2013 e del 13 novembre 2014.

1.2 DEFINIZIONI

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

- **Consip**: Consip S.p.A. la società che, in qualità di stazione appaltante, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Sogei**: Sogei S.p.A. la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente e beneficiaria della fornitura;
- **AdeR**: Agenzia delle entrate-Riscossione, l'ente pubblico economico italiano incaricato della riscossione nazionale dei tributi e delle somme non pagate;
- **Società**: l'Operatore Economico affidatario del servizio;
- **Responsabile delle attività contrattuali**: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **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'affidatario che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- **Servizio**: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **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.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA

Il presente Capitolato tecnico descrive i servizi di manutenzione correttiva e di aggiornamento software del prodotto TimeArchive e di supporto specialistico necessari a garantire il funzionamento del sistema per la conservazione a norma dei documenti di AdeR.

In particolare, i servizi di **manutenzione correttiva e di aggiornamento del software TimeArchive** sono finalizzati alla diagnosi e alla risoluzione di eventuali problemi riscontrati durante l'utilizzo del software, nonché a garantire ad AdeR il rilascio di nuove versioni, release, aggiornamenti e correzioni.

I servizi di **supporto specialistico** riguardano invece gli interventi evolutivi che si renderanno necessari sulla soluzione software, con riferimento, a titolo esemplificativo, ai seguenti ambiti:

- adeguamento alla normativa in materia di trattamento dei dati personali e di privacy;
- adeguamento alla normativa specifica in materia di conservazione digitale;
- introduzione di nuove tecnologie di riferimento per le piattaforme documentali;
- progetto di migrazione a soluzioni differenti.

Sono stimate un massimo di 100 (cento) giornate per supporto specialistico da consumarsi durante tutto il corso del contratto per le attività progettuali di evoluzione a richiesta dell'Amministrazione.

2.1 DURATA

Il contratto acquista efficacia dalla data di stipula ed avrà una durata di 36 mesi, a partire dalla data della sua sottoscrizione.

3 GESTIONE DELLA FORNITURA

3.1 CONSEGNA E ADEMPIMENTI

La Società 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 nuovo acquisto di Licenze (Perpetue o Sottoscrizioni) la Società è obbligato 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.

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 medesima casella di posta l'avvio del Servizio di manutenzione.

Quanto di seguito indicato si applica quindi per qualunque tipologia di acquisto SW, Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, la Società in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (Tabella 3) che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite sia di quelle previste come opzionali, sia delle manutenzioni accessorie; il dettaglio richiesto riguarda il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità acquistate ed effettive, la versione, la tipologia, la metrica, gli importi economici di ognuna (costo e manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

La Società dovrà inoltre 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 e/o di license manager (indirizzo web del sito, utenza e password).

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare espressamente 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) sia i certificati di proprietà delle licenze (Enrollment, POE, etc.) ove previsti sia i certificati che attestino la fornitura di manutenzione se prevista.

La Società dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni dei prodotti SW.

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 disponibilità, 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 quindi risultare le seguenti informazioni:

a) la ragione sociale della Società;

b) il numero di repertorio del Contratto;
c) le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo
d) le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter
   - scaricare il SW
   - verificare la disponibilità di quanto acquisito.

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template (*File BOM_LicenzeSW_AssetHW*) verrà consegnato alla Società che dovrà restituirlo compilato.

Nel caso in cui la Società non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.
La Società si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare, se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software opzionali, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturali significativamente modificate, la Società garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.

A tale documentazione la Società dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della e-mail da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Nel caso che uno o più dei prodotti di cui al perimetro base ed opzionale venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturali significativamente modificate, la Società garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

Il tracciato record a cui attenersi è indicato di seguito.

Tabella 3
File BOM_LicenzeSW_AssetHW

Colonne da compilare a cura del Fornitore																					
					Tutte le celle in bianco devono essere compilate liberamente											Info Contratto					
					I campi in giallo sono selezionabili da una lista di possibili valori											Fornitore					
					i campi in grigio sono frutto di formule e sono automaticamente valorizzati											Iniziativa					
																Repertorio	xxxxxxxxx				
																Totale	- €	Totale	- €	Totale	- €
Competenza		Informazioni SW								Durata			Quantità			Prezzo					
										la somma dei due non deve superare la durata contrattuale						Costo Licenze Software		Costo Manutenzione		Costo FEE di Riattivazione	
Mercato	Ambiente	Produttore	Denominazione SW	Versione SW	SKU	S.O.	Piattaforma	Metrica (UDM)	Tipologia	Mesi garanzia	Mesi Manutenzione	Mesi Fee di riattivazione	UDM	Licenze	Effettiva	Prezzo per licenza	Prezzo Totale licenze	Prezzo manutenzione per licenza/	Prezzo Totale manutenzione	Prezzo unitario Fee/mese	Prezzo Totale Fee
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
																	€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
															-		€ -		€ -		- €
N.B	nel caso l'area non sia sufficiente è possibile inserire delle righe aggiuntive																				
N.B	nel caso in sia presente nessun valore possibile tra quelli presenti è possibile creare una riga libera di seguito posizionandosi al di fuori dell'area delimitata, mantenendo la medesima struttura (tutti i campi salvo SKU devono essere valorizzati)																				

3.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La Verifica di conformità sarà effettuata entro 30 (trenta) giorni solari dal termine del trimestre di riferimento relativamente al servizio di manutenzione e aggiornamento del software e al servizio di supporto specialistico.

Dovranno essere prodotti da parte del Fornitore specifici report propedeutici alle periodiche verifiche di conformità e all'accettazione dei relativi servizi.
Tali report dovranno contenere per ciascun periodo di riferimento:

- per il servizio di manutenzione del software TimeArchive, il dettaglio degli eventuali malfunzionamenti segnalati dalla Sogei e dei relativi tempi di ripristino, utili alla verifica dei livelli di servizio
- per il servizio di supporto specialistico, il dettaglio delle attività svolte e l'evidenza del numero delle giornate effettivamente erogate e delle risorse che hanno erogato il servizio.

Fatta salva l'applicazione di penali, nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie che secondo Sogei, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà ex novo dal momento in cui Sogei riterrà ripristinate, da parte del fornitore, le sopracitate anomalie.
La Società dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per la Sogei, all'eliminazione degli eventuali vizi e difformità riscontrati durante le operazioni di verifica, entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni, fatto salvo diverso termine che sarà concesso da Sogei in sede di verbale di verifica di conformi.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica di conformità, la Sogei, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno dell'Impresa e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

3.3 RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società dovrà comunicare a Sogei, 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 Sogei, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, 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**".

4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Il pagamento del corrispettivo sarà effettuato previa presentazione di apposita fattura, da emettere successivamente al rilascio del verbale di verifica di conformità con esito positivo, secondo quanto previsto nello Schema di contratto.

Nello specifico la Società potrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, successivamente al rilascio della relativa verifica di conformità positiva, per il servizio di manutenzione correttiva e di aggiornamento del software TimeArchive e per i servizi di supporto specialistico.
Nella fattura dovranno essere indicati tutti gli elementi utili ad individuare il servizio nonché il periodo temporale di riferimento. Alla fattura dovrà essere allegato il relativo verbale di conformità;

Tutte le fatture dovranno riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG. Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente alla Committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto.

5 LIVELLI DI SERVIZIO

Per il servizio di manutenzione correttiva e di aggiornamento del software TimeArchive, è richiesto che la Società metta a disposizione una struttura tecnica di ricezione e gestione delle richieste di assistenza e manutenzione, per la segnalazione dei guasti e la gestione dei malfunzionamenti.

La presa in carico della segnalazione del malfunzionamento dovrà avvenire entro 4 ore lavorative dalla segnalazione stessa.

La risoluzione del malfunzionamento dovrà avvenire entro 3 giorni lavorativi dalla presa in carico della segnalazione.

6 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste nello Schema di contratto, nei seguenti casi:

- In caso di esito negativo della verifica di conformità si applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno lavorativo intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.
- In caso di ritardo nella presa in carico della segnalazione del malfunzionamento, si applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni ora lavorativa di ritardo.
- In caso di ritardo nella risoluzione del malfunzionamento, si applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni ora lavorativa di ritardo.