

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE DEL PRODOTTO EGON

INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Contesto tecnico organizzativo.....	4
2	OGGETTO E DURATA	5
2.1	Servizio di manutenzione	5
2.2	Luogo di esecuzione	6
3	RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	7
4	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE.....	8
5	RISERVATEZZA	9
6	VERIFICA DI CONFORMITÀ	10
7	LIVELLI DI SERVIZIO	11
8	PENALI	12

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:

- 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;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Responsabile della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Amministrazione: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinate ai 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 attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l'organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara.

1.2 CONTESTO TECNICO ORGANIZZATIVO

La normalizzazione e geolocalizzazione degli indirizzi dei contribuenti sono attività fondamentali per l'Agenzia delle entrate-Riscossione (AdER), nello svolgimento della propria attività istituzionale di riscossione. Tali attività, infatti, sono necessarie per la gestione dei recapiti della corrispondenza che l'Ente invia ai contribuenti attraverso i servizi di postalizzazione erogati da operatori postali o service di recapito. AdER, per svolgere la sua attività istituzionale di riscossione, ha necessità di utilizzare una soluzione software per la normalizzazione e geolocalizzazione degli indirizzi archiviati in un database degli indirizzi dei Comuni italiani, il quale deve essere continuamente aggiornato e allineato con quello di Poste Italiane. Il prodotto EGON è fondamentale nel processo di riscossione di ADER in quanto è l'unico strumento deputato all'identificazione del corretto indirizzo dei contribuenti a cui spedire i documenti esattoriali.

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni in materia di finanza pubblica, la Ragioneria Generale dello Stato (RGS) ha realizzato l'Anagrafe Ente RGS che costituisce, il perimetro di riferimento del patrimonio informativo della Banca Dati delle Amministrazioni Pubbliche (BDAP). L'Anagrafe Ente RGS si basa su un complesso processo di integrazione, data cleaning e standardizzazione, delle principali fonti di dati anagrafici. Le informazioni anagrafiche acquisite dalle suddette fonti istituzionali sono sottoposte a un processo di integrazione, validazione e data quality sulla piattaforma di Master Data Management della Ragioneria Generale dello Stato (MDM RGS) prima di essere oggetto di pubblicazione. EGON è una delle componenti software del sistema MDM RGS e le sue funzionalità vengono utilizzate per la standardizzazione (analisi e correzione delle inesattezze e delle incoerenze) degli indirizzi associati alle sedi legali degli Enti Pubblici.

2 OGGETTO E DURATA

Il presente Capitolato disciplina il servizio di manutenzione software del prodotto EGON per l'Agenzia delle entrate-Riscossione (AdER) e per la Ragioneria Generale dello Stato (RGS).

Il servizio di manutenzione prevede le seguenti attività:

- a) Rimozione delle anomalie software in caso di “abend”;
- b) Modifiche relative ai malfunzionamenti documentati;
- c) Upgrading delle nuove release di prodotto: si intendono come nuove release quelle che portano leggeri adeguamenti e/o miglioramenti del prodotto. Il fornitore fornirà, al solo costo delle giornate di installazione e avviamento, la licenza d'uso delle nuove release;
- d) il servizio di aggiornamento dati del thesaurus nazionale con frequenza semestrale.

Il contratto avrà una durata di 24 mesi decorrenti dalla data di stipula.

2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La Società dovrà garantire il servizio di manutenzione di cui al paragrafo 2 nelle modalità di seguito riportate.

Il servizio di manutenzione dovrà essere comprensivo dell'aggiornamento all'ultima release software disponibile sul mercato.

In particolare il servizio di manutenzione dovrà garantire:

- Il supporto on-line sia sui prodotti oggetto di manutenzione che sugli aggiornamenti software del prodotto;
- la risoluzione di malfunzionamento quali correzione di bug, patch e nuove versioni principali o versioni secondarie messe a disposizione dal produttore;
- la fornitura delle nuove release o “update” dei prodotti software entro 15 (quindici) giorni dalla loro immissione sul mercato italiano.

Per ogni malfunzionamento segnalato, la Società dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

Ogni nuova versione e aggiornamento di cui sopra, dovrà essere consegnata alla Sogei tramite e-mail alla casella di posta asset_sw@sogei.it indicando il link o la chiave di

accesso che permetta lo scaricamento tramite il sito del fornitore/produttore o qualsiasi altro mezzo che la renda disponibile alla Sogei.

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

- 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 l'Impresa 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
- Supporto alla corretta configurazione delle applicazioni

2.2 LUOGO DI ESECUZIONE

Le prestazioni relative all'oggetto di fornitura dovranno essere erogate presso i seguenti CED:

o in P.zza Dalmazia 1, 00198 Roma (Laboratorio DAG);

o il CED di Via Mario Carucci, sito in Roma

o CED DAG del DR sito presso INAIL* - Via del Santuario Regina degli Apostoli, 33 Roma.

3 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare alla 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.

4 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare a Consip, 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 di cui ai paragrafi 3 e 4 attraverso la compilazione del documento denominato "Scheda anagrafica e tracciabilità".

5 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

6 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro 10 (dieci) giorni dalla stipula sarà effettuata la verifica di conformità relativa alla corrispondenza con quanto richiesto nel presente capitolato.

La data di verifica positiva verrà considerata "Data di accettazione dei servizi".

Il Fornitore prende atto che le attività di installazione e attivazione saranno, pertanto, considerate ultimate solo all'esito positivo della verifica di conformità.

La verifica di conformità per il servizio di manutenzione verrà effettuata entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

A seguito di tali operazioni verrà redatto apposito "Verbale di verifica di conformità". Tale verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui il servizio fornito sia corrispondente con quanto richiesto, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell'esecuzione di Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

Il Verbale di conformità dovrà essere allegato alla fattura al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

7 LIVELLI DI SERVIZIO

SOGEI comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti, nonché il livello di severità, mediante email all'indirizzo che verrà comunicato.

Ricevuta la comunicazione, di cui sopra, l'Impresa si obbliga a prendere in carico il problema mediante comunicazione del numero di ticket, via mail 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.

8 PENALI

SOGEI si riserva di applicare una penale pari a € 1.000,00 (mille/00) per ogni inadempimento ricadente in uno dei seguenti casi:

- presenza di virus o altro codice dannoso nei prodotti consegnati dall'Impresa;
- 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 dall'Impresa, 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 all'Impresa una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinquepermille) dell'importo contrattuale.

Per ogni ora lavorativa di ritardo nella "presa in carico", si applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,05‰ (zerovirgolazeroicinquepermille) 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 contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.

L'Impresa 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 Impresa stessa.

L'importo complessivo delle penali non potrà superare il 10% dell'importo contrattuale.

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