



Consip S.p.A.

Servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva del software Askme

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA ED EVOLUTIVA DEL SOFTWARE ASKME



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto di riferimento	4
2	OGGETTO E DURATA.....	5
2.1	CARATTERISTICHE TECNICHE.....	5
3	LIVELLI DI SERVIZIO	7
4	VERIFICA DI CONFORMITÀ	8
5	RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI.....	9
5.1	Modalità di comunicazione	9
5.2	Riservatezza.....	9
5.3	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	9
6	PENALI	11
7	MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO	12
8	PORTALE FORNITORI.....	13



1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

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

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A.
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Malfunzionamento/i: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità di quanto fornito e comunque ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto a quanto riportato sulla documentazione tecnica e/o sulla manualistica d'uso;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99.
- Amministrazione: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie 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 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.



Consip S.p.A.

Servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva del software Askme

1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Agenzia delle Entrate Riscossione, nell'ambito della sua attività di gestione dei sistemi di trouble ticketing interni, utilizza l'applicativo Askme, del quale detiene le licenze di utilizzo.

Il software Askme viene utilizzato nell'ambito di tre processi:

- Help Desk Ict
- Supporto Corporate
- Logistica

L'applicazione Askme prevede la possibilità di utilizzare il software a fronte dell'acquisto delle licenze client in misura sufficiente al numero di utenti abilitati. AdeR possiede 8800 licenze perpetue per l'utilizzo di tale soluzione software.

Agenzia delle Entrate Riscossione intende garantire la continuità operativa dei processi da essa gestiti anche in relazione a contratti di servizio stipulati con altre Amministrazioni Pubbliche.



2 OGGETTO E DURATA

Il presente Capitolato disciplina i servizi di manutenzione del software ASKME di seguito specificati:

- manutenzione correttiva a canone
- manutenzione evolutiva per un massimo di 180 gg/u. a consumo.

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula e avrà una durata di 36 mesi dal 23/04/2024 al 22/04/2027.

2.1 CARATTERISTICHE TECNICHE

Di seguito Principali funzionalità del software ASKME.

REQUEST MANAGEMENT (1° LIV)

Il sistema offre funzionalità di ricezione e classificazione della segnalazione attraverso un semplice flusso di primo livello e permettere l'estensione del set di informazioni (attributi) della richiesta da parte dell'amministratore.

Inoltre, garantisce elevate modalità di configurazione del servizio (orari di servizio, tempi di presa in carico e chiusura, sospensione degli SLA) ed è predisposto per la multi-canalità (apertura della segnalazione via web, telefono, e-mail, chat, app mobile).

Infine, supporta il processo di escalation al 2° livello (Ticket Management) tramite la generazione di uno o più ticket (oppure la chiusura immediata della segnalazione).

TICKET MANAGEMENT (2° LIV)

Il sistema ha le caratteristiche tipiche di una soluzione di trouble ticketing evoluta, attraverso un motore di workflow a stati, eventualmente estendibile.

La classificazione del ticket avviene sulla base di una tassonomia almeno a 3 livelli tenendo conto anche dell'urgenza o della gravità.

Sono presenti funzionalità di monitoraggio del tempo di evasione del ticket e dei tempi di esecuzione degli step intermedi, con evidenza del superamento dei valori di soglia impostati.

Inoltre, prevede l'invio di notifiche, reminder ed alert durante tutto il processo di lavorazione facilitando il controllo dei carichi di lavoro e l'assegnazione dei ticket all'interno dei gruppi.

Infine, permette l'apertura di ordini di lavoro\servizio (e.g. work order), collegati al ticket, verso strutture o fornitori esterni.

KPI \ SLA

Il sistema consente la definizione degli SLA che descrivono la qualità e la velocità del servizio, la gestione degli orari del servizio e la definizione dei parametri di soglia.

Inoltre, garantisce il monitoraggio delle performance di 1° e 2° livello in tempo reale attraverso funzionalità operative e sistemi di e-mail alerting prima e dopo il superamento degli indicatori di performance del servizio.

SCHEDULING

Il sistema dispone di un motore di schedulazione interno per la generazione di ticket periodici relativi ad attività pianificate, codificate e ricorrenti.

Il sistema Mostra in un'agenda di "servizio" tutte le scadenze dei ticket e degli step intermedi del workflow, favorendo la condivisione delle informazioni tra gli utenti dei vari gruppi.



KNOWLEDGE BASE

Il sistema dispone di una knowledge base aziendale, permette di ricercare, controllare e sviluppare lo storico dei ticket precedentemente lavorati, validando le soluzioni e rendendole disponibili per le lavorazioni successive.

Inoltre, rende possibile ricercare all'interno di contenuti ed allegati (ricerca full-text) mostrando i risultati tramite highlights e assegnando un ranking automatico.

ANALYSIS REPORTING

Il sistema dispone di un set predefinito di report, ulteriormente estendibile sulla base di esigenze specifiche, per il monitoraggio delle performance del servizio.

Ad esempio:

numero e/o percentuale delle richieste dentro e fuori target di presa in carico e chiusura;

numero di richieste aperte ed evase nel periodo con backlog netto iniziale e finale;

andamento giornaliero, settimanale e mensile diviso per cliente, servizio, asset e tipologia di richiesta.

MULTI-CANALITÀ

Il sistema permette l'accesso anche mediante il canale telefonico, la chat ed il mobile (smartphone e tablet) tramite app iOS ed Android.



Consip S.p.A.

Servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva del software Askme

3 LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito la tabella degli SLA di risoluzione delle anomalie

Severità	Tempo di servizio
Production Down e Alta	Entro 1 giorno lavorativo successivo all'apertura del ticket
Media	Entro 2 giorni lavorativi successivi all'apertura del ticket
Bassa	Entro 7 giorni lavorativi successivi all'apertura del ticket

Il mancato rispetto delle previsioni stabilite comporterà l'applicazione delle penali di seguito stabilite, fatto salvo il risarcimento del maggior danno subito.

Resta inteso che, ai fini della determinazione dei termini di cui sopra, per giorno lavorativo si intendono i giorni dal lunedì al venerdì, con esclusione dei festivi, dalle ore 09.00 alle ore 18.00. Parimenti, anche la segnalazione che avvenga al di fuori di detti giorni/orari si intenderà convenzionalmente presa in carico dal Fornitore a far data dalle ore 09.00 del primo giorno lavorativo successivo alla richiesta.



Consip S.p.A.

Servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva del software Askme

4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità dei servizi rilasciati dovrà essere effettuata con cadenza trimestrale posticipata per i servizi a canone, unitamente al consuntivo gg/uu delle attività per i servizi a richiesta eventualmente erogate nel trimestre precedente.

Le verifiche di conformità verranno concluse entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

Le verifiche di conformità verranno effettuate in vigenza di contratto secondo le seguenti cadenze: (periodo gennaio-marzo: entro il 30 aprile; periodo aprile-giugno: entro il 31 luglio; periodo luglio-settembre: entro il 31 ottobre; periodo ottobre-dicembre: entro il 31 gennaio), fatta salva la prima verifica di conformità che Sogei effettuerà con riferimento ad un periodo di erogazione dei servizi che va dalla data di scadenza del precedente contratto (22 aprile 2024) alla data di fine del trimestre solare precedente a quello di stipula del nuovo contratto.

Conclusa positivamente la verifica di conformità, e comunque entro un termine non superiore a 7 (sette) giorni dalla conclusione della stessa, Sogei rilascia il certificato di pagamento o altro documento equivalente ai fini dell'emissione della fattura da parte del Fornitore.



5 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare a, prima della stipula del contratto, congiuntamente alla documentazione per la stipula presentata, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale Responsabile unico delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse. Tale responsabile può coincidere con il responsabile del coordinamento e della pianificazione.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

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

Il Responsabile contrattuale dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione dei servizi richiesti.

5.1 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare contestualmente alla documentazione per la stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail ed un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

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.

5.2 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 prodotti software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

5.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.



Consip S.p.A.

Servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva del software Askme

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).



Consip S.p.A.

Servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva del software Askme

6 PENALI

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

Tempi di attivazione della manutenzione della licenza	Penali per rilievo
Per i primi 5 giorni di ritardo successivo al termine prescritto	0,1% del valore complessivo del contratto
per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo del contratto
Tempi di completamento delle attività pianificate di cui al par. 3 Tabella risoluzione anomalie	Penali per rilievo
Per il primo giorno di ritardo successivo al termine previsto	0,03% del valore complessivo del contratto
per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo del contratto
Malfunzionamenti sui rilasci delle attività pianificate (imputabili al Fornitore)	Penali per rilievo
malfunzionamenti per singolo rilascio superiori a 2	0,1% del valore complessivo del contratto

Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte alla Società raggiunga la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale si ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il contratto oltre il risarcimento di tutti i danni. Si conviene, inoltre, che l'ammontare delle penali, comunque inflitte, non potrà superare la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale.



Consip S.p.A.

Servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva del software Askme

7 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Ai fini del pagamento del corrispettivo inerente l'erogazione dei servizi di manutenzione correttiva a canone e dei servizi di manutenzione evolutiva a consumo, il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, successivamente alla ricezione della verifica di conformità positiva, in ragione dei servizi resi in base alla previsione del precedente art. 4, ferma l'eccezione ivi prevista. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento, nonché per i servizi di manutenzione evolutiva a consumo il dettaglio delle prestazioni professionali erogate nel periodo di riferimento.

Con la prima fattura successiva alla stipula del contratto, il fornitore potrà emettere fattura relativamente al canone di manutenzione correttiva e alle giornate eventualmente prestate per la manutenzione evolutiva nel periodo intercorrente tra la scadenza del precedente contratto (22 aprile 2024) e la data di fine del trimestre solare precedente a quello di stipula del nuovo contratto.



8 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.

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.