

CAPITOLATO TECNICO

per l'esecuzione dei Servizi di manutenzione e sviluppo software in
ambiente Geocall

Indice

1. Oggetto

1.1 Servizio di software maintenance di applicazioni in esercizio

1.2 Servizio di implementazione di nuovi sviluppi e funzionalità

2. Durata del contratto

3. Service Level Agreement (SLA) e penali

1. OGGETTO

Obiettivo del presente documento è descrivere e disciplinare le prestazioni rientranti nel perimetro dell'appalto per l'erogazione dei Servizi di sviluppo, manutenzione e rinnovo canonici per le licenze annuali dei sistemi in ambiente Geocall per la gestione dei processi di manutenzione ordinaria nonché delle attività di ispezione delle strutture, monitoraggio e gestione degli impianti di competenza di Autostrade per l'Italia e, più in generale, dell'intero Gruppo Autostrade per l'Italia.

Con il termine "Autostrade" o "ASPI" o "Committente" va intesa la società Autostrade per l'Italia S.p.A. mentre con il termine "Gruppo" vanno intese tutte le società del Gruppo Autostrade che utilizzano i sistemi in ambito, con il termine "Fornitore" o "Appaltatore" va intesa l'impresa aggiudicataria dell'appalto.

Quando non diversamente specificato, con "Capitolato" si intende il presente documento, con "Contratto" si intende il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell'aggiudicazione dell'appalto, con "Fornitura" si intende il complesso delle attività e dei prodotti che l'Appaltatore è chiamato ad eseguire/fornire nell'ambito della durata contrattuale.

In particolare, le prestazioni oggetto del presente appalto sono le seguenti:

1. Software maintenance delle applicazioni in esercizio;
2. Nuovi sviluppi.

1.1 SERVIZIO DI SOFTWARE MAINTENANCE DELLE APPLICAZIONI IN ESERCIZIO

Perimetro delle applicazioni

Le applicazioni rientranti nel perimetro delle prestazioni di software maintenance, come di seguito descritte, sono le seguenti:

- CIW: Sistema di Manutenzione Impianti (M2i)
- CWF: Sistema di Gestione Manutenzione Ordinaria Ricorrente
- CSQ: Sistema di Gestione "Monitoraggio Qualità"
- CTM: Sistema di Gestione Manutenzione Ordinaria e ricorrente TANA
- CTW: Sistema di Manutenzione Impianti (M2i) TANA
- CIS: Sistema di Manutenzione Impianti (M2i) SAT

a. Canone Licenze Sistema Geocall

Per le suddette applicazioni in perimetro è previsto un canone di maintenance che include le seguenti attività:

- Servizio di Help desk di 2° Livello;
- Manutenzione Correttiva ed Upgrade di prodotto;
- SLA di presa in carico e risoluzione.

b. Servizio di supporto utenti di primo livello

Il servizio richiesto prevede che l'Appaltatore metta a disposizione, per tutta la durata del contratto, n. 1 figura di Operatore Help desk I livello, specializzato sulla piattaforma e sulle applicazioni in ambito, in grado di supportare l'operatività degli utenti sulle varie applicazioni gestite nel perimetro.

1.2 SERVIZIO DI IMPLEMENTAZIONE DI NUOVI SVILUPPI E FUNZIONALITÀ

Il servizio consiste nell'attivazione, su richiesta di ASPI, di iniziative di sviluppo software e/o nuove funzionalità sul perimetro tecnologico contenuto nel paragrafo 1.1 al fine di:

- ottimizzare i processi in ambito;
- soddisfare richieste di nuove funzionalità;
- ridurre le attività di manutenzione correttiva;
- estendere il perimetro dei processi supportati dal sistema di WFM.

Gli sviluppi e/o nuove funzionalità saranno avviati sulla base delle esigenze e priorità individuate da ASPI e i singoli interventi effettuati saranno per le attività sopradescritte saranno oggetto di rilascio e collaudo, con piano dei test, blueprint, e relativa documentazione funzionale e tecnica a corredo.

Le figure professionali richieste per l'erogazione dei suddetti servizi sono:

Figura Professionale	Effort massimo stimato (gg/uu)*
Capo Progetto	70
Analista Senior	117
Programmatore Senior	218

*Le quantità indicate sono da intendersi come indicative e non vincolanti per ASPI.

2. DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto avrà durata pari a 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione dello stesso. ASPI si riserva di prorogare il contratto fino a ulteriori n. 3 mesi delle attività in oggetto agli stessi prezzi, patti e condizioni di cui al contratto.

3. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) E PENALI

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Canone di manutenzione (rif. par. 1.1, lett. a):

- **Presenza in Carico Help desk di 2° Livello:**

Tempo di presa in carico dell'HD di II Livello: inteso come il tempo intercorrente tra la segnalazione da parte del Cliente di un problema applicativo e la conferma da parte del fornitore che il problema sarà gestito.

- **Risoluzione Correttive Help desk di 2° Livello:**

Tempo di soluzione: Inteso come il tempo intercorrente tra presa in carico dell'HD di II Livello e la conclusione dell'intervento risolutivo, anche attraverso una soluzione temporanea o workaround.

Servizio	Risoluzione Correttive Help desk di 2° Livello	
KPI_1	Tempo di risoluzione (dalla presa in carico dell'HD di II Livello alla conclusione dell'intervento risolutivo)	
Ambito/Sistemi	Geocall	
Target richiesto	Severità 1	entro 4 ore di Service Window
	Severità 2	entro 8 ore di Service Window
	Severità 3	entro 16 ore di Service Window
Periodo di rilevazione	Misurazione e rilevazione mensile differita di un mese.	
Livello di Servizio Richiesto	% interventi risolutivi on time >= 90%	
Penalità associata	0,5 % dell'importo complessivo del contratto per ogni 1% inferiore alla soglia stabilita nel presente Capitolato.	

La classificazione della severità è la seguente:

- ✓ Severità 1: errore/malfunzionamento grave che impedisce l'utilizzo di almeno una "funzionalità critica" per l'azienda, o per le aziende che usufruiscono dei servizi erogati da Autostrade per l'Italia, con effetti bloccanti su tutte le operazioni utente; non è possibile giungere al risultato finale utilizzando funzionalità alternative;

- ✓ Severità 2: errore/malfunzionamento che limita l'utilizzo di almeno una "funzionalità critica" per l'azienda, ma consente comunque di proseguire le operazioni, seppure con serie limitazioni;
- ✓ Severità 3: errore/malfunzionamento e/o problemi di usabilità che causano un degrado di prestazione su una funzionalità con un degrado di prestazione tollerabile per periodi limitati. Non necessitano di intervento urgente.

Nuovi sviluppi e funzionalità (rif. par. 1.2)

Il Fornitore dovrà garantire la correttezza delle soluzioni realizzate, definita fissando una misura minima di soluzioni rilasciate al primo collaudo funzionanti rispetto a quelle gestite nel periodo di riferimento (mese solare). Per soluzione funzionante si intende una soluzione che risolva, in via definitiva la richiesta senza generare altre anomalie correlate. Sono di seguito indicati i dettagli relativi allo SLA

Servizio	Attività Evolutive
KPI_2	% Adeguatezza degli interventi effettuati
Ambito/Sistemi	Geocall
Algoritmo	$\% \text{ soluzioni funzionanti} = \frac{\text{N. 1}^\circ \text{ soluzioni funzionanti (mensile)}}{\text{N. soluzioni / evolutive mensili}} \times 100$
Sorgente informativa	Sistema di monitoraggio Autostrade
Periodo di rilevazione	Misurazione e rilevazione mensile differita di un mese.
Livello di Servizio Richiesto	% soluzioni funzionanti \geq 80%
Penalità associata	0,5 % dell'importo complessivo del contratto per ogni 1% inferiore alla soglia stabilita nel presente Capitolato.

Il Fornitore dovrà garantire una tempestiva formalizzazione del documento di fattibilità contenente la stima dei tempi e dei costi, definita tale se presentata entro un tempo massimo previsto in relazione alla complessità della richiesta.

Servizio	Attività Evolutive	
KPI_3	Tempo di formulazione del documento di fattibilità (inclusa stima effort)	
Ambito/Sistemi	Geocall	
Algoritmo	Target = T inoltro della RFC - T consegna documento fattibilità	
Sorgente informativa	Sistema di monitoraggio Autostrade	
Periodo di rilevazione	Misurazione su ciascun intervento e rilevazione mensile	
Livello di Servizio Richiesto	<i>Alta complex</i>	< 6 giorni lavorativi
	<i>Normale complex</i>	< 3 giorni lavorativi
Penalità associata	0,1 % dell'importo complessivo del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla soglia stabilita nel presente Capitolato.	

La complessità è valutata insindacabilmente dal referente applicativo Autostrade.

Il Fornitore dovrà garantire il rispetto dei tempi concordati con Autostrade per lo svolgimento delle attività.

Sono di seguito indicati i dettagli relativi allo SLA

Servizio	Attività Evolutive
KPI_4	% rispetto della pianificazione degli interventi effettuati e della coerenza con le specifiche.
Ambito/Sistemi	Geocall
Algoritmo	$\frac{\text{N. interventi chiusi ontime nel mese}}{\text{N. di interventi previsti da concludere}} \times 100$
Sorgente informativa	Sistema di monitoraggio Autostrade
Periodo di rilevazione	Misurazione e reportistica mensile
Livello di Servizio Richiesto	% interventi ontime \geq 90%
Penalità associata	0,5 % dell'importo complessivo del contratto per ogni 1% inferiore alla soglia stabilita nel presente Capitolato.