

**Procedura negoziata per l'affidamento dei Servizi di manutenzione evolutiva e correttiva sulla piattaforma HR Infinity Zucchetti e sulla piattaforma AD HOC Infinity Zucchetti, Servizi IT sulla piattaforma Azure dove risiede la piattaforma Zucchetti, Servizi di stampa digitale e postalizzazione.**

**CIG: 85379868EE**

**R.A. 077/20/PN**

**CAPITOLATO TECNICO**

## **PREMESSA**

Obiettivo del presente documento è quello di descrivere il modello comune dei servizi di manutenzione che Sport e salute S.p.A. (d'ora in poi anche solo "Committente" o "Sport e salute") intende adottare, in modo omogeneo, per la gestione del proprio parco applicativo indipendentemente dalla specifica piattaforma /o area funzionale.

Al fine di fornire un numero maggiore possibile di elementi utili per valutare l'offerta si descrivono, in breve, le principali caratteristiche, dimensionamento e lavorazioni.

Il Committente ha attualmente circa 1.250 dipendenti regolati da differenti CCNL.

In particolare:

- 1215 lavoratori dipendenti che fanno riferimento al CCNL specifico del CONI, suddivisi in rapporto di lavoro a tempo indeterminato (circa 1175) e a tempo determinato (circa 40);
- 30 dirigenti
- 5 giornalisti.

N° 490 impiegati e n° 4 Dirigenti ricompresi nei circa 1.250 dipendenti sopra indicati sono attualmente in aspettativa ai sensi di specifiche norme dei rispettivi CCNL al fine di prestare attività presso le Federazioni Sportive Nazionali, da cui risultano assunti con contratti a tempo indeterminato.

Il Committente, inoltre, si avvale, inoltre per lo svolgimento della propria attività, di un numero di collaboratori variabile nel tempo in funzione delle esigenze aziendali.

Inoltre vengono gestiti:

- circa 1.000 pensionati del Fondo Pensioni del CONI;
- Componenti degli Organi Istituzionali e Collegiali di Sport e Salute S.p.A e del CONI
- Revisori dei conti e di tutti i collaboratori coordinati e continuativi e presso le strutture centrali e periferiche di CONI Ente;
- Personale del Parco, di Coninet e/o altre partecipate, previa specifica richiesta;

Le Federazioni Sportive Nazionali cui è destinato il servizio sono attualmente n° 37 oltre a 5 Discipline Associate e 9 Federazioni Paralimpiche e, per un numero di dipendenti attualmente pari a ca° 1500 cui si aggiungono n° 100 contratti di collaborazione. Per le FSN, le DSA e le Federazioni Paralimpiche si gestiscono inoltre i componenti degli Organi

Federali e dei Collegi Revisori dei conti. Il service dovrà rimanere accessibile ad altre FSN/DSA o Federazioni Paralimpiche che ne faranno richiesta

Del personale in questione fanno parte anche i dipendenti Sport e Salute in aspettativa presso la Società ai sensi degli artt. 24 e 30 dei rispettivi CCNL.

## 1. DESCRIZIONE E MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

### 1.1. Servizi di manutenzione evolutiva e correttiva sulla piattaforma HR Infinity e sulla piattaforma AD HOC Infinity

#### 1.1.1. Servizi di manutenzione evolutiva e correttiva sulla piattaforma HR Infinity.

Viene richiesto al fornitore di fornire assistenza in merito ai prodotti in essere e di seguito riportati della suite HR INFINITY gestiti nell'Ambiente di Sport e Salute. Il servizio di manutenzione non include interventi di assistenza *on site* nonchè l'assistenza: a) normativa; b) sistemistica all'impianto informatico di Sport e SALute; c) telematica, per la predisposizione e invio dei *files* da trasmettere all'Amministrazione Finanziaria; d) relativa ai sistemi di telecomunicazione o al collegamento Internet di cui si sia dotato Sport e Salute.

Detti servizi di Help Desk dovranno essere forniti dal Fornitore per tutto il periodo di durata del Contratto secondo le specifiche tecniche di seguito riportate attualmente in uso.

Questo servizio richiede la messa a disposizione a Sport e Salute dell'accessibilità esclusivamente a tutti gli strumenti di richiesta assistenza di tipo WEB disponibili alla data di effettuazione della richiesta, restando espressamente esclusi strumenti di assistenza diversi (a titolo esemplificativo: assistenza telefonica ecc.), secondo le specifiche di seguito riportate. Il Fornitore si impegna a fornire una risposta alla richiesta di assistenza del Cliente formulata ai sensi del servizio di cui alla presente sezione nel minor tempo possibile.

### DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Tutti i centri di servizio delle soluzioni di Gestione del Personale dovranno essere attivi nei giorni lavorativi dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00; unica eccezione nelle giornate di festività nazionali e 16 agosto; nelle giornate del 24 e 31 dicembre, se feriali, il servizio dovrà essere erogato solo al mattino.

Nella tabella sotto riportata vengono esplicitati gli orari di servizio in funzione dello SLA standard richiesto e attualmente in uso:

TIPOLOGIA SLA	DESCRIZIONE	GIORNI	FESTIVI	ORARIO
SLA01	HELPDESK PRO base	LUN/SAB	NO	8.30 13.00 /14.00 18.00

### Contenuti dei servizi: servizio di assistenza ordinaria di help desk

Il servizio dovrà fornire chiarimenti e supporto relativi ad aspetti gestionali del software con la finalità di:

Risolvere i problemi ricorrenti, nonché quelli di non elevata complessità;

Delegare ad un secondo livello “on site” i problemi specifici di più elevata complessità non risolvibili

nell’ambito di tale servizio attivando risorse specialistiche ulteriori che concluderanno l’attività di supporto per la risoluzione dei problem.

## CANALI DI APERTURA DELLE RICHIESTE

TIPOLOGIA SLA	DESCRIZIONE	TELEFONO	TROUBLE TICKETING	ASSISTENTE VIRTUALE
SLA01	HELPDESK PRO	NO	SI	SI

Le richieste effettuate tramite il sistema di trouble ticketing attivato, raggiungeranno direttamente gli operatori esclusivamente dedicati a questo tipo di servizio, i quali provvederanno ad inviare, nelle tempistiche previste dallo SLA, le risposte ai quesiti. Attraverso il sistema di trouble ticketing è possibile sottoporre i quesiti di assistenza per iscritto e, se necessario, inserire anche degli allegati (es. una stampa oppure il testo di un errore riscontrato) e ricevere risposta sempre per iscritto oppure, se la problematica non lo consente, telefonicamente direttamente con l’operatore di help desk.

Il servizio di help desk si occuperà di assicurare la chiusura di tutte le richieste ove possibile, o se ciò non fosse possibile, l’apertura di un intervento ad un livello superiore.

Si richiede inoltre:

- Manutenzione Correttiva – il Servizio di Manutenzione Correttiva è volto ad assicurare che i Prodotti siano privi di vizi e malfunzionamenti.
- Manutenzione evolutiva – il Servizio di Aggiornamento dei Prodotti è volto ad assicurare che i Prodotti recepiscono tutti i provvedimenti o modifiche normative (previdenziali, fiscali e contrattuali di I Livello).

Le aree applicative della Suite HR Infinity Zucchetti per le quali si richiede il servizio di help desk e manutenzione, sono:

CODICE PRODOTTO	DESCRIZIONE PRODOTTO OGGETTO DELLA MANUTENZIONE EVOLUTIVA CORRETTIVA
BCOPEN	costi e budget del personale
BITPK	template standard Analytics HR Zucchetti
COMHR	comunicazione HR
COMIMPHR	comunicazione centro per l’impiego
CUWPND	Certificazione Unica personale non dipendente
DC4MS	plug in per word – excel – power BI

EXPENSE	gestione note spese
MODPARHR	modulistica parametrica HR
ORGHR	Modello organizzativo (organigramma)
PAGHEJ	Paghe Project
PAJDIA	Diagnostico di paghe project
PORTHR	Portale HR
PRESJ	Presenze Project
RISORSEJ	risorse Umane Project
RISORSEL	dossier dipendente
RUJCVWEB	CV on line
RUJFOR	Gestione formazione
RUJSEL	gestione selezione
RUJVAL	gestione valutazione
TPAPP	app workflow presenze
TPARC	employee digital folder
TRAVEL	gestione delle trasferte
UTIHR	estrattore dati, web report
WFPFE	piano ferie
WFPRE	workflow presenze
WFPRE	workflow ore eccedenti
770J	modello 770 web

**1.1.2. Servizi di manutenzione evolutiva e correttiva sulla piattaforma AD HOC Infinity e piu precisamente sui seguenti applicativi**

Analoga richiesta deve essere prevista per le seguenti aree applicative:

<b>CODICE PRODOTTO</b>	<b>DESCRIZIONE PRODOTTO</b>	<b>OGGETTO DELLA MANUTENZIONE EVOLUTIVA CORRETTIVA</b>
HIPCRMPV	assistenza telefonica IPC	
HIPDMS	assistenza telefonica IPDMS	
HIPIAF	assistenza telefonica IPIAF	
HPUTCOL	assistenza telefonica IPUTCOL	

IPCRMPV	CRM post vendita
IPMS	Infinity document management System
IPIAF	Infinity application Framework
IPUTCOL	Infinity Utente collaboratore
IPCRMIBC	connector per Infinity
IPIBVWBS	Infovision WEB

Sono previste 25 postazioni lavoro.

### 1.2. Servizi di supporto

Sono richieste 50 giornate di supporto da parte di uno specialista applicativo non impegnative e vincolanti per il committente.

Le giornate verranno pagate sulla base della tariffa offerta in gara.

Le prestazioni potranno essere rese da remoto o in sede.

Il costo delle spese di viaggio, vitto, alloggio devono intendersi ricomprese nella tariffa offerta in gara.

### 1.3. Gestione dei Servizi IT sulla piattaforma Azure dove risiede la piattaforma Zucchetti nello specifico.

Di seguito vengono specificati i servizi che Sport e Salute richiede relativamente alla gestione dell'infrastruttura attiva su piattaforma Microsoft Azure per l'erogazione degli applicativi HR e CRM maggiormente dettagliati al punto 2 "Servizi di manutenzione evolutiva e correttiva sulla piattaforma HR Infinity e piu precisamente sui seguenti applicativi della Suite" e 3 "Servizi di manutenzione evolutiva e correttiva sulla piattaforma AD HOC Infinity e piu precisamente sui seguenti applicativi ".

DESCRIZIONE SERVIZIO
<p><b>Remote Backup;</b></p> <p>Il seguente capitolo descrive il servizio di backup che sarà attivato per l'infrastruttura del cliente su Azure. Vengono riportati i requisiti necessari, le informazioni di carattere generale e le retention che saranno adottate.</p> <p>Requisiti Servizio</p> <p>Per garantire il corretto funzionamento del servizio, in base all'attuale infrastruttura in essere, sarà necessario:</p> <p>Implementare, un server virtuale, che avrà funzione di MediaAgent per funzioni di backup, con le seguenti caratteristiche:</p>

2 VCPU (basate su cpu fisiche della famiglia Intel E5 v3 o v4 con almeno 2.4Ghz);

16 GB RAM;

250 GB disco ad alte prestazioni (SSD) per database di deduplica (DDB) e Index Cache, spazio al netto del sistema operativo;

Sistema Operativo Windows server 2016;

1.5 TB di spazio aggiuntivo per repository dei backup, questo spazio può avere prestazioni "standard" e può essere un disco locale o NAS (cifs);

possibilità di espandere gli spazi sopra indicati in base a nuove esigenze.

Garantire accesso amministrativo ai server sottoposti a backup per installazione agent;

Che il sistema operativo dei server risulti compatibile con il software di backup utilizzato (vedi tabella riportata in seguito);

Che il nome server della macchina Media Agent e dei server sottoposti a backup siano risolti tramite DNS e, se posizionati su differenti VLAN, siano raggiungibili con connessione a specifiche porte TCP/IP;

Che il Media Agent possa connettersi con i server di gestione del software di backup posti in datacenter Zucchetti denominati backupsvc.zucchetti.com (62.108.227.53) e bckcliprx1.zucchetti.com (62.108.227.156), utilizzando la porta TCP/443 senza filtri applicativi. Qualora per policy di sicurezza del Cliente, non sono consentiti questi tipi di collegamenti potrà essere utilizzata una VPN S2S tra l'ambiente Azure del Cliente e il Datacenter Zucchetti.

### **Remote System Management;**

Con l'attivazione del servizio "Remote System Management" (di seguito anche RSM) su ogni server in scope, si richiede il seguente servizio:

supporto tecnico/sistemistico con tempi e modalità definite mediante appositi SLA di presa in carico ed intervento

monitoring proattivo delle risorse e dei servizi erogati dai server virtuali attraverso l'attivazione di uno specifico servizio che si serve di agent presenti sugli stessi.

Per Remote System Management si intendono tutte quelle attività di carattere sistemistico che servono per prevenire (ove possibile) disservizi sul normale funzionamento delle realtà IT del Cliente e, in caso di problemi, risolverli nei tempi di intervento previsti.

Il servizio deve comprendere :

Reportistica dei dati del server monitorato;

Remote console;

Patch Management;

Monitoring completo delle risorse di sistema per i sistemi Windows (2008 o superiori), Linux (CentOs e/o RedHat) e Ubuntu Server.

Di seguito si evidenziano ulteriori caratteristiche tecniche richieste nel servizio:

Gestione dei server nel rispetto delle norme, degli standard e dei criteri di sicurezza concordati con il Cliente;

Monitoraggio della disponibilità dei server, dello storage da essi utilizzato e dei servizi di base;

Gestione delle procedure di startup e shutdown dei sistemi operativi;

Innesco di eventuali procedure atte a garantire la continuità del servizio agli utenti secondo quanto

specificato tra le Parti;

Attivazione di procedure di problem management in caso di rilevazione di problemi;

Intervento per l'ottimizzazione delle risorse, come:

Cancellazione file temporanei,

Riorganizzazione dello spazio disco associato ai server;

Gestire le estensioni temporanee ed eccezionali degli orari standard di servizio, limitatamente a quanto compreso nel servizio base;

Aggiornamento del software di base, con particolare attenzione alle patch per la sicurezza (Patch Management, dopo autorizzazione del referente tecnico del Cliente);

Supporto remoto con software di telecontrollo;

### **Gestione Database (monitoring, manutenzione e controllo istanze);**

Gestione Application Middleware e web server (monitoraggio capacità e prestazioni).

I server oggetto del servizio dovranno essere sotto in costante monitoraggio al fine di verificare continuamente la qualità del servizio reso e la rispondenza alle effettive esigenze di Sport e Salute.

Nel presente progetto si prevede di attivare il servizio di Remote System Management esclusivamente per i server/apparati riportati di seguito:

WebSrv1, Websrv2;

ApplicationSrv1, Applicationsrv2, Applicationsrv3 (per suite HR);

Dbsrv1, Dbsrv2 e 2 VM aggiuntive con funzione di domain controller per la configurazione in modalità AlwaysOn (per suite Hr e CRM);

Applisrvtest (per suite HR);

Bi applsrv (per suite Hr);

Applicationsrv4, Applicationsrv5 (per CRM);

MediaSrv01 (server per Backup).

#### *Requisiti del servizio*

Di seguito riportiamo i requisiti necessari per l'erogazione del servizio di Remote System Management:

Accesso al portale di Azure per:

accensione e spegnimento delle VM;

Connessione RDP alle VM;

eseguire snapshot delle VM;

verificare l'indirizzo IP e le caratteristiche delle VM (CPU, RAM, DISCO);

Utenza sui server con privilegi amministrativi per installazione agent di monitoraggio/supporto e per le attività di gestione;

E' richiesto che i server oggetto del servizio possano contattare il server di gestione del sw di backup IVANTIGW1.zucchetti.com (ip:62.108.226.115), situato presso il datacenter Zucchetti, sulla porta TCP/443, senza applicare nessun filtro. Qualora le policy di sicurezza non consentano questo tipo di collegamento potrà essere utilizzata una VPN S2S tra l'ambiente Azure di Cliente e il Datacenter Zucchetti.

#### *Patch Management*

Per assicurare l'integrità e la sicurezza dei server in scope il fornitore dovrà provvedere all'installazione delle patch di sicurezza per i Sistemi operativi una giornata ogni 3 mesi. Considerato che l'attività potrebbe causare un fermo applicativo, come concordato con il cliente, l'attività sarà effettuata dalle ore 22 alle ore 6 della mattina successiva. In caso di necessità di installazione di patch particolarmente urgenti, la relativa installazione sarà concordata direttamente col cliente nei modi e nei tempi di esecuzione.

#### *Strumenti di monitoraggio*

In aggiunta ai sistemi di monitoraggio messi a disposizione da parte di Microsoft sull'infrastruttura Azure e messi a disposizione del Cliente, il fornitore affiancherà i propri sistemi al fine di garantire un monitoraggio completo dell'infrastruttura.

#### *Helpdesk*

Contestualmente all'attivazione del servizio "RSM" su tutti i server virtuali indicati nel presente documento, il fornitore dovrà mettere a disposizione del Cliente un servizio di Helpdesk con nr. di telefono ed indirizzo di posta elettronica al quale far pervenire richieste di assistenza sistemistica. Il personale del fornitore incaricato alla gestione dell'Helpdesk analizzerà e gestirà la richiesta per giungere alla soluzione del problema nei tempi previsti dagli SLA.

Il Cliente farà pervenire le richieste di assistenza sistemistica tramite i canali di comunicazione definiti e qualora la gestione del ticket preveda il coinvolgimento del servizio sistemistico del Cliente per la risoluzione del problema, il Fornitore si intende



autorizzato direttamente ed autonomamente al contatto senza necessità di eventuali intermediazioni.

Per ogni richiesta di supporto, l'Helpdesk effettua una classificazione indicando una priorità poi riportata nel Ticket. Per categorizzare le richieste di supporto, gli elementi valutati nell'apertura di un ticket sono:

**IMPATTO** - è la misura dell'effetto dell'incidente sul servizio di Business.

**URGENZA** - è la valutazione del tempo intercorso tra il problema/incidente e le ripercussioni sul servizio.

**TABELLA IMPATTI**

Tipologia	Gravità	Descrizione
Impatto 3	Alta	blocco totale del servizio del cliente
Impatto 2	Media	singolo utente bloccato o parte del servizio bloccato
Impatto 1	Bassa	situazioni non bloccanti

**TABELLA URGENZE**

Tipologia	Livello	Descrizione
Urgenza 3	Alta	Ripercussioni sul servizio immediate
Urgenza 2	Media	Ripercussioni sul servizio a breve termine – entro 8 ore
Urgenza 1	Bassa	Ripercussioni sul servizio oltre la giornata

L'insieme dei due elementi, analizzati in prima battuta dall'operatore di Helpdesk, genera il valore di **PRIORITÀ**.

**TABELLA PRIORITÀ**

	Urgenza 1	Urgenza 2	Urgenza 3
Impatto 1	1	1	2
Impatto 2	1	2	3
Impatto 3	2	3	3

Urgenza e Impatto (e la Priorità derivante) sono state introdotte principalmente per la gestione degli Incidenti, tuttavia si è ritenuto opportuno estendere questa logica anche alle Richieste Generiche e ai Cambiamenti, per razionalizzare e migliorare complessivamente l'organizzazione del supporto.

La chiusura del ticket verrà effettuata dopo il riscontro positivo del cliente. Si ritiene automaticamente chiuso dopo 24 ore dalla comunicazione di risposta del personale del fornitore se non presenti ulteriori comunicazioni.

Il livello di gravità del disservizio viene attribuito dal personale del fornitore durante la fase di presa in carico.

### ***Sla Remote System Management***

I livelli di Servizio vengono calcolati nella fascia oraria di Servizio prevista:

Tipologia di Servizio	Giorni	Fasce Orarie
Supporto System Management	Lunedì – Venerdì Sabato	Dalle ore 08:00 alle ore 20:00 Dalle ore 08:30 alle ore 12:30

### **MANAGEMENT e MONITORING**

Tipologia di Servizio	Richiesta	KPI - Tempi di presa in carico	Percentuale
Supporto System Management	Service Desk (telefono/mail)	30 Minuti	90%
	Service Desk (alerting )	30 Minuti	90%

### **Percentuali di risoluzione TELEASSISTENZA**

Tipologia di Servizio	Richiesta	KPI - Tempi di inizio Lavorazione	Percentuale
-----------------------	-----------	-----------------------------------	-------------

Supporto System Management	Incident /priorità1	0,5 h	90%
	Service Operation /priorità2	2 h	80%
	Service Operation /priorità3	4 h	90%

### Gestione SQL server in modalità Always-ON;

L'installazione dell'ambiente di SQL server in modalità Always-On sarà a carico del Cliente; il fornitore dovrà, in ottica della gestione futura dell'infrastruttura, essere coinvolto durante le fasi della messa in opera.

#### Monitoraggio – Maintenance

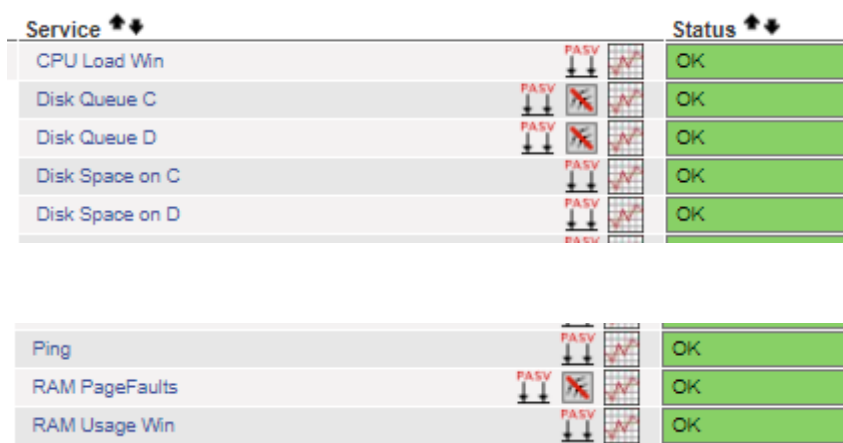
Il monitoraggio del backend SQL, sarà effettuato tramite software di monitoraggio forniti e gestiti da Fornitore che saranno affiancati a quelli offerti da Azure. Nello specifico il team del fornitore andrà a verificare lo stato del servizio principale oltre a counter specifici di SQL (necessari per analisi e debug delle performance).

Per poter monitorare e gestire I DB server il fornitore dovrà essere in possesso di un utenza con ruoli amministrativi sui server.

I check principali saranno :

Controllo carico CPU / RAM / spazi disco / code disco / ping -> per gli host

Esempio:



MSSQL Auth / MSSQL Listener / MSSQL PageLifeExp / Stato della replica AG/ MSSQL Sessions -> per SQL Server



“Azure quorum witness” sarà monitorato dagli strumenti di notifica offerti da AZURE. Gli alert saranno inviati alla struttura tecnica del fornitore.

Per quanto concerne la parte di maintenance di SQL SERVER il fornitore dovrà garantire :

Trap e segnalazione di LOCK \ LONG QUERY tramite JOB schedulato

Update statistic - ogni giorno a partire dalle 18 tramite JOB schedulato

Rebuild e Reorganize degli indici - in fascia notturna tramite JOB schedulato

Checkdb settimanale tramite JOB schedulato

Per eseguire le attività di manutenzione, servirà creare un DB di maintenance per contenere SP e log

storici delle attività.

Le notifiche generata dal JOB (1) saranno inviate direttamente al cliente (\*\*)

Le notifiche generate dal fallimento dei JOB (2-3-4) saranno inviate al gruppo DBA Zucchetti(\*\*)

(\*\*) per queste notifiche si necessita di un servizio SMTP, raggiungibile dai backend SQL. Nel caso non sia disponibile tale servizio, il cliente dovrà acquistare un pool di mailbox gestite da fornitore.

### **Managed security services;**

Per i server è prevista l’attivazione del servizio “Managed Security Service” per la protezione antivirus direttamente sul server, al fine di avere la migliore protezione proattiva dell’endpoint e dei dati. Tutta la tecnologia software necessaria è installata e mantenuta remotamente dai tecnici del fornitore sollevando la struttura It del Cliente da queste attività. L’aggiornamento delle signature è gestito da policy centralizzate

### **Log Ads;**

Nel rispetto della compliance GDPR, l’infrastruttura proposta dovrà essere corredata del servizio LogAds.

La soluzione ha come obiettivo primario l'adempimento della normativa emanata dal Garante della Privacy sugli Amministratori di Sistema, compiendo inoltre un primo passo verso una gestione omnicomprensiva della Security. Si richiede al fornitore di raccogliere gli access log generati dagli Amministratori di Sistema all'interno dell'infrastruttura IT aziendale inviando le informazioni attraverso Syslog. Questo strumento dovrà consentire di assolvere ai requisiti richiesti dalla normativa, quali:

registrare gli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione ed agli archivi elettronici da parte degli utenti classificati come Amministratori di Sistema;

garantire registrazioni con caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità;

comprendere i riferimenti temporali e le descrizioni dell'evento che ha generato le registrazioni;

conservare le informazioni per un periodo di 12 mesi.

Si prevede di implementare il servizio LOGADS su tutti i server Cliente dedicati agli applicativi Zucchetti su piattaforma Azure per 1 solo amministratore di sistema.

### **Application Maintenance HR;**

Il servizio consiste nell'installazione degli aggiornamenti relativi alle procedure di HR Infinity Zucchetti.

Per Aggiornamento dell'applicazione si intende l'installazione dei software di aggiornamento della versione della procedura rilasciati da Zucchetti.

Per installazione e messa in produzione degli aggiornamenti delle configurazioni in carico al fornitore si intende:

Backup della cartella programmi Zucchetti (consistente per garantire il ripristino dei sistemi in caso di

problemi);

Installazione Componenti applicative;

Rilascio in produzione.

L'attività in carico al fornitore relativa all'aggiornamento si intende completa di tutte le fasi necessarie alla messa in produzione dell'aggiornamento stesso. Nel caso in cui si verificassero dei problemi che rendessero necessario il ripristino del sistema alla versione precedente all'aggiornamento, il fornitore dovrà ripristinare il sistema nello stato in cui era prima dell'intervento, e comunque deve riconsegnare al cliente il sistema completamente funzionante (con dati all'ultimo backup completo effettuato).

Aggiornamento base dati Zucchetti

Sono a carico del Fornitore le attività di aggiornamento dei database utilizzati dalle applicazioni Zucchetti a seguito di aggiornamenti o miglioramenti di performance.

Fatto salvo se i dati devono essere importati secondo normative non generalizzabili (import contratti, tabelle di base specifiche, ecc...).

La richiesta di un aggiornamento può avvenire a fronte di una richiesta di:

Referenti del Cliente;

Referenti applicativi fornitore;

Necessità di un adeguamento normativo e contrattuale;

Personale Sistemistico fornitore per adeguamento dei sistemi.

Al termine dell'operazione i tecnici del fornitore dovranno avvisare il cliente dell'esito dell'aggiornamento secondo canali concordati.

La data di esecuzione dell'aggiornamento viene concordata con il personale IT e il/i referenti applicativi del Cliente. La documentazione inerente agli applicativi sarà disponibile e consultabile dal cliente direttamente tramite il portale Zucchetti nelle sezioni dedicate o come previsto dall'applicazione. L'utente accederà a tali informazioni tramite le credenziali già rilasciate.

#### **Application Maintenance CRM**

Le attività riguardanti l'aggiornamento del CRM Zucchetti verranno quotate separatamente a seguito di note di intervento. Il costo dell'attività sarà valutato a consuntivo.

### **1.4. Servizi di stampa digitale e postalizzazione**

Il servizio richiesto prevede:

- la Stampa e invio Cedolino pensione per 1.000 pensionati/mese
- la Stampa e invio Cedolino CU per 11.000 CU annue per pensionati e autonomi

Il servizio non è impegnativo e vincolante per il committente in quanto legato all'effettivo fabbisogno.

## **2. PENALI**

Per ogni inadempienza riconducibile a singole prestazioni non effettuate, effettuate in ritardo e/o non conformi a quanto stabilito nel presente Capitolato e nell'offerta tecnica presentata in corso di gara, il Committente applicherà una penale il cui importo potrà variare dal 0,5% al 3% dell'importo contrattuale secondo la gravità, discrezionalmente valutata.

Maggiori dettagli verranno riportati nello Schema di contratto.