

Specifiche tecniche con riferimento alla Trattativa Diretta su piattaforma MEPA (Consip S.p.a.) per acquisizione, con fondi regionali e nell'ambito della convenzione vigente con il Servizio Patrimonio culturale della Regione Emilia Romagna (ex IBACN) per la gestione delle attività connesse al Polo SBN, dei servizi di manutenzione e assistenza applicativa relativi al software SebinaNEXT, ai portali SebinaYOU (Scoprirete con la biblioteca digitale ReteINDACO), alle app iScopriRete ver. iOS e Android, utilizzati dalla Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino fino al 31/12/2023

Descrizione servizio /fornitura:

- 1) La Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino utilizza il software SebinaNEXT, i portali SebinaYOU (Scoprirete con la biblioteca digitale ReteINDACO), le app iScopriRete ver. iOS e Android, per l'automazione dei servizi di back-office e di front-office. Per garantire la continuità del servizio si ritiene necessario procedere **all'acquisizione dei servizi di manutenzione e assistenza per l'anno 2023**;
- 2) **Acquisto n. 5 giornate di sviluppo** (usufruibili a ore) per attività di manutenzione straordinaria che si rendessero necessarie nell'anno 2023 eventualmente convertibili, a richiesta dell'ente, in un pacchetto a giornate/ore di formazione;
- 3) Tariffario di riferimento per servizi non ricompresi nel contratto di manutenzione e assistenza di cui al punto 1) che si rendessero eventualmente necessari nell'anno 2023 (le tariffe indicate potranno subire eventuali variazioni previo accordo con il Responsabile del Polo Bibliotecario e/o del RUP, qualora lo richiedesse il tipo di intervento straordinario richiesto).

L'offerta economica dovrà essere formulata compilando le celle verdi del file di excel, appositamente predisposto con le voci sopra indicate dai punti 1) a 2). All'offerta potranno essere aggiunti eventuali allegati tecnici/descrittivi. La compilazione dello schema del tariffario di riferimento di cui al punto 5) potrà contenere anche campi vuoti, qualora la tariffa richiesta non sia prevista a catalogo e/o ancora approvata. Il file, debitamente compilato e sottoscritto con firma digitale, dovrà essere trasmesso attraverso la piattaforma MEPA gestita da Consip S.p.a., unitamente alla presente e agli altri allegati indicati a sistema.

Descrizione servizi erogati nell'ambito del servizio 1)

E' richiesta l'erogazione dei seguenti servizi, svolti presso la sede della Ditta mediante assistenza telefonica o collegamento telematico, o quando necessario presso le sedi della Provincia di Ravenna (le eventuali spese di trasferta sono a carico della Ditta).

a) Manutenzione ordinaria

Periodicamente sono rilasciate nuove release che contengono:

- le correzioni ai malfunzionamenti rilevate dagli utilizzatori e dalla Ditta stessa;
- eventuali migliorie ed implementazioni rese disponibili per i clienti da parte della proprietà del software.

L'aggiornamento alle nuove release è effettuato dalla Ditta, in accordo con il responsabile del Polo Bibliotecario.

Il rilascio di nuove versioni del prodotto che aggiungano o modifichino funzionalità rilevanti, compresa l'eventuale modifica della struttura della banca dati, esulano dalla manutenzione ordinaria.

b) Assistenza applicativa standard

Si chiede la disponibilità all'effettuazione del servizio dal lunedì al venerdì **dalle ore 9.00 alle ore 18.00**, esclusi i festivi. Al di fuori di tali orari la ditta dovrà garantire la presa in carico di tutte le segnalazioni pervenute all'inizio del periodo di presidio successivo.

La Ditta dovrà rendere disponibile più canali per l'apertura di ticket di assistenza (portale SEBINA.NET, oppure via posta elettronica o telefono con tracciatura e classificazione delle richieste tali da permetterne la verifica dello stato di avanzamento delle stesse).

Data attivazione servizio

Per il punto 1) la data di attivazione è il 01/01/2023; per il punto 2) l'utilizzo delle ore dovrà essere previamente concordato con il Responsabile del Polo Bibliotecario e/o del RUP.

Durata del servizio

I servizi di cui al punto 1), come meglio descritti ai punti "a) Manutenzione ordinaria" e "b) Assistenza applicativa standard", saranno erogati fino al 31/12/2023.

Modalità di verifica della regolare erogazione del servizio

Trimestralmente la Ditta invia alla Provincia di Ravenna un *report* in cui sono dettagliatamente indicati gli interventi svolti, distinti tra quelli in teleassistenza e quelli eventualmente *on site* (che dovranno essere preventivamente

concordati con il Responsabile del procedimento o suo incaricato); per ciascuno di esso sarà riportata l'indicazione del tempo occorso per l'esecuzione.

Il Responsabile del procedimento o suo incaricato procede al controllo periodico dell'attività svolta, verificando anche il rispetto dei *service level agreement* di seguito riportati.

Modalità di Fatturazione

La fatturazione dell'importo di cui al punto 1), come meglio specificati ai punti "a) Manutenzione ordinaria" e "b) Assistenza applicativa standard", avverrà in due rate:

- la prima, pari al 50% dell'importo contrattuale, dopo avere ricevuto il buono d'ordine;
- la seconda e ultima rata al 31/12/2023.

La fatturazione di cui al punto 2) avverrà a consuntivo delle giornate/ore usufruite e saranno fatturabili a quarti d'ora.

SLA e penali

In base alla tipologia di richiesta di intervento attivata per i servizi di cui al punto 1), come meglio specificati ai punti "a) Manutenzione ordinaria" e "b) Assistenza applicativa standard", la Ditta deve prevedere tempi di reazione diversi da parte della propria struttura di supporto tecnico:

- presa in carico per problemi bloccanti: 2 ore lavorative;
- presa in carico per problemi non bloccanti 2 giorni lavorativi.

Per ciascun giorno di ritardo rispetto agli SLA sopra indicati nello svolgimento delle operazioni richieste sarà applicata una penale pari a € 10,00 giornalieri.

N.B. il presente documento deve essere sottoscritto digitalmente dalla Ditta per accettazione