

**Oggetto: Acquisizione del servizio di assistenza e manutenzione relativo al software STR Vision per l'esercizio 2023**

**Motivazione all'acquisto:**

La Provincia di Ravenna oggi possiede:

- 6 licenze d'uso del modulo "STR Vision - Programmazione lavori";
- 6 licenze d'uso del modulo "STR Vision - Gestione opera".
- 6 licenze del software "STR Vision PBM - Rendicontazione DL 229/2011".

E' necessario provvedere al rinnovo del contratto di assistenza e manutenzione per l'esercizio 2023 che preveda l'erogazione dei seguenti servizi:

- Fornitura di *release* di aggiornamento dei prodotti, mediamente a cadenza annuale, con le variazioni normative e con tutte le migliorie realizzate a seguito delle indicazioni dei clienti.
- Fornitura di modifiche a carattere di innovazione e/o nuove release operate per iniziativa della azienda produttrice del software sul medesimo Sistema Operativo;
- Fornitura di assistenza tecnica, con le caratteristiche seguenti:
  - o Call Center attivo tutti i giorni lavorativi dalle ore 8.30 alle 13 e dalle 14.30 alle 18, per fornire informazioni sulle funzionalità e indicazioni sull'utilizzo dei software, o per chiarire questioni ordinarie e straordinarie emerse nell'utilizzo dei programmi.
  - o Supporto tecnico per tutte le persone della Sua organizzazione e senza limiti sul numero di richieste pervenute.
  - o Contatto immediato con un tecnico o, se non fosse disponibile, richiamo entro 4 ore con addebito della chiamata a carico di Azienda produttrice del software
  - o Possibilità di fissare un "appuntamento telefonico" con un tecnico specializzato, con addebito della chiamata a carico di Azienda produttrice del software
  - o Possibilità di richiedere un controllo dei propri archivi per analizzare eventuali anomalie del software

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