

Specifiche tecniche Trattativa Diretta per l'affidamento dei servizi di manutenzione e assistenza software 2025-2026 per gestione segreteria, protocollo informatico e flussi documentali con pacchetto di giornate di consulenza/formazione/sviluppo e attivazione del modulo "Istanze on line - Pacchetto Cittadino Attivo" per la gestione delle istanze on line dei cittadini con relativa manutenzione per esercizio 2026.

Descrizione servizi e fornitura:

1. Erogazione dei servizi di manutenzione e assistenza per gli anni 2025-2026 relativi agli applicativi per la gestione della segreteria, del protocollo informatico e dei flussi documentali della Provincia di Ravenna.

Per lo svolgimento del servizio di assistenza ordinaria sul software in uso la Ditta si impegna a erogare un servizio di help desk (telefonico, via e-mail o in teleassistenza) rispettando gli SLA definiti successivamente volto a:

- accogliere segnalazioni di malfunzionamenti;
- effettuare verifiche sui dati a seguito di segnalazioni specifiche;
- chiarire telefonicamente o via e-mail dubbi in merito all'utilizzo di funzionalità specifiche e sulla configurazione base.

Per lo svolgimento dei servizi di manutenzione la Ditta si impegna a rilasciare nuove releases contenenti

- la rimozione di eventuali malfunzionamenti segnalati dal Responsabile del servizio o suo incaricato, da altri utilizzatori del software e dalla stessa Ditta produttrice del software,
- le eventuali migliorie e implementazioni rese disponibili per i clienti da parte della Ditta produttrice del software.

Il rilascio di ogni nuova release deve essere corredato da un documento che descrive le modifiche, migliorie o personalizzazioni realizzate.

2. Fornitura, installazione ed erogazione del modulo "Istanze on line - Pacchetto Cittadino Attivo" per la gestione dei servizi on line per i cittadini e imprese, pienamente integrato con il sistema documentale presente all'interno dell'Ente e con le piattaforme abilitanti SPID/CIE/CNS e PagoPA (tramite l'intermediario tecnologico Payer fornito da Regione Emilia Romagna); nella fornitura deve essere compresa anche la configurazione e attivazione dei servizi on line qui elencati, già attivi sul sito istituzionale dell'Ente:

- a. Istanza per autorizzazione all'esercizio attività di revisione;
- b. Richiesta autorizzazione all'autotrasporto in conto proprio;
- c. Richiesta di accesso civico generalizzato;
- d. Richiesta di accesso civico semplice;
- e. Richiesta di accesso documentale;
- f. Richiesta patrocinio;
- g. Richiesta prenotazione sala "Nullo Baldini";
- h. Esame trasportatore su strada di viaggiatori -sessione 2025;
- i. Esame trasportatore su strada di merci per conto di terzi -Sessione 2025;
- j. Dichiarazione sulla insussistenza di cause di incompatibilità per i consiglieri provinciali.

La soluzione applicativa offerta deve essere rispondente al raggiungimento degli obiettivi della misura avviso 1.4.1 "Esperienza del Cittadino" del PNRR, più specificatamente in possesso di tutte le caratteristiche necessarie per le attestazioni di conformità del "Pacchetto Cittadino attivo" descritto nei documenti allegati dell'avviso; la soluzione tramite l'adozione del modello di sito messo a disposizione su Designers Italia, riferibile al "Pacchetto cittadino attivo" ed a gli standard AGID, deve comprendere i due elementi fondamentali di conformità: l'architettura dell'informazione del "Portale Istanze On Line", che definisce e organizza le informazioni contenute nel sito, ed i template html, già validati in termini di accessibilità e conformi alle linee guida dell'avviso "Esperienza del Cittadino".

3. Erogazione di un pacchetto di 7 giornate da remoto (6 ore ciascuno) da fruire nell'esercizio 2026

Data attivazione servizi:

I servizi di cui al punto 1) dovranno essere attivati entro 5 giorni dalla data di invio del buono d'ordine emesso.

Il servizio di cui al punto 2) e le giornate di cui al punto 3) dovranno essere erogati sulla base di una pianificazione condivisa tra le parti.

Durata del servizio:

I servizi di cui al punto 1) dovranno essere attivi fino al 31/12/2026.

Modalità di erogazione dei servizi:

I servizi di cui al punto 1), le attività necessarie all'attivazione del modulo di cui al punto 2) e le giornate previste al punto 3) sono svolti presso la sede della Ditta mediante assistenza telefonica o collegamento telematico.

Modalità di verifica della regolare erogazione del servizio e della fornitura:

Verifica della qualità del servizio svolto mediante la corrispondenza agli SLA concordati da parte del Responsabile del servizio o suo incaricato.

Livelli di servizio

Il livello minimo di servizio (SLA) è il seguente (i tempi sono espressi in ore):

Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta
1. l'intero sistema di elaborazione è indisponibile agli utenti	1	2
2. funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	4	8
3. funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	8	16
4. funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48
5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile

Le penali per il mancato rispetto degli SLA sono le seguenti:

- € 150,00 (diconsi euro centocinquanta/00) per ogni superamento dello SLA riferito alla Tipologia 1, ossia per ogni risposta non fornita entro le 3 ore previste.
- € 100,00 (diconsi euro cento/00) per ogni superamento dello SLA riferito alla Tipologia 2, ossia per ogni risposta non fornita entro le 12 ore previste.

Il computo totale delle penali non potrà superare il 10% del valore contrattuale della voce di servizio alla quale si riferisce.

Modalità di Fatturazione:

Per il servizio 1 il corrispettivo è fatturato in sette soluzioni:

- 25% all'attivazione del servizio;
- 12,5% al 30/09/2025
- 12,5% al 31/12/2025
- 12,5% al 28/02/2026
- 12,5% al 30/06/2026
- 12,5% al 30/09/2026
- 12,5% al 31/12/2026

Per le giornate previste al servizio 3), si procederà alla fatturazione all'attivazione del servizio ai fini dell'attivazione del "conto servizi".

La fornitura del servizio prevista al punto 2) sarà fatturata solo dopo aver redatto un verbale di collaudo redatto dalla ditta e firmato dal Responsabile del procedimento, attestante la regolare

fornitura di quanto richiesto; la manutenzione per 12 mesi sarà fatturata in 4 rate trimestrali nel 2026 (al 28/02, al 30/06, al 30/09 e al 31/12).