

Allegato A) alla richiesta di Preventivo/Offerta per affidamento del servizio di assistenza e di manutenzione per gli orologi marcatempo distribuiti nelle sedi dell'Amministrazione, del relativo software di acquisizione timbrature e riversamento nel modulo del programma di gestione del personale (Kronos della suite Perseo) in uso presso la Provincia di Ravenna per l'anno 2018

Descrizione del servizio

A. Assistenza e manutenzione software comprensiva di:

- Assistenza all'uso e manutenzione del software per l'acquisizione delle timbrature dagli orologi marcatempo (la manutenzione deve essere comprensiva anche delle ore di lavoro e delle spese di trasferta necessarie per l'intervento on site, nel caso l'assistenza telefonica e la modalità di teleassistenza – resa disponibile dalla Provincia di Ravenna - non sia sufficiente a garantire il corretto funzionamento);
- Assistenza all'uso e manutenzione del software necessario al riversamento delle timbrature per l'acquisizione nell'applicazione informatica Kronos della suite Perseo in uso presso la Provincia di Ravenna (la manutenzione deve essere comprensiva anche delle ore di lavoro e delle spese di trasferta necessarie per l'intervento on site, nel caso l'assistenza telefonica e la modalità di teleassistenza – resa disponibile dalla Provincia di Ravenna - non sia sufficiente a garantire il corretto funzionamento).

Il contratto di manutenzione prevede:

- Il rilascio di nuove versioni: se le nuove funzionalità richieste dal Cliente, sono presenti nell'ultima versione;
- Aggiornamenti SW per nuove funzionalità conseguenti a provvedimenti o modifiche normative. (Aziendali/CCNL)

Dal servizio sono esclusi gli addestramenti del personale della Provincia di Ravenna, i trasferimenti di archivi e le reinstallazioni. Al fornitore non è richiesto il ripristino del sistema alla situazione precedente al malfunzionamento o all'errato uso da parte del cliente.

B. Assistenza e manutenzione hardware sugli orologi marcatempo comprensiva di:

1. un controllo annuo sulle apparecchiature installate presso gli uffici e sedi diverse della Provincia di Ravenna per pulizia e messa a punto di tutti i meccanismi; (l'elenco completo è quello riportato nell'allegato "Elenco terminali in uso" della presente);
2. Spese di trasferta;
3. Ore di lavoro;
4. Regolazione dell'ora solare / legale

Nel caso si provveda al ritiro in laboratorio per più di 3 giorni dell'oggetto difettoso, si dovrà provvedere alla sostituzione provvisoria delle apparecchiature.

Nel servizio di manutenzione non è inclusa la fornitura di nastri inchiosttratori e di testine di lettura.

Dal servizio sono esclusi gli spostamenti e le reinstallazioni delle apparecchiature in luogo diverso, i danni causati da manomissioni, danni causati da calamità naturali, le chiamate non dovute a guasti e tutto ciò non contemplato nel presente contratto.

Le prestazioni sopra indicate non saranno date qualora venissero riscontrati interventi, manomissioni, modifiche di installazione non approvate dal fornitore, in caso di negligenza, uso improprio, sovratensioni elettriche, riparazioni da personale non autorizzato dal Fornitore, altre cause derivanti da usi diversi.

Il Fornitore, qualora le apparecchiature fossero obsolete o fosse impossibile reperire i ricambi necessari alle riparazioni, provvederà ad eliminarle dal contratto ed a ridurre il canone di manutenzione per la quota relativa alle apparecchiature eliminate e, quindi, a cessare sulle stesse la manutenzione; provvederà, inoltre, al rimborso della quota parte dei canoni anticipati riferibili alle stesse e ciò per l'eventuale periodo non utilizzato.

La Provincia di Ravenna garantisce al Fornitore le seguenti condizioni di intervento: libero accesso ai locali ospitanti le apparecchiature, mezzi adeguati all'attivazione del servizio (prese e tensioni elettriche opportune, illuminazione, ecc..), concessione degli interventi durante i normali orari lavorativi del fornitore, rimozione a carico del Cliente di eventuale strutture di impedimento alle operazioni di manutenzione.

1) Durata

I servizi A e B devono essere erogati dal 1/1/2018 al 31/12/2018.

2) Modalità e luoghi di erogazione

La richiesta di attivazione dei servizi A e B avverrà via e-mail all'indirizzo di posta elettronica che il Fornitore renderà disponibile.

L'erogazione del servizio A *Assistenza e manutenzione sul software* avverrà in una delle seguenti modalità:

- Telefonica;
- Teleassistenza;
- On site (necessario quando l'utilizzo delle due modalità sopra elencate non è sufficiente a garantire il corretto funzionamento) senza alcun onere dovuto dalla Provincia di Ravenna per le ore di lavoro e le spese di trasferta.

L'erogazione del servizio B *Assistenza e la manutenzione sugli orologi marcatempo* avverrà in una delle seguenti modalità:

- Telefonica;
- Teleassistenza;
- On site (necessario quando l'utilizzo delle due modalità sopra elencate non è sufficiente a garantire il corretto funzionamento) senza alcun onere dovuto dalla Provincia di Ravenna per le ore di lavoro e le spese di trasferta.

Nel caso si proceda ad un intervento on site, l'intervento dovrà essere svolto presso le varie sedi e uffici della Provincia di Ravenna, ubicati sul territorio provinciale. Concluso l'intervento, sarà necessario la redazione di un rapportino di intervento, la cui copia dovrà essere inviata al Referente, che la Provincia renderà noto alla Ditta.

3) Livelli di servizio

Per i servizi A e B è richiesto una presa in esame della richiesta entro 4 ore lavorative dalla richiesta di attivazione e una risoluzione entro i 2 giorni lavorativi successivi alla presa in esame (eventuali ritardi nella risoluzione saranno concordati tra voi e il responsabile del servizio Reti, Risorse e Sistemi o suo delegato).

4) Modalità di Fatturazione:

Per i servizi A e B si emette fattura annuale anticipata.

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

Comune	Indirizzo	Oggetto
CASOLA VALSENIO	Via Senio, 9	3962627 K-NET/100-Interfaccia rete interna 10/100
		3962626 KP-02.A2.BM Terminale rilevazione presenze
CERVIA	Viale Roma, 33	3960383 KP-02.A2.BM Terminale rilevazione presenze
		3960384 K-NET/100-Interfaccia rete interna 10/100
FAENZA	SPA - Via Camangi (Uff. UMA),29/7	8833 KP-01.A2.BM Terminale rilevazione presenze
		8834 K-NET/100-Interfaccia rete interna 10/100
FAENZA	Via San Silvestro,3	8810 GONG1M terminale presenze
		3961085 KRON CONV LAN/232 Convertitore ethernet
FAENZA	UT Provincia Ravenna Via Malpighi,92	8830 K-NET/100-Interfaccia rete interna 10/100
		8829 KP-01.A2.BM Terminale rilevazione presenze
LUGO	UT Provincia Ravenna Via Bedazzo,38/2	8828 K-NET/100-Interfaccia rete interna 10/100
		8827 KP-01.A2.BM Terminale rilevazione presenze
LUGO	Centro per L'impiego - Largo Carducci, 16	8811 ECHO Basic M Terminale rilevazione presenze
RAVENNA	P.zza Caduti Libertà,2/4	8819 KA-11/1/PW/S2 controllo accessi
		8824 CK2321.1 Centralina 1 codice
		8820 KL-BM3 testina parete
		3963032 GEO Palm Terminale palmare presenze Sala Consiglio
		3961100 KRON CONV LAN/232 Convertitore Ethernet
		8807 GONG1M terminale presenze
RAVENNA	Via della Lirica,21 – 3' piano	8815 GONG2M terminale presenze
		3961097 KRON CONV LAN/232 Convertitore Ethernet
RAVENNA	Via della Lirica, 21 6' piano	3960527 K-NET/100-Interfaccia rete interna 10/100
		3960526 KP-02.A2.BM Terminale rilevazione presenze
RAVENNA	Palazzo Grossi/Uff. Cultura Via di Roma,69	3961120 KP-01.A2.BM.K-NET Terminale rilevazione presenze
RAVENNA	Ufficio Tecnico, Via di Roma, 118	8808 GONG1M terminale presenze
		8823 KRON CONV LAN/232 Convertitore ethernet
RAVENNA	Polizia Provinciale – Via di Roma, 165	8822 GONG1M terminale presenze
		3961103 KRON CONV LAN/232 Convertitore Ethernet
RAVENNA	MAGAZZINO - Via Mangagnina,32	8813 GONG1M terminale presenze
		3961101 KRON CONV LAN/232 Convertitore Ethernet
RAVENNA	Centro per l'impiego – Via Teodorico, 21	8821 GONG1M terminale presenze
		3961102 KRON CONV LAN/232 Convertitore Ethernet