Allegato A) alla richiesta di Preventivo/Offerta per l'erogazione del servizio di manutenzione e assistenza anno 2018 relativo alle applicazioni per la gestione della segreteria, del protocollo informatico e dei flussi documentali

Descrizione servizi e fornitura:
E' richiesto l'erogazione del servizio di manutenzione e assistenza per l'anno 2018 relativo 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 del servizio di manutenzione la Ditta si impegna a rilasciare nuove releases contenenti

- la rimozione di eventuali malfunzionamenti segnalati dal Responsabile di Reti, Risorse e Sistemi 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.

Data attivazione servizi:
I servizi indicati nella presente offerta devono essere attivati entro 5 giorni dalla data di invio del buono d'ordine emesso.

Durata del servizio:
Il servizio deve essere attivo fino al 31/12/2018.

Modalità di erogazione dei servizi:
Il servizio è svolto presso la sede della Ditta, anche mediante assistenza telefonica o collegamento telematico o presso la Provincia di Ravenna a seconda delle necessità concordando le attività e il risultato delle stesse con il Responsabile di Reti, Risorse e Sistemi o suo incaricato.

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 di Reti, Risorse e Sistemi 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 di manutenzione e assistenza il corrispettivo è fatturato in due soluzioni; la fattura di saldo, pari al 50% del corrispettivo dovuto per questo servizio, deve essere emessa solo al termine del rapporto contrattuale.

Riepilogo servizi/fornitura

1	Servizio di manutenzione e assistenza per l'anno 2018