

Allegato A) alla richiesta di Preventivo/Offerta per l'erogazione del servizio di manutenzione e assistenza per l'esercizio 2018 per le suite Libra, Libra Programmazione e Controllo e Perseo

Descrizione servizi e fornitura:

Servizio 1)

Servizio di assistenza e manutenzione per le suite Libra, Libra Programmazione e controllo, Perseo, Autorizzazioni via Web e modulo di fatturazione elettronica attualmente in uso presso la Provincia di Ravenna per l'esercizio 2018.

Il software sottoposto al servizio di manutenzione e assistenza ordinaria nell'ambito del presente contratto è quello compreso nelle suite Perseo, Autorizzazioni via Web, Libra e Libra Programmazione e Controllo.

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 difetti (segnalati per iscritto dal Responsabile di Reti, Risorse e Sistemi o suo incaricato), la correzione di malfunzionamenti rilevati 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.

Servizio 2)

Attivazione della licenza d'uso e relativa assistenza e manutenzione per il software Facile 770 per la denuncia per l'esercizio 2018 (sono comprese 2 ore di assistenza telefonica per l'ottenimento della chiave di attivazione e per fornire chiarimenti in merito all'utilizzo della procedura).

Servizio 3)

Attivazione della licenza d'uso e relativa assistenza e manutenzione per il software Perseo_Stampa Laser per la stampa del CUD 2018 nel formato A4 previsto dalla normativa.

Servizio 4)

Attivazione della licenza d'uso del modulo "Certificazione Bilancio di Previsione 2018".

Servizio 5)

Attivazione della licenza d'uso del modulo "Certificazione Conto Consuntivo esercizio 2017".

Data attivazione servizi:

Il servizio 1 indicato nella presente offerta devono essere attivati entro 5 giorni dalla data di invio del buono d'ordine emesso.

I servizi 2,3,4,5 devono essere attivati almeno 30 giorni prima della data di scadenza della denuncia o della certificazione prevista nell'esercizio 2017: è ammesso ritardo nell'attivazione sono nel caso in cui siano state emesse normative e nuove specifiche che hanno variato la modalità di costruzione di queste denunce.

Durata del servizio:

Il servizio 1 deve essere attivo fino al 31/12/2018.

I servizi 2,3,4,5 una volta ottenuta la licenza, sono attivi fino all'installazione di una nuova versione.

Luogo di consegna fornitura:

I servizi 1, 2, 3, 4, 5 sono svolti presso la sede della Ditta, anche mediante assistenza telefonica o collegamento telematico.

Modalità di erogazione dei servizi:

Servizio 1)

La Ditta, ai fini dell'esatta esecuzione del servizio di assistenza ordinaria, dovrà rendere disponibile un servizio di help desk (telefonico, via e-mail o in teleassistenza).

Il servizio telefonico di helpdesk che sarà attivo tutti i giorni feriali dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30. Al di fuori degli orari indicati sarà disponibile una segreteria telefonica per l'accettazione di richieste che saranno prese in carico all'inizio del successivo periodo di presidio, oltre al servizio di ricezione delle chiamate via fax e via e-mail.

La risoluzione delle richieste di assistenza di norma avverrà in tempi differiti, nel rispetto dei sottoriportati Service Level Agreement (SLA):

Priorità/Livelli di servizio	Classe	Descrizione malfunzionamento	Presenza in carico	Soluzione by-pass	Soluzione definitiva
1	Alta	Problema che comporta il blocco o il funzionamento errato del sistema o di una applicazione impedendone la continuità di funzionamento	Entro 4 ore lavorative	Entro 6 ore lavorative	Entro 8 ore lavorative
2	Media	Problema che impedisce il funzionamento normale di una parte dell'applicazione	Entro 6 ore lavorative	Entro 8 ore lavorative	Entro 16 ore lavorative
3	Bassa	Problema non grave, che non influisce sul funzionamento operativo dell'applicazione	Entro 8 ore lavorative	Entro 16 ore lavorative	Unitamente e al rilascio della release/ versione successiva

I tempi indicati si intendono al netto di azioni di ripristino manuale di archivi eventualmente deteriorati.

Qualora, nel corso del processo di soluzione del problema, sia necessario intervenire in qualche modo sugli archivi di produzione la Ditta dovrà richiedere alla Provincia di Ravenna opportuna autorizzazione. Il tempo intercorrente fra la richiesta e l'autorizzazione non verrà conteggiato nel calcolo del tempo impiegato per il raggiungimento delle soluzioni.

Per quanto concerne il livello di priorità 1, nel caso in cui la Ditta, nel corso dell'esame del problema, rilevasse l'impossibilità di pervenire ad un by-pass tecnico (ovvero a una soluzione provvisoria) entro il termine sopra indicato, informerà immediatamente il Responsabile Reti Risorse Sistemi o suo incaricato, con il quale concorderà il by-pass operativo da realizzare. In casi eccezionali, ad esempio la presenza di più anomalie con priorità 1, la Ditta e il Responsabile Reti Risorse Sistemi o suo incaricato stabiliranno di comune accordo l'ordine e l'urgenza con la quale dovranno essere risolti i vari problemi.

Il servizio di manutenzione sarà svolto in accordo con il Responsabile del Servizio Reti, Risorse e Sistemi o suo incaricato seguendo le seguenti modalità:

- l'installazione deve avvenire per via telematica a cura dei tecnici della Ditta (le ore necessarie per l'intervento in teleassistenza saranno conteggiate come ore di consulenza oggetto del presente contratto) su richiesta del Responsabile Reti, Risorse Sistemi o suo

incaricato in un ambiente di prova (che costituisce la copia esatta dell'ambiente di "produzione") reso disponibile dal Servizio Reti, Risorse e Sistemi.

- terminata l'installazione ed effettuato il test e il collaudo, la release installata sarà resa disponibile nell'ambiente di lavoro di "produzione" agli utilizzatori del software (è ovvio che in caso di collaudo con esito negativo deve essere possibile ripristinare lo stato del software prima dell'installazione per non compromettere il funzionamento corretto disponibile prima dell'installazione). Nel caso l'installazione comporti modifiche sostanziali allo stato del software (es. introduzione nuove funzionalità correttive di malfunzionamenti o realizzazione di implementazioni richieste dalla Provincia di Ravenna o modifiche alla struttura della base dati) l'installazione avverrà nelle modalità sopra descritte on site, al fine di dar luogo alla opportuna formazione agli utilizzatori delle nuove funzionalità introdotte (l'intervento on site rientrerà nei giorni di formazione oggetto del presente capitolato).

I servizi 2,3,4,5 dovranno rendere disponibile una chiave di attivazione e tutte le funzioni necessarie all'effettuazione delle denunce e delle certificazioni previste.

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

La verifica della regolarità del servizio 1 avviene tramite la predisposizione da parte della Ditta di rapporti mensili inviati al responsabile del servizio Reti, Risorse e Sistemi o suo incaricato entro il giorno 10 del mese successivo, che riportano il numero di interventi, le modalità e i tempi con i quali si è provveduto.

La verifica della regolare esecuzione dei servizi 2,3,4,5 sarà effettuata al completamento delle operazioni di verifica e denuncia attuabili tramite le funzioni rilasciate.

Modalità di Fatturazione:

Importo servizio 1,2,3,4,5 in una unica rata alla formalizzazione del rapporto contrattuale.

Penali:

Per ogni giorno di ritardo rispetto alla data di attivazione dei servizi 1,2,3,4,5 sarà applicata una penale pari al 0,01% della fornitura.

Riepilogo servizi/fornitura

1	Canone di assistenza e manutenzione software Libra-PC
1	Canone di assistenza e manutenzione software Libra
1	Canone di assistenza e manutenzione software Perseo
1	Canone di assistenza Perseo-Autorizzazioni via Web
1	Manutenzione funzionalità per Fatturazione elettronica
2	Aggiornamento software per la denuncia 770 - Software Facile770
3	CUD 2018 - rinnovo licenza d'uso Perseo - Stampa Laser
4	Licenza d'uso - Certificato al bilancio di previsione 2018
5	Licenza d'uso - Certificazione conto consuntivo 2017