

## **Allegato A) Acquisizione dei servizi di manutenzione, assistenza, formazione e sviluppo relativo al software VBG utilizzato dalla rete provinciale degli Sportelli unici**

### **Descrizione servizi e fornitura:**

E' richiesta l'erogazione dei seguenti servizi/forniture:

1. Manutenzione e assistenza del modulo VBG-SUAP per l'anno 2018
2. Manutenzione e assistenza del modulo VBG-Commercio-Pubblici Esercizi-Artigianato per l'anno 2018
3. Pacchetto di 12 giornate per analisi e configurazioni per l'integrazione col nuovo SUAPER regionale;
4. Pacchetto di 5 giornate per la formazione

Per i servizi 1 e 2 è richiesto un servizio di help desk con una struttura a 2 livelli, in orario lavorativo dal lunedì al venerdì, che dia la possibilità di aprire *ticket* tramite un numero di telefono, via web o tramite l'invio ad un indirizzo e-mail; la struttura è la seguente:

- Help Desk 1° Livello: riceve le richieste e qualora siano di sua competenza, in termini di preparazione tecnica, operatività o contesti di sicurezza, le risolve, ed in caso contrario effettua l'escalation al 2° Livello;
- Help Desk 2° Livello: è caratterizzato da personale e strumenti a più alta specializzazione tecnica/operativa, e riceve le richieste in escalation non risolte o non risolvibili dall'Help Desk 1° Livello.

La manutenzione preventiva inclusa nei servizi 1 e 2 prevede interventi tecnici (controlli, regolazioni, sostituzioni) finalizzati a ottimizzare ed aggiornare il software e prevenirne futuri malfunzionamenti. La manutenzione preventiva comprende, altresì, l'implementazione delle modifiche tecniche, consistenti in miglioramenti e/o aggiornamenti, inclusa la fornitura e l'installazione degli upgrade, delle patches e/o di tutte le nuove versioni del prodotto disponibili durante l'efficacia del contratto, al fine di elevarne il grado di affidabilità, di migliorarne il funzionamento e di aumentare la sicurezza.

La manutenzione correttiva inclusa nei servizi 1 e 2 prevede tutti gli interventi richiesti a seguito di comunicazione da parte degli Enti di anomalie, malfunzionamenti o blocchi del sistema, per riportare il software nello stato in cui essa possa eseguire la funzione richiesta.

### **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:**

I servizi 1 e 2 devono essere attivi fino al 31/12/2018.

Le giornate previste per i servizi 3 e 4 potranno essere erogati anche oltre il 31/12/2018.

### **Luogo di consegna fornitura:**

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

Il servizio 3 potrà essere 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 del procedimento o suo incaricato.

Il servizio 4 sarà svolto presso la Provincia di Ravenna concordando le date con il responsabile del procedimento o suo incaricato oppure in videoconferenza.

### **Modalità di erogazione dei servizi:**

La verifica della regolarità dei servizi 1 e 2 avviene tramite il monitoraggio delle segnalazioni aperte da parte del Responsabile del servizio Reti, Risorse e Sistemi o suo incaricato.

La verifica della regolare esecuzione delle attività previste nei servizi 3 e 4 sarà effettuata al completamento delle attività connesse attraverso la redazione di un verbale che sarà sottoscritto dal responsabile del procedimento 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.

Il servizio di supporto alla migrazione verrà validato dal Responsabile di Reti, Risorse e Sistemi o suo incaricato.

**Livelli di servizio**

Nella gestione di help-desk saranno garantiti i seguenti *Service Level Agreement* in base alla priorità dei ticket:

- presa in carico del problema (entro le 2 ore lavorative dalla chiamata)
- problem determination (entro le 4 ore lavorative dalla chiamata);
- I ticket bloccanti dovranno essere evasi entro le 8 ore lavorative dalla data di assegnazione del problem determination
- I ticket con priorità massima dovranno essere evasi entro 2 giorni lavorativi
- I ticket con priorità media dovranno essere evasi entro 5 giorni lavorativi
- I ticket con priorità bassa dovranno essere evasi entro 10 giorni lavorativi

**Modalità di Fatturazione:**

Importo servizio 1 e 2 in una unica rata alla formalizzazione del rapporto contrattuale.

Gli importi dei servizi 3,4 saranno fatturati a consuntivo a seguito della sottoscrizione del verbale di cui al paragrafo " Modalità di verifica della regolare erogazione del servizio e della fornitura".

**Penali:**

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

**Riepilogo servizi/fornitura**

1	Manutenzione e assistenza del modulo VBG-SUAP per l'anno 2018
2	Manutenzione e assistenza del modulo VBG-Commercio-Pubblici Esercizi-Artigianato per l'anno 2018
3	Pacchetto di 12 giornate per analisi e configurazioni per l'integrazione col nuovo SUAPER regionale
4	Pacchetto di 5 giornate per la formazione