

Allegato A) alla richiesta di Preventivo/Offerta per l'erogazione del servizio di manutenzione e assistenza per l'esercizio 2019/2020 per le suite Libra, Libra Programmazione e Controllo e Perseo e flussi OPI Siope+

Descrizione servizi:

I servizi richiesti sono:

Manutenzione e assistenza Suite Software Libra (compreso Libra-PC, funzioni di Certificazione e Fatturazione Elettronica)
Manutenzione e assistenza Suite Software Perseo (compreso Kronos-AtorizzazioniWEB, Facile-770, Facile-CUD/stampa laser cud)
Manutenzione, assistenza e conservazione flussi OPI SIOPE+

Per lo svolgimento del servizio di assistenza ordinaria sul software in uso il Fornitore 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 il Fornitore si impegna a rilasciare nuove releases contenenti la rimozione di eventuali difetti (segnalati per iscritto dal Responsabile del servizio Sistemi Informativi, Documentali e Servizi Digitali 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.

Data attivazione servizi:

I servizi devono essere attivati entro 5 giorni dalla data di invio del buono d'ordine emesso.

Durata del servizio:

I servizi devono essere attivi fino al 31/12/2020.

Luogo di consegna fornitura:

I servizi sono erogati presso la sede del Fornitore, anche mediante assistenza telefonica o collegamento telematico.

Modalità di erogazione dei servizi:

Il Fornitore, 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	Presa 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	Entro 4 ore lavorative	Entro 6 ore lavorative	Entro 8 ore lavorative

		continuità di funzionamento			
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	Unitament 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 il Fornitore 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 il Fornitore, 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, il Fornitore 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 Sistemi Informativi, Documentali e Servizi Digitali o suo incaricato seguendo le seguenti modalità:

- l'installazione deve avvenire per via telematica a cura dei tecnici del Fornitore (le ore necessarie per l'intervento in teleassistenza saranno conteggiate come ore di consulenza oggetto del presente contratto) su richiesta del Responsabile Sistemi Informativi, Documentali e Servizi Digitali 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).

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

La verifica della regolarità dei servizi avviene tramite la predisposizione da parte del Fornitore di rapporti mensili inviati al responsabile del Sistemi Informativi, Documentali e Servizi Digitali 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.

Modalità di Fatturazione:

4 fatture di pari importo:

- 25% all'attivazione del servizio;
- 25% al 31/12/2019;

- 25% al 30/6/2020;
- 25% al 31/12/2020.

Penali:

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