

Allegato A) alla richiesta di Preventivo/Offerta per l'erogazione del servizio di manutenzione, assistenza e hosting per 1 anno relativo al software "GZOOM - Modulo Anticorruzione"

Descrizione servizi e fornitura:

La fornitura consiste nella effettuazione dei servizi a canone qui di seguito indicati:

- Canone annuale assistenza (help desk) e supporto applicativo. : servizi di assistenza sistemistica e tecnica necessari ad assicurare il corretto utilizzo del software fornito. Per lo svolgimento del servizio di assistenza ordinaria sul software in uso il fornitore si impegna a erogare un servizio di help desk accessibile dal lunedì al venerdì dalle 9,00:12,00 – 14,00:17,00 rispettando gli SLA definiti successivamente;
- Canone annuale manutenzione correttiva ed adeguativa: il fornitore è tenuto a garantire i servizi di manutenzione correttiva del prodotto Gzoom finalizzati a ripristinarne il corretto funzionamento; tra i casi previsti è incluso anche l'eventuale ricostruzione di dati in caso risultassero corrotti a causa del cattivo funzionamento. L'attività di manutenzione adeguativa tecnico-funzionale comprende la fornitura ed installazione delle nuove versioni dell'applicativo via via introdotte sul mercato durante la vita operativa dei prodotti software.
L'attivazione è a cura del fornitore che per ogni rilascio esegue una analisi di impatto rispetto al sistema installato presso l'Ente così da verificare con l'Amministrazione l'opportunità di aggiornamento, comunque almeno una a semestre.
- Canone annuale rilascio software Gzoom in ambiente hosting

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 31/12/2019.

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 del servizio 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 del servizio o suo incaricato.

Livelli di servizio

Il livello minimo di servizio (SLA) è il seguente (i tempi sono espressi in ore):

Copertura	Richiesta urgente	Richiesta ordinaria
(lunedì – venerdì 9:12 – 14:17) Tempestività degli interventi di supporto operativo	Minore di 5 gg in una percentuale di casi non inferiore al 70%	Minore di 20 gg in una percentuale di casi non inferiore al 70%
	Minore di 10 gg lavorativi nel restante 30% dei casi	Minore di 30 gg lavorativi nel restante 30% dei casi

Le penali per il mancato rispetto degli SLA sono € 100,00 (diconsi euro cento/00) per ogni superamento dello SLA.

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:

- 50% all'attivazione del servizio;
- 50% al 30/09/2019