

Allegato A) alla richiesta di offerta per l'acquisizione del servizio di aggiornamento e manutenzione evolutiva dei sistemi Moka e Rilfedeur fino al 31/12/2019 e di un pacchetto di 10 giornate di formazione sull'utilizzo di Moka GIS per la realizzazione di applicazioni

Descrizione dei servizi richiesti:

E' richiesta l'erogazione dei seguenti servizi:

1. Manutenzione e assistenza al sistema Moka e Rilfedeur che includa i seguenti servizi:
 - disponibilità delle nuove versioni per entrambi i sistemi
 - disponibilità delle app aggiornate su smartphone
 - n° 1 aggiornamento di Moka e Rilfedeur alla nuova versione
2. Servizi aggiuntivi validi per entrambi i sistemi:
 - assistenza tecnica telefonica e tramite mail agli utilizzatori senza limite di chiamata;
 - supporto specialistico e sistemistico in teleassistenza
 - invio della documentazione tecnica sulle nuove funzionalità del software (what's new, system requirements, ecc.).
3. Erogazione di 10 giornate di formazione sull'utilizzo del sistema MokaGIS combinato con il software ARCGIS per la realizzazione di applicazioni web.

Data attivazione e modalità di erogazione dei servizi:

Tutti i servizi devono essere attivabili entro 5 giorni dalla ricezione del buono d'ordine.

Per il servizio 1, la modalità con la quale si procederà all'aggiornamento alla nuova release sarà concordata con il Responsabile del servizio o suo delegato e dovrà essere conclusa entro il 31 ottobre 2019.

Il servizio 2 potrà essere svolto mediante assistenza telefonica o collegamento telematico alla Provincia di Ravenna.

Le giornate previste al servizio 3 dovranno essere erogate secondo il calendario concordato con il Responsabile del servizio o suo delegato e potranno essere erogate on site o in modalità di teleassistenza.

Durata del servizio:

Fino al 31/12/2019.

Le giornate previste al servizio 3 potranno essere erogate fino al 31/12/2019.

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

Per il servizio 1, al termine sarà rilasciato un verbale di collaudo.

Per il servizio 3, al termine di ogni giornata sarà redatto un rapporto di intervento con il dettaglio delle attività eseguite nella giornata.

Per il servizio 2 semestralmente sarà redatto un report delle richieste di assistenza gestite.

SLA – Livelli di servizio e penali

Per i servizi 1 e 3, per ogni giorno di ritardo rispetto al calendario concordato, sarà applicata una penale pari a 50 Euro.

Modalità di Fatturazione:

Per i servizi 1 e 2, la modalità di fatturazione è la seguente:

- importo totale dei servizi 1,2:

- 50% all'attivazione del servizio;
- 50% al 31/12/2019

Per le giornate, si procederà alla fatturazione a consumo, cioè solo dopo aver erogato la giornata (il rapporto di intervento deve essere stato redatto e firmato).