

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 2019
2. Manutenzione e assistenza del modulo VBG-Commercio-Pubblici Esercizi-Artigianato per l'anno 2019
3. Manutenzione e assistenza dell'infrastruttura di Frontoffice
4. Pacchetto di 7 giornate (4 giornate per analisi e configurazioni per l'integrazione col portale di Accesso Unitario e 3 di formazione)

Per i servizi 1, 2 e 3 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, 2 e 3 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, 2 e 3 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, 2 e 3 devono essere attivi fino al 31/12/2019.

Le giornate previste per il servizio 4 potranno essere erogati anche oltre il 31/12/2019.

Luogo di consegna fornitura:

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

Il servizio 4 potrà essere svolto presso la sede della Ditta, anche mediante assistenza telefonica o collegamento telematico o in videoconferenza 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.

Modalità di erogazione dei servizi:

La verifica della regolarità dei servizi 1, 2 e 3 avviene tramite il monitoraggio delle segnalazioni aperte da parte del Responsabile del servizio Sistemi Informativi, Documentali e Servizi digitali o suo incaricato.

Le giornate previste al servizio 4 dovranno essere erogate on site presso la Provincia di Ravenna o da remoto, secondo il calendario concordato con il Responsabile del servizio o suo delegato.

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

la verifica della qualità dei servizi 1, 2 e 3 sarà svolto mediante la corrispondenza agli SLA concordati da parte del Responsabile del servizio Sistemi Informativi, Documentali e Servizi digitali o suo incaricato.

Il servizio 4 verrà validato dal Responsabile del servizio Sistemi Informativi, Documentali e Servizi digitali 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:

L'importo dei servizi 1, 2 e 3 è fatturato in due soluzioni:

- 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 redatto e firmato).

Penali:

Per ogni giorno di ritardo rispetto alla data di attivazione dei servizi 1,2,3 e 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 2019
2	Manutenzione e assistenza del modulo VBG-Commercio-Pubblici Esercizi-Artigianato per l'anno 2019
3	Manutenzione e assistenza dell'infrastruttura di Frontoffice
4	Pacchetto di 7 giornate (4 giornate per analisi e configurazioni per l'integrazione col portale di Accesso Unitario e 3 di formazione)