

**Oggetto: Acquisizione del servizio di assistenza e manutenzione relativo al software STR Vision per l'esercizio 2020**

**Motivazione all'acquisto:**

Il settore Lavori Pubblici ha avviato un processo di censimento e rilevazione delle opere pubbliche iniziate e da iniziare, coinvolgendo il personale sia amministrativo sia tecnico in sessioni di informazione/formazione mirato al recupero delle informazioni da riversare sulla base dati BDAP (Banca Dati Amministrazioni Pubbliche), così come indicato all'interno del Dlgs 229/2011.

Con provvedimento 2845 del 28/8/2012 la Provincia di Ravenna ha deciso di procedere all'acquisizione dei moduli "STR Vision - Programmazione lavori" e "STR Vision - Gestione Opera" facenti parte della suite "STR Vision PBM" con l'obiettivo di gestire il processo di realizzazione di un'opera pubblica tramite l'utilizzo di un software che consenta la programmazione, la gestione e la rendicontazioni così come previsto anche dal D.lgs. 229/2011.

Visto il numero crescente degli operatori coinvolti nell'utilizzo del software, con provvedimento n. 2941 del 16/06/2012 si è proceduto, unitamente al rinnovo del contratto di manutenzione e assistenza per l'esercizio 2013, all'ulteriore acquisto di altre 4 licenze di ciascuno dei moduli citati.

Nell'anno 2014 l'azienda produttrice del suite "STR Vision PBM" ha provveduto alla realizzazione e rilascio di un modulo specifico "STR Vision PBM - Rendicontazione DL 229/2011 (Add on del modulo "STR Vision - Gestione opera") e la Provincia di Ravenna con provvedimento n. 3343/2014 del 13/11/2014 ha provveduto all'acquisto di 6 licenze del modulo "STR Vision PBM - Rendicontazione DL 229/2011".

Ad oggi la Provincia di Ravenna possiede:

- 6 licenze d'uso del modulo "STR Vision - Programmazione lavori";
- 6 licenze d'uso del modulo "STR Vision - Gestione opera".
- 6 licenze del software "STR Vision PBM - Rendicontazione DL 229/2011".

E' necessario provvedere al rinnovo del contratto di assistenza e manutenzione per l'esercizio 2020 che preveda l'erogazione dei seguenti servizi:

- Fornitura di *release* di aggiornamento dei prodotti, mediamente a cadenza annuale, con le variazioni normative e con tutte le migliorie realizzate a seguito delle indicazioni dei clienti.
- Fornitura di modifiche a carattere di innovazione e/o nuove release operate per iniziativa della azienda produttrice del software sul medesimo Sistema Operativo;
- Fornitura di assistenza tecnica, con le caratteristiche seguenti:
  - o Call Center attivo tutti i giorni lavorativi dalle ore 8.30 alle 13 e dalle 14.30 alle 18, per fornire informazioni sulle funzionalità e indicazioni sull'utilizzo dei software, o per chiarire questioni ordinarie e straordinarie emerse nell'utilizzo dei programmi.
  - o Supporto tecnico per tutte le persone della Sua organizzazione e senza limiti sul numero di richieste pervenute.
  - o Contatto immediato con un tecnico o, se non fosse disponibile, richiamo entro 4 ore con addebito della chiamata a carico di Azienda produttrice del software
  - o Possibilità di fissare un "appuntamento telefonico" con un tecnico specializzato, con addebito della chiamata a carico di Azienda produttrice del software
  - o Possibilità di richiedere un controllo dei propri archivi per analizzare eventuali anomalie del software

***N.B. il presente documento deve essere sottoscritto digitalmente dalla Ditta per accettazione***