

Allegato A) - Servizi di attivazione ambiente EPC e utenti per la Provincia di Ravenna fino al 31/12/2021 ed erogazione di servizi di formazione e consulenza per la mappatura dei processi - CIG Z602E0D6CE - CUP J71G20000250005

Descrizione dei servizi richiesti:

1. Attivazione ambiente del sistema EPC® (Enterprise Process Center) di Interfacing Technologies in modalità SaaS (Software as a Service) su cloud dal 15 settembre 2020 al 31 dicembre 2021 e configurazione dei seguenti utenti:
 - a. 2 Utenti Modeler;
 - b. 3 utenti Viewer.
2. Attività di formazione e consulenza necessari per l'implementazione del sistema EPC e per il suo utilizzo finalizzato a:
 - a. trasmettere gli elementi base dell'uso della tecnologia in ambito attraverso sessioni di formazione pratiche anche su specifici processi noti con la finalità di licenziare un prototipo di modellazione dei processi;
 - b. condividere con gli stakeholder (business owner/user) i principi di base del Business Process Management;
 - c. supportare la mappatura di nuovi processi attraverso la definizione di standard da utilizzare per la documentazione e la gestione dei processi, e supporto all'applicazione nell'ambito del perimetro definito dall'Ente

I tempi e le modalità di erogazione degli interventi previsti per il servizio 2 sono maggiormente dettagliati nel file Excel "2020_EPC_Riepilogo_Interventi_Formazione_Consulenza" (dettaglio, quantità, numero consulenti coinvolti, soggetti destinatari, modalità in videoconferenza e on site).

Data attivazione e modalità di erogazione dei servizi:

Il servizio 1 deve essere attivato entro il 15 settembre 2020, salvo ritardo nel perfezionamento del contratto.

Gli interventi previsti nel foglio di Excel "Riepilogo_Interventi_Formazione_Consulenza" devono essere attivati entro 20 giorni dalla data dell'ordine; il calendario di erogazione è concordato tra la ditta e il responsabile del procedimento e tutti gli interventi devono essere erogati entro il 31 dicembre 2020.

Durata dei servizi attivati:

Servizio 1 – dal 15 settembre 2020 al 31 dicembre 2021

Servizio 2 – dalla data dell'ordine fino al 31 dicembre 2020.

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

Servizio 1: deve essere sempre attivo h24, salvo cause impreviste e documentate dal fornitore.

Servizio 2: gli interventi devono essere erogati secondo il calendario concordato al paragrafo precedente e per ogni intervento eseguito deve essere rilasciato un rapporto di intervento.

SLA – Livelli di servizio e penali

Servizio 1 – per ogni giorno di ritardo rispetto alla data concordata di avvio del servizio, sarà applicata una penale pari a 15 Euro.

Servizio 2 – per ogni giorno di intervento concordato ma non effettuato e non opportunamente giustificato dalla ditta per la mancata erogazione, sarà applicata una penale pari a 500 Euro.

Modalità di Fatturazione:

In tre rate così suddivise (gli importi di riferimento sono quelli indicati nell'offerta tecnica presentata unitamente all'offerta economica):

- 1° Rata all'atto della ricezione dell'ordine relativa a:
 - o Servizio 1 – Canone del servizio 1 relativo al 2020;
 - o Servizio 2 – 34% dell'importo
- 2° Rata al 31 dicembre 2020:
 - o Servizio 2 – 66% dell'importo
- 3° Rata al 1 gennaio 2021:
 - o Servizio 1 – Canone del servizio 1 relativo al 2021