

Allegato A) Acquisizione dei servizi di manutenzione, assistenza, formazione e sviluppo relativo al software VBG utilizzato dalla rete provinciale degli Sportelli unici - anni 2020 - 2021

Descrizione servizi e fornitura:

E' richiesta l'erogazione dei seguenti servizi/forniture:

1. Manutenzione e assistenza del modulo software VBG-SUAP per gli anni 2020 - 2021
2. Manutenzione e assistenza del modulo software VBG-Commercio-Pubblici Esercizi-Artigianato per gli anni 2020 - 2021
3. Manutenzione e assistenza dell'infrastruttura middleware VBG di Frontoffice
4. Attività di sviluppo e di configurazione dei nuovi procedimenti definiti
5. Pacchetto di 16 giornate per attività di sviluppo e migrazione infrastruttura
6. Pacchetto di 5 giornate 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 sulla piattaforma applicativa VBG (controlli, setup, evolutive) 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. Sono da ritenersi esclusi da questa fornitura ogni intervento sistemistico sull'hardware, su software esterni alla piattaforma applicativa VBG o per altre cause imputabili a terzi.

La manutenzione correttiva inclusa nei servizi 1, 2 e 3 sulla piattaforma applicativa VBG 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 31/12/2021.

Le attività di sviluppo e configurazione previste nel servizio 4 dovranno essere concluse entro il 31/12/2021.

Le giornate previste per il servizi 5 e 6 potranno essere erogati anche oltre il 31/12/2021.

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, 5 e 6 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 attività di sviluppo e configurazione previste nel servizio 4 e le giornate previste ai servizi 5 e 6 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 svolta mediante la corrispondenza agli SLA concordati da parte del Responsabile del servizio Sistemi Informativi, Documentali e Servizi digitali o suo incaricato.

I servizi 4, 5 e 6 verranno validati 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 tre soluzioni:

- 50% all'attivazione del servizio;
- 25% al 30/06/2021
- 25% al 31/12/2021

Per le giornate, si procederà alla fatturazione a consumo, cioè solo dopo aver erogato la prestazione.

Penali:

Per ogni giorno di ritardo rispetto alla data di attivazione dei servizi 1,2,3 sarà applicata una penale pari al 0,01% della fornitura.

Riepilogo servizi/fornitura

1	Manutenzione e assistenza del modulo VBG-SUAP per gli anni 2020 - 2021
2	Manutenzione e assistenza del modulo VBG-Commercio-Pubblici Esercizi-Artigianato per gli anni 2020 - 2021
3	Manutenzione e assistenza dell'infrastruttura di Frontoffice
4	Attività di sviluppo e di configurazione dei nuovi procedimenti definiti
5	Pacchetto di 16 giornate per attività di sviluppo e migrazione infrastruttura
6	Pacchetto di 5 giornate di formazione