

Allegato A) alla richiesta di Preventivo/Offerta per l'erogazione del servizio di manutenzione e assistenza anno 2021 relativo all'applicazione SICOV: Sistema Informativo Concessioni Viabilità

Descrizione servizi e fornitura:

E' richiesto l'erogazione del servizio di manutenzione evolutiva, normativa e correttiva e assistenza per l'anno 2021 relativo all'applicazione SICOV: Sistema Informativo Concessioni Viabilità.

Con il servizio di Manutenzione si richiede la fornitura di tutte le:

- nuove releases (versioni) dei software che verranno rilasciate nel tempo a seguito di nuove implementazioni e funzionalità. (Manutenzione Evolutiva).
- nuove releases e modifiche dei software che verranno rilasciate nel tempo a seguito del mutare della Legislazione. (Manutenzione Normativa).
- correzioni di eventuali errori o malfunzionamenti riscontrati nei programmi. (Manutenzione Correttiva).

Il rilascio di ogni nuova release deve essere corredato da un documento che descrive le modifiche, migliorie o personalizzazioni realizzate.

Per lo svolgimento del servizio di assistenza ordinaria sul software in uso la Ditta si impegna a erogare un servizio di help desk durante gli orari di lavoro (da lunedì a venerdì, dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00) sia tramite e-mail che telefonicamente a seconda della preferenza dell'utente per la specifica 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:

Il servizio deve essere attivo fino al 31/12/2021.

Modalità di erogazione dei servizi:

Il servizio di manutenzione e assistenza è svolto presso la sede della Ditta, anche mediante assistenza telefonica o collegamento telematico o presso la Provincia di Ravenna a seconda delle necessità concordando le attività e il risultato delle stesse con il Responsabile di Reti, Risorse e Sistemi o suo incaricato.

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

Verifica della qualità del servizio svolto mediante la corrispondenza agli SLA concordati da parte del Responsabile di Reti, Risorse e Sistemi o suo incaricato.

Livelli di servizio

Il livello minimo di servizio (SLA) è il seguente (i tempi sono espressi in ore):

Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta
1. L'applicazione è gravemente colpita e uno o più utenti non riescono a lavorare.	2 ore dalla richiesta nel 99% dei casi	24 ore dalla richiesta nel 98% dei casi
2. L'applicazione è colpita, ma gli utenti possono comunque proseguire con le principali attività.	4 ore dalla richiesta nel 99% dei casi	48 ore dalla richiesta nel 98% dei casi
3. Alcuni utenti possono riportare un problema con conseguenze irrilevanti	8 ore dalla richiesta nel 99% dei casi	72 ore dalla richiesta nel 98% dei casi

Le penali per il mancato rispetto degli SLA sono le seguenti:

- 1% del valore del contratto (per ogni superamento dello SLA riferito alla Tipologia 1

- 0,5% del valore del contratto (per ogni superamento dello SLA riferito alla Tipologia 1
 - 0,3% del valore del contratto (per ogni superamento dello SLA riferito alla Tipologia 1
- Il computo totale delle penali non potrà superare il 10% del valore contrattuale della voce di servizio alla quale si riferisce.

Modalità di Fatturazione:

Per il servizio di manutenzione e assistenza il corrispettivo è fatturato in due soluzioni:

- fattura di importo pari al 50% del corrispettivo dovuto al 30/06/2021
- fattura di saldo pari al 50% del corrispettivo dovuto al termine del rapporto contrattuale (31/12/2021).

Riepilogo servizi/fornitura

1	Servizio di manutenzione e assistenza per l'anno 2021
---	-------------------------------------------------------