

**Allegato A) alla richiesta di Preventivo / Offerta per acquisizione, con fondi regionali e nell'ambito della convenzione vigente con l'IBACN della regione Emilia-Romagna per la gestione delle attività connesse al Polo SBN, dei servizi di manutenzione e assistenza applicativa relativi al software Sebina utilizzato dalla Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino fino al 31/12/2021**

**Motivazione all'acquisto:**

La Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino utilizza il software "Sebina" per l'automazione dei servizi di back-office e di front-office.

Per garantire la continuità del servizio si ritiene necessario procedere all'acquisizione dei servizi di manutenzione e assistenza di "Sebina".

Si ritiene opportuno rivolgersi direttamente alla ditta produttrice e sviluppatrice del software ora DM Cultura s.r.l. con socio unico con sede legale a Roma (di seguito Ditta - nella quale a fine 2017 a valle di un processo di riorganizzazione societaria è stato conferito il ramo d'azienda "Beni Culturali" della ditta Data Management PA S.p.A.), pur nel rispetto del vigente obbligo di approvvigionamento tramite ricorso ai Mercati Elettronici per acquisti sotto la soglia di rilievo comunitario e quindi operando sul MEPA Consip nel cui catalogo sono rinvenibili tutti i prodotti/servizi di interesse per la Provincia di Ravenna.

In particolare si evidenzia che la ditta è comproprietaria con la Regione Emilia-Romagna dei moduli base del pacchetto Sebina.

**Descrizione servizi erogati:**

E' richiesta l'erogazione dei seguenti servizi, svolti presso la sede della Ditta mediante assistenza telefonica o collegamento telematico, o quando necessario presso le sedi della Provincia di Ravenna (le eventuali spese di trasferta sono a carico della Ditta).

**a) Manutenzione ordinaria:**

Periodicamente sono rilasciate nuove releases che contengono:

- le correzioni ai malfunzionamenti rilevate dagli utilizzatori e dalla Ditta stessa;
- eventuali migliorie ed implementazioni rese disponibili per i clienti da parte della proprietà del software.

L'aggiornamento alle nuove release è effettuato dalla Ditta, in accordo con il responsabile del Polo Bibliotecario.

Il rilascio di nuove versioni del prodotto che aggiungano o modifichino funzionalità rilevanti, compresa l'eventuale modifica della struttura della banca dati, esulano dalla manutenzione ordinaria.

**b) Assistenza applicativa standard.**

Disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00. La Ditta rende disponibile più canali per l'apertura di ticket di assistenza (numero telefonico, email, sistema di ticketing).

**Data attivazione servizio:**

Entro 5 gg dalla ricezione della ricezione del buono d'ordine.

**Durata del servizio:**

I servizi a) e b) sono erogati fino al 31/12/2021.

**Modalità di verifica della regolare erogazione del servizio:**

Trimestralmente la Ditta invia alla Provincia di Ravenna un *report* in cui sono dettagliatamente indicati gli interventi svolti, distinti tra quelli in teleassistenza e quelli eventualmente *on site* (che dovranno essere preventivamente concordati con il Responsabile del procedimento o suo incaricato); per ciascuno di esso sarà riportata l'indicazione del tempo occorso per l'esecuzione.

Il Responsabile del procedimento o suo incaricato procede al controllo periodico dell'attività svolta, verificando anche il rispetto dei *service level agreement* di seguito riportati.

**Modalità di Fatturazione:**

La fatturazione dell'importo dei servizi a) e b) avverrà in due rate:

- la prima, pari al 50% dell'importo contrattuale, dopo avere ricevuto il buono d'ordine;
- la seconda e ultima rata al 31/12/2021.

**SLA e penali:**

In base alla tipologia di richiesta di intervento attivata, la Ditta deve prevedere tempi di reazione diversi da parte della propria struttura di supporto tecnico:

- presa in carico per problemi bloccanti: 2 ore lavorative
- presa in carico per problemi non bloccanti 2 giorni lavorativi

Per ciascun giorno di ritardo rispetto agli SLA sopra indicati nello svolgimento delle operazioni richieste sarà applicata una penale pari a € 10,00 giornalieri.

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