

## **Allegato A) alla richiesta di Preventivo/Offerta per l'erogazione del servizio di manutenzione e assistenza anni 2021 - 2022 relativa alle applicazioni per la gestione della segreteria, del protocollo informatico e dei flussi documentali, migrazione al nuovo software di protocollo e pacchetto di 8 giornate di consulenza/formazione/sviluppo**

### **Descrizione servizi e fornitura:**

1. Erogazione del servizio di manutenzione e assistenza per gli anni 2021 - 2022 relativo agli applicativi per la gestione della segreteria, del protocollo informatico e dei flussi documentali della Provincia di Ravenna.  
Per lo svolgimento del servizio di assistenza ordinaria sul software in uso la Ditta si impegna a erogare un servizio di help desk (telefonico, via e-mail o in teleassistenza) rispettando gli SLA definiti successivamente volto a:
  - accogliere segnalazioni di malfunzionamenti;
  - effettuare verifiche sui dati a seguito di segnalazioni specifiche;
  - chiarire telefonicamente o via e-mail dubbi in merito all'utilizzo di funzionalità specifiche e sulla configurazione base.Per lo svolgimento del servizio di manutenzione la Ditta si impegna a rilasciare nuove releases contenenti
  - la rimozione di eventuali malfunzionamenti segnalati dal Responsabile del servizio o suo incaricato, da altri utilizzatori del software e dalla stessa Ditta produttrice del software,
  - le eventuali migliorie e implementazioni rese disponibili per i clienti da parte della Ditta produttrice del software.Il rilascio di ogni nuova release deve essere corredato da un documento che descrive le modifiche, migliorie o personalizzazioni realizzate.
2. Migrazione al nuovo software di protocollo adeguato alle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici e introduzione del Sigillo Elettronico.
3. Installazione ed attivazione funzionalità aggiuntive (registro accesso, gestione messaggi non processati, gestione convocazione e verbale di seduta, firma remota)
4. Erogazione di numero 8 giornate (4 giornate previste per il 2021 e 4 giornate previste per il 2022) di consulenza/formazione/sviluppo on site o da remoto da erogare sulla base di un calendario condiviso tra le parti.

### **Data attivazione servizi:**

Il servizio 1 deve essere attivato entro 5 giorni dalla data di invio del buono d'ordine emesso.  
Il servizio 2 deve essere attivo entro 60 giorni dalla data di invio del buono d'ordine emesso.  
L'installazione ed attivazione delle funzionalità aggiuntive sono da erogarsi entro il 31/12/2021.  
Le giornate previste al servizio 4 devono essere erogate in questo modo:

- 4 giorni entro il 31/12/2021; se non erogate, si ritengono annullate per l'esercizio 2021;
- 4 giorni entro il 31/12/2022; se non erogate, si ritengono annullate per l'esercizio 2022.

### **Durata del servizio:**

Il servizio 1 deve essere attivo fino al 31/12/2022.

### **Modalità di erogazione dei servizi:**

Il servizio 1 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 del servizio o suo incaricato.

I servizi 2 e 3 sono svolti presso la sede della Ditta mediante collegamento telematico secondo il calendario concordato con il Responsabile del servizio o suo incaricato.

Le giornate previste al servizio 3 saranno erogate da remoto o on site secondo un calendario concordato con il Responsabile del servizio o suo delegato.

### **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 del servizio o suo incaricato.

### **Livelli di servizio**

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

<b>Tipologia</b>	<b>Tempo di presa in carico</b>	<b>Tempo di risposta</b>
1. l'intero sistema di elaborazione è indisponibile agli utenti	1	2
2. funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	4	8
3. funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	8	16
4. funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48
5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile

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

- € 150,00 (diconsi euro centocinquanta/00) per ogni superamento dello SLA riferito alla Tipologia 1, ossia per ogni risposta non fornita entro le 3 ore previste.
- € 100,00 (diconsi euro cento/00) per ogni superamento dello SLA riferito alla Tipologia 2, ossia per ogni risposta non fornita entro le 12 ore previste.

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 1 il corrispettivo è fatturato in quattro soluzioni:

- 25% all'attivazione del servizio;
- 25% al 31/12/2021
- 25% al 30/06/2022
- 25% al 31/12/2022

Per i servizi 2 e 3 i corrispettivi sono fatturati a seguito dell'installazione e del collaudo.

Per le giornate, si procederà alla fatturazione a consumo, cioè solo dopo aver erogato la giornata e la compilazione e firma del rapporto di intervento.