

## **Allegato A) alla richiesta di Preventivo/Offerta per acquisto licenze del Software NETTARE (software per la gestione e la manutenzione degli impianti e dei servizi) e relativa manutenzione per esercizio 2022-2023**

### **Descrizione forniture e servizi richiesti:**

Sono richiesti la fornitura e i servizi

### **AVVIO\_PROGETTO**

Si richiede la fornitura della licenza full NETTARE con cartografia.

Si specifica che la licenza FULL NETTARE richiesta deve comprendere i seguenti moduli:

- Gestione asset anagrafe edifici e impianti (storica, dinamica e multilivello), ma utilizzabile anche per altre aree come verde, automezzi e strade.
- Report configurabili per estrazione dati anagrafe
- Certificazione documenti con certificazione blockchain (costo di ogni transazione escluso)
- Call center per inserimento segnalazioni
- APP YOU NETTARE per inserimento segnalazioni
- Gestione segnalazioni
- Possibilità di geolocalizzare gli interventi
- Gestione ordini di manutenzione
- Manutenzione programmata
- Piani di manutenzione e Gantt dei lavori
- Gestione attività con check list operative
- Calendario attività
- APP N21 ODL per gestione ordini extra e pianificati
- APP N21 TAG Gestione giri di controllo o verifiche accessi tramite tag NFC (costo dei tag NFC esclusi)
- Gestione squadre interne o ditte esterne per esecuzione ordini
- Gestione contratti di manutenzione o accordi quadro
- Analisi personalizzate ed estrazioni report
- Scadenziario ordini
- Notifiche automatiche e alert
- Grafici e indicatori
- Gestione listini ed elenchi prezzi
- Gestione preventivi di spesa
- Gestione consuntivi
- Stampe lavori pubblici (libretto misure, sal, certificati pagamento, registro contabilità)
- Gestione utenti illimitati
- Gestione profili e abilitazioni illimitati
- Nessuna installazione, tutto web, subito pronto
- Configuratore tabelle per campi di gestione ordini, programmazione e anagrafe

Non devono essere incluse le due app:

- APP N21 MAPS per censimenti georeferenziati (serve per gestione del verde, non per immobili ed impianti)
- APP MY NETTARE per gestire con QRcode o NFC tutti gli impianti (può essere utile per gestione e aggiornamento delle schede tecniche degli impianti direttamente sul posto, occorre gestire un qrcode o un NFC per ogni elemento tecnico e collegarlo in anagrafe)

Deve essere compresa l'installazione per l'avvio del sistema e la formazione necessaria per l'avvio del progetto.

Deve essere garantito che a partire dal 10 settembre sia disponibile la nuova modalità di apertura dei ticket da parte delle scuole medie secondarie.

### **ASSISTENZA\_ANNUA**

Deve essere garantita l'assistenza e manutenzione del software, sia della parte web che delle app utilizzate.

L'assistenza deve essere disponibile per tutti gli utenti che utilizzeranno l'applicazione, siano essi delle scuole, della provincia o delle ditte esterne.

L'assistenza dovrà essere disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18, contattando un numero telefonico o un indirizzo email.

La manutenzione deve comprendere la correzione di bug e malfunzionamenti e l'installazione delle nuove release (almeno una all'anno a cura del Fornitore), senza altri costi previsti oltre al canone annuo.

## **GIORNATA**

Sono previste 7 giornate per il 2022 e 7 giornate per il 2023 da utilizzare per attività di configurazione del sistema e di formazione avanzata agli operatori.

Le giornate possono essere utilizzate per altra formazione utenti, caricamenti massivi e porting da altri sistemi, modifiche o creazione report ad hoc.

L'utilizzo di una giornata è preventivamente concordato tra il Responsabile del Servizio e il Fornitore, stabilendo la data, la quantità e le attività previste; al termine è redatto un rapporto di intervento relativo alle attività e al tempo effettivamente impiegato, redatto dal Fornitore e accettato dal Responsabile del Servizio.

### **Data attivazione delle forniture/servizi richiesti:**

La fornitura AVVIO\_PROGETTO deve essere attivata entro 10 giorni dalla stipula del contratto (la predisposizione dell'infrastruttura tecnologica sarà a cura della Provincia di Ravenna in collaborazione con il Fornitore, al quale sarà data la possibilità di accedere direttamente solo all'infrastruttura dedicata per le attività di installazione e per il periodo di assistenza e manutenzione).

Il servizio ASSISTENZA\_ANNUA deve essere disponibile dal 1 gennaio 2022 fino al 31 dicembre 2023.

Il servizio GIORNATA deve essere disponibile dal 1 gennaio 2022 fino al 31 dicembre 2023.

### **Modalità di Fatturazione:**

- La fornitura AVVIO\_PROGETTO in unica soluzione dopo la redazione del verbale di collaudo firmato dal Fornitore e dal Responsabile dei Sistemi Informativi, Documentali e Servizi Digitali;
- Il servizio ASSISTENZA\_ANNUA in due fatture semestrali anticipate per ogni anno di riferimento (al 1/1 e al 30/6)
- Il servizio GIORNATA solo dopo la redazione del rapporto d'intervento da parte del Fornitore che attesta la fruizione del servizio (gli importi relativi alle eventuali giornate non erogate al 31 dicembre di ogni esercizio saranno definitivamente posti in economia e non riconosciuti economicamente al Fornitore).

### **SLA – Livelli di servizio/Penali**

Per i ticket aperti nella modalità sopra descritti sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

Blocco sistema **	Presenza in carico entro 2 ore* / Ripristino entro 4 ore*
Malfunzionamento non bloccante**	Presenza in carico entro 8 ore* / Ripristino entro 16 ore*
Richiesta informazioni tecniche **	Presenza in carico entro 8 ore* / Risposta entro 24 ore*

Se il sistema risulta bloccato per un periodo superiore a 5 giorni lavorativi senza alcuna gestione del ticket aperto, sarà applicata una penale pari a 100,00 Euro.