

Allegato A) alla richiesta di Preventivo/Offerta per l'acquisizione del servizio di manutenzione, assistenza e gestione sistemistica dell'infrastruttura web della Provincia di Ravenna fino al 31/12/2022.

1. Manutenzione e assistenza software annuale per il sito della Provincia di Ravenna www.provincia.ra.it, www.racine.ra.it.

Il servizio comprende le seguenti attività:

- la manutenzione correttiva del sistema di *content management*,
- l'installazione di releases minori,
- l'helpdesk telefonico,
- l'assistenza tecnica.

Le attività sono erogate al momento della richiesta durante il normale orario d'ufficio dell'azienda (8.30-18.30 dal lunedì al venerdì).

2. Gestione in outsourcing dell'infrastruttura web provinciale che eroga anche servizi di hosting per i comuni (pubblicazione dei siti web e portali opendata).

Tale infrastruttura consiste in macchine virtuali VMware con sistema operativo RedHat-centOS.

Il servizio comprende le seguenti principali attività da svolgere (l'elenco non è esaustivo):

- configurazione e manutenzione ambiente
- implementazione e gestione politiche di backup
- installazione e verifica compatibilità patch di sicurezza
- gestione RDBMS (installato nell'ambiente virtuale)
- configurazione, gestione e manutenzione delle componenti del sistema (Apache, Zend, Mysql, CKAN, ...)
- controlli periodici su prestazioni dell'infrastruttura;
- supporto al personale tecnico della Provincia di Ravenna per lo svolgimento di attività che interessino il sistema (backup, estrazione log per statistiche, ...)
- aggiornamento della documentazione del sistema (aggiornamento componenti, ...)
- interventi risolutivi (da remoto o se necessario on-site) in caso di problematiche del sistema che non siano risolvibili tramite le procedure da voi documentate.

Se nell'effettuare i controlli periodici sulle prestazioni dell'infrastruttura, emerge la necessità di cambiare le caratteristiche (RAM, dischi o altro) delle macchine virtuali rese disponibili sarà cura della Ditta avvisare tempestivamente la Provincia di Ravenna delle caratteristiche richieste affinché le performance siano di nuovo accettabili.

Il Responsabile del procedimento (o suo incaricato) valuterà insieme alla Ditta quanto richiesto e se le richieste sono fattibili (considerati i vincoli tecnici ed economici), si procederà alla riconfigurazione delle macchine virtuali assegnate.

3. pacchetto di 16 ore per riconfigurazione dei server nel nuovo datacenter presso Lepida.

In questo servizio sono ricomprese le attività necessarie per la riconfigurazione dei server oggetto del presente appalto nel nuovo datacenter ricollocato presso Lepida S.c.p.A.

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 e 2 devono essere attivi fino al 31/12/2022.

Le ore previste nel servizio 3 dovranno essere erogate, se richieste dalla Provincia di Ravenna, entro il 31/12/2022.

Modalità di erogazione dei servizi:

I servizi possono essere 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).

La verifica della regolarità dei servizi 1 e 2 avviene tramite il monitoraggio delle segnalazioni aperte da parte del Responsabile del procedimento o suo incaricato.

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).

Le attività previste nel servizio 3 sono effettuate sulla base di una specifica pianificazione concordata tra il Responsabile del procedimento (o suo incaricato) e la ditta, definendo in modo puntuale tempi, modalità e risultati.

Modalità di verifica della regolare erogazione del servizio:

Il Responsabile del procedimento o suo incaricato procede al controllo periodico dell'attività svolta, verificando anche il rispetto degli SLA di seguito riportati.

Il servizio relativo alla manutenzione evolutiva sarà validato dal Responsabile del procedimento o suo incaricato.

Per le ore incluse nel servizio 3 sarà emesso un rapporto di intervento controfirmato da entrambe le parti con la rendicontazione delle attività erogate.

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 € 100,00 giornalieri.

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 i servizi 1 e 2 il corrispettivo è fatturato in due soluzioni:

- fattura di importo pari al 50% del corrispettivo dovuto all'attivazione del servizio
- fattura di saldo pari al 50% del corrispettivo dovuto al termine del rapporto contrattuale.

Per il servizio 3 si procederà alla fatturazione solo dopo l'emissione e la firma per entrambe le parti del rapporto di intervento di cui al paragrafo "Modalità di verifica della regolare esecuzione del servizio".

Tabella riepilogativa dei prezzi richiesti:

Servizio/Fornitura	Prezzo
Manutenzione e assistenza software di content management (prezzo a corpo)	
Servizio gestione sistemistica in outsourcing (prezzo a corpo)	
Pacchetto di 16 ore per riconfigurazione dei server nel nuovo datacenter presso Lepida (indicare prezzo unitario di ogni ora)	