

Allegato A) alla richiesta di Preventivo/Offerta per l'erogazione del servizio di manutenzione e assistenza anno 2023/2024 relativo all'applicazione SICOV: Sistema Informativo Concessioni Viabilità

Descrizione servizi e fornitura:

Sono richiesti i seguenti servizi:

1. Manutenzione evolutiva, normativa e correttiva e assistenza per l'anno 2023/2024 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.

2. Pacchetto di 12 giornate di consulenza e/o formazione (6 giornate per ogni anno)

Per ogni anno si richiede la possibilità di poter fruire di 6 giornate di consulenza e/o formazione (il calendario sarà preventivamente concordato tra le parti e per ogni giornata erogata dovrà essere emessa un rapporto di intervento).

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 1 deve essere attivo fino al 31/12/2024.

Le 6 giornate per l'anno 2023 previste nel servizio 2 dovranno essere erogate entro il 31/12/2023.

Le 6 giornate per l'anno 2024 previste nel servizio 2 dovranno essere erogate entro il 31/12/2024.

Modalità di erogazione e di verifica dei servizi:

Entrambi i servizi saranno erogati in modalità remota.

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.	4 ore lavorative dalla richiesta nel 99% dei casi	16 ore lavorative dalla richiesta nel 98% dei casi
2. L'applicazione è colpita, ma gli utenti possono comunque proseguire con le principali attività.	8 ore lavorative dalla richiesta nel 99% dei casi	24 ore lavorative dalla richiesta nel 98% dei casi
3. Alcuni utenti possono riportare un problema con conseguenze irrilevanti	16 ore lavorative dalla richiesta nel 99% dei casi	72 ore lavorative 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:

Servizio 1

- Fattura relativa al servizio erogato nel 2023 – una unica fattura al 30/06/2023
- Fattura relativa al servizio erogato nel 2024 – una unica fattura al 30/06/2024

Servizio 2:

- Emissione fattura nel mese di erogazione solo dopo presentazione del rapporto di intervento.