



MONTALTO di CASTRO

SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO

PROGETTO ESECUTIVO

—•—

ALLEGATO E

DISCIPLINARE MANUTENZIONE E

ASSISTENZA OPERATIVA



MONTALTO di CASTRO

INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	MANUTENZIONE.....	3
2.1	Manutenzione Preventiva	4
2.2	Manutenzione Ordinaria	4
2.3	Manutenzione Correttiva	5
2.4	Manutenzione Normativa	5
2.5	Manutenzione Adeguativa	5
2.6	Disciplina del Servizio.....	5
2.7	Penali.....	6
3	ASSISTENZA OPERATIVA	8



MONTALTO di CASTRO

1 PREMESSA

Il Sistema Informativo Comunale dell'Amministrazione di Montalto di Castro (SIC) sarà così strutturato:

1. una **Suite Gestionale** (i.e. Sistema Informativo Gestionale Integrato) Web Based (il c.d. **"Core"** del SIC), erogato in modalità SAAS (Cloud Computing), in grado di coprire integralmente le esigenze funzionali/normative di tutti i settori del Comune permettendo di assolvere a tutti gli adempimenti previsti da leggi, norme e regolamenti in vigore e di futura emanazione;
2. una serie di **Moduli Applicativi** complementari alla Suite Gestionale (la c.d. **"Shell"** del SIC), specificamente dedicati all'interazione dell'Amministrazione con il cittadino ed all'organizzazione interna del Comune di Montalto di Castro, in grado di coprire almeno tutte le funzionalità oggi attive presso il Comune, ossia PORTALE ISTITUZIONALE, APP MOBILE, SITO TEATRO COMUNALE, PORTALE TURISTICO, GESTIONE CONTROLLO ACCESSI, INTRANET DIPENDENTI, PIATTAFORMA INVIO SMS MASSIVO;

Si richiede che il SIC venga fornito corredato di un Servizio di Manutenzione ed un servizio di Assistenza Operativa erogati in conformità a quanto di seguito indicato.

2 MANUTENZIONE

L'Impresa si impegna a fornire per la durata contrattuale il Servizio di Manutenzione ed Assistenza Tecnica del SIC per mantenere o riportare in condizioni di buon funzionamento ciascuna componente del SIC medesimo senza alcun addebito oltre il costo indicato nell'offerta aggiudicataria.

In caso di anomalie l'Impresa è responsabile della diligente esecuzione degli interventi tecnici atti a ripristinare il normale funzionamento del SIC indipendentemente dalle cause delle anomalie e dei malfunzionamenti.

Dovrà essere quindi erogata una manutenzione di tipo assicurativo nella quale ogni onere derivante dalla necessità di mantenere il Sistema in perfetta efficienza è posto a carico dell'Impresa aggiudicataria.



MONTALTO di CASTRO

Dovranno essere assicurati i seguenti livelli di manutenzione: Manutenzione Preventiva, Manutenzione Ordinaria, Manutenzione Correttiva, Manutenzione Normativa, Manutenzione Adeguativa.

Tutti i software oggetto della fornitura si intendono coperti da manutenzione per l'intero periodo contrattuale.

2.1 Manutenzione Preventiva

Consente di eliminare gli errori che il Fornitore riscontra in autonomia attraverso il proprio Laboratorio.

La ditta aggiudicataria dovrà aggiornare il SIC tempestivamente installando le correzioni/patch messe a punto per la rimozione delle anomalie.

2.2 Manutenzione Ordinaria

Consente di eliminare le anomalie che l'Utente riscontra durante l'uso quotidiano del SIC.

La ditta aggiudicataria dovrà assicurare le seguenti prestazioni:

- assistenza telefonica immediata fornita da personale qualificato (tecnici e/o tecnici sistemisti e/o esperti di procedura applicativa);
- presa in carico delle segnalazioni effettuate dagli utenti relativamente a problemi e/o malfunzionamenti relativi al software;
- analisi e diagnostica delle anomalie;
- attuazione delle opportune azioni correttive;
- Trasmissione/Applicazione Correzioni
- predisposizione ed implementazione della patch o di nuove release del prodotto, unitamente al relativo aggiornamento della documentazione utente e tecnica di sistema; Intervento specialistico dell'Impresa

devono essere garantiti

- interventi entro le 2 ore lavorative per guasti bloccanti
- interventi entro le 8 ore lavorative per guasti non bloccanti



MONTALTO di CASTRO

2.3 Manutenzione Correttiva

Il servizio è finalizzato a garantire il mantenimento della operatività e delle funzionalità dei singoli moduli o dell'intero SIC, eliminando errori ed anomalie di sviluppo o problemi che emergessero come conseguenza dell'introduzione di nuovi software o tecnologie.

La rimozione degli errori potrà avvenire secondo la tecnica ritenuta più opportuna, in accordo con la prassi consolidata di ingegneria del software (sviluppo ed installazione di patch applicative a correzione del difetto identificato), entro i tempi previsti e senza pregiudicare le altre funzionalità esistenti.

2.4 Manutenzione Normativa

Consente di adeguare le Applicazioni alle variazioni indotte da leggi e norme.

Relativamente al Sistema Informativo Gestionale si precisa che questo dovrà possedere tutte le funzionalità applicative che permettano ad ogni ufficio del Comune di assolvere agli adempimenti previsti da leggi, norme e regolamenti in vigore. Dovrà anche essere assicurato, senza oneri oltre il canone corrisposto, l'adeguamento dovuto alle modifiche normative e/o all'introduzione di futuri provvedimenti legislativi.

La ditta aggiudicataria dovrà assicurare l'adeguamento del SIC alle variazioni di legge, l'installazione degli aggiornamenti e garantire la relativa formazione agli utenti.

2.5 Manutenzione Adeguativa

L'adeguamento dovrà mantenere la coerenza del prodotto originale con lo sviluppo tecnologico delle sue componenti di base.

Il servizio prevede l'erogazione delle attività necessarie a rendere operativo e continuo il funzionamento della specifica piattaforma e dell'intero sistema. Comprenderà anche gli adeguamenti derivanti dall'evoluzione tecnologica (modifica infrastrutture, acquisto di nuovo hardware, introduzione di nuovi sistemi operativi o software, ecc.).

La ditta aggiudicataria dovrà assicurare l'installazione dei moduli contenenti le nuove funzionalità assicurando la relativa formazione agli utenti.

2.6 Disciplina del Servizio.

Di seguito si rappresenta la disciplina alla quale dovrà uniformarsi la ditta aggiudicataria relativamente alla erogazione del Servizio di Manutenzione:



MONTALTO di CASTRO

- il servizio di Manutenzione sarà disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 con esclusione delle festività infrasettimanali;
- dovrà essere inoltre fornito un numero telefonico per segnalare le situazioni di emergenza che dovessero sopravvenire al di fuori del orario standard; al suddetto numero dovrà rispondere un operatore il quale dovrà assicurare l'avvio della procedura inerente i guasti bloccanti di seguito descritta e dare immediato inizio alla rimozione delle anomalie ed al ripristino della funzionalità;
- in caso di guasti bloccanti l'Impresa garantisce il supporto remoto di un tecnico qualificato entro le **2 ore** lavorative successive la segnalazione dell'Ente, indipendentemente dalle cause e dalle responsabilità delle anomalie; qualora il problema non sia risolvibile telefonicamente dovrà essere garantito un intervento on-site, entro un tempo massimo di **4 ore** lavorative dalla chiamata; il tempo globale di ripristino non dovrà superare le **8 ore** dalla chiamata;
- in caso di guasti non bloccanti l'Impresa garantisce il supporto remoto di un tecnico qualificato entro **8 ore** lavorative dalla chiamata; qualora il problema non sia risolvibile telefonicamente dovrà essere garantito un intervento on-site, entro un tempo massimo di **16 ore** lavorative dalla chiamata; un tempo globale di ripristino non superiore alle **48 ore lavorative** dalla chiamata;
- qualora gli errori e i difetti non siano eliminabili entro il breve termine l'Impresa si farà parte diligente nell'approntare soluzioni provvisorie (quali versioni alternative dei programmi, correzioni temporanee degli errori, e così via) atte a garantire l'operatività;
- a fronte di ogni intervento l'Impresa dovrà compilare un buono lavoro, contenente la descrizione dettagliata della prestazione effettuata e le ore di lavoro erogate, sottoscritto dall'ufficio che ha effettuato la richiesta e consegnato al funzionario dell'Ente incaricato

2.7 Penali.

Per ritardato intervento nel caso di chiamata per eliminare guasti bloccanti all'Impresa sarà addebitata una penale pari a Euro 100 per ogni ora di ritardo oltre il limite massimo stabilito.



MONTALTO di CASTRO

Per ritardato intervento nel caso di chiamata per guasti non bloccanti all'Impresa sarà addebitata una penale pari a Euro 100 per ogni giorno di ritardo oltre il limite massimo stabilito.

Per la valutazione delle tempistiche di intervento e ripristino faranno fede i dati registrati dal Comune.



MONTALTO di CASTRO

3 ASSISTENZA OPERATIVA

Il servizio dovrà configurarsi come un supporto consulenziale in grado di garantire l'utilizzo corretto ed efficace delle procedure.

L'impresa dovrà quindi assicurare su richiesta dell'Ente, per l'intera durata dell'affidamento, l'affiancamento operativo agli Uffici da erogarsi sia on-site (presso la sede comunale) che on-center (presso i laboratori dell'impresa) per mezzo di specialisti di procedura e/o analisti di sistema che provvedano all'esame ed alla tempestiva risoluzione di ogni esigenza di natura tecnico/funzionale che dovesse manifestarsi in ordine all'utilizzo dei moduli del SIC.

Il **Servizio di Assistenza** dovrà coprire tutte le esigenze derivanti dall'uso delle nuove piattaforme al fine di consentire all'Ente di operare in autonomia ed efficacia.

Il Fornitore, nella propria offerta, dovrà indicare:

- la tipologia di assistenza che intende erogare;
- le competenze del personale dedicato a tale servizio;
- gli eventuali sistemi tecnologici e/o i canali di comunicazione che verranno attivati;
- i tempi di risposta e di soluzione dei problemi emersi, nonché le modalità di intervento.

Il servizio di assistenza dovrà essere attivato per ogni software e servizio proposto e dovrà essere mantenuto operativo fino alla data di scadenza del contratto.