

1 – Premessa

Il Sistema “Diritti Funzionali”, i Moduli di NuMa: “NuMa DB Setting”, “NuMa Segnalazione Guasti” e “workflow_man” sono stati da noi realizzati, sono installati in produzione presso i sistemi dello Spett.le Comune di Firenze, sono funzionanti e in esercizio da circa quattro anni. Il Modulo di NuMa “workflow_manresp” (sito responsive) è stato da noi realizzato, è installato in produzione presso i sistemi dello Spett.le Comune di Firenze, è funzionante e in esercizio da oltre un anno.

Il presente documento descrive i servizi della fornitura, sino al 31/7/2019, della Manutenzione Correttiva del Sistema Diritti Funzionali e dei Moduli di NuMa sopra elencati.

2 – I Servizi e le figure professionali

2.1 - Manutenzione correttiva e adeguativa (MAC) sui prodotti software

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa (MAC) consiste nella correzione di tutti i *bug* e malfunzionamenti individuati dagli utenti e opportunamente segnalati e nel rilascio della versione corretta del programma.

Nel seguito viene riportato l'elenco delle procedure applicative realizzate attualmente in uso presso il Comune di Firenze ed oggetto di manutenzione correttiva:

1. NuMa Diritti Funzionali
2. NuMa DB Setting
3. NuMa Segnalazione Guasti
4. NuMa “workflow_man”
5. NuMa “workflow_manresp”

2.2 - Assistenza applicativa agli utenti amministratori dei Servizi Tecnici

Lo scopo del servizio è fornire assistenza agli utenti amministratori sull'utilizzo delle funzionalità del Sistema, al fine di garantirne il corretto e buon utilizzo oltre a prevedere delle modalità di intervento da impiegare sia per assicurare il normale supporto che per risolvere particolari situazioni di criticità od anomalie. A tal fine metteremo a disposizione un apposito servizio di help-desk che comprenderà:

- l'attivazione di un *call-center* cui inoltrare le chiamate telefoniche;
- l'attivazione di un numero di specialisti nei temi che potranno essere oggetto di chiamata.

Il servizio telefonico sarà fornito tramite operatore (persona fisica) e sarà dimensionato in modo tale da garantire la connessione con gli operatori entro un tempo medio di attesa non superiore a 3 (tre) minuti.

Esso inoltre garantirà:

- un congruo numero di chiamate giornaliere;
- un'adeguata durata delle risposte necessarie.

Il servizio sarà garantito dalle 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Lo help-desk provvederà a quanto segue:

- supporto a seguito dell'inoltro di segnalazioni di malfunzionamento dei prodotti software. In tali casi il centro di assistenza provvederà alla risoluzione del problema, con successivo aggiornamento del software e delle relative note operative. Le risposte saranno fornite via telefono o via e-mail, di norma entro 1 (uno) ora successiva alle chiamate stesse. Sarà altresì prevista l'accettazione di richieste di intervento per attività di manutenzione urgente o di supporto in sede;
- supporto che, anche in assenza di malfunzionamenti, consenta agli operatori di richiedere informazioni in merito all'utilizzo del software applicativo, per es. fornendo risposte a domande circa l'utilizzo della applicazione e consigli sulle migliori soluzioni ai problemi posti;
- assistenza per via telematica, con utilizzo di un nostro sistema di trouble ticketing via web, permettendo al personale dell'Ente di inviare al Fornitore eventuali dati errati in forma protetta, perché sia possibile esaminarne le cause, operare eventuali ripristini (in tempi adeguati alle necessità dell'Ente) e restituire una relazione degli eventuali difetti riscontrati di come correggerli;

Normalmente il servizio potrà essere acceduto dagli utenti amministratori dei Servizi Tecnici tramite telefono e-mail o fax.

Qualora – da parte di uno dei referenti dell'Ente a ciò qualificati - venga invocato come urgente il servizio di supporto in sede (per esempio per ripristino dati o per la riattivazione di funzionalità bloccate) l'intervento sarà effettuato entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla richiesta; negli altri casi l'intervento sarà effettuato entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla richiesta stessa.

Alcune tipologie di interventi avverranno, stanti le attuali politiche di sicurezza informatica dell'Ente, tramite un'apposita connessione remota di VPN (Virtual Private network) attraverso la quale effettuare il collegamento e l'operazione a distanza sui dati e sul Sistema. Il servizio è stato concordato nelle modalità operative, la nostra società si impegna al rispetto delle norme del D.Lgs. 196/2003. Per particolari esigenze di analisi e di elaborazione, la nostra società potrà essere autorizzata a trasferire tramite tale modalità anche i dati dell'Ente su propri sistemi; tali dati sono soggetti alla tutela prevista dalla normativa sulla privacy, pertanto la nostra società garantirà il trasferimento in forma protetta e sicura, utilizzandoli al solo fine di testare i programmi e tenendoli per il solo tempo necessario a tale scopo.

Per tutta la durata del servizio la nostra società fornirà, su richiesta, con periodicità trimestrale ai referenti dell'Ente una documentazione, anche in formato elettronico, sulle attività svolte.

2.3 - Figure Professionali

Le figure professionali individuate per il raggiungimento degli obiettivi sopra esposti sono:

Analista programmatore con sperimentata esperienza nell'effettuazione di microanalisi, programmazione e testing di procedure informatiche e con conoscenza delle procedure applicative oggetto di manutenzione sopra citate.

3 – I Costi

3.1 - Costi dei Servizi e Tariffe delle Figure Professionali

Manutenzione correttiva e adeguativa (MAC) sui prodotti software comprensivo della Assistenza applicativa agli utenti della DSI e agli utenti amministratori dei Servizi Tecnici

Il costo di questo servizio è espresso da un canone relativo al periodo di competenza.
Sino alla data del 31/7/2019 è fissato in € 6.000,00 **per un impegno pari a € 6.000,00.**

Per gli anni o periodi successivi potrà essere rivalutato in funzione degli indici ISTAT e della aggiunta di eventuali moduli o funzionalità.

4 – Condizioni Generali di fornitura

Tutti i costi e le tariffe riportati sono da intendersi al netto di IVA.

Il canone previsto per il Servizio di Manutenzione correttiva e adeguativa (MAC) sui prodotti software, comprensivo del servizio di Assistenza applicativa agli utenti della DSI e agli utenti amministratori dei Servizi Tecnici sarà fatturato in forma anticipata.

I pagamenti verranno effettuati tramite bonifici bancari a 30 gg data fattura.