


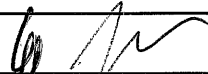
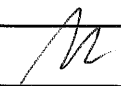
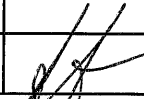
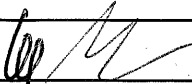


	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO:	
				II° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE:	
				14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 1 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

<p style="text-align: center;">SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE</p>

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO:	
				II° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 2 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

1.	SCOPO DELLA FORNITURA.	3
2.	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	3
3.	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA .	4
3.1	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ.	7
3.1.1	MANUTENZIONE CORRETTIVA O TECNICA	7
3.1.2	MANUTENZIONE ADEGUATIVA E PERSONALIZZAZIONE.	9
3.1.3	REQUISITI SPECIFICI PER ATTIVITÀ IN AMBIENTI DI LAVORO CONFINATI O SOSPETTI D'INQUINAMENTO.	10
3.2	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO .	10
3.2.1	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI HELP DESK	11
3.3	CONTROLLI.	13
3.4	COMUNICAZIONE CON ABC.	13
4	DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC.	14
4.1	DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA	14
4.2	DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELLE ATTIVITÀ	14
4.3	DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN CORSO D'OPERA.	14
5	NON CONFORMITÀ	15
6	VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)	15
7	ALLEGATI	16
	SLA RELATIVI ALL'ASSISTENZA PER ERRORE NON BLOCCANTE	2
	SLA RELATIVI AI SERVER, ALL'ASSISTENZA PER ERRORE BLOCCANTE.	2
	SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI HELP DESK	3
	SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA E PERSONALIZZAZIONE	3

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO:
				II° REVISIONE
				DATA EMISSIONE: 14/7/2017
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C
PAGINA 3 DI 16				
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE

1. SCOPO DELLA FORNITURA.

Scopo della fornitura è provvedere al perfetto funzionamento di un package che l'ABC ha reso operativo nel 2001 (sviluppato in collaborazione con una azienda esterna) e che gestisce il ciclo di: contrattualistica, lettura contatori, bollettazione, recupero crediti e reclami; tutte attività relative agli utenti della rete idrica di Napoli

La fornitura è relativa al servizio di



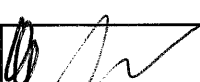
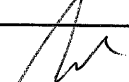
- manutenzione correttiva e tecnica del software
- manutenzione adeguativa
- servizio di personalizzazione
- help desk

al fine di ottenere un corretto utilizzo dell'applicativo, una continuità del servizio e un continuo adeguamento alle direttive aziendali.

L'attività sarà svolta presso la sede del fornitore e, sporadicamente, se necessario presso la sede ABC sita in via Argine 929 Napoli

2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Direttiva CEE 90/270 e legge del 19 febbraio 1992 n° 142
 Dl vo 81/08 ss.mm.ii.
 Dlgs 196/2003 ss.mm.ii

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO:	
				II° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE:	
				14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 4 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA .

L'applicativo Geu (Gestione Utenze) di cui si propone la manutenzione, gestisce tutto quanto inerente il rapporto contrattuale di ABC con l'utente della rete idrica , in particolare, ma senza riuscire ad essere esaustivi la gestione comprende:



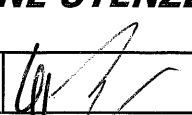
- Richiesta di preventivo per allacciamenti all'acquedotto/fognatura;
- Stipulazione dei contratti per nuove forniture;
- Volture contrattuali e subentri;
- Bollettazione trimestrale (lettura e inserimento consumi , bollettazione e stampa)
- note di credito
- Stipulazione di contratti a seguito di richiesta di riapertura di contatore chiuso, o reinstallazione di contatore rimosso;
- Disdette dei contratti di fornitura;
- Variazioni contrattuali;
- Spedizione a mezzo posta, posta elettronica, fax della modulistica necessaria al soddisfacimento delle richieste degli utenti;
- Informazioni relative alle attività di cui ai punti precedenti;
- Acquisizione di lettura fornita da cliente;
- Informazioni sulle bollette;
- Informazioni sui rapporti contrattuali in essere;

La manutenzione richiesta al fornitore è sia correttiva/tecnica che adeguativa e di personalizzazione dell'applicativo.

Il fornitore dovrebbe affiancare la struttura interna esistente costituita da circa due *unità equivalenti di analisti programmatori*, ma avere il know how necessario da poter lavorare in piena autonomia, anche da remoto, venendo in azienda solo per l'analisi delle problematiche che ad essa vengono affidate.

In occasione degli eventuali accessi presso la sede di via Argine ABC renderà disponibile idonea informativa per l'accesso in sicurezza.

Il Referente ABC per la gestione del contratto è il **Responsabile dei Sistemi Informativi** ovvero un funzionario da questi delegato come **"Responsabile Tecnico"**.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO:
				II° REVISIONE
				DATA EMISSIONE:
				14/7/2017
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
			PAGINA 5 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE

Il fornitore dovrà, prima dell'inizio del servizio, fornire il nominativo della persona che riveste la qualifica di **Responsabile del servizio**. Questi assume il ruolo di interlocutore tecnico-gestionale unico, nei confronti del Responsabile tecnico di ABC garantendo una reperibilità telefonica durante l'intero arco della giornata ed della settimana (7x7, 24 su 24).

Egli dovrà, in accordo con il Responsabile ABC :

- Pianificare e controllare gli interventi di assistenza;
- gestire le priorità e supportare le scelte gestionali effettuate;

Si richiede che la risorsa individuata garantisca la massima continuità di presenza durante la vigenza del contratto. Nei casi di assenza superiore ai tre giorni dovrà essere indicato un sostituto.

Tutte l attività dovranno rispettare gli SLA definiti il Allegato A

Nel gruppo di lavoro deve essere compreso almeno un analista, e/o analista/programmatre ACUCOBOL di provata esperienza e un DBA.




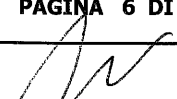
Sia analista che il programmatore devono dimostrare di avere un esperienza almeno triennale in ambiente Acucobol ACU4GL ACUCONNECT e ACUSHARE.

L'applicativo è scritto in Acucobol 7.2.1 e si interfaccia con il DB Oracle 10GR3. Il server su cui lavora è una SUN SOLARIS ENTERPRISE 2900 con un sistema operativo UNIX SUN SOLARIS 5.10.

Esiste poi un ambiente di test sempre SUN Solaris T5 la cui piattaforma del software di base è identica alla precedente

Nel giro di qualche mese il server di produzione sarà accolto sun nuovo server T5

Il package è costituito da più di 530 programmi Client e 960 programmi server scritti per la maggior parte in linguaggio Acucobol , un programma client è mediamente di 30.000 righe di codice ed un programma server

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO:	
				II° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 6 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

mediamente di 7.000 righe di codice. Il Banca Dati di circa 910 tabelle utente, 6 trigger. Il numero di utenti circa 128.

Il numero di righe di codice per i client molto elevato rispetto alla media si giustifica con il fatto che le maschere sono programmate a "carattere"

L' Azienda si rende disponibile ad eventuali accertamenti sia sugli oggetti che sul DB necessari al fornitore per valutare l'applicativo prima dell'offerta.





In ABC esiste una buona conoscenza dell'applicativo, pur essendo questo sviluppato da azienda esterna, ma il fornitore dovrà essere in grado di lavorare in proprio e presso la sua sede sui problemi a lei assegnati.

Il fornitore si impegna a garantire la massima riservatezza sui dati e le informazioni acquisite

I dipendenti ed i collaboratori del fornitore, nell'accedere ai locali di ABC (Titolare) e/o nel ricevere il materiale che l' ABC fornirà, si atterranno alle istruzioni impartite dalla stessa sia in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs.626/94), sia di tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e Disciplinare Tecnico "Allegato B").

Nell'esecuzione degli obblighi contrattuali, i dipendenti ed i collaboratori del fornitore in particolare:

- opereranno sulle apparecchiature, avvieranno i sistemi – se spenti – o accederanno ai programmi, solo per effettuare l'attività di assistenza ai sistemi informativi e, comunque, solo per motivi pertinenti e strettamente necessari all'adempimento degli obblighi contrattuali;
- useranno ogni cautela opportuna ad evitare la dispersione, la distruzione o la perdita di dati personali, custoditi nel software, qualsiasi supporto di registrazione;
- non effettueranno alcuna operazione che consenta l'accesso indebito ai dati personali custoditi presso la società;
- non effettueranno alcuna operazione che consenta l'accesso indebito a sistemi informativi su cui svolgono l'attività di assistenza nel caso in cui tale attività comporti il trasferimento delle apparecchiature presso la propria sede;

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 7 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

- salvo quanto disposto al punto precedente, non conserveranno né trasferiranno all'esterno (a mezzo posta, fax, telefax, posta elettronica o altro) – senza preventiva autorizzazione del titolare – alcun dato personale attraverso:
 - registrazione di archivi o dati su supporti di qualsiasi natura;
 - copia di documenti attraverso qualsiasi strumento idoneo;
- richiederanno l'autorizzazione del Titolare qualora, per lo svolgimento dell'attività oggetto della prestazione, abbiano bisogno di effettuare attività sui dati personali;
- avvertiranno di qualsiasi evento che, nel dare esecuzione della prestazione contrattuale, possa aver causato danni ai supporti dei dati o ai relativi contenitori.

Per quanto concerne i rapporti privacy diretti tra il fornitore e ABC, si evidenzia che ognuno di loro nei confronti dell'altro riveste la posizione di interessato e di Titolare del trattamento.

Quali Titolari del trattamento le parti si danno reciprocamente atto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003, che le informazioni raccolte presso l'interessato, per la finalità di eseguire il presente contratto, saranno trattate con mezzi automatizzati o manuali e concernono dati comuni il cui mancato conferimento importerebbe l'impossibilità di eseguire la presente scrittura. Le informazioni non saranno diffuse né trasferite all'estero.

La comunicazione avrà luogo esclusivamente per l'esecuzione degli obblighi di legge, nonché per finalità fiscali e contabili.

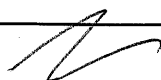
Ognuna delle parti informa l'altra che potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 tra cui quelli di cancellazione, di opposizione e di accesso, rivolgendosi direttamente presso le sedi delle società indicate nel preambolo di questa scrittura.

3.1 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ.

3.1.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA O TECNICA

La Manutenzione correttiva è sicuramente la più critica soprattutto se si è in presenza di errori bloccanti per la singola operatività o per il sistema nel suo insieme.

La manutenzione correttiva può riguardare sia le possibili anomalie del software relativo all'applicativo (di cui si avranno a disposizione i sorgenti), sia il funzionamento del sistema nella sua interezza (DB, interfacce etc....) con esclusione dell'hardware.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO:	
				II° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
	CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C				
PAGINA 8 DI 16					
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

Relativamente al funzionamento del software Il fornitore dovrà essere in grado di diagnosticare e rimuovere le anomalie che può presentare il package, ricostruendo esattamente la sequenza di operazioni, fatte dall'utente, che hanno determinato il malfunzionamento, al fine di realizzare l'opportuno codice correttivo (patches).

L'ABC metterà a disposizione l' ambiente di test dove sarà possibile riprodurre la sequenza delle operazioni svolte ed inserire le informazioni che hanno generato l'errore.

L'azione correttiva ad opera del fornitore dovrà sempre essere verificata in ambiente di prova e successivamente, solo dopo averlo concordato il responsabile tecnico, sarà trasferita in ambiente di produzione.

L'ABC metterà a disposizione per il servizio di manutenzione strumenti di assistenza remota, pertanto il fornitore non avrà necessità di operare presso le strutture aziendali al fine di assolvere a tale compito. La presenza in sede sarà necessaria, come detto, solo per le attività di analisi.


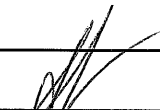

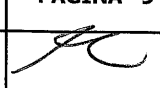
Il sistema può anche produrre errori in relazione a malfunzionamenti congiunti del sistema operativo, del Data Base o altro software di base. Anche in questo caso il fornitore dovrà avere una struttura tecnica nonché il know how necessario per risolvere il problema, in maniera tale che il fornitore risulti interlocutore unico per l'ABC sull'applicativo ad eccezione degli errori dovuti all' hardware del sistema sottostante o alle rete di trasmissione.

L'ABC si farà carico di provvedere al backup dell'applicativo (sia relativamente ai sorgenti che ai dati), sarà compito del fornitore congiuntamente con i tecnici ABC, lì dove fosse necessario, provvedere al ripristino del normale funzionamento dell'applicativo in caso di recovery dopo un guasto hardware.

Sarà inoltre compito del fornitore relazionarsi correttamente con la struttura interna ad ABC per tener aggiornate e coerenti le librerie dei sorgenti e dei programmi ausiliari ordinati per versione.

Data l'alta affidabilità che deve avere il sistema il fornitore dovrà poter intervenire su errore **bloccante 7 giorni su 7 e 24 ore su 24.**

Il tempo impiegato per la lavorazione dell'anomali sarà valutato in contraddittorio dal responsabile tecnico ABC e del fornitore

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 9 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

3.1.2 MANUTENZIONE ADEGUATIVA E PERSONALIZZAZIONE.

La Manutenzione adeguativa assume una rilevanza notevole e attualmente è sicuramente la più impegnativa stante la buona affidabilità raggiunta dall'applicativo relativamente ai possibili bug

Le attività oggetto di manutenzione adeguativa sono centralizzate su due temi:


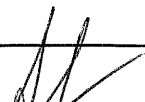


1. Adeguamento normativo: assicurare la costante aderenza delle procedure all'evoluzione della normativa vigente o del' authority AEEGSI (ove previsto).
2. risposta alle esigenze dell'area commerciali dettate da : variazione di politica commerciale, variazione di interfacce relative sia ad prodotti interni sia a sistemi esterni con cui l'applicativo comunica (Banche, istituzioni, aziende di stampa) e estensioni del prodotto al fine di semplificare il lavoro degli uffici.

Ulteriori attività di personalizzazione in tal senso saranno gestite come segue:

- A fronte di una richiesta del Responsabile tecnico ABC il fornitore si farà carico di produrre un'analisi di dettaglio a cui seguirà un tempo di realizzazione (stima sia in g.u. che in tempo solare) . I tempi di consegna (sia in termini di g.u. che in tempo solare) devono essere concordati con il responsabile tecnico ABC al quale spetta il giudizio finale su tali valori . Si precisa che ABC dopo l'attività di analisi non resta in alcun modo obbligata a dar seguito a quanto richiesto.
- Per le personalizzazioni di lieve entità quali piccole variazioni grafiche, variazioni al contenuto sul testo delle stampe etc ..., cioè variazioni che possano richiedere un impegno di massimo 2 ore lavorative si procederà direttamente all'implementazione (fermo restando l'avvallo del Responsabile tecnico)

In caso d'implementazione di una nuova funzionalità il fornitore si farà carico della realizzazione dei test sul sorgente scritto, in particolare devono essere eseguiti i test di regressione dell'applicativo. Il piano dei test deve essere concordato con il responsabile tecnico ABC.

La nuova implementazione dovrà sempre essere verificata in ambiente di prova e successivamente, solo dopo averlo concordato con il Responsabile tecnico ABC , sarà trasferita in ambiente di produzione.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO:	
				II° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 10 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

3.1.3 REQUISITI SPECIFICI PER ATTIVITÀ IN AMBIENTI DI LAVORO CONFINATI O SOSPETTI D'INQUINAMENTO.

Requisito non applicabile vista la tipologia dei siti nei quali saranno svolte le attività oggetto della fornitura.

3.2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO .

Come stabilito l'obiettivo di questo servizio sarà di garantire la corretta operatività dell'applicativo e non meno importante, l'adeguamento alle personalizzazioni richieste o dall'utente interno e/o dalle modalità interfacciamento del sistema con sistemi informatici esterni.

Tale obiettivo si concretizza attraverso la fornitura e messa in opera delle patches di correzione ai bug di sistema e/o al rilascio di nuove versioni del prodotto.

Resta esclusa dal servizio di manutenzione l'assistenza relativa all'hardware ed il servizio di backup/restore caso di guasto.

All'inizio dell'appalto il fornitore, in contraddittorio con il Responsabile del Servizio ABC, si preoccuperà di censire i programmi costituenti il package.

Sarà compito congiunto dei responsabili, tecnico ABC e della ditta, vigilare e tenere nota di ogni modifica dei sorgenti e dei programmi ausiliari al fine di mantenere la coerenza del package.


Il servizio potrà essere attivato solo ed esclusivamente tramite help desk di cui al paragrafo successivo e a seguito di:

- una richiesta di assistenza dal Responsabile Tecnico ABC
- un'attività di pianificazione concordata tra il Responsabile tecnico ABC ed il Responsabile del servizio.

Il tempi dell'intervento risolutore dei bug devono essere contenuti entro quelli definiti nell'allegato A e sono diversificati a seconda se l'errore è bloccante o meno.

Un errore sarà definito bloccante o non bloccante dall'azienda appaltante.

Alla scadenza del presente contratto, dovranno essere evase tutte le richieste già aperte ed i programmi dovranno essere tali da costituire un insieme congruente con gli oggetti implementati.

	<p align="center">SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE</p>			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 11 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

Per le personalizzazioni il tempo di implementazione non potrà superare quanto concordato in fase di analisi e comunque l'intervento sarà valutato, a livello di giorni uomo consuntivati, in relazione a quanto programmato.

In entrambi i casi la fase di test sarà effettuata congiuntamente dal responsabile ABC e dell'azienda fornitrice Dovrà comunque anche essere eseguito un test di regressione sulle funzionalità coinvolte nella modifica

All'atto della chiusura dell'intervento il Responsabile tecnico ABC firmerà un apposito rapportino il formato del rapportino sarà definito all'atto dell'affidamento, ma deve contenere minimo l'orario di apertura e chiusura dell'intervento e la descrizione dell'errore occorso.

Inoltre dovrà essere fornito, ogni mese, sempre al responsabile tecnico ABC, un giornale con l'elenco e la descrizione dei problemi occorsi, delle eventuali azioni correttive attuate e dello stato degli interventi con la consuntivazione dei giorni uomo spesi.

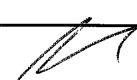
3.2.1 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI HELP DESK

Lo scopo di questo servizio sarà quello di fornire ad ABC un punto di accesso unificato e un insieme di funzioni di assistenza.

Il servizio dovrà:

- provvedere all'accoglienza ed alla registrazione di tutte le richieste
- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza
- smistare alle strutture di assistenza specifiche la risoluzione dei problemi
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti
- rendicontare il richiedente sullo stato dell'intervento
- produrre statistiche e report riassuntivi al Responsabile tecnico ABC

L' Help desk dovrà essere l'unico punto di riferimento a cui far pervenire tutti i tipi di richiesta formulate dagli utenti e filtrati dal Responsabile Tecnico ABC

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO:	
				II° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
			PAGINA 12 DI 16		
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

L' help desk smisterà, se necessario, le richieste al gruppo di lavoro interno alla struttura del fornitore che contatterà telefonicamente il Responsabile Tecnico ABC per la definizione del difetto e l'eventuale soluzione


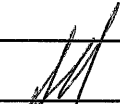
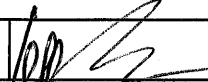

L'accesso al servizio dovrà essere garantito dalle 8.30 alle 18.30 dal lunedì al venerdì, tramite:

- telefonata
- invio di un fax
- invio di una e-mail .

Alternativamente, tramite accesso web al sito del fornitore, attraverso il quale è possibile inserire la tipologia d'intervento per il quale deve essere certificata in maniera chiara la data della richiesta.

Ai fini di rendicontazione e monitoring. dovranno essere forniti almeno i seguenti dati:

- a) Per ogni richiesta di assistenza ricevuta andranno registrate le seguenti informazioni:
 1. data e ora di ricezione della richiesta;
 2. soggetto che ha richiesto l'intervento (cognome, nome, centro di responsabilità);
 3. tipologia della richiesta;
 4. azione avviata;
- b) Alla chiusura di ogni richiesta di assistenza andranno registrate le seguenti informazioni:
 1. descrizione del problema e gravità riscontrata;
 2. tipo di intervento attivato;
 3. patches implementata
 4. struttura che ha avuto la responsabilità della risoluzione;
 5. data e ora di chiusura della richiesta.
- c) Per ogni intervento di gestione pianificato, andranno registrate le seguenti informazioni:
 1. data e ora, pianificate ed effettive, di inizio e fine dell'intervento;
 2. descrizione dell'intervento

	<p align="center">SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE</p>			STATO DOCUMENTO:
				II° REVISIONE
				DATA EMISSIONE: 14/7/2017
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C
PAGINA 13 DI 16				
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE
				

3. implementazione effettuata.

3.3 CONTROLLI.

L'applicativo è di grande criticità per ABC rappresentando il core business aziendale e pertanto l'ABC si farà carico della massima sorveglianza dell'operato del fornitore

La verifica del buon funzionamento dell'applicativo deve avvenire in contraddittorio con il Responsabile tecnico ABC ed il Tecnico del fornitore, ma sarà il Responsabile tecnico ABC a dichiarare (o meno) chiuso l'intervento.

Si ricorda che in ogni mese deve essere inviata la rendicontazioni degli interventi, con l'indicazione della percentuale degli interventi che hanno superato gli SLA richiesti dal presente capitolato.

Inoltre dovrà essere fornito la descrizione dettagliata dei problemi occorsi, delle eventuali azioni correttive attuate, dello stato degli interventi (se in corso, da attivare o completati con risoluzione del problema) ed i risultati degli eventuali collaudi effettuati dopo un intervento.



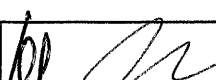
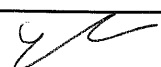
La rendicontazione sarà la base per la gestione dello Stato di Avanzamento del contratto.

La rendicontazione avrà l'obiettivo sia di verificare l'andamento del servizio, sia di fornire informazioni utili all'evoluzione delle forme contrattuali.

3.4 COMUNICAZIONE CON ABC.

L'invio della documentazione richieste nel precedente paragrafo dovrà essere effettuato tramite e-mail; l'indirizzo di posta elettronica messo a disposizione verrà reso noto all'atto dell'ordine.

Il referente per la gestione del contratto è, come detto, il Responsabile dei Sistemi Informativi ovvero un funzionario da questi delegato come "Responsabile Tecnico", il nominativo e le-mail di quest'ultimo saranno comunicati all'attivazione del contratto, momento in cui il fornitore stesso è tenuto a comunicare ad ABC il nominativo ed il recapito del suo responsabile di riferimento.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO:	
				II° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE:	
	14/7/2017				
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 14 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

4 DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC.

4.1 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA

- La dichiarazione che i componenti del gruppo di lavoro abbiano l'esperienza lavorativa specificata nel par. 3.1

4.2 DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELLE ATTIVITÀ


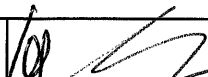
Prima dell'inizio delle attività, l'impresa dovrà consegnare ad ABC la seguente documentazione:

- Nominativo del proprio riferimento
- Contatti telefonici, fax e e-mail a cui far pervenire le richieste d'intervento e/o necessari all'operatività del servizio di manutenzione
- Elenco dei componenti il gruppo di lavoro, completo di dati anagrafici, competenze e certificazioni come specificato nel par 3.1;
- Modulo della richiesta d'intervento (concordato con ABC)
- Nominativo del Responsabile ad Amministratore di Sistema (in ottemperanza Dlgs 196/2003 ss.mm.ii)

4.3 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN CORSO D'OPERA.

Durante lo svolgimento dell'appalto, l'impresa dovrà consegnare ad ABC la seguente documentazione:

- Reportistica sugli stati avanzamento attività, come detto in precedenza, con cadenza mensile;
- Per ogni intervento rapportino di chiusura e apertura della chiamata;
- Documentazione attestante ogni variazione relativa all'uso dell'applicativo
- Documentazione attestante ogni variazione relativa ai documenti di cui al paragrafo 4 che si verificherà nel corso della fornitura. Si precisa che l'inserimento di nuovo personale dovrà comunque rispettare le competenze richieste.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO:	
				II° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 15 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

5 NON CONFORMITÀ

Nel caso in cui il servizio, o il prodotto fornito, non fosse conforme a quanto specificato nelle presenti specifiche, ABC si riserva il diritto di aprire un rapporto di non conformità.



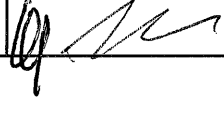

L'ente appaltato dovrà individuare le azioni correttive e i relativi tempi di applicazione e darne comunicazione ad ABC entro 10 giorni dalla data di notifica della non conformità.

In particolare saranno considerate conformità gravi tutto quanto attiene al non rispetto degli SLA di servizio.

Tali non conformità possono dare luogo a Penali o alla risoluzione del contratto, come da specifiche amministrative.

6 VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)

L'impresa è tenuta a dichiarare la propria disponibilità a far effettuare verifiche ispettive (audit) da parte di ABC, secondo date e modalità che saranno preventivamente comunicate da ABC stessa, garantendo disponibilità di risorse e accesso ai documenti necessari nel corso dello svolgimento degli audit.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO:
				II° REVISIONE
				DATA EMISSIONE: 14/7/2017
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C
PAGINA 16 DI 16				
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE
				

7 ALLEGATI

SLA da rispettare durante l'attività di manutenzione correttiva ed evolutiva (tot. 2 pag.)

abc

**SPECIFICHE TECNICHE PER LA
FORNITURA DEL SERVIZIO DI
ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL
SOFTWARE DENOMINATO "GEU"
GESTIONE UTENZE
(ALLEGATI)**

STATO DOCUMENTO:

II° REVISIONE

DATA EMISSIONE:

03/10/2013

CODICE TIPOLOGIA
ACQUISTO C

PAGINA 1 DI 2

ALLEGATO A

SLA RELATIVI ALL'ASSISTENZA PER ERRORE NON BLOCCANTE

Orario di copertura	Tempo di intervento	Valori di soglia	Penali
Lun-ven 8:30-18:30	8 ore lavorative ,3 gg/u di risoluzione	95% delle chiamate risolte	1% del valore contrattuale

Attività	Misure da rilevare	Valori di soglia	Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia
Percentuale di chiamate riaperte	Numero di casi considerati risolti, per i quali l'utente riapre le chiamate nei due giorni lavorativi successivi	5% dei casi	1% del valore contrattuale
Risoluzione malfunzionamenti	Problemi risolti nei tempi previsti, rispetto a quelli complessivamente aperti	≥ 95%	1% del valore contrattuale

SLA RELATIVI AI SERVER, ALL'ASSISTENZA PER ERRORE BLOCCANTE.

Orario di copertura	Tempo di intervento	Valori di soglia	Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia
7x24 ovvero 7 giorni su 7 con copertura di 24h	1 ore lavorative, 4 max ore di risoluzione	98% delle chiamate risolte	1% del valore contrattuale

Attività	Misure da rilevare	Valori di soglia	Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia
Percentuale di chiamate riaperte	Numero di casi considerati risolti, per i quali l'utente riapre le chiamate nei due giorni lavorativi successivi	5% dei casi	1% del valore contrattuale
Risoluzione malfunzionamenti	Problemi risolti nei tempi previsti, rispetto a quelli complessivamente aperti	≥ 95%	1% del valore contrattuale

abc	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE (ALLEGATI)	STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE
		DATA EMISSIONE: 03/10/2013
		CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C
		PAGINA 1 DI 2

SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI HELP DESK

Orario di copertura	Valori di soglia	Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia
Lun-Ven 8:30-18:30	98% di risposta alle chiamate	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre

Attività	Misure da rilevare	Valori di soglia	Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia
Tempo medio di attesa	Tempi intercorrenti tra l'inizio della telefonata e lo smistamento all'operatore	5 minuti nel 99% dei casi	0,5% del valore contrattuale
Tempo medio di attivazione del Settore informatica	Tempo intercorrente tra la richiesta da parte dell'utente al call center e l'assegnazione al Settore informatico	15 minuti nel 99% dei casi	0,5% del valore contrattuale
Inserimento richiesta via fax o e-mail	Tempo intercorrente tra la ricezione della richiesta e l'assegnazione al Settore informatico	15 minuti nel 95% dei casi	0,5% del valore contrattuale

SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA E PERSONALIZZAZIONE

1% del valore concordato per la singola manutenzione per ogni giorno di ritardo sulla consegna di quanto richiesto.

I valori di soglia sono verificati mensilmente.