



Allegato 1

**SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE GROUPER PER UN PERIODO DI 36 MESI**

**OGGETTO**

Oggetto della presente procedura di gara è il servizio di assistenza tecnica e manutenzione dell'applicativo 3M Nuovo Grouper Server – Monopresidio.

L'importo di base d'asta complessivo è pari ad Euro 39.000,00 (IVA esclusa).

Il contratto avrà durata di 36 mesi.

Nell'ambito del servizio di assistenza e manutenzione sono da considerarsi incluse le seguenti attività e servizi:

- **Manutenzione Correttiva:** comprendente la correzione degli errori software e/o delle anomalie di funzionamento (blocchi, comportamenti anomali, ecc.) segnalati al servizio di assistenza oggettivamente riscontrabili, alla quale seguirà il rilascio di patches o nuove releases del software.
- **Manutenzione Normativa:** si intendono le modifiche del prodotto necessarie per adeguarlo a nuove disposizioni di legge e/o decreti che dovessero entrare in vigore a carattere nazionale e/o regionale fatta eccezione per leggi o decreti che comportino la totale revisione del pacchetto applicativo.
- **Manutenzione Perfettiva:** si intende il rilascio di nuove releases del sistema per aggiornamenti di natura funzionale o migliorie di prodotto utili all'evoluzione del sistema offerto e ritenute dal fornitore come facenti parte del prodotto fornito.
- **Assistenza inerente problematiche derivanti dalla allocazione degli spazi di database, o da una errata impostazione degli indici (lentezza di esecuzione) o di progettazione dei database sul sistema.**
- **Assistenza inerente problematiche di integrazione con il sistema SISS di Regione Lombardia (firma digitale, archiviazione nel repository documentale, ecc.) e con i Sistemi Informativi Aziendali – purché imputabili al software del sistema e non al software di terze parti.**
- **La società dovrà garantire la compatibilità con i sistemi operativi (Microsoft) installati in ASST, secondo lo standard aziendale e di mercato (standard attuale aziendale Windows XP in dismissione, Windows 7 e Windows 10) ed eventuali successive versioni del sistema operativo.**
- **Servizio di assistenza tecnica di II livello relativo a tutte le problematiche l'help desk di primo livello di ASST Pavia non è in grado di risolvere in autonomia**

**SERVIZIO DI ASSISTENZA DI II LIVELLO**

La presa in carico della chiamate al servizio di assistenza tecnica dovrà avvenire dal Lunedì al Venerdì lavorativi nei seguenti orari:

Dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

Il servizio di assistenza help desk di secondo livello deve garantire, già dal primo contatto, una possibile soluzione a tutte le problematiche pertinenti le modalità operative previste dai software, fornire informazioni di base anche di tipo organizzativo utili a risolvere il problema evidenziato, intervenire realtime in remote management per risolvere eventuali situazioni di malfunzionamenti o blocchi.

Dove questo non sia possibile, è responsabilità del servizio di assistenza, smistare la chiamata ai gruppi di supporto interni alla struttura con le competenze necessarie, al fine di fornire la soluzione all'help desk aziendale nel più breve tempo possibile e comunque nei livelli di servizio stabiliti.

In dettaglio il servizio deve provvedere a:



- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utente;
- accogliere e registrare le richieste di assistenza;
- risolvere i problemi più ricorrenti, anche di elevata complessità;
- smistare a strutture di assistenza specifiche (secondo livello) la risoluzione dei problemi non risolvibili al primo livello;
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
- fornire analisi sugli interventi effettuati, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.

Alla stipula del presente contratto, la società aggiudicatrice fornirà le coordinate per l'attivazione del servizio di assistenza tecnica, che saranno:

- un numero di telefono fisso
- una casella di e-mail
- eventuale sistema di chiamata tramite web.

La presa in carico della chiamate di assistenza, comunque siano state attivate, avverrà secondo orari dettagliati.

Il servizio di assistenza tecnica potrà essere erogato secondo tre modalità:

- Assistenza telefonica
- Teleassistenza
- Intervento presso la sede del cliente

La modalità di assistenza telefonica potrà essere utilizzata, in prima istanza, dalla ditta Fornitrice, ai fini di chiarire meglio il contesto in cui inquadrare la segnalazione di assistenza e tentare una risoluzione quando è possibile.

L'intervento sui sistemi dell'ASST per la risoluzione delle anomalie avverrà preferibilmente in modalità di teleassistenza. Sarà cura di questa amministrazione mettere a disposizione quanto necessario per abilitare il servizio in teleassistenza (accesso VPN alla propria rete, predisposizione delle utenze/password con i necessari privilegi, ecc.).

L'intervento diretto presso la sede del cliente verrà riservato ai soli casi in cui la risoluzione del problema non può avvenire né per telefono, né in modalità di teleassistenza. In questo caso date e orari di intervento verranno concordati, anche in funzione della gravità del problema riscontrato, come meglio descritto nel prossimo paragrafo.

Gli interventi di assistenza presso la sede del cliente verranno rendicontati tramite apposito rapportino di attività, controfirmato da operatore del SIA.

### **Tempistica di intervento**

Le chiamate di assistenza vengono classificate secondo tre livelli di priorità:

1. Anomalie Bloccanti
2. Anomalie Gravi
3. Anomalie Lievi

I tempi di presa in carico dell'intervento vengono di conseguenza classificati secondo lo schema seguente:



Tipo Anomalia	Classificazione Anomalia	Tempo di intervento	Risoluzione dell'anomalia (anche attraverso soluzioni temporanee)
Bloccanti	Anomalie tali da rendere impossibile l'utilizzo di singoli moduli applicativi, fondamentali per la gestione informatica delle attività necessarie, comprese le integrazioni con gli applicativi aziendali.	Entro 2 ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema	Entro 4 ore lavorative
Gravi	Anomalie che pregiudicano l'utilizzo di funzionalità non essenziali della procedura Informatica, sostituibili con percorsi alternativi ma non performanti.	Entro le 4 ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema	Entro 8 ore lavorative
Lievi	Anomalie che non pregiudicano in modo sostanziale l'operatività della procedura informatica.	Entro le 16 ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema	Entro le 24 ore lavorative

### Chiusura Anomalie

Per ogni intervento eseguito dalla società, a seguito di richiesta di assistenza, dovrà essere inviato un rapporto di intervento con i seguenti punti:

- Ticket assegnato alla chiamata con richiesta di assistenza
- Ora presa in carico
- Ora intervento
- Descrizione anomalia
- Descrizione risoluzione anomalia
- Ora chiusura Ticket (risoluzione anomalia).

I tempi di intervento comunicati saranno verificati dal personale dei Sistemi Informativi.

### Ambiente di test

In riferimento all'ambiente di test della piattaforma presso la ASST, dovrà essere garantita la gestione e l'assistenza dell'ambiente, con le modalità descritte per l'ambiente di produzione.

### PENALI

In caso di contestazioni per inadempimento contrattuale a carico dell'Aggiudicatario al mancato rispetto delle norme di cui al presente contratto, verranno applicate sanzioni, complessivamente non superiori al dieci per cento dell'importo contrattuale.

La penale verrà applicata per ciascuna inadempienza riscontrata da parte del Direttore Esecuzione del Contratto e contestata mediante comunicazione scritta da parte del R.U.P. Decorsi 10 giorni dal ricevimento della contestazione, senza che l'Aggiudicatario abbia espresso opposizione, le penali si intendono accettate.

Possono essere applicate penali nei casi di:

- indisponibilità del servizio di assistenza negli orari indicati, non dovuti a cause di forza maggiore;
- mancato rispetto delle norme di sicurezza e/o riservatezza;



- mancato rispetto dei tempi previsti per gli interventi e la risoluzione della anomalie;
- mancato rispetto dei livelli di assistenza richiesti.

In caso di mancato rispetto delle tempistiche indicate precedentemente, verranno applicate le seguenti penali:

CRITICITA'	LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	PENALI
Anomalia bloccante: risoluzione del problema (anche attraverso soluzioni temporanee)	Il problema deve essere risolto entro 4 ore lavorative dalla presa in carico	0,5 per mille del valore del contratto, per ogni ora consecutiva di ritardo eccedente i tempi di intervento fino ad un massimo del 10% dell'importo totale del presente contratto
Anomalia grave: risoluzione del problema (anche attraverso soluzioni temporanee)	L'anomalia deve essere risolta entro 8 ore lavorative	0,5 per mille del valore del contratto, per ogni ora consecutiva di ritardo eccedente i tempi di intervento fino ad un massimo del 10% dell'importo totale del presente contratto

Le penali dovute per il ritardato adempimento sono calcolate, ai sensi dell'Art. 113 bis del D. Lgs. n. 50/2016, in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale.

#### SICUREZZA INFORMATICA

Si rimanda a quanto riportato nell'allegato Sicurezza Informatica.