



COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

**ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA PER
L'APPLICATIVO MONIC@**

DOCUMENTO DI SINTESI
REQUISITI ED ESIGENZE TECNICO-FUNZIONALI

Sommario

1 OGGETTO DELLA TRATTATIVA	3
2 TEMPI DI CONSEGNA	3
3 DEFINIZIONE DEI SERVIZI	3
4 MODALITÀ D'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	4
4.1 Modalità di erogazione “continuativa”	4
4.2 Modalità di erogazione “a corpo”	4
4.3 Modalità di pagamento	5
5 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)	5
5.1 SLA relativi al servizio di Manutenzione Correttiva (MAC).....	5
5.2 SLA relativi ai servizi di Amministrazione dell'applicativo (AA).....	5
5.3 SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk (HD).....	6
5.4 SLA relativo al servizio di adeguamento pagoPA (ADP)	6
5.5 SLA relativo al servizio modifica campo indirizzo (MCI)	6
5.6 Tabella riassuntiva indicatori e tempi dei livelli di servizio richiesti:	7
6 PENALI	7

1 OGGETTO DELLA TRATTATIVA

Costituisce oggetto del presente appalto la fornitura di servizi di manutenzione correttiva e amministrazione e assistenza help desk relativi l'applicativo, denominato MONIC@, descritto sinteticamente nell'“Allegato 1 – Scheda applicativo Monica”, utilizzato dal Comune di Genova per la gestione dei permessi di rottura suolo pubblico ed occupazione a fini edili, nonché l'adeguamento al nuovo sistema di pagamenti elettronici verso le Pubbliche Amministrazioni (di seguito pagoPa) del sopracitato applicativo e la modifica del campo indirizzo per consentire una migliore localizzazione dell'intervento.

Il contratto che ne consegue dovrà comprendere le seguenti tipologie di servizi:

- a) Manutenzione Correttiva (MAC)
- b) Amministrazione dell'applicativo (AA)
- c) Assistenza Help Desk (HD)
- d) Adeguamento a pagoPa per le tipologie di pagamento elencate al punto 3 (ADP)
- e) Modifica campo indirizzo (MCI)

Nell'ambito dell'importo complessivo offerto, dovranno essere precisati i rispettivi prezzi dei punti **a)-b)-c)** (attività in modalità continuativa) e **d)-e)** (fornitura a corpo), di cui a tabella art. 4.

2 TEMPI DI CONSEGNA

La durata del contratto relativo ai servizi di manutenzione correttiva (MAC), amministrazione dell'applicativo (AA) ed assistenza Help Desk (HD) è di 12 mesi per il seguente periodo: dal 1.3.2018 al 28.2.2019.

L'adeguamento a pagoPa (ADP) e la modifica del campo indirizzo (MCI) dovranno avvenire entro 30 gg. dall'assegnazione del servizio, fatto salvo il tempo necessario per il collaudo della versione di test a cura della committenza.

3 DEFINIZIONE DEI SERVIZI

Per Manutenzione Correttiva (MAC) s'intende l'attività di manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria o di malfunzionamento che non consenta l'utilizzo del sistema o impedisca il regolare avanzamento della pratica.

Per Amministrazione dell'applicativo (AA) s'intende l'attività di manutenzione che si concretizza nei seguenti interventi:

Gestione degli utenti e profili
Modifica parti fisse di documenti
Modifiche di valori parametrizzati
Recupero e ripristino pratiche disallineate

Per Assistenza Help Desk (HD) s'intende l'attività di assistenza agli operatori del servizio di HD interno all'Ente, che si occupano di rispondere alle richieste di assistenza degli operatori presso gli uffici dell'Ente. E' quindi un help desk di secondo livello.

Manutenzione evolutiva per Adeguamento pagoPa (ADP) s'intende la possibilità che i sotto elencati pagamenti richiesti ai Grandi Utenti, nelle istanze di rottura suolo ordinarie ed urgenti, avvengano attraverso il sistema pagoPa.

Rottura suolo urgenti:

Istanza e contemporanea autorizzazione

Rotture suolo ordinarie:

- Istanza
- Rilascio autorizzazione
- Rilascio autorizzazione prima proroga
- Rilascio autorizzazione seconda proroga
- Conguagli

Manutenzione evolutiva per modifica campo indirizzo (MCI) s'intende che in tutte le tipologie di istanze deve essere possibile la corretta individuazione del campo indirizzo, al momento impossibile in caso di selezione di nome via particolarmente lungo, essendo la dimensione del campo insufficiente.

4 MODALITÀ D'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito sono definite le modalità di erogazione dei servizi.

Servizi	Modalità di erogazione
Manutenzione Correttiva (MAC)	Continuativa
Amministrazione dell'applicativo (AA)	
Assistenza Help Desk (HD)	
Adeguamento a pagoPa (ADP)	A corpo
Modifica campo indirizzo (MCI)	

4.1 Modalità di erogazione "continuativa"

I relativi servizi s'intendono erogati senza soluzione di continuità, a partire dalla data di decorrenza contrattuale e fino al termine dello stesso, durante tutti i giorni lavorativi dell'anno ed in accordo con le seguenti procedure:

Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione
 presa in carico della segnalazione da parte del Fornitore
 esecuzione dell'intervento
 dichiarazione di risoluzione dell'intervento da parte del Fornitore
 verifica da parte dell'Amministrazione con riapertura della segnalazione in caso di esito negativo o chiusura della segnalazione in caso di esito positivo

Servizio di Amministrazione dell'applicativo (AA)

richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione
 presa in carico della segnalazione da parte del Fornitore
 esecuzione dell'intervento
 dichiarazione di risoluzione dell'intervento da parte del Fornitore
 verifica da parte dell'Amministrazione con riapertura della segnalazione in caso di esito negativo o chiusura della segnalazione in caso di esito positivo

Servizio di Assistenza Help Desk (HD)

chiamata da parte dell'operatore Help Desk di primo livello dell'Amministrazione
 risposta da parte del Fornitore
 risoluzione della chiamata da parte del Fornitore o proposta di MAC

4.2 Modalità di erogazione "a corpo"

L'adeguamento s'intende in accordo con le seguenti procedure:

esecuzione dell'intervento in ambiente di test e consegna da parte del Fornitore

collaudo dell'applicativo in ambiente di test da parte dell'Amministrazione
collaudo definitivo
al termine di ciascuna fase sopra descritta sarà redatto apposito verbale

4.3 Modalità di pagamento

Il pagamento delle attività erogate in modo continuativo (vedi punto 4.1) avverrà mensilmente in via posticipata con pagamento a 30 gg. data ricevimento fattura.

Il pagamento delle attività erogate "a corpo" (vedi punto 4.2) avverrà all'esito positivo del collaudo definitivo, certificato dal relativo verbale.

5 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Gli SLA definiti nel presente articolo devono essere garantiti dal Fornitore.

Tutti i servizi e gli interventi per i quali è prevista la fornitura in modalità continuativa devono essere tracciati da un sistema di ticketing, tracking e reporting reso disponibile dal Fornitore, che registri tutte le informazioni necessarie per la puntuale documentazione degli eventi e delle attività in tutte le loro fasi di svolgimento e con le relative indispensabili indicazione temporali. Il sistema di ticketing deve essere aggiornato, se presenti richieste d'intervento, con cadenza giornaliera, ovvero alle ore 8.30 di ciascun giorno lavorativo deve essere aggiornato con tutti i dati relativi al giorno lavorativo precedente. Il sistema di ticketing deve consentire, in particolare, il monitoraggio degli SLA come di seguito definiti.

Il sistema di ticketing deve essere accessibile in qualsiasi momento da parte degli utenti di riferimento dell'Amministrazione via web per scopi di controllo della fornitura.

Il sistema di ticketing, purché conforme agli standard del software adottati dall'Amministrazione e ai requisiti funzionali sopra esposti per la verifica e il controllo, può essere liberamente scelto dal fornitore.

5.1 SLA relativi al servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

Indicatori: MAC-01 e MAC-02

Tempo di Presa in carico (TP): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dalla Amministrazione e la presa in carico della segnalazione da parte del fornitore; la richiesta di intervento e la presa in carico devono avvenire tramite il sistema di ticketing.

Tempo medio di risoluzione (TMR): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente tra la presa in carico della segnalazione da parte del Fornitore e la dichiarazione della risoluzione del malfunzionamento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga il malfunzionamento risolto, l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di risoluzione verrà calcolato sommando ai precedenti tempi di risoluzione i tempi intercorsi dalla nuova presa in carico e successiva segnalazione della risoluzione dell'intervento, a cui segua la chiusura da parte della Amministrazione.

La dichiarazione della risoluzione del malfunzionamento e la chiusura della segnalazione devono avvenire tramite il sistema di ticketing.

I malfunzionamenti che danno origine a richieste d'interventi di Manutenzione Correttiva sono classificati secondo i seguenti due livelli di urgenza:

URGENTE: malfunzionamenti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo.

NON URGENTE: malfunzionamenti che impediscono il regolare avanzamento della pratica.

5.2 SLA relativi ai servizi di Amministrazione dell'applicativo (AA)

Indicatori: AA-01 e AA-02

Tempo di attivazione dell'intervento (TA): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione a fronte di un'esigenza e la presa in carico della segnalazione da parte del Fornitore; richiesta di intervento e la presa in carico devono avvenire tramite il sistema di ticketing.

Tempo di conclusione dell'intervento (TC): intervallo di tempo intercorrente tra la presa in carico della segnalazione da parte del Fornitore e la segnalazione della conclusione dell'intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga l'intervento completato secondo quanto richiesto lo stesso si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà calcolato sommando ai precedenti tempi di chiusura i tempi intercorsi dalla nuova presa in carico e successiva segnalazione della conclusione dell'intervento, a cui segue la chiusura da parte della Amministrazione.

La segnalazione della conclusione dell'intervento e la chiusura della segnalazione devono avvenire tramite il sistema di ticketing.

Le richieste d'intervento di Manutenzione Evolutiva sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

URGENTE: interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti normativi/organizzativi o a fronte di specifiche esigenze dell'Amministrazione;

NON URGENTE: tutti gli altri interventi, pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione.

5.3 SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk (HD)

Indicatori: HD-01 e HD-02

Tempo medio di attesa (TMA): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la chiamata al servizio di Assistenza help-desk da parte dell'Amministrazione via e-mail o telefono e la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza help-desk.

Tempo medio di chiusura (TMC): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza help-desk e la risoluzione della chiamata con l'avvio ai servizi di esercizio previsti.

5.4 SLA relativo al servizio di adeguamento pagoPA (ADP)

Indicatori: ADP-01

Tempo di conclusione dell'intervento (TE-01): intervallo di tempo intercorrente tra dall'assegnazione del servizio e la segnalazione del passaggio in produzione. Nel caso in cui l'Amministrazione, durante il collaudo, non ritenga l'intervento completato secondo quanto richiesto lo stesso si riterrà non concluso e il tempo di esecuzione dell'intervento verrà calcolato sommando ai precedenti tempi di esecuzione i tempi intercorsi dalla nuova presa in carico e successiva segnalazione dell'esecuzione dell'intervento, a cui segue la chiusura da parte della Amministrazione

5.5 SLA relativo al servizio modifica campo indirizzo (MCI)

Indicatori: MCI-02

Tempo di conclusione dell'intervento (TE-02): intervallo di tempo intercorrente tra dall'assegnazione del servizio e la segnalazione del passaggio in produzione. Nel caso in cui l'Amministrazione, durante il collaudo, non ritenga l'intervento completato secondo quanto richiesto lo stesso si riterrà non concluso e il tempo di esecuzione dell'intervento verrà calcolato sommando ai precedenti tempi di esecuzione i tempi intercorsi dalla nuova presa in carico e successiva segnalazione dell'esecuzione dell'intervento, a cui segue la chiusura da parte della Amministrazione

5.6 Tabella riassuntiva indicatori e tempi dei livelli di servizio richiesti:

Indicatori	Descrizione	Caratteristiche ulteriori	SLA: tempi
MAC-01	TP-01 (Presa in carico) di MAC-01	Urgente	Entro 4 ore lavorative
MAC-02	TP-02 (Presa in carico) di MAC-02	Non urgente	Entro il giorno lavorativo successivo
	TMR-01 (Media risoluzione) di MAC-01	Urgente	Entro 24 ore lavorative
	TMR-02 (Media risoluzione) di MAC-02	Non urgente	Entro 5 gg lavorativi
AA-01	TA-01 (Attivazione) di AA-01	Urgente	Entro il giorno lavorativo successivo
AA-02	TA-02 (Attivazione) di AA-02	Non urgente	Entro 3 giorni lavorativi
	TC-01 (Conclusione) di AA-01	Urgente	Entro 5 giorni lavorativi
	TC-02 (Conclusione) di AA-02	Non urgente	Entro 9 giorni lavorativi
HD-01	TMA-01 (Media attesa) di HD-01	Urgente	Entro 4 ore lavorative
HD-02	TMA-02 (Media attesa) di HD-02	Non urgente	Entro il giorno lavorativo successivo
	TMC-01 (Media chiusura) di HD-01	Urgente	Entro 2 gg lavorativi
	TMC-012 (Media chiusura) di HD-02	Non urgente	Entro 5 gg lavorativi
ADP-01	TE-01 (Esecuzione) di ADP-01		Entro 30 gg lavorativi escluso i tempi del collaudo da parte della committenza
MCI-01	TE-02 (Esecuzione) di MCI-01		Entro 30 gg lavorativi escluso i tempi del collaudo da parte della committenza

6 PENALI

La Ditta aggiudicataria prende atto che il Comune di Genova, in caso di mancato rispetto degli SLA, potrà applicare, nel limite di quanto stabilito dal Codice degli Appalti, le penali di seguito riportate:

in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Manutenzione Correttiva si applicano le seguenti penali:

- MAC-01 si applica la penale di € 5,00 per ogni ora lavorativa di ritardo
- MAC-02 si applica la penale di € 20,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo

in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Amministrazione dell'applicativo si applicano le seguenti penali:

- AA-01 si applica la penale di € 20,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo
- AA-02 si applica la penale di € 20,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo

in caso di supero dei limiti relativi al servizio di Assistenza help-desk si applicano le seguenti penali:

- HD-01 si applica la penale di € 5,00 per ogni ora lavorativa di ritardo
- HD-02 si applica la penale di € 20,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo

in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di adeguamento pagoPA e modifica campo indirizzo:

ADP-01 si applica la penale di € 20,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo

MCI-01 si applica la penale di € 20,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo