



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

CAPITOLATO TECNICO

MANUTENZIONE ORDINARIA E HELP DESK (Manutenzione correttiva ed adattiva)

a. Definizione del servizio

Manutenzione ordinaria che comprenda la rimozione di errori accertati (manutenzione correttiva) del software Rages-R³, in particolare dei seguenti errori:

- nelle pagine web,
- negli script SQL dei moduli ETL,
- nei processi di schedulazione,
- nei report,
- nelle misure e nelle dimensioni dei cubi.

Gli errori che si presentano sono classificabili in:

- errori del software realizzato dalla OSLO (manutenzione ordinaria);
- errori sistemistici imputabili a non corrette configurazioni di sistema effettuate da OSLO (manutenzione ordinaria).

Nel servizio di manutenzione ordinaria rientra anche la fornitura delle nuove funzionalità introdotte a seguito dell'aggiornamento.

Il servizio prevede anche l'aggiornamento dei moduli di terze parti forniti come strumenti aggiuntivi (interrogazione cubi della Radar Soft).

b. Modalità di erogazione del servizio

L'erogazione del servizio avviene tramite collegamento remoto al server su cui è installato R³ secondo le modalità già in essere.

L'intervento deve essere effettuato entro e non oltre 12 ore dal momento della segnalazione da parte dell'ente.