



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

Allegato 3

CAPITOLATO TECNICO

TRATTATIVA DIRETTA (TD) MEPA N. 427306 PER L'ATTIVAZIONE DI UN CONTRATTO DI MANUTENZIONE ORDINARIA, EVOLUTIVA ED ASSISTENZA DEL SISTEMA RCUBO PER N. 25 MESI, IN FAVORE DELLA DITTA OSLO SRL, EX D.LGS 18 APRILE 2016, N. 50, ART. 63, COMMA 2, LETTERA B), PUNTO 3 – CIG: 7404359E54

1. MANUTENZIONE ORDINARIA E HELP DESK (Manutenzione correttiva ed adattiva)

a. Definizione del servizio

Per servizio di manutenzione ordinaria si intende la rimozione di errori accertati (manutenzione correttiva) del software Rages-RCubo, e in particolare:

- 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);
- errori imputabili al software di base o di ambiente (sistema operativo, DBMS, Analysis Services, Reporting Services, ecc.) ivi compresi i moduli di terze parti che **non rientrano** nella manutenzione ordinaria.

Nel servizio di manutenzione ordinaria rientra anche la **fornitura delle nuove funzionalità** introdotte a seguito dell'aggiornamento del sistema che viene periodicamente effettuato dal fornitore.

Rispetto alle nuove funzionalità (web, ETL, report) il servizio dovrà essere erogato come segue:

- le funzioni già rilasciate: l'intervento dovrà essere svolto totalmente nell'ambito della manutenzione ordinaria;
- le funzioni mai state rilasciate: dovrà esserne comunicata la disponibilità e, se di interesse dell'ente, sarà fatta richiesta con il solo addebito del costo di installazione.

Il servizio richiede **anche il servizio** di aggiornamento di moduli di terze parti forniti come strumenti aggiuntivi (moduli di interrogazione cubi).



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

b. Modalità di erogazione del servizio

L'erogazione del servizio dovrà essere svolta **mediante collegamento remoto** al server su cui è installato R3. Eventuali impedimenti che determinino l'interruzione del collegamento (errori hardware, connettività assente), saranno considerati cause di forza maggiore per i conseguenti ritardi nell'erogazione del servizio e presi in considerazione per il rispetto dei tempi di manutenzione stabiliti.

Per il servizio di manutenzione ordinaria, l'orario di lavoro richiesto è dal lunedì al venerdì negli orari **8:30 - 13:00 e 14:00 - 17:30**, festivi esclusi.

c. Analisi della segnalazione e risoluzione del problema

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento attivata dall'ente, il fornitore è tenuto a prenderla in carico entro 12 ore lavorative e, a seguito dell'analisi, determinare se:

- è realmente un'anomalia del software o un problema sistemistico. In questo caso, comunica al cliente che la segnalazione riguarda effettivamente la manutenzione ordinaria e deve intervenire e rimuovere il problema **entro le 12 ore lavorative successive**.
- è un'anomalia non imputabile al fornitore (ad esempio dati di input da gestionali, dati di input inseriti via web, software di base, software di terze parti). In questo caso il fornitore si limiterà a comunicare il risultato dell'indagine.

2. MANUTENZIONE STRAORDINARIA E ASSISTENZA

a. Definizione del servizio

Il servizio riguarda:

- le richieste di **assistenza on demand**, da parte dell'ente, relative alle situazioni non contemplate dalla manutenzione, quando queste comportino **interventi di entità limitata** (entro le 2 ore); sono contemplati anche i casi di richiesta di **supporto telefonico** all'operatività con il prodotto in possesso dell'Istituto e richieste di spiegazioni sul funzionamento del prodotto. In questo caso il fornitore dovrà effettuare gli interventi e **consuntivarli in appositi rapporti**;
- le **richieste che comportano interventi di una certa entità** (superiori alle 2 ore), come ad esempio le richieste di nuove funzionalità. In questo caso il fornitore sarà tenuto ad inviare il modulo di preventivo delle attività che riporta la descrizione degli interventi con la quantificazione e il costo calcolato sulla base delle proprie tariffe. Il fornitore quindi procederà all'esecuzione dei lavori **previa autorizzazione** dell'ente. Le nuove funzionalità sviluppate dovranno poi rientrare nella manutenzione ordinaria ad avvenuto collaudo;
- **interventi presso le sedi dell'ente** per assistenza, consulenza, formazione.

b. Modalità di erogazione del servizio



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

L'erogazione del servizio dovrà essere svolta **mediante collegamento remoto** al server su cui è installato R3. Eventuali impedimenti che determinino l'interruzione del collegamento (errori hardware, connettività assente) saranno considerati cause di forza maggiore per i conseguenti ritardi nell'erogazione del servizio e presi in considerazione per il rispetto dei tempi di manutenzione stabiliti.

c. Analisi della segnalazione e risoluzione del problema

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, il fornitore è tenuto a prenderla in carico entro 12 ore lavorative e, a seguito dell'analisi, determinare a quale tipo di assistenza si fa riferimento.

A seconda della tipologia, fa fede quanto riportato sotto:

- **Assistenza On Demand**

Il fornitore dovrà esaminare la richiesta e, se questa comporta interventi di entità limitata (entro le 2 ore), si rientrerà nella fattispecie dell'assistenza on demand e il fornitore dovrà garantire la risoluzione del disservizio. Gli interventi effettuati dovranno essere consuntivati quotidianamente e fatturati mensilmente nell'ambito dell'assistenza deliberata.

- **Richiesta nuove funzionalità**

In caso di richieste di nuove funzionalità da parte dell'ente, propedeutiche al corretto uso del prodotto, il fornitore dovrà esaminare la richiesta ed inviare il modulo di preventivo delle attività sul quale andranno indicati sia la descrizione degli interventi, che la relativa quantificazione. Il fornitore poi potrà procedere all'esecuzione dei lavori previa autorizzazione del preventivo trasmesso.

- **Interventi presso le sedi dell'ente (assistenza, consulenza, formazione)**

In caso di interventi risolutivi da effettuarsi in sede, il fornitore dovrà concordare via e-mail la programmazione degli interventi ed effettuarli. Tali interventi saranno poi fatturati a fine mese nell'ambito dell'assistenza deliberata.

Nella richiesta di nuove funzionalità dovranno essere previste almeno queste 5 modifiche specifiche:

- a. modifica delle procedure ETL relative al caricamento dei dati sul Cubo Laboratori del sistema RCubo per l'acquisizione di nuove informazioni riguardanti le diverse attività di laboratorio dell'Istituto, attraverso l'aggiunta di nuovi attributi alle viste messe a disposizione dall'ente sul database MySQL "csionsil";
- b. modifica dei tempi di caricamento dei dati, da settimanale a giornaliero ed aggiunta di nuovi attributi alle dimensioni già presenti sul Cubo "RagesLaboratori", popolate con le nuove informazioni messe a disposizione;
- c. funzione di alimentazione dei budget inerenti la valutazione delle performance. Il sistema dovrà assegnare un valore di budget, rispetto all'anno di competenza, alle varie strutture, considerando la composizione ed i pesi delle risorse appartenenti alle stesse. Il valore del fondo totale da distribuire sarà imputato dall'operatore;



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

- d. adattamento dell'attuale sistema di calcolo collocato sotto la gestione della performance individuale per la distribuzione di altro tipo di salario accessorio;
- e. eliminazione ed automatizzazione dei passaggi manuali che oggi sono necessari per integrare alcune informazioni mancanti nel Data mart del Personale con il Data warehouse RCubo e che impediscono l'elaborazione del relativo Cubo.