



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

CAPITOLATO TECNICO

Allegato 3

Trattativa Diretta (TD) MEPA n. 446141 per il contratto di manutenzione ordinaria del sistema N-SIL dal 1 giugno 2018 fino al 31 dicembre 2019, in favore della ditta New Genesys srl, ex D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50, art. 63, comma 2, lettera b), punto 3 – CIG 7472792709

MANUTENZIONE ORDINARIA ED HELP DESK (Manutenzione Correttiva ed Adattiva)

1. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Si richiede l'attivazione del servizio di Help Desk per la gestione della manutenzione correttiva del software NSIL. Per meglio coordinare questa attività saranno svolti durante l'anno diversi incontri presso le sedi dell'Istituto all'interno dei quali il fornitore presenterà dettagliati report delle attività svolte e dei relativi tempi di risoluzione per una valutazione dell'operatività e per la individuazione di eventuali criticità e relativi correttivi.

Le attività richieste oggetto di questo capitolato sono dettagliate ulteriormente nei paragrafi che seguono.

2. HELP DESK, SVILUPPO CORRETTIVO ED EVOLUTIVO

Nel servizio di assistenza e manutenzione dovranno essere comprese le seguenti attività di assistenza erogate tramite l'infrastruttura di supporto (Call Center e sistema di trouble ticketing messo a disposizione dal fornitore):

- *Manutenzione correttiva* interventi per correggere i malfunzionamenti del codice originale;
- *Manutenzione evolutiva base* aggiornamento minimale dei componenti software dei sistemi ed interventi sistemistici standard;

2.1 Manutenzione Correttiva

E' la manutenzione atta a raccogliere e risolvere le segnalazioni di guasti e malfunzionamenti software per tutte le componenti oggetto del presente capitolato.

E' necessario che i servizi di assistenza debbano essere organizzati secondo livelli che prevedano un servizio di "ricezione chiamata"/"apertura ticket" e successiva risoluzione e tracciabilità dello stesso.

Quindi necessariamente :

- un "Front Office", per la ricezione delle chiamate e per una prima diagnosi del problema attuato attraverso un Call Center ed i servizi d'assistenza messi a disposizione nell'ambito del servizio di trouble ticketing;
- un "Back Office", per gli approfondimenti e la risoluzione delle problematiche successive alla segnalazione ed



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

all'assegnazione della chiamata.

Il servizio deve comprendere interventi di assistenza, manutenzione e soluzioni di anomalie ovvero attività di riconfigurazione e aggiornamento software, programmate sulle necessità stringenti del committente (correzione bugs). Per il completamento dell'attività deve essere compreso nell'offerta l'aggiornamento della relativa documentazione a fronte di variazioni significative dell'operatività.

Il servizio di Manutenzione correttiva deve coprire interamente il ciclo di supporto all'utente, intervenendo in caso di segnalazioni di bugs o anomalie. Le attività di manutenzione correttiva si esplica nelle seguenti prestazioni:

- eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;
- controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- aggiornamento della documentazione;
- tracciatura delle attività su Trouble Tracking System;

Il servizio dovrà essere erogato per tutta la durata del contratto.

2.2 Manutenzione Evolutiva Base

Rappresenta l'attività svolta su richiesta specifica del Committente a fronte di nuove esigenze e/o di aggiornamento dei sistemi operativi sul server e sul client, laddove l'impegno sia minimale. A titolo esemplificativo riportiamo le seguenti casistiche:

- interventi necessari a garantire il funzionamento del sistema su nuove versioni del sistema operativo o del software di base del sistema server;
- aggiornamenti delle procedure di gestione **script per estrazioni di informazioni**;
- aggiunta di singoli campi per ricerca e visualizzazione;
- potenziamenti apportati alla versione del software corrente al fine di migliorare le funzionalità esistenti in termini di prestazioni, semplicità di utilizzo, ottimizzazione della gestione dei dati e degli utenti.

L'attività verrà innescata da una richiesta formale verso il servizio di assistenza contenente le specifiche necessarie per lo svolgimento delle attività di manutenzione evolutiva.

3 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Call Center dovrà essere svolto da personale specialistico, dovrà essere fornito dal lunedì al venerdì, dalla ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30, per un totale di 8 ore lavorative quotidiane.

Necessariamente il Call Center dovrà essere raggiungibile telefonicamente, via e-mail o attraverso il sistema online di trouble ticketing, e dovrà fornire:

- l'assistenza di primo livello, identificando anomalie e/o malfunzionamenti che possono verificarsi durante il normale utilizzo del software NSIL;
- la risoluzione delle anomalie e/o malfunzionamenti;



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

- la reinstradazione della richiesta di assistenza al secondo livello e l'eventuale attivazione del servizio di manutenzione correttiva.

Indipendentemente dalle modalità di accesso al Call Center, ad ogni richiesta di intervento dovrà corrispondere – ai fini statistici di verifica della qualità del servizio – l'apertura di un corrispondente ticket sul sistema di trouble ticketing. L'apertura del ticket sarà effettuata indistintamente dai referenti dell'Istituto o, in alternativa e su espressa indicazione dell'Istituto stesso, dal personale del fornitore.

I livelli di servizio garantiti dovranno essere distinti a seconda della criticità. La classificazione delle criticità (e la relativa mappatura sulle priorità del sistema di issue tracking adottato) dovranno essere conformi alla tabella che segue:

- **Bloccante (P1):** Anomalie e/o guasti il cui effetto impedisce totalmente una funzione applicativa e/o di sistema necessaria per le attività correnti dell'Istituto.
- **Parzialmente bloccante (P2):** Anomalie e/o guasti il cui effetto impedisce parzialmente una funzione applicativa e/o di sistema necessaria per le attività correnti dell'Istituto.
- **Non bloccante (P3, P4, P5):** Malfunzionamenti e/o richieste di supporto che pur interessando specifiche aree funzionali e/o di sistema non condizionano l'esecuzione delle attività correnti dell'Istituto.

I livelli di servizio conseguentemente richiesti per le diverse tipologie di chiamata debbono essere i seguenti:

Bloccante

Tempo massimo di presa in carico 2 ore nel 95% dei casi, 4 ore nel restante 5% dei casi;

Tempo massimo di ripristino 8 ore nel 95% dei casi, 12 ore nel restante 5% dei casi;

Parzialmente bloccante

Tempo massimo di presa in carico 6 ore nel 95% dei casi, 12 ore nel restante 5% dei casi

Tempo massimo di ripristino 16 ore nel 95% dei casi 24 ore nel restante 5% dei casi;

Non bloccante

Tempo massimo di presa in carico 16 ore nel 95% dei casi, 24 ore nel restante 5% dei casi;

Tempo massimo di ripristino 40 ore nel 95% dei casi 64 ore nel restante 5% dei casi.

Le ore sono da intendersi come "ore lavorative" e sono contate a partire dalla apertura della chiamata da parte del personale dell'Istituto. Nel calcolo dei tempi di ripristino sono esclusi i periodi d'intervento legati a fornitori terzi e/o a malfunzionamenti di tipo hardware.

Il servizio dovrà essere erogato per tutta la durata del contratto.

3.1 Trouble Ticketing System

Parte integrante del servizio di assistenza sarà l'adozione di un Trouble Ticketing System che dovrà rappresentare



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

L'interfaccia di comunicazione integrata tra l'istituto ed il servizio di assistenza per gestire in modo completo tutto il processo di supporto all'utenza.

Tale sistema deve essere inteso come strumento che può operare sia come supporto agli operatori del Call Center, per la presa in carico della chiamata e la sua gestione, che come sistema di apertura del ticket direttamente da parte dell'Istituto, attraverso un'apposita interfaccia web di pratico utilizzo.

Dovrà altresì fornire meccanismi automatizzati ed estremamente semplici da usare per la gestione e la tracciatura delle richieste di assistenza da parte degli utenti preposti dell'Istituto che, dopo essere stati autenticati dal sistema stesso, potranno direttamente verificare lo stato della loro richiesta e le azioni intraprese per la relativa correzione.

4 RISERVATEZZA

Le notizie sulle procedure e sui dati, nonché sulle componenti del sistema informativo del committente, venute a conoscenza del personale del Fornitore in relazione alla erogazione dei servizi previsti nel presente capitolato, non dovranno essere, in alcun modo e forma comunicate o divulgate a terzi da parte del fornitore o da parte di chiunque collabori alle sue attività anche ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 per la tutela della privacy.

5 DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio sarà valido fino al 31 dicembre 2019.