

ALLEGATO B

TRATTATIVA DIRETTA – acquisizione del servizio di manutenzione e di assistenza tecnica nonché della manutenzione evolutiva per l'applicativo “CaCEDem” per il triennio 2017-2019

CIG n. Z791F9ED3D

SCHEMA TECNICA

Il contratto ha per oggetto l'acquisizione del servizio di manutenzione e di assistenza tecnica nonché della manutenzione evolutiva per l'applicativo “CaCEDem” per il triennio 2017-2019, ovvero:

- canone annuo di assistenza e manutenzione ordinaria
- canone annuo di estensione “test e report gruppo psicologi Veneto” (con decorrenza 01/01/2018)
- manutenzione evolutiva a consumo pari a complessive n. 60 gg a triennio

Le attività necessarie vengono di seguito dettagliate:

Attivazione:

Le attività vengono richieste mediante mail, erogate normalmente mediante risposta mail eventualmente integrata da contatti telefonici ove necessario. Vengono tracciate da sistema informatico del fornitore, nel quale risulta per ciascun ticket il dettaglio delle attività svolte e la tempistica di attivazione/soluzione.

Assistenza help desk di primo livello

Riguarda il supporto operativo agli utenti, facendo riferimento alla documentazione già presente nell'area documentazione del portale, che viene integrata di volta in volta con aggiornamenti ai manuali, FAQ (risposte a domande frequenti), note di release.

Assistenza help desk di secondo livello

Riguarda il supporto operativo agli utenti "evoluti" (referenti uls / referenti regione), facendo riferimento alla documentazione già presente nell'area documentazione del portale, che viene

integrata di volta in volta con aggiornamenti ai manuali, FAQ (risposte a domande frequenti), note di release.

Manutenzione correttiva e ordinaria

Riguarda la diagnosi e soluzione di eventuali problemi nel funzionamento del software, incluso il rilascio di release correttive, nell'ambito delle funzionalità già esistenti.

Manutenzione evolutiva e straordinaria

Riguarda la progettazione e lo sviluppo di nuove componenti del software o di evoluzione delle funzionalità esistenti, da stimare di volta in volta e autorizzate dal committente.

Bonifica e sistemazione i dati o recupero di dati erroneamente cancellati/modificati dagli utenti, ove non sia possibile o economico o agevole l'utilizzo delle funzionalità a menu direttamente da parte degli utenti .

Implementazione di nuove tipologie di schede.

Modifiche degli algoritmi di calcolo.

Modifiche normative.

Aggiunta/eliminazione di campi e schede.

Aggiunta di estrazioni statistiche.

Attività derivanti da modifiche tecnologiche alle piattaforme sistemistiche.

SLA (livello di servizio)

1. problemi bloccanti per l'intero sistema: gestione entro 8 ore lavorative dalla ricezione segnalazione (per i problemi derivanti dalla infrastruttura informatica o dall'accesso alla anagrafe regionale NON sono sarà considerata responsabilità del Fornitore, che si dovrà fare comunque partecipe del processo di diagnosi e soluzione)
2. problemi bloccanti per singole pratiche: gestione a seconda delle scadenze previste, comunque entro 4 giorni lavorativi da ricezione segnalazione
3. attività non bloccanti: entro 8 giorni lavorativi da ricezione segnalazione
4. attività migliorative/evolutive (manutenzione evolutiva) e su progetto: da concordare di volta in volta