

Operatore Economico
Ragione sociale
Indirizzo

Spett.le Istituto Zooprofilattico
Sperimentale delle Venezie
Viale dell'università 10
35020 Legnaro (PD)

Fornitura del servizio di assistenza e manutenzione ordinaria ed evolutiva software per l'anno 2022.

ALLEGATO TECNICO

Il presente allegato tecnico contiene le prestazioni, le modalità di svolgimento delle stesse, i termini e le specifiche tecniche minime dei servizi descritti nel presente documento per l'istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie (di seguito "IZSVe", "Istituto" o "Stazione Appaltante").

Il presente allegato tecnico costituirà parte integrante e sostanziale del contratto di appalto che l'istituto stipulerà, con l'operatore economico aggiudicatario.

1. OGGETTO DELL'OFFERTA

La presente offerta concerne il servizio di assistenza e manutenzione ordinaria ed evolutiva del software Izilab, Lziwell, Lziware dell'IZSVe per l'anno 2022, ricomprendente i seguenti servizi:

Descrizione	N. giornate previste minimo	N. giornate previste max	Importo offerto per singola giornata (da compilare da parte dell'operatore economico)	Importo totale offerto Iva esclusa (da compilare da parte dell'operatore economico)
Canone per assistenza e manutenzione ordinaria dal 01/01/2022 al 31/12/2022 ambienti Izilab/Lziwell				
Canone per assistenza e manutenzione ordinaria dal 01/01/2022 al 31/12/2022 ambiente Lziware				
Servizio di manutenzione evolutiva on site / remoto ambienti Izilab/Lziwell	1	150		
Servizio di Manutenzione evolutiva on site / remoto ambiente Lziware	1	40		

2. FATTURAZIONE

Non sarà ammessa fatturazione anticipata.

La fatturazione dei servizi resi potrà avvenire con cadenza mensile posticipata e dovrà essere corredata da

tutti gli elementi necessari ad effettuare le attività di verifica propedeutiche alla liquidazione.

3. TIPOLOGIE DI INTERVENTO E RELATIVE MODALITÀ DI PAGAMENTO

I servizi oggetto di affidamento si compongono delle seguenti tipologie di attività:

a) *"attività a canone"*, ovverosia attività programmate ricomprendenti prestazioni che devono essere eseguite dall'appaltatore - fermi gli eventuali necessari accordi di dettaglio connessi alla specifica data e ora in cui le prestazioni devono essere effettuate, da concordarsi con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) - non necessitano di previa richiesta o autorizzazione da parte dell'istituto e sono comprese all'interno del canone periodico forfettario offerto dal concorrente in sede di partecipazione alla procedura; rientrano nelle attività a canone i servizi di assistenza e manutenzione ordinaria

b) *"attività manutenzione evolutiva"*, ovverosia attività straordinarie a richiesta ricomprendenti prestazioni che devono essere eseguite dall'appaltatore in seguito ad espressa richiesta diretta da parte della stazione appaltante committente o comunque per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento e il corrispettivo è determinato in applicazione degli importi unitari offerti dall'aggiudicatario ovvero del costo a giornata offerto moltiplicato per le giornate effettive necessarie per l'esecuzione del singolo intervento.

4. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

I punti 1. e 2. devono essere compilati da parte dell'operatore economico:

Sistema Izilab

1. Modalità di erogazione del servizio di assistenza:

o Orari di erogazione del servizio: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 nei seguenti giorni: dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi

o Modalità di segnalazione per garantire la tracciabilità:

- Email: supporto.ced.izsve@infocer.com

o Tempi massimi di presa in carico della segnalazione:

- Le segnalazioni saranno prese in carico e i tempi di inizio intervento saranno graduati in base alla gravità del problema secondo la seguente scala:

Descrizione problema	Tempo presa in carico	Tempo di inizio intervento
1: EMERGENZA Interruzione anomala completa e irrimediabile del sistema o totale indisponibilità del Prodotto	Immediata, all'interno dell'orario di attivazione del servizio	Mezz'ora lavorativa
2: URGENZA Parte del Prodotto non è operativo o non funziona in conformità con le specifiche di prodotto, con gravi conseguenze sull'operatività del programma soggetto ad assistenza.	Immediata, all'interno dell'orario di attivazione del servizio	4 ore lavorative
3: ORDINARIO Parte del Prodotto non è operativo o non funziona in conformità con le specifiche di prodotto, con conseguenze minori sull'operatività del programma soggetto ad assistenza.	Entro 1 ora lavorativa	8 ore lavorative
4: PROGRAMMABILE Parte del Prodotto non è operativo o non funziona in conformità con le specifiche di prodotto, con conseguenze non	Entro 4 ore lavorative	2 gg. lavorativi

significative sull'operatività del programma soggetto ad assistenza.		
---	--	--

o Tempi massimi di risoluzione della segnalazione sistema Izilab:

Descrizione problema	Tempo di risoluzione
1: EMERGENZA	Se non necessario il recupero degli archivi, 4 ore. Se necessario il recupero degli archivi, 4 ore più il tempo di ripristino (restore) degli archivi. Una volta preso in carico il problema, gli interventi di ripristino verranno immediatamente avviati e proseguiranno in modo continuativo sino al ripristino delle normali condizioni di operatività del sistema, anche nei casi in cui tali attività dovessero protrarsi oltre l'orario di erogazione del servizio, giorni festivi compresi
2: URGENZA.	Se non necessario il recupero degli archivi 8 ore. Una volta preso in carico il problema, gli interventi di ripristino verranno immediatamente avviati e proseguiranno in modo continuativo sino al ripristino delle normali condizioni di operatività del sistema, anche nei casi in cui tali attività dovessero protrarsi oltre l'orario di erogazione del servizio, giorni festivi compresi
3: ORDINARIO	5 giorni lavorativi
4: PROGRAMMABILE	10 giorni lavorativi

2. Modalità di erogazione del servizio di manutenzione ordinaria:

o Manutenzione preventiva

- Tuning database:
 - Periodo massimo per controllo e ricostruzione indici: 6 mesi;
 - Periodo massimo per attività di test di backup e restore del database (attività che sarà concordata nei tempi e nei modi con L'ISVe): 6 mesi;
- Tuning degli applicativi (Izilab, IZlweb, Izifold, Iziwell)
 - Periodo massimo per controllo dei log applicativi ed eventuali azioni correttive e/o migliorative: 3 mesi
- Ogni 6 mesi relazione attività svolte

o Manutenzione normativa:

- Adeguamento alle disposizioni di legge che abbiano a decorrere nel periodo in cui ha effetto il contratto, e che non comportino una variazione sostanziale e/o un incremento delle funzioni del sistema stesso. L'attività viene svolta su richiesta e/o proattivamente dell'ISVe che dovrà altresì fornire la normativa di riferimento e concordare/approvare le specifiche funzionali di adeguamento alla nuova normativa.
Rientrano in questo tipo di manutenzione gli interventi richiesti per l'introduzione di nuovi campi (massimo cinque) in una maschera già esistente del programma necessari all'assolvimento di un debito informativo. Invece, non rientrano interventi che introducono funzionalità nuove o sostitutive in toto di quelle esistenti, come ad esempio fra le più recenti la fatturazione elettronica e PagoPA. Altresì, non rientrano interventi di integrazione con software in uso nell'ISVe, il cui effort sia superiore ai due giorni lavorativi, anche se richiesti da nuove normative.

o Manutenzione tecnologica:

- Aggiornamento versioni sistemi operativi: entro tre mesi dal rilascio degli aggiornamenti; per i client l'aggiornamento avverrà con il primo rilascio utile dei client, per il S.O dei server

l'aggiornamento avverrà su richiesta e di concerto dell'IZSve.

- Aggiornamento della versione del Database Firebird, l'operazione avverrà di concerto con l'IZSve non prima di sei mesi dalla pubblicazione della nuova versione del database. Questo per assicurarsi che la nuova versione del motore del database sia affidabile e non abbia i cosiddetti problemi di *giovinanza*. Per tali attività non verrà richiesto alcun pagamento sempre che la frequenza delle stesse non sia superiore a 1 volta all'anno.
- Aggiornamento degli applicativi alle ultime versioni degli ambienti di sviluppo utilizzati. INFO.C.E.R. SRL dispone in modo continuativo dei programmi di maintenance di tutti gli ambienti di sviluppo che utilizza per gli applicativi forniti all'IZSve. Tuttavia, si precisa che, se non ritenuto strettamente necessario, l'aggiornamento alle nuove versioni degli ambienti di sviluppo avviene in genere ogni due major release.
- Se richiesta assistenza per le attività di installazione/reinstallazione riguardante l'intera infrastruttura, gli interventi saranno a pagamento.

o Manutenzione migliorativa:

- Interventi atti a migliorare l'affidabilità e la disponibilità degli applicativi, ad esempio sonde che automaticamente monitorano e ripristinano i servizi in stato di blocco (down)
- Introduzione di nuovi componenti – software di base – che migliorino l'efficienza dei programmi. Ad esempio, recentemente abbiamo introdotto delle nuove librerie software per la gestione dei file pdf. L'installazione del nuovo componente dovrà essere concordata preventivamente con l'IZSVE.

Sistema Iziware

1. Modalità di erogazione del servizio di assistenza:

o Orari di erogazione del servizio: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 nei seguenti giorni: dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi

o Modalità di segnalazione per garantire la tracciabilità:

- Email: supporto.ced.izsve@infocer.com

o Tempi massimi di presa in carico della segnalazione:

- Le segnalazioni saranno prese in carico e i tempi di inizio intervento saranno graduati in base alla gravità del problema secondo la seguente scala:

Descrizione problema	Tempo presa in carico	Tempo di inizio intervento
1: EMERGENZA Interruzione anomala completa e irrimediabile del sistema o totale indisponibilità del Prodotto	Immediata, all'interno dell'orario di attivazione del servizio	2 ore lavorative
2: URGENZA Parte del Prodotto non è operativo o non funziona in conformità con le specifiche di prodotto, con gravi conseguenze sull'operatività del programma soggetto ad assistenza.	Entro 1 ora lavorativa	8 ore lavorative
3: ORDINARIO Parte del Prodotto non è operativo o non funziona in conformità con le specifiche di prodotto, con conseguenze minori sull'operatività del programma soggetto ad assistenza.	Entro 1gg lavorativo	1 gg lavorativo
4: PROGRAMMABILE Parte del Prodotto non è operativo o non funziona in conformità con le specifiche di prodotto, con conseguenze non significative sull'operatività del programma soggetto ad assistenza.	Entro 2 gg lavorativi	5 gg. lavorativi

o Tempi massimi di risoluzione della segnalazione:

Descrizione problema	Tempo di risoluzione
1: EMERGENZA	Se non necessario il recupero degli archivi, 8 ore. Se necessario il recupero degli archivi, 8 ore più il tempo di ripristino (restore) degli archivi. Una volta preso in carico il problema, gli interventi di ripristino verranno immediatamente avviati e proseguiranno in modo continuativo sino al ripristino delle normali condizioni di operatività del sistema, anche nei casi in cui tali attività dovessero protrarsi oltre l'orario di erogazione del servizio, giorni festivi compresi
2: URGENZA.	Se non necessario il recupero degli archivi 8 ore. Una volta preso in carico il problema, gli interventi di ripristino verranno immediatamente avviati e proseguiranno in modo continuativo sino al ripristino delle normali condizioni di operatività del sistema, anche nei casi in cui tali attività dovessero protrarsi oltre l'orario di erogazione del servizio, giorni festivi compresi
3: ORDINARIO	5 giorni lavorativi
4: PROGRAMMABILE	10 giorni lavorativi

o

2. Modalità di erogazione del servizio di manutenzione ordinaria:

o Manutenzione preventiva

- Tuning database:
 - Periodo massimo per controllo e ricostruzione indici: 6 mesi;
 - Periodo massimo per attività di test di backup e restore del database: in carico all'IZSVe
- Tuning degli applicativi (abrsync)
 - Periodo massimo per controllo dei log applicativi ed eventuali azioni correttive e/o migliorative: 3 mesi
- Ogni 6 mesi relazione attività svolte

o Manutenzione normativa:

- Adeguamento alle disposizioni di legge che abbiano a decorrere nel periodo in cui ha effetto il contratto, e che non comportino una variazione sostanziale e/o un incremento delle funzioni del sistema stesso. L'attività viene svolta su richiesta e/o proattivamente dell'IZSVe che dovrà altresì fornire la normativa di riferimento e concordare/approvare le specifiche funzionali di adeguamento alla nuova normativa.

o Manutenzione tecnologica:

- Aggiornamento versioni sistemi operativi: entro tre mesi dal rilascio degli aggiornamenti; per i client l'aggiornamento avverrà con il primo rilascio utile dei client, per il S.O dei server l'aggiornamento avverrà su richiesta e di concerto dell'IZSVe.
- Aggiornamento della versione del Database Oracle in carico all'IZSVe
- Aggiornamento degli applicativi alle ultime versioni degli ambienti di sviluppo utilizzati. INFO.C.E.R. SRL dispone in modo continuativo dei programmi di maintenance di tutti gli ambienti di sviluppo che utilizza per gli applicativi forniti all'IZSVe. Tuttavia, si precisa che, se non ritenuto strettamente necessario, l'aggiornamento alle nuove versioni degli ambienti di sviluppo avviene in genere ogni due major release.

- Se richiesta assistenza per le attività di installazione/reinstallazione riguardante l'intera infrastruttura, gli interventi saranno a pagamento.

o Manutenzione migliorativa:

- Interventi atti a migliorare l'affidabilità e la disponibilità degli applicativi, ad esempio sonde che automaticamente monitorano e ripristinano i servizi in stato di blocco (down)
- Introduzione di nuovi componenti – software di base – che migliorino l'efficienza dei programmi. Ad esempio, recentemente abbiamo introdotto delle nuove librerie software per la gestione dei file pdf. L'installazione del nuovo componente dovrà essere concordata preventivamente con l'ISVE

Sistemi Izilab e Iziware

3. Le giornate di manutenzione evolutiva potranno essere erogate e conseguentemente riconosciute esclusivamente se prima di ciascuna erogazione sarà definita una proposta contenente:

o Obiettivo/i

o Descrizione dettagliata delle attività previste

o Tempi di rilascio

Tale proposta dovrà essere accettata da parte dell'ISVE prima dell'avvio delle attività previste. Eventuali attività effettuate senza tale prerequisito non saranno riconosciute.

Al termine dell'erogazione delle giornate di manutenzione evolutiva dovrà essere redatto un verbale/collaudato che dovrà essere approvato dell'ISVE.

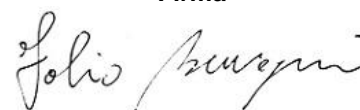
5. INDIRIZZO DI CONTATTO UNICO

Ai fini dell'effettuazione delle comunicazioni e della corrispondenza correlata o comunque connessa all'esecuzione del servizio, l'operatore economico deve indicare, in calce alla presente, un unico indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) e un nominativo di un referente Tecnico e commerciale che saranno utilizzati dal DEC ovvero dai suoi assistenti o da altri soggetti della stazione appaltante di volta in volta delegati al compimento di specifiche attività.

PEC: infocer@pec.it

Referente Tecnico e commerciale:

Firma



Servizio di supporto / Help Desk ambiente Izilab - Iziwell

Erogatore del servizio	Servizi erogati / oggetto di supporto	Modalità di attivazione	Operatori abilitati all'attivazione
IZSve	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto applicativo di base <ul style="list-style-type: none"> o Funzioni applicative di base • Supporto sistemistico di base <ul style="list-style-type: none"> o Continuità di servizio dei server o Gestione dei sistemi operativi o Conservazione dei dati di backup • Gestione database di base <ul style="list-style-type: none"> o Interventi specifici sul DB con ruolo definito e limitato 	Riferimenti: <ul style="list-style-type: none"> • 049 808 4442 • helpdesk@izsvenezie.it 	<ul style="list-style-type: none"> • Utenti generici
Info.C.E.R.	<p>Servizi compresi nel contratto / manutenzione ordinaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto applicativo avanzato <ul style="list-style-type: none"> o Funzioni applicative avanzate (errori applicativi, funzioni avanzate, ecc.) • Supporto sistemistico avanzato <ul style="list-style-type: none"> o Continuità e monitoraggio dei servizi applicativi o Task / job schedulati o Incident analysis e verifica log • Gestione database avanzata <ul style="list-style-type: none"> o Ruolo di DBA per la gestione e manutenzione del DB di produzione o Manutenzione ordinaria al DB (performance tuning) <p>Servizi offerti a consumo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione straordinaria a seguito di eventi accidentali e/o aggiornamento infrastruttura 	Riferimenti: <ul style="list-style-type: none"> • 041 200 2477 • Supporto.ced.izsve@infocer.com Orari: Lun-Ven: 9.00-13.00/14.00-18.00 Sab-Dom: emergenze (347 2218501)	<ul style="list-style-type: none"> • Utenti "super" <ul style="list-style-type: none"> o Servizio Informatica o Lista di referenti per ogni area / laboratorio

Servizio di supporto / Help Desk ambiente Iziware

Erogatore del servizio	Servizi erogati / oggetto di supporto	Modalità di attivazione	Operatori abilitati all'attivazione
IZSve	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto applicativo di base <ul style="list-style-type: none"> o Funzioni applicative di base • Supporto sistemistico di base <ul style="list-style-type: none"> o Continuità di servizio dei server o Gestione dei sistemi operativi o Conservazione dei dati di backup • Gestione database di base <ul style="list-style-type: none"> o Interventi specifici sul DB con ruolo definito e limitato • Gestione database avanzata <ul style="list-style-type: none"> o Ruolo di DBA per la gestione e manutenzione del DB di produzione o Manutenzione ordinaria al DB (performance tuning) • Supporto sistemistico avanzato <ul style="list-style-type: none"> o Continuità e monitoraggio dei servizi applicativi o Task / job schedulati o Incident analysis e verifica log 	Riferimenti: <ul style="list-style-type: none"> • Segreteria SCS4 • 049 8084136 • Segreteria.scs4@izsvenezie.it 	<ul style="list-style-type: none"> • Utenti generici
Info.C.E.R.	<p>Servizi compresi nel contratto / manutenzione ordinaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto applicativo avanzato <ul style="list-style-type: none"> o Funzioni applicative avanzate (errori applicativi, funzioni avanzate, ecc.) <p>Servizi offerti a consumo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione straordinaria al DB (recupero dai dati sorgente, ecc.) • Implementazione e/o aggiornamento script ETL del sistema • Implementazione e/o aggiornamento programmi di trasferimento dati da e per i sistemi sorgente 	Riferimenti: <ul style="list-style-type: none"> • 041 200 2477 • Supporto.ced.izsve@infocer.com Orari: Lun-Ven: 9.00-13.00/14.00-18.00 Sab-Dom:	<ul style="list-style-type: none"> • Utenti "super" <ul style="list-style-type: none"> o SCS4