



Cineca Consorzio Interuniversitario

Sede legale amministrativa e operativa: via Magnanelli n. 6/3 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)

C.F. 00317740371 - P. IVA 00502591209

Tel. +39 051.6171411 - Fax +39 051.2130217 - e-mail agbs@cineca.it - PEC agbs@pec.cineca.it

Altre sedi operative:

Via R. Sanzio, 4 - 20090 Segrate (MI)
Tel. +39 02.269951

Via dei Tizi, 6/B - 00185 Roma
Tel. +39 06.444861

Via Medina, 40 - 80133 Napoli
Tel. +39 081.5593711

A00023	SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO RELATIVO ALLA MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA ED EVOLUTIVA DEL PRODOTTO "UBUY LAVORI FORNITURE E SERVIZI" E RELATIVI SERVIZI DI ASSISTENZA ED HELP DESK
RUP:	Dott. Paolo Malfetti
SCHEDA TECNICA	

SERVIZIO RICHIESTO:

Il presente avviso è finalizzato alla consultazione del mercato al fine di individuare Operatori economici, con comprovata esperienza nel settore dell'affidamento in oggetto relativo al servizio degli aggiornamenti relativi alla manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva del prodotto UBUY Lavori Forniture e Servizi, i cui sorgenti sono di proprietà del CINECA. Il software oggetto del servizio consente di ottemperare agli obblighi di legge previsti dal decreto del ministero delle infrastrutture e dei trasporti del 16 gennaio 2018 N.14 pubblicato sulla gazzetta ufficiale serie generale n.57.

Il software i cui aggiornamenti sono oggetto del servizio si compone dei seguenti moduli:

- Programmazione: creazione del Piano Biennale di Forniture e Servizi del Piano Triennale delle Opere Pubbliche e gestione delle revisioni annuali dei piani;
- Comunicazioni ANAC: predisposizione delle comunicazioni richieste dall'Autorità Nazionale Anticorruzione per le trasmissioni al SIMOG dei dati relativi ai contratti di lavori, forniture e servizi;
- Monitoraggio Lavori Pubblici: monitoraggio della pianificazione e dello stato di attuazione delle opere e di tutti gli interventi previsti nella programmazione dei lavori pubblici. Gestione delle informazioni relative al controllo dell'esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante, richiesta CUP e gestione degli interventi di manutenzione;
- Monitoraggio Forniture e Servizi: gestione tecnico-amministrativa delle forniture e dei servizi, dalla progettazione all'affidamento/stipula del contratto, fino alla realizzazione e collaudo della fornitura/servizio;
- Monitoraggio 229: gestione e caricamento massivo dei dati integrativi richiesti dal D.Lgs. 229/2011 per la trasmissione delle informazioni richieste ai sensi dell'articolo 2 del DM 26/02/2013;
- Computi e Contabilità: gestione della progettazione e della contabilità ed analisi dei prezzi delle opere da realizzare.

Gli aggiornamenti per manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva sono da intendersi su tutti i moduli sopra elencati del software UBUY Lavori Forniture e Servizi.

La manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi.

La manutenzione adeguativa comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico, del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti generali d'ambiente e di sicurezza. Tale manutenzione comporta inoltre il continuo e costante recepimento delle variazioni ed integrazioni della normativa di settore. Rientrano in tale ambito, ad esempio, gli interventi per garantire la sicurezza dell'applicazione che dovrà essere adeguatamente protetta contro le

vulnerabilità e gli attacchi, oppure la rispondenza alle normative in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Generale per la Protezione dei Dati, GDPR).

La manutenzione evolutiva comprende gli sviluppi che verranno richiesti dal CINECA per rispondere alle esigenze di enti, o adeguamenti del prodotto per integrarlo con le soluzioni proprietarie del CINECA. Tali interventi saranno effettuati previa accettazione da parte del CINECA di una proposta di offerta del fornitore in termini di tempi e costi.

Per quanto riguarda l'aspetto più tecnologico del software oggetto del servizio si fa presente che esso utilizza il seguente stack tecnologico:

Apache 2.4

Oracle 12

Java (Openjdk)

Tomcat 8

Oltre agli interventi sopra citati, oggetto del presente servizio dovrà essere anche il servizio di assistenza ed help desk multicanale (telefono, email, web, etc.). Il servizio di help desk dovrà essere disponibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 18,00.

Di seguito l'indicazione degli SLA relativi al servizio richiesto:

SLA-MANUT-01 Tempestività nella risoluzione anomalie

Tempi di risoluzione target

0 – Anomalia Bloccante o emergenza

Soluzione e ripristino completo entro 8 (otto) ore lavorative successive alla segnalazione.

1 – Anomalia Grave

Soluzione e ripristino completo entro 32 (trentadue) ore lavorative successive alla segnalazione

2 – Anomalia Normale

Soluzione e ripristino completo entro 48 (quarantotto) ore lavorative successive alla segnalazione.

SLA-MANUT-02 Ripetitività dello stesso malfunzionamento

Nessuna ripetizione

SLA-MANUT-03 Tempi di risposta Help Desk

Percentuale chiamate perse

$\leq 5\%$

Percentuale chiamate con risposta dell'operatore entro 1 minuto

$\geq 90\%$

Percentuali chiamate risolte

$\geq 98\%$

Per il servizio in oggetto l'esecutore dovrà obbligatoriamente indicare nell'offerta l'importo distinto per 2 voci:
gli aggiornamenti per manutenzione correttiva e adeguativa
servizio di assistenza ed help desk

Il Responsabile del Procedimento
Dott. Paolo Malfetti