**Allegato 4 – Sviluppo, Manutenzione e Assistenza del Software del Comune di Genova**

Acquisizione di servizi di fornitura per l’implementazione del nuovo sistema informativo di gestione amministrativa del patrimonio immobiliare del Comune di Genova.

Sommario

[0 REGISTRAZIONI MODIFICHE DOCUMENTO 3](#_Toc62742378)

[1 glossario 4](#_Toc62742379)

[2 definizioni 6](#_Toc62742380)

[3 METODOLOGIA DI SVILUPPO DEL SOFTWARE APPLICATIVO 7](#_Toc62742381)

[4 MODALITA’ DI EROGAZIONE E DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI 8](#_Toc62742382)

[4.1 Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) 9](#_Toc62742383)

[4.2 Servizio di Manutenzione Adeguativa (MA) 9](#_Toc62742384)

[4.3 Servizio di Assistenza Help Desk (HD) 10](#_Toc62742385)

[4.4 Modalità di erogazione “a richiesta” 10](#_Toc62742386)

[5 ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA E TEMPI 11](#_Toc62742387)

[6 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) 11](#_Toc62742388)

[6.1 SLA relativi al servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) 12](#_Toc62742389)

[6.2 SLA relativi ai servizi di Manutenzione Adeguativa (MA) 12](#_Toc62742390)

[6.3 SLA relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV) 13](#_Toc62742391)

[6.4 SLA relativi ai servizi di Sviluppo Software (SVS) 14](#_Toc62742392)

[6.5 SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk 14](#_Toc62742393)

[7 PENALI SLA 16](#_Toc62742394)

[8 REQUISITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI 16](#_Toc62742395)

[9 LUOGO DI LAVORO 17](#_Toc62742396)

[10 GARANZIA DEL SOFTWARE 17](#_Toc62742397)

# REGISTRAZIONI MODIFICHE DOCUMENTO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descrizione Modifica** | **Verificato da** | **Approvato da** | **Revisione** | **Data** |
| Primo Rilascio | F. BALSAMO | R. MASSA | 1 | 27/01/2021 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# glossario

Al fine di rendere più chiaro il presente capitolato, si tenga conto dei seguenti acronimi e definizioni:

Tabella 1 - Glossario

| **Acronimo/Termine** | **Descrizione** |
| --- | --- |
| **Amministrazione (o Ente)** | Il Comune di Genova che indice la presente procedura di selezione in qualità di stazione appaltante |
| **API** | Application Program Interface |
| **Applicazione (o Applicativo o Software o “nuovo sistema”)** | Il sistema informativo oggetto del presente capitolato in tutte le sue componenti funzionali |
| **CAD** | Codice dell’Amministrazione Digitale;Decreto Legislativo del 07-03-2005 n.82 e smi |
| **CMMI** | Capability Maturity Model Integrations v. 1.3 |
| **Codice contratti** | Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture;Decreto Legislativo del 18-04-2016 n.50 e smi |
| **Esercizio** | Messa in esercizio o produzione o messa in produzione: si intende l’avvio definitivo dei sistemi su dati ufficiali. È successiva alle fasi di test |
| **Fornitore** | L’impresa (o il raggruppamento temporaneo di imprese) che si aggiudicherà il presente contratto e sarà quindi incaricato della fornitura |
| **HD** | Assistenza Help Desk |
| **JIRA** | Piattaforma di Trouble Ticketing dell’Ente |
| **MAC** | Manutenzione Correttiva |
| **MA** | Manutenzione Adeguativa |
| **MEV** | Manutenzione Evolutiva |
| **Offerente (o soggetto offerente)** | Ogni impresa (o il raggruppamento di imprese) che partecipa alla presente gara |
| **SUAP** | Sportello Unico delle Attività Produttive |
| **SVS** | Sviluppo Software |
| **TUDA** | Testo Unico Documentazione Amministrativa;Decreto del Presidente della Repubblica del 28-12-2000 n.445 e smi. Atto normativo che regolamenta tra l’altro la gestione del protocollo informatico |
| **TUEL** | Testo Unico degli Enti Locali.;Decreto Legislativo del 18-08-2000 n.267 e smi. Atto normativo che definisce l’assetto organizzativo e contabile degli enti locali |

# definizioni

* **Per Manutenzione Correttiva (MAC)** si intende l’attività di manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un’avaria o malfunzionamento e volta a riportare il software nello stato in cui esso possa eseguire una funzione richiesta in fase di analisi: comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi.

* **Per Manutenzione Adeguativa (MA)** si intende l’attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell’ambiente tecnologico del sistema informativo ed alle modifiche organizzative e normative che dovessero intervenire.

* **Per Manutenzione Evolutiva (MEV)** si intende l’attività di manutenzione volta a modificare funzionalità esistenti a seguito di cambiamenti sostanziali dei processi informativi automatizzati o ad apportare migliorie ad aspetti funzionali delle applicazioni non precedentemente concordati con l'Amministrazione nelle fasi di analisi.

* **Per Sviluppo Software (SVS)** si intende l’attività di Sviluppo di una nuova applicazione “ad hoc” ovvero la personalizzazione di un pacchetto software esistente (acquistato, licenziato o acquisito in riuso) ovvero la reingegnerizzazione totale di un pacchetto software di proprietà dell’Amministrazione.
* **Per Assistenza Help Desk (HD)** si intende l’attività di assistenza di primo e secondo livello all’utente sugli applicativi, dalla presa in carico della richiesta alla risoluzione della stessa.

# METODOLOGIA DI SVILUPPO DEL SOFTWARE APPLICATIVO

Per l’erogazione dei servizi di **Sviluppo Software** (ad “hoc” o personalizzazione di pacchetto esistente o acquisito per riuso – (**SVS**) o di **Manutenzione Evolutiva (MEV)** il Fornitore dovrà adottare il modello di ciclo di vita e la metodologia di sviluppo software rispettando le linee guida pubblicate da AgID in merito (<https://www.agid.gov.it/it/linee-guida>)

1. Il processo di sviluppo deve essere articolato almeno nelle seguenti fasi, chiaramente definite e distinte, e produrre i documenti e i sistemi software di seguito specificati:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fase**  | **Documenti**  | **Sistema software**  |
| **ANALISI DEI** **REQUISITI UTENTE**  | Specifica - dettagliata quanto basta a seconda della complessità del problema - dei requisiti  |   |
| **DISEGNO DELLA ARCHITETTURA**  | Modifica al modello concettuale e logico delle basi dati se necessario; Specifica tecnica dettagliata della modifica richiesta  |   |
| **PROGETTO DI DETTAGLIO** | Ulteriori specifiche tecniche, se necessarie;  |   |
| **SVILUPPO E TEST**  | Documentazione dei test che si effettuano per verificare la modifica e sua integrazione  | Modifica completa e testata nell’ambiente di test |
| **COLLAUDO (per** **SVS)**  | Documento di collaudo firmato per accettazione dal Fornitore e Rappresentanti dell’Amministrazione (Direzione committente; Sistemi Informativi)  |   |
| **RILASCIO**  | Note per l’Utente Note operative e di gestione (ad uso dei sistemisti e degli addetti alla gestione) Note tecniche del prodotto (ad uso degli addetti alla manutenzione e sviluppo del software e comprensivo delle istruzioni per l’installazione se necessario) |  Modifica finale integrata nell’ambiente di produzione |

1. Per quanto riguarda le modalità di scrittura del codice software, si richiede che:
* i commenti siano facilmente individuabili;
* i nuovi sviluppi siano corredati almeno dalle seguenti informazioni:
	+ nome;
	+ data di creazione;
	+ funzioni svolte;
	+ modulo chiamante con relativi parametri;
	+ modulo/i chiamati con relativi parametri;
	+ archivi/tabelle accedute e modalità di accesso;
* ogni intervento di modifica al software applicativo esistente sia rilevabile in termini di commento e abbia una riga commento dedicata, in testa al modulo, con i seguenti dati minimi di riferimento:
	+ data dell'intervento;
	+ autore;
	+ informazioni sugli interventi di manutenzione effettuati;
	+ identificazione delle linee di codice aggiunte, sostituite o rimosse.
1. Tutto il software prodotto deve essere di buona qualità rispetto alle norme vigenti e alle migliori pratiche professionali e realizzato a regola d’arte. Nel caso il requisito della qualità non sia rispettato, l’Amministrazione si riserva il diritto di rifiutare il prodotto consegnato e di richiederne l’adeguamento che dovrà avvenire a carico ed oneri del Fornitore. Il Fornitore sarà ritenuto responsabile dei maggiori tempi conseguenti alle esigenze di adeguamento della qualità, anche ai fini del calcolo dei livelli di servizio e delle eventuali penali.

# MODALITA’ DI EROGAZIONE E DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito sono definite le modalità di erogazione dei servizi e di calcolo dei corrispettivi.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servizi**  | **Modalità di erogazione**  | **Remunerazione**  |
| Presa in carico  | Una tantum a inizio fornitura  | A corpo  |
| Manutenzione Correttiva (MAC)  | Continuativa  | A corpo |
| Manutenzione Adeguativa (MA)  | Continuativa  | A corpo  |
| Manutenzione Evolutiva (MEV)  |  A richiesta  | Su stima: a ore-giorni o a corpo  |
| Sviluppo Software (SVS)  |  A richiesta  |  Su stima: a ore-giorni o a corpo  |
| Assistenza Help Desk (HD)  |  Continuativa  |  A corpo  |
| Passaggio di consegna  |  Una tantum a fine fornitura  |  A corpo  |

**Modalità di erogazione “continuativa”**:i relativi servizi si intendono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla data di assegnazione fornitura e fino al termine della stessa, durante tutti i giorni lavorativi dell’anno, in accordo con le seguenti procedure:

## Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

* richiesta di intervento da parte dell’Amministrazione utilizzando JIRA;
* presa in carico da parte del Fornitore utilizzando JIRA, analisi della richiesta e attivazione delle procedure necessarie per l’effettuazione dell’intervento;
* esecuzione dell’intervento;
* chiusura dell’intervento da parte del Fornitore utilizzando JIRA;
* verifica da parte dell’Amministrazione utilizzando JIRA.

Per quanto riguarda le modalità di scrittura del codice software, si richiede che:

* i commenti siano facilmente individuabili;
* i nuovi sviluppi siano corredati almeno dalle seguenti informazioni:
	+ nome;
	+ data di creazione;
	+ funzioni svolte;
	+ modulo chiamante con relativi parametri;
	+ modulo/i chiamati con relativi parametri;
	+ archivi/tabelle accedute e modalità di accesso;
* ogni intervento di modifica al software applicativo esistente sia rilevabile in termini di commento e abbia una riga commento dedicata, in testa al modulo, con i seguenti dati minimi di riferimento:
	+ data dell'intervento;
	+ autore;
	+ informazioni sugli interventi di manutenzione effettuati;
	+ identificazione delle linee di codice aggiunte, sostituite o rimosse.

## Servizio di Manutenzione Adeguativa (MA)

* proposta da parte del Fornitore o richiesta dall’Amministrazione utilizzando JIRA;
* approvazione della proposta, eventualmente dopo revisione, da parte della Amministrazione utilizzando JIRA;
* esecuzione dell’intervento nell’ambiente di test;
* chiusura dell’intervento da parte del Fornitore utilizzando JIRA;
* verifica da parte dell’Amministrazione nell’ambiente di test e accettazione utilizzando JIRA;
* Il fornitore pubblica in produzione.

## Servizio di Assistenza Help Desk (HD)

* chiamata da parte dell’utente dell’Amministrazione al numero dedicato del fornitore; Opzionalmente il ticket potrà essere aperto attraverso help desk interno o tramite inserimento da parte dell’utente sul sistema JIRA;
* risposta da parte del Fornitore e registrazione della chiamata sul sistema JIRA;
* risoluzione della chiamata da parte del Fornitore e chiusura del ticket o proposta di MAC.

## Modalità di erogazione “a richiesta”

I servizi erogati in modalità a richiesta seguono le seguenti procedure attivate dall’Amministrazione:

* richiesta di intervento da parte dell’Amministrazione;
* comunicazione da parte del Fornitore del preventivo dei tempi e costi d’intervento;
* approvazione del preventivo – eventualmente dopo revisione - da parte dell’Amministrazione e autorizzazione a procedere da parte del riferimento dell’Amministrazione ed esecuzione dell’intervento;
* realizzazione dell’intervento nell’ambiente di test parte del fornitore;
* verifica da parte dell’Amministrazione e accettazione scritta in caso di esito positivo.

I servizi erogati con modalità “a richiesta” sono remunerati in base al preventivo di stima del lavoro in ore/giorni approvato dall’Amministrazione e corrisposto dopo l’accettazione scritta prevista in caso di esito positivo.

# ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA E TEMPI

**PRESA IN CARICO:** del sistema che l’Amministrazione trasferirà al Fornitore all’inizio del rapporto del servizio; tempo della fase: quindici giorni dal giorno di assegnazione della fornitura.

**ESERCIZIO:** In questo periodo dovranno essere attivati e assicurati tutti i servizi di ESERCIZIO previsti dalla presente gara: tempo di fase corrispondente al periodo intercorrente tra la fine della presa in carico e la scadenza della fornitura.

**PASSAGGIO DI CONSEGNA:** alla conclusione del contratto di fornitura e solo nel caso di mancata conferma del fornitore in essere, il fornitore uscente si impegna, senza ulteriori costi, a supportare il fornitore entrante per tutto quanto necessario alla continuità dell’erogazione del servizio.

# LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Gli SLA definiti nel presente articolo devono essere garantiti dal Fornitore.

Il rispetto degli SLA non esaurisce gli obblighi del Fornitore che è tenuto all’integrale rispetto di tutti i requisiti specificati nei documenti di gara e all’erogazione di tutti i servizi previsti a regola d’arte**.**

Salvo diversa indicazione, si assumono le seguenti definizioni:

* “giorno festivo: sabato, domenica e tutte le festività ufficiali della Repubblica Italiana
* “giorno feriale”: giorno non festivo
* “orario lavorativo”: tutti i giorni feriali dalle 8.30 alle 17.30
* “ora lavorativa”: periodo di 60 minuti consecutivi in orario lavorativo
* “giorno lavorativo” periodo di 24 ore consecutive esclusi i giorni festivi

Tutti i servizi e gli interventi previsti nella presente fornitura devono essere tracciati dal sistema JIRA reso disponibile dall’Ente, che registri tutte le informazioni necessarie per la puntuale documentazione degli eventi e delle attività in tutte le loro fasi di svolgimento e con le relative indispensabili indicazioni temporali. Il sistema di Ticketing deve essere aggiornato, con cadenza giornaliera, ovvero alle ore 8.30 di ciascun giorno lavorativo deve essere aggiornato con tutti i dati relativi al giorno lavorativo precedente. Il sistema di Ticketing permetterà, in particolare, il monitoraggio degli SLA come di seguito definiti.

Il sistema di Ticketing sarà accessibile in qualsiasi momento da parte degli utenti di riferimento dell’Amministrazione da web per scopi di controllo della fornitura. L’amministrazione, attraverso l’utilizzo di JIRA, produrrà con cadenza mensile, un report complessivo di tutti gli interventi effettuati che consentirà la valutazione completa degli interventi e la verifica di tutti i tempi previsti dagli SLA.

## SLA relativi al servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

Indicatori: MAC-01 e MAC-02

**Tempo di Presa in carico (TP):** intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dall’ Amministrazione a fronte di un malfunzionamento e la conferma del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l’effettuazione dell’intervento; richiesta di intervento e conferma devono essere tracciate tramite il sistema di Ticketing.

**Tempo medio di risoluzione (TMR):** tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la conferma del Fornitore di aver preso in carico la chiamata e l’effettiva risoluzione del malfunzionamento segnalata mediante chiusura intervento da parte del Fornitore sul sistema di Ticketing. Nel caso in cui l’Amministrazione non ritenga il malfunzionamento risolto, l’intervento si riterrà non concluso e il tempo di risoluzione verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l’accettazione da parte della Amministrazione.

I malfunzionamenti che danno origine a richieste di interventi di Manutenzione Correttiva sono classificati secondo i seguenti tre livelli di gravità:

**ALTA:** malfunzionamenti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo;

**MEDIA:** malfunzionamenti che impediscono l’utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene;

**BASSA:** malfunzionamenti di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo, ma che siano causa di inefficienza o di problemi operativi per l’utente.

**Il livello di gravità è definito dalla Amministrazione al momento della segnalazione.**

## SLA relativi ai servizi di Manutenzione Adeguativa (MA)

Indicatori: MA-01 e MA-02

**Tempo di attivazione dell’intervento (TA):** intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte dell’Amministrazione a fronte di un’esigenza e la consegna da parte del Fornitore della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere tracciate tramite il sistema di Ticketing.

**Tempo di chiusura dell’intervento (TC):** intervallo di tempo intercorrente fra l’approvazione da parte dell’Amministrazione della proposta e la conclusione dell’intervento segnalata mediante chiusura intervento da parte del Fornitore sul sistema di Ticketing. Nel caso in cui l’Amministrazione non ritenga l’intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell’offerta o comunque non eseguito a regola d’arte (e quindi non accetti in forma scritta l’intervento, ma invii una segnalazione di contestazione dell’intervento effettuato), l’intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell’intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l’accettazione da parte della Amministrazione.

Le richieste di intervento di Manutenzione Adeguativa sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

**URGENTE:** interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti tecnologici, organizzativi o normativi;

**NON URGENTE:** interventi pianificabili nell’ambito delle attività programmate dell’Amministrazione.

**Il livello di urgenza è definito dalla Amministrazione al momento della richiesta.**

## SLA relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV)

Indicatori: MEV-01 e MEV-02

**Tempo di attivazione dell’intervento (TA):** intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte dell’Amministrazione a fronte di un’esigenza e la consegna da parte del Fornitore della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere tracciate tramite il sistema di Ticketing.

**Tempo di chiusura dell’intervento (TC):** intervallo di tempo intercorrente fra l’approvazione da parte dell’Amministrazione della proposta e la conclusione dell’intervento segnalata mediante chiusura intervento da parte del Fornitore sul sistema di Ticketing. Nel caso in cui l’Amministrazione non ritenga l’intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell’offerta o comunque non eseguito a regola d’arte (e quindi non accetti in forma scritta l’intervento, ma invii una segnalazione di contestazione dell’intervento effettuato), l’intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell’intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l’accettazione da parte della Amministrazione.

Le richieste di intervento di Manutenzione Evolutiva sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

**URGENTE:** interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti normativi/organizzativi o a fronte di specifiche esigenze dell’Amministrazione;

**NON URGENTE:** tutti gli altri interventi, pianificabili nell’ambito delle attività programmate dell’Amministrazione.

**Il livello di urgenza è definito dalla Amministrazione al momento della richiesta.**

## SLA relativi ai servizi di Sviluppo Software (SVS)

Indicatori: SVS-01 ; SVS-02 ; SVS-03

**Tempo di presentazione proposta / prototipo (TP):** intervallo di tempo per la consegna da parte del Fornitore della proposta o prototipo relativa al nuovo sviluppo;

**Tempo di completamento dello sviluppo (TC):** intervallo di tempo intercorrente fra l’approvazione da parte dell’Amministrazione della proposta e la conclusione dello sviluppo mediante tempi e modalità da concordare. Nel caso in cui l’Amministrazione non ritenga lo sviluppo completato secondo quanto previsto nella proposta o nell’offerta o comunque non eseguito a regola d’arte lo stesso si riterrà non concluso e il tempo di completamento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura a cui segua l’accettazione da parte della Amministrazione.

**Tempo di collaudo (TE)**: intervallo di tempo intercorrente tra la chiusura dello sviluppo e il collaudo dello stesso.

**I tempi della proposta, completamento e collaudo sono definiti dalla Amministrazione al momento della richiesta.**

## SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk

Indicatori: HD-01 e HD-02

**Tempo medio di attesa (TMA):** tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la chiamata al servizio di Assistenza help-desk da parte dell’Amministrazione via email o telefono o software apposito e la risposta da parte dell’operatore del servizio Assistenza help-desk (con contestuale registrazione della chiamata nel sistema di Ticketing).

**Tempo medio di chiusura (TMC):** tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la risposta da parte dell’operatore del servizio Assistenza help-desk e la risoluzione della chiamata o l’inoltro della chiamata ai servizi di Esercizio previsti (Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa).

I malfunzionamenti che danno origine a segnalazioni di Help Desk sono classificati secondo i seguenti tre livelli di gravità:

**ALTA:** richieste su problemi che impediscono il regolare svolgimento del lavoro;

**MEDIA:** richieste su problemi che pur impedendo il regolare svolgimento del lavoro creano un disservizio medio-grave;

**BASSA:** richieste su problemi di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento del lavoro.

**Il livello di gravità è definito dalla Amministrazione e può essere riassegnato in caso di inoltro di chiamate ai servizi di Esercizio previsti (Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa).**

**Tabella riassuntiva indicatori e tempi dei livelli di servizio richiesti:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicatore  | Descrizione  | Caratteristiche ulteriori  | SLA: tempi  |
| MAC-01  | TP(Presa in carico) di MAC  | gravità ALTA  | Entro 1 ora lavorativa   |
|   |   | gravità MEDIA  | Entro 2 ore lavorative  |
|   |   | gravità BASSA  | Entro 8 ore lavorative  |
| MAC-02  | TMR(Media risoluzione) di MAC  | gravità ALTA  | Entro 8 ore lavorative  |
|   |   | gravità MEDIA  | Entro 16 ore lavorative  |
|   |   | gravità BASSA  | Entro 24 ore lavorative  |
| MA-01  | TA(Attivazione) di MA  | Urgente  | Entro 2 giorni lavorativi  |
|   |   | Non urgente  | Entro 4 giorni lavorativi  |
| MA-02  | TC(Chiusura) di MA  | Urgente  | Nel rispetto dei tempi concordati  |
|   |   | Non urgente  | Nel rispetto dei tempi concordati  |
| MEV-01  | TA(Attivazione) di MEV  | Urgente  | Entro 3 giorni lavorativi  |
|   |   | Non urgente  | Entro 10 giorni lavorativi  |
| MEV-02  | TC(Chiusura) di MEV  | Urgente  | Nel rispetto dei tempi concordati  |
|   |   | Non urgente  | Nel rispetto dei tempi concordati  |
| SVS-01  | TP(Presentazione proposta / prototipo) di SVS  | --  | Nel rispetto dei tempi concordati  |
| SVS-02  | TC(Completamento dello sviluppo) di SVS  | --  | Nel rispetto dei tempi concordati  |
| SVS-03  | TE(Collaudo) di SVS  | --  | Nel rispetto dei tempi concordati  |
| HD-01  | TMA(Media attesa) di HD  |   | Entro 1 ora lavorativa  |
| HD-02  | TMC(Media chiusura) di HD  |   | Entro 4 ore lavorative  |

I Livelli di Servizio saranno controllati a campione dall’Amministrazione per la verifica del rispetto sostanziale dei tempi previsti.

# PENALI SLA

La Ditta aggiudicataria prende atto che da parte del Comune di Genova, in caso di mancato rispetto degli SLA, saranno applicate le penali di seguito riportate:

in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi si applicheranno le penali, calcolate a giornata e stabilite percentualmente in base alla loro gravità, come da normativa vigente.

Le penali non potranno essere comunque superiori al 10% dell’ammontare al netto contrattuale.

# REQUISITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI

I servizi oggetto della presente fornitura dovranno essere erogati da personale qualificato e idoneo a svolgere le relative funzioni. Il personale è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso.

L’aggiudicatario della fornitura deve entro 10 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione comunicare all’Amministrazione l'elenco del personale addetto all’erogazione dei servizi previsti nelle forme e modalità che verranno indicate nell’ordine. Eventuali sostituzioni o variazioni dovranno essere comunicate tempestivamente al Responsabile dell’Amministrazione e formalizzate, in caso di nuova assunzione, mediante consegna della Comunicazione di Assunzione entro 6 giorni lavorativi dalla stessa.

# LUOGO DI LAVORO

I servizi saranno svolti sulle infrastrutture ICT dell’Amministrazione da remoto con modalità che saranno opportunamente concordate con l’Amministrazione (piattaforme fisicamente installate ed attive presso sedi dell’Amministrazione).

Per lo svolgimento di quelle attività che dovranno essere svolte presso le sedi dell’Amministrazione, quest’ultima renderà temporaneamente disponibili al Fornitore posti di lavoro attrezzati.

# GARANZIA DEL SOFTWARE

Tutto il software prodotto o modificato (manutenzione evolutiva) è coperto da garanzia per 12 mesi a partire dall’accettazione da parte dell’Amministrazione, in caso di esito positivo, del singolo rilascio.