

**REGIONE MARCHE**Giunta Regionale
SETTORE SUAMISO 9001:2015
Data 21/12/2020
Num. IT302846ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

Allegato n. 2

CAPITOLATO TECNICO PER IL SERVIZIO DI HELP DESK (ASSISTENZA) DI PRIMO LIVELLO SULLA PIATTAFORMA DI E-PROCUREMENT DELLA REGIONE MARCHE "GT SUAM"

Oggetto del Capitolato Tecnico

L'oggetto del presente capitolato è l'acquisizione di un servizio di supporto tecnico di help desk (assistenza) di primo livello (di seguito indicato con l'abbreviazione HD1) sulla piattaforma telematica regionale di e-procurement nota con il nome "GT SUAM" e relativi moduli connessi, da parte delle stazioni appaltanti che abbiano aderito alla Convenzione di riuso di GT SUAM in modalità partenariato, con soluzione condivisa o minima.

Il servizio è rivolto agli operatori delle suddette stazioni appaltanti e agli operatori economici aderenti ad iniziative di procedure contrattuali avviate dalle medesime, per l'espletamento di tutte le necessarie operazioni connesse alla partecipazione alle procedure di affidamento.

Organizzazione generale del servizio:

Il servizio di assistenza tecnica della piattaforma telematica regionale di e-procurement si configura e organizza come:

- servizio di assistenza help desk di primo livello e di seguito indicato con l'abbreviazione HD1;
- servizio di assistenza help desk di secondo livello e di seguito indicato con l'abbreviazione HD2.

Il servizio HD1 è svolto attraverso un Call Center telefonico con funzione di Single Point Of Contact (SPOC) per tutte le richieste di problematiche inerenti o riconducibili al normale uso della piattaforma telematica regionale di e-procurement. A seguito della chiamata gli operatori dell'HD1 si attiveranno per l'assistenza operativa sul software nell'attività di definizione e diagnosi della problematica registrando la richiesta di intervento. Gli operatori procederanno quindi a ricercare possibili soluzioni e ad implementarle telefonicamente. Gli operatori dell'HD1 potranno attivare il livello di assistenza successivo di supporto per problematiche particolarmente complesse legate a difettosità o malfunzionamenti dell'applicativo verso l'assistenza del 2° livello HD2.

Il servizio HD2 è svolto attraverso un Call Center telefonico per tutte le richieste provenienti solo dal servizio HD1 inerenti a problematiche informatiche delle funzionalità tecniche della piattaforma telematica regionale di e-procurement non risolvibili dal servizio di HD1 e non riconducibili al normale uso della stessa ma a problematiche particolarmente complesse legate a difettosità o malfunzionamenti dell'applicativo.

Disponibilità e qualità del servizio

Il servizio HD1 dovrà essere disponibile nei seguenti orari: lun - ven dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 15:00 alle ore 18.00 (festivi esclusi) e dovrà garantire uno SLA di risoluzione dello stesso entro le successive 8 ore di attività lavorativa per le anomalie bloccanti. Tali tempi saranno aumentati a 20 ore nel caso di anomalie non bloccanti. I tempi si intendono calcolati a partire dalla registrazione della richiesta fino alla conclusione della stessa e sono comprensivi dei tempi di eventuali sub-richieste all'HD2 come disciplinati al paragrafo seguente.

Il servizio HD2 dovrà essere disponibile nei seguenti orari: lun -ven dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 15:00 alle ore 18.00 (festivi esclusi) e dovrà garantire uno SLA di risoluzione dello stesso entro le successive 4 ore di attività lavorativa per le anomalie bloccanti. Tali tempi saranno aumentati a 16 ore nel caso di anomalie non bloccanti. I tempi si intendono calcolati a partire dalla segnalazione da parte del servizio HD1.

Si precisa che gli SLA dei servizi HD1 e HD2 dovranno essere garantiti nel 95% dei casi calcolati su base trimestrale.

**REGIONE MARCHE**Giunta Regionale
SETTORE SUAMISO 9001:2015
Data 21/12/2020
Num. IT302846ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

In caso di comprovate e documentate gravi difficoltà tecniche (problemi inerenti modifiche e/o bug software) gli SLA indicati per i servizi HD1 e HD2 potranno essere derogati informando il referente del committente pubblico, nonché il referente della SUAM secondo la disciplina stabilita negli atti di affidamento.

Rendicontazione periodica della qualità del servizio

Ogni 3 mesi i fornitori che erogheranno i servizi di HD1 e HD2 saranno tenuti a rendicontare gli interventi richiesti, rispettivamente ai referenti dei committenti pubblici, nonché alla SUAM al fine di monitorare la qualità del servizio erogato.

A tal fine saranno messi a disposizione i seguenti dati:

- Ente a cui è riferita la richiesta di assistenza
- Data/ora della richiesta di assistenza
- Data/ora della risoluzione del problema
- Tipologia utente richiedente (solo per HD1) = RUP, Operatore stazione appaltante, Operatore Economico
- Tipologia di richiesta (solo per HD2) = anomalia applicativa bloccante, anomalia infrastrutturale bloccante, anomalia applicativa non bloccante, anomalia infrastrutturale non bloccante, altro non previsto.

Stima dei costi e durata per il servizio

Il presente accordo prevede un costo forfettario a corpo distinto in base alla dimensione dell'ente aderente (con prezzi indicati nello schema sotto riportato) e avrà una durata di tre (03) anni con decorrenza dal perfezionamento dell'accordo stesso, ovvero per il minor periodo determinato dall'esaurimento del quantitativo massimo stabilito. L'Accordo Quadro prevede, altresì, la possibilità di proroga di un ulteriore anno o, comunque per il periodo limitato all'esaurimento del quantitativo massimo stabilito.

Tale scelta è giustificata dall'impossibilità tecnica di valutare precisamente il volume delle richieste di assistenza sia da parte degli operatori della stazione appaltante sia da parte degli operatori economici che aderiranno alle iniziative di gare indette dalle stesse. Tale affidamento, come indicato nel capitolato, disporrà di strumenti di monitoraggio che permetteranno di valutare in maniera più precisa le reali necessità di assistenza dei singoli enti negli anni successivi.

Per il calcolo della stima dei costi per singolo Ente sono state tenute in considerazione le seguenti variabili:

- calcolo medio del costo dei ticket di assistenza rapportato al numero ipotizzato di richieste tenendo conto delle economie di scala come da schema del progetto tecnico originario;
- numero di unità di personale necessario per l'erogazione del servizio stesso;
- tempi e costi per la formazione per il personale specializzato utilizzato per assistenza;
- numero di committenti pubblici che aderiranno all'iniziativa;
- costi minimi di gestione da parte del fornitore per attivare e garantire il servizio per ogni singolo ente.

Il costo che i singoli committenti pubblici dovranno stimare per l'adesione ai servizi di assistenza erogati dal presente Accordo Quadro sono distinti in base alle dimensioni e al tipo di ente aderente secondo lo schema sotto riportato:

- Ente tipo 1: Comuni/Centrali Uniche di Committenza: meno di 10.000 abitanti - Enti Privati di Diritto Pubblico: fino a 50 dipendenti
- Ente tipo 2: Comuni/Centrali Uniche di Committenza: da 10.000 a 20.000 abitanti - Enti Privati di Diritto Pubblico: da 50 a 100 dipendenti
- Ente tipo 3: Comuni/Centrali Uniche di Committenza: più di 20.000 abitanti - Enti Privati di Diritto Pubblico: più di 100 dipendenti

Stima costi per Ente

Stazione Unica Appaltante Marche-Via Palestro,19 - 60122 Ancona - Tel. 0718067330 Fax 0718067339

Sito internet: <http://suam.regione.marche.it>

PEC: regione.marche.suam@emarche.it

E-mail: settore.suam@regione.marche.it

Pag. 2 di 3

**REGIONE MARCHE**Giunta Regionale
SETTORE SUAMISO 9001:2015
Data 21/12/2020
Num. IT302846ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

Descrizione	UM	Costo annuo (IVA esclusa)
HD1 ente tipo 1	Prezzo per ente	1.450 euro
HD1 ente tipo 2	Prezzo per ente	1.600 euro
HD1 ente tipo 3	Prezzo per ente	1.800 euro

Stima costi intero Accordo Quadro

	Prezzo per Ente	Stima Enti	TOTALE stima (IVA esclusa)
Possibili enti aderenti tipo 1	1.450,00 €	6	8.700,00 €
Possibili enti aderenti tipo 2	1.600,00 €	10	16.000,00 €
Possibili enti aderenti tipo 3	1.800,00 €	8	14.400,00 €
			39.100,00 €