

**UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici**

**Il dirigente della UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici**

**in virtù della delega conferita con deliberazione N°232/2015**

**HA ASSUNTO LA PRESENTE DETERMINAZIONE**

**N. 541 del 07/06/2022**

**OGGETTO: AFFIDAMENTO, AI SENSI DELL'ART. 36 COMMA 2 LETTERA A) DEL D.LGS. 50/2016, ALLA SOCIETA' G&F SOFTWARE S.r.l. DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA DEL SOFTWARE DENOMINATO UNICA IN DOTAZIONE AL SERVIZIO ALPI DEGLI IFO, COMPRENSIVO DEL MODULO PER LA GESTIONE DEL PORTALE DIPENDENTE, FINO AL 31/12/2022 O MINOR PERIODO NELLE MORE DELLA CONCLUSIONE DELLA GARA MEPA PER IL NUOVO SOFTWARE ALPI E DELL'AVVIO DEL NUOVO SISTEMA DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE GIA' AFFIDATO TRAMITE ALTRA PROCEDURA DI GARA - CIG (ALPI): Z4C369E755 - CIG (Risorse Umane): Z92369E792.**

Esercizi/o 2022    Centri/o di costo 5.02.02.01.06 - 20.20.50.591

**- Importo presente Atto: € 29.280,00**

**- Importo esercizio corrente: € 29.280,00**

Budget

**- Assegnato: € -**

**- Utilizzato: € -**

**- Residuo: € -**

**Autorizzazione n°: 2022/140235.154 - 2022/151304.1575**

Servizio Risorse Economiche: **Livio Cardelli**

UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici    Proposta n° DT-545-2022

**L'estensore**

**Silvia Placidi**

**Il Responsabile del Procedimento**

**Il Dirigente della UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici**

**Giuseppe Navanteri**

**Giuseppe Navaneri**

La presente determinazione si compone di n° 6 pagine e dei seguenti allegati che ne formano parte integrante e sostanziale:

- Allegato 1 composto da num. 6 pagine

***Il Dirigente della UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici***

Visto il decreto legislativo 30.12.1992, n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni;

Visto il decreto legislativo 16.10.2003, n. 288;

Vista la legge regionale 23.01.2006, n. 2;

Visto l’Atto Aziendale adottato con deliberazione n. 153 del 19.02.2019 ed approvato dalla Regione Lazio con DCA n. U00248 del 2.07.2019, modificato e integrato con la delibera 1254 del 02.12.2020, n.46 del 21/01/2021 e n.380 del 25/03/2021, approvate dalla Direzione Salute ed Integrazione Socio-sanitaria della Regione Lazio, con Determinazione n. G03488 del 30/03/2021;

Premesso che ad oggi la prenotazione, gestione e rendicontazione delle attività libero professionali viene svolta attraverso applicativo dedicato ed opportunamente dimensionato alle esigenze degli IFO, denominato UNICA e fornito dalla Società G& F Software Srl;

Considerato che, come espresso più volte dai servizi utilizzatori, dalla Responsabile ALPI e dal Direttore Amministrativo, si rende necessario procedere con una gara che permetta la sostituzione del software con un sistema più performante e che permetta di ottenere una gestione più articolata, rispondente alle nuove linee guida Regionali in materia e che consenta un ribaltamento e rendicontazione dei costi automatica oltre che un metodo di prenotazione delle prestazioni più agevole per i pazienti, anche rispetto all’evoluzione interna dei percorsi clinico-assistenziali e delle metodiche ambulatoriali e non;

che il Direttore dell’ALPI ha trasmesso in data 03 maggio 2022, in seguito a varie revisioni, il capitolato tecnico per avviare la procedura di gara;

che la UOSD Ingegneria Clinica e tecnologie e sistemi informatici ha proceduto con la pubblicazione della gara MEPA in data 04 maggio 2022;

che in seguito a ricezione del comunicato del MEPA stesso con la quale veniva annunciata l’indisponibilità della piattaforma a causa di manutenzione straordinaria sul sistema e che tale disservizio sarebbe perdurato fino alla data del 27 maggio 2022 circa;

che tale condizione ha imposto l'annullamento della gara che dovrà essere ripubblicata non appena sarà disponibile la nuova piattaforma MEPA;

che nelle more del nuovo affidamento, risulta importante e necessario oltre che utile, garantire il funzionamento del sistema al fine di continuare ad offrire e gestire il servizio ALPI e quindi mantenere costantemente il sistema attuale;

che il suddetto software, denominato UNICA, è stato realizzato ad hoc sulle specifiche del servizio ALPI degli IFO e che è necessario che la gestione del software stesso sia coperto da contratto di assistenza e manutenzione a garanzia del corretto funzionamento;

altresì che la Società G&F Software S.r.l. è l'unico soggetto giuridico autorizzato a mantenere e fornire assistenza sugli applicativi in parola, in quanto sviluppatore dei sistemi e proprietaria dei diritti esclusivi connessi al codice sorgente;

inoltre che la UOC Risorse Umane e la Direzione Amministrativa hanno richiesto, nell'anno precedente, alla UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici di implementare un software di gestione dei giustificati di assenza, mancate timbrature, comunicazione malattia online e richiesta dei certificati stato di servizio e stipendiale, nelle more della sostituzione del software di gestione delle risorse umane per il quale la gara è stata aggiudicata e si è in corso di acquisizione dei dati da MEF al fine di avviare il nuovo sistema;

che la UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici, al fine di ottimizzare le spese, ha installato un modulo della stessa piattaforma UNICA, dotata cioè di specifico modulo finalizzato alla gestione del portale dipendente;

che da quando è partito l'avvio di tale modulo si è registrato un elevatissimo risparmio di utilizzo di carta connesse alle copie cartacee per tale attività in quanto questo sistema ha completamente eliminato l'utilizzo del processo cartaceo trasformando il tutto in gestione digitale;

che, di conseguenza, sempre la società G&F Software S.r.l. ha installato nell'anno precedente, un modulo aggiuntivo del sistema UNICA finalizzato, quindi, alla gestione delle richieste di assenza per il personale dipendente degli IFO, come richiesto dalla UOC Risorse Umane;

che, anche per il modulo dedicato alla gestione delle risorse umane, è necessario procedere con la stipula di un contratto di manutenzione ordinario;

che è stato quindi richiesto preventivo specifico alla società G&F Software S.r.l., che contenga la manutenzione del sistema UNICA comprensivo del modulo dedicato alla

Considerato

gestione delle assenze del personale dipendente, al fine di assicurare la corretta manutenzione dell'attuale sistema nelle more dell'espletamento della relativa gara;

Considerato

che la società G&F Software S.r.l. ha trasmesso quindi offerta specifica in merito, Allegato 1 alla presente in modo da formarne parte integrante e sostanziale;

Vista

l'offerta presentata dalla Società G&F Software S.r.l. che prevede nel dettaglio:

DESCRIZIONE FORNITURA	DETTAGLIO MODULI APPLICATIVI	CANONE 12 MESI
<b>Servizio di Assistenza e Manutenzione Software.</b> <i>Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa, Manutenzione Migliorativa, Assistenza Helpdesk.</i>	Attività Libero Professionale Intramoenia Ambulatoriale	18.000,00
	Portale Dipendente – Giustificativi di assenza, certificati, mancate timbrature.	7.200,00

che in seguito a trattativa con la società G&F Software, il costo relativo alla manutenzione del modulo del portale dipendente è stato diminuito ad € 6.000,00 oltre IVA, come di seguito riportato;

DESCRIZIONE FORNITURA	DETTAGLIO MODULI APPLICATIVI	CANONE 12 MESI
<b>Servizio di Assistenza e Manutenzione Software.</b> <i>Correttiva, Adeguativa, Migliorativa, Assistenza Helpdesk.</i>	<b>Portale Dipendente</b> - Componenti: Giustificativi di assenza, Mancate timbrature.	6.000,00

Visto

l'art. 36 comma 2 lett.a) del D.Lgs. 50/2016 che prevede “Fermo restando quanto previsto dagli articoli 37 e 38 e salva la possibilità di ricorrere alle procedure ordinarie, le stazioni appaltanti procedono all'affidamento di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di cui all'articolo 35, secondo le seguenti modalità:

per affidamenti di importo inferiore a 40.000 euro, mediante affidamento diretto anche senza previa consultazione di due o più operatori economici o per i lavori in amministrazione diretta”;

Considerato

che la stessa offerta prevede quindi:

- a copertura del periodo annuale un importo pari ad € 18.000,00 oltre IVA per il sistema di gestione dell'Intramoenia;
- per la manutenzione del sistema portale dipendente un importo pari ad € 6.000,00 oltre IVA/annuo;

(Allegato 1 alla presente in modo da formarne parte integrante e sostanziale);

per un totale annuale pari ad € 24.000,00 oltre IVA e cioè pari ad € 29.280,00 IVA inclusa;

Valutata

l'offerta economica in linea con gli importi di mercato e quindi congrua e conveniente per l'amministrazione;

Ritenuto

di dover procedere all'affidamento al fine di non provocare interruzione del servizio ALPI fino a conclusione della gara MEPA che verrà ripubblicata non appena sarà dispo-

nibile la nuova piattaforma MEPA e permettere quindi la continuità operativa ed al contempo mantenere e garantire la continuità del sistema il modulo del portale dipendente come richiesto dalla UOC Risorse Umane e dalla stessa Direzione Amministrativa, anche questo fino all'avvio del nuovo sistema acquisito attraverso la gara già conclusa per la gestione delle risorse umane (uscita da NoiPA);

che risulta opportuno quindi procedere con l'affidamento dei servizi di che trattasi fino al 31/12/2022 o minor periodo;

opportuno affidare, fino al 31/12/2022 o minor periodo e comunque nelle more della conclusione della gara MEPA (che verrà ripubblicata non appena sarà disponibile la nuova piattaforma MEPA) e dell'avvio del nuovo sistema acquisito attraverso la gara già conclusa per la gestione delle risorse umane (uscita da NoiPA), il servizio di manutenzione ed assistenza del software denominato UNICA in dotazione al servizio ALPI degli IFO e del modulo di portale dipendente, ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett.a), alla società G&F Software S.r.l., società specializzata nella gestione del software in parola nonché sviluppatore del sistema e proprietaria dei diritti esclusivi connessi al codice sorgente, come da offerta in Allegato 1 alla presente in modo da formarne parte integrante e sostanziale - CIG (ALPI): Z4C369E755 - CIG (Risorse Umane):Z92369E792;

Considerato

che la complessiva spesa relativa alla manutenzione ed assistenza tecnica del software di gestione dell'intramoenia, pari ad € 18.000,00 oltre IVA e cioè paria ad € 21.960,00 IVA inclusa, grava sul conto n. 20.20.50.591, sull'esercizio finanziario 2022 - CIG (ALPI): Z4C369E755;

che la complessiva spesa relativa al modulo portale dipendente, comprensivo della manutenzione fino al 31/12/2022, pari ad € 6.000,00 oltre IVA e cioè pari ad € 7.320,00 IVA inclusa, può essere registrata sull'esercizio finanziario 2022, conto 5.02.02.01.06 - CIG (Risorse Umane): Z92369E792;

Attestato

che il presente provvedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo e utile per il servizio pubblico, ai sensi della legge 14 gennaio 1994, n. 20 art. 1 e successive modifiche, nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241 art. 1, primo comma come modificata dalla legge 11 febbraio 2005, n. 15;

### **DETERMINA**

ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett.a) del D.Lgs.n.50/2016 e per i motivi di cui in narrativa che si intendono integralmente confermati di:

- affidare, opportuno affidare, fino al 31/12/2022 o minor periodo e comunque nelle more della conclusione della gara MEPA (che verrà ripubblicata non appena sarà disponibile la nuova piattaforma MEPA) e dell'avvio del nuovo sistema acquisito attraverso la gara già conclusa per la gestione delle risorse umane (uscita da NoiPA), il servizio di manutenzione ed assistenza del software denominato UNICA in dotazione al servizio ALPI degli IFO e del modulo di portale dipendente, ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett.a), alla società G&F Software S.r.l., società specializzata nella gestione del software in parola nonché sviluppatore del sistema e proprietaria dei diritti esclusivi connessi al codice sorgente, come da offerta in Allegato 1 alla presente in modo da formarne parte integrante e sostanziale - CIG(ALPI):Z4C369E755 - CIG (Risorse Umane): Z92369E792;
- addebitare l'importo complessivo, come di seguito riportato:
  - o la spesa relativa alla manutenzione ed assistenza tecnica del software di gestione dell'intramoenia, pari ad € 18.000,00 oltre IVA e cioè paria ad € 21.960,00 IVA inclusa, sul conto n. 20.20.50.591, sull'esercizio finanziario 2022 - CIG (ALPI): Z4C369E755;
  - o la spesa relativa al modulo portale dipendente, comprensivo della manutenzione fino al 31/12/2022, pari ad € 6.000,00 oltre IVA e cioè pari ad € 7.320,00 IVA inclusa, sul conto 5.02.02.01.06, esercizio finanziario 2022 - CIG (Risorse Umane): Z92369E792;
- Nominare DEC del contratto (ALPI - CIG: Z4C369E755) la Dott.ssa Giovanna Evangelista;
- Nominare DEC del contratto (Risorse Umane - CIG: Z92369E792) il Dott. Luca Carboni.

La UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici curerà tutti gli adempimenti per l'esecuzione della presente determinazione.

Il Dirigente della UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici

**Giuseppe Navaneri**

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i. e norme collegate



**G.& F. Software S.r.l.**

Via del Fontanile Arenato 171B  
00163 - ROMA  
Tel.+39 066631144  
Fax+39 066631325  
[info@gefsoftware.it](mailto:info@gefsoftware.it)  
[www.gefsoftware.it](http://www.gefsoftware.it)



Dasa-Rägister

EN ISO 9001:2015  
IQ-1204-31



Dasa-Rägister

ISO/IEC 27001:2017  
IIS-1115-01

Spett.le

I.F.O. Istituti Fisioterapici Ospitalieri  
via Elio Chianesi, 53  
00144 - Roma

*c.a. Ing. Giuseppe Navaneri*

Oggetto: Offerta Economica per il Servizio di Assistenza e Manutenzione Sistema Gestionale Integrato UNICA per il periodo 01/01/2022 – 31/12/2022.

Con riferimento alla Vostra gradita richiesta, ci preghiamo formulare l'offerta relativa ai servizi in oggetto:

DESCRIZIONE FORNITURA	DETTAGLIO MODULI APPLICATIVI	CANONE 12 MESI
Servizio di Assistenza e Manutenzione Software. <i>Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa, Manutenzione Migliorativa, Assistenza Helpdesk.</i>	Attività Libero Professionale Intramoenia Ambulatoriale	18.000,00
	Portale Dipendente – Giustificativi di assenza, certificati, mancate timbrature.	7.200,00

**SERVIZI A CONSUMO** : Formazione e addestramento (FOR) Assistenza in remoto e in locale (ASS) Sviluppo e MEV di Software ad hoc (SSW):

SERVIZIO	FIGURA PROFESSIONALE	GIORNI UOMO	IMPORTO UNITARIO	IMPORTO TOTALE
FOR-ASS-SSW	Specialista di Prodotto Analista Programmatore	10	450,00	4.500,00

**Condizioni generali di fornitura:**

Iva 22% esclusa

Fatturazione semestrale per i servizi a canone, a consuntivo per i servizi a consumo.

Pagamento come da accordo Regionale

Validità dell'offerta 120 giorni

G. & F. Software S.r.l.  
L'amministratore unico  
*(Francesco Taramella)*

Firmato digitalmente da: Francesco Taramella  
Limitazioni d'uso: Explicit Text: Certificate issued through  
Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) digital  
identity, not usable to require other SPID digital identity  
Data: 27/05/2022 15:33:38

GN



## G.& F. Software S.r.l.

Via del Fontanile Arenato 171B

00163 - ROMA

Tel.+39 066631144

Fax+39 066631325

[info@gefsoftware.it](mailto:info@gefsoftware.it)

[www.gefsoftware.it](http://www.gefsoftware.it)



Dasa-Rägister

EN ISO 9001:2015

IQ-1204-31



Dasa-Rägister

ISO/IEC 27001:2017

IIS-1115-01

---

### Condizioni generali per il servizio di manutenzione ordinaria ed assistenza del software applicativo

Le caratteristiche del servizio di Help Desk, sono di seguito descritte:

- Al fine di semplificare le richieste di intervento e di fornire a tutti gli uffici un unico punto di accesso al servizio di manutenzione, la ns. proposta prevede di rendere disponibile un proprio centro di gestione servizi, indicato con il termine “help desk”, al quale segnalare i guasti e i malfunzionamenti e le relative richieste di intervento.
- Il servizio di help desk, sarà dotato di un’adeguata infrastruttura tecnologica, costituita da un sistema informatico e telefonico integrato, tramite un numero telefonico, fax, ed indirizzo di posta elettronica dedicato per l’espletamento del servizio.
- Il servizio di help desk sarà del tipo multicanale, e prevederà l’accesso tramite:
  - numero telefonico 066631144;
  - linea fax 066631325;
  - casella di posta elettronica [helpdesk@gefsoftware.it](mailto:helpdesk@gefsoftware.it)
- Il servizio di Help-Desk sarà attivo nei seguenti orari:
  - lunedì-venerdì ore 09.00-17.30.
- Saranno registrare le richieste di manutenzione pervenute riferite a tutti gli interventi effettuati, ogni richiesta di intervento presa in carico, sarà registrata con i seguenti elementi:
  - codice identificativo della segnalazione,
  - data e ora della presa in carico,
  - descrizione della richiesta,
  - tipologia di malfunzionamento (bloccante / non bloccante),
  - riferimenti di chi ha inoltrato la richiesta,
  - riferimenti di chi ha preso in carico il problema.

Al termine della risoluzione del problema, la richiesta sarà aggiornata con:

- ora di chiusura della richiesta,
- modalità di risoluzione eseguita.

Allegato offerta economica n. 24/2022

GN





**G.& F. Software S.r.l.**

Via del Fontanile Arenato 171B

00163 - ROMA

Tel.+39 066631144

Fax+39 066631325

[info@gefsoftware.it](mailto:info@gefsoftware.it)

[www.gefsoftware.it](http://www.gefsoftware.it)



Dasa-Rägister

EN ISO 9001:2015

IQ-1204-31



Dasa-Rägister

ISO/IEC 27001:2017

IIS-1115-01

La **manutenzione correttiva** che prevede:

- la raccolta delle segnalazioni relative a malfunzionamenti applicativi;
- la presa in carico del problema che deve essere garantita entro i tempi massimi, indicati nella tabella sottostante (livelli di servizio), dal ricevimento della segnalazione;
- la risoluzione dei malfunzionamenti che può avvenire on-site o con apposito collegamento remoto

Gravità	Conseguenze	Valore
AA	Completa inutilizzabilità del sistema	Presa in carico della problematica entro 2 ore lavorative e risoluzione entro le 6 ore lavorative dalla segnalazione.
A	Gravissimo degrado della qualità del sistema	Presa in carico della problematica entro 2 ore lavorative, risoluzione entro 8 ore lavorative lavorativo dalla presa in carico.
B	Qualità degradata	Presa in carico della problematica entro 2 ore lavorative, risoluzione della problematica entro 2 giorni lavorativi dalla presa in carico.
C	Lieve degrado della qualità del sistema	Presa in carico della problematica entro 2 ore lavorative, risoluzione della problematica entro 4 giorni lavorativi dalla presa in carico.

- I livelli di servizio di cui alle gravità A,B,C saranno garantiti nell'ambito del 90% delle richieste, mentre nel caso di gravità AA l'ambito sarà del 95%.  
(Non rientrano nei livelli sopra descritti le attività di manutenzione migliorativa, adeguativa ed evolutiva).
- La risoluzione del problema sarà testimoniata dalla scomparsa del malfunzionamento che ha generato la richiesta di intervento.

La **manutenzione migliorativa e adeguativa**, si intendendo l'attività di manutenzione volta a garantire il costante perfezionamento delle procedure e dei programmi ,ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione delle versioni software in utilizzo e la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del Sistema Informatico . Rientrano in tale ambito gli interventi necessari, ad esempio, per adeguamenti agli aggiornamenti di versioni del software di base in utilizzo; a tal riguardo il fornitore si impegna ad adeguare da subito le versioni software attualmente in uso.

Allegato offerta economica n. 24/2022

GN



## G. & F. Software S.r.l.

Via del Fontanile Arenato 171B  
00163 - ROMA  
Tel.+39 066631144  
Fax+39 066631325  
[info@gefsoftware.it](mailto:info@gefsoftware.it)  
[www.gefsoftware.it](http://www.gefsoftware.it)



Dasa-Rägister

EN ISO 9001:2015  
IQ-1204-31



Dasa-Rägister

ISO/IEC 27001:2017  
IIS-1115-01

Spett.le  
I.F.O. Istituti Fisioterapici Ospitalieri  
via Elio Chianesi, 53  
00144 - Roma  
**c.a. Ing. Giuseppe Navaneri**

Oggetto: Offerta Economica per il Servizio di Assistenza e Manutenzione Sistema Gestionale Integrato UNICA per il periodo 01/01/2022 – 31/12/2022.

Con riferimento alla Vostra gradita richiesta, ci preghiamo formulare l'offerta relativa ai servizi in oggetto:

DESCRIZIONE FORNITURA	DETTAGLIO MODULI APPLICATIVI	CANONE 12 MESI
Servizio di Assistenza e Manutenzione Software. <i>Correttiva, Adeguativa, Migliorativa, Assistenza Helpdesk.</i>	<b>Portale Dipendente</b> - Componenti: Giustificativi di assenza, Mancate timbrature.	6.000,00

### Condizioni generali di fornitura:

Iva 22% esclusa

Fatturazione mensile dei servizi a canone, a consuntivo per i servizi a consumo.

Pagamento come da accordo Regionale

Validità dell'offerta 120 giorni

G. & F. Software S.r.l.  
L'amministratore unico  
*(Francesco Taramella)*

Firmato digitalmente da: Francesco Taramella  
Limitazioni d'uso: Explicit Text: Certificate issued through  
Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) digital  
identity, not usable to require other SPID digital identity  
Data: 20/01/2022 11:17:14

GN



## G.& F. Software S.r.l.

Via del Fontanile Arenato 171B  
00163 - ROMA  
Tel.+39 066631144  
Fax+39 066631325  
[info@gefsoftware.it](mailto:info@gefsoftware.it)  
[www.gefsoftware.it](http://www.gefsoftware.it)



Dasa-Rägister

EN ISO 9001:2015  
IQ-1204-31



Dasa-Rägister

ISO/IEC 27001:2017  
IIS-1115-01

---

### Condizioni generali per il servizio di manutenzione ordinaria ed assistenza del software applicativo

Le caratteristiche del servizio di Help Desk, sono di seguito descritte:

- Al fine di semplificare le richieste di intervento e di fornire a tutti gli uffici un unico punto di accesso al servizio di manutenzione, la ns. proposta prevede di rendere disponibile un proprio centro di gestione servizi, indicato con il termine “help desk”, al quale segnalare i guasti e i malfunzionamenti e le relative richieste di intervento.
- Il servizio di help desk, sarà dotato di un’adeguata infrastruttura tecnologica, costituita da un sistema informatico e telefonico integrato, tramite un numero telefonico, fax, ed indirizzo di posta elettronica dedicato per l’espletamento del servizio.
- Il servizio di help desk sarà del tipo multicanale, e prevederà l’accesso tramite:
  - numero telefonico 066631144;
  - linea fax 066631325;
  - casella di posta elettronica [helpdesk@gefsoftware.it](mailto:helpdesk@gefsoftware.it).
- Il servizio di Help-Desk sarà attivo nei seguenti orari:
  - lunedì-venerdì ore 09.00-17.30.
- Saranno registrare le richieste di manutenzione pervenute riferite a tutti gli interventi effettuati, ogni richiesta di intervento presa in carico, sarà registrata con i seguenti elementi:
  - codice identificativo della segnalazione,
  - data e ora della presa in carico,
  - descrizione della richiesta,
  - tipologia di malfunzionamento (bloccante / non bloccante),
  - riferimenti di chi ha inoltrato la richiesta,
  - riferimenti di chi ha preso in carico il problema.

Al termine della risoluzione del problema, la richiesta sarà aggiornata con:

- ora di chiusura della richiesta,
- modalità di risoluzione eseguita.

Allegato offerta economica n. 03/2022

GN



## G.& F. Software S.r.l.

Via del Fontanile Arenato 171B

00163 - ROMA

Tel.+39 066631144

Fax+39 066631325

[info@gefsoftware.it](mailto:info@gefsoftware.it)

[www.gefsoftware.it](http://www.gefsoftware.it)



Dasa-Rägister

EN ISO 9001:2015

IQ-1204-31



Dasa-Rägister

ISO/IEC 27001:2017

IIS-1115-01

### La **manutenzione correttiva** che prevede:

- la raccolta delle segnalazioni relative a malfunzionamenti applicativi;
- la presa in carico del problema che deve essere garantita entro i tempi massimi, indicati nella tabella sottostante (livelli di servizio), dal ricevimento della segnalazione;
- la risoluzione dei malfunzionamenti che può avvenire on-site o con apposito collegamento remoto

Gravità	Conseguenze	Valore
AA	Completa inutilizzabilità del sistema	Presa in carico della problematica entro 2 ore lavorative e risoluzione entro le 6 ore lavorative dalla segnalazione.
A	Gravissimo degrado della qualità del sistema	Presa in carico della problematica entro 2 ore lavorative, risoluzione entro 8 ore lavorative lavorativo dalla presa in carico.
B	Qualità degradata	Presa in carico della problematica entro 2 ore lavorative, risoluzione della problematica entro 2 giorni lavorativi dalla presa in carico.
C	Lieve degrado della qualità del sistema	Presa in carico della problematica entro 2 ore lavorative, risoluzione della problematica entro 4 giorni lavorativi dalla presa in carico.

- I livelli di servizio di cui alle gravità A,B,C saranno garantiti nell'ambito del 90% delle richieste, mentre nel caso di gravità AA l'ambito sarà del 95%.  
(Non rientrano nei livelli sopra descritti le attività di manutenzione migliorativa, adeguativa ed evolutiva).
- La risoluzione del problema sarà testimoniata dalla scomparsa del malfunzionamento che ha generato la richiesta di intervento.

La **manutenzione migliorativa e adeguativa**, si intendendo l'attività di manutenzione volta a garantire il costante perfezionamento delle procedure e dei programmi ,ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione delle versioni software in utilizzo e la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del Sistema Informatico . Rientrano in tale ambito gli interventi necessari, ad esempio, per adeguamenti agli aggiornamenti di versioni del software di base in utilizzo; a tal riguardo il fornitore si impegna a adeguare da subito le versioni software attualmente in uso.

Allegato offerta economica n. 03/2022

GN