REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ENTE FORESTE DELLA SARDEGNA

Servizio Innovazione Tecnologica

ALLEGATO A

Procedura negoziata, previa esperimento di gara informale, per il servizio di manutenzione delle licenze software ESRI in uso all'Ente. Entità dell'appalto euro 42.000,00 oltre Iva di legge. Determina a contrarre n. 186 del 27/10/2010. CIG 05589170E6 Codice CUP G53B10000130005

Capitolato Tecnico

1.	**SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE ESRI 2010**	**2**
2.	**CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**	**2**
3.	**SUPPORTO TECNICO**	**2**
4.	**AGGIORNAMENTO FORNITURA NUOVE VERSIONI SOFTWARE**	**3**
5.	**HOT-LINE.**	**3**
6.	**COSTI.**	**3**

1. SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE ESRI 2010

Il presente documento descrive le caratteristiche minime inderogabili per il servizio di manutenzione annuale al 31/12/2010 delle licenze software ESRI in uso presso gli uffici dell'EFS ripartiti sull'intero territorio regionale.

Durante il periodo dovranno essere garantiti gli aggiornamenti alle nuove versioni del software e le installazioni presso le sedi dell'EFS. L'invio di aggiornamenti per il sistema ArcGIS, incluso nel canone di manutenzione in modo da permettere di lavorare con una piattaforma GIS sempre allineata alle nuove tecnologie e di mantenere il valore del proprio sistema GIS inalterato nel tempo.

In particolare il servizio di manutenzione riguarda i seguenti prodotti:

- n°44 ArcGIS ArcView 9.3.1
- n°01 ArcGIS ArcView 9.3.1 con EXT. 3D / SPATIAL

La manutenzione offerta avrà validità annuale.

2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio di manutenzione ed aggiornamento deve includere quanto segue:

a) Supporto tecnico.

b) Invio delle nuove versioni del software.

c) Iscrizione alla "Annual User Conference - Worldwide Session"

d) Invio di documentazione.

e) Hot-line.

3. SUPPORTO TECNICO

Tale servizio deve consentire di ottenere una rapida e sicura risoluzione dei problemi di gestione del sistema ed in particolare deve prevedere la correzione di malfunzionamenti causati da incorretta codifica o programmazione, nonché l'intervento presso le sedi dell'EFS entro 12 ore dalla chiamata. Occorrerà provvedere alla correzione dei malfunzionamenti dopo aver ricevuto chiara documentazione che illustri la natura del problema riscontrato e ne consenta la riproduzione. Risolto il malfunzionamento, verrà inviata all'utente la correzione corredata da apposite note tecniche.

4. AGGIORNAMENTO FORNITURA NUOVE VERSIONI SOFTWARE

La suite ArcGIS è costantemente aggiornata e arricchita di nuove funzioni e versioni, per tale motivo il servizio di manutenzione deve garantire la distribuzione e l'installazione delle nuove versioni e aggiornamenti software presso tutte le sedi dell'EFS.

5. HOT-LINE.

Assistenza telefonica per fornire tutte le necessarie informazioni relative a:

- supporto sistemistico per l'installazione degli aggiornamenti del software;
- assistenza tecnica per lo spostamento di chiavi o licenze;

Tale servizio dovrà essere attivo dal Lunedì al Venerdì nelle normali ore di ufficio.

6. COSTI.

Il servizio di manutenzione prevede un importo a base di gara di €. 42.000 € al netto di IVA