

Oggetto: servizio di manutenzione per il software “HelpdeskAdvanced10” per 29 mesi fino al 31/12/2020.

Descrizione dei servizi richiesti:

E' richiesta l'erogazione dei seguenti servizi:

1. Disponibilità di aggiornamenti del software HDA e/o iCRM relativamente alla Completa configurazione della soluzione applicativa adottata:
 - o almeno 2 rilasci annuali disponibili tramite accesso a portale iWeb Support e/o contattando il servizio di helpdesk;
2. Assistenza remota:
 - o oggetto di assistenza è l'applicazione e il database utilizzato dall'applicazione stessa;
 - o copertura del servizio telefonico: Lunedì/Venerdì - 09.00-12.00 ; 14.00-18.00
 - o copertura del servizio fax, e-mail e web 24 ore / 7 giorni
 - o copertura servizio di supporto: assistenza tutto l'anno, ad esclusione delle festività comandate e ½ giornata nei prefestivi

Le richieste di assistenza via e-mail dovranno essere inviate all'indirizzo helpdesk@pat.it per dar seguito alla corretta apertura del ticket.

Data attivazione e modalità di erogazione dei servizi:

Tutti i servizi devono essere attivabili entro 5 giorni dalla ricezione del buono d'ordine.

Durata del servizio:

Fino al 31/12/2020

SLA – Livelli di servizio

Per i ticket aperti nella modalità sopra descritti sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

Blocco sistema **	Presenza in carico entro 2 ore* / Ripristino entro 4 ore*
Malfunzionamento non bloccante**	Presenza in carico entro 8 ore* / Ripristino entro 16 ore*
Richiesta informazioni tecniche **	Presenza in carico entro 8 ore* / Risposta entro 24 ore*

Modalità di Fatturazione:

E' previsto l'emissione di 3 fatture:

- all'attivazione per un importo pari a 5 mesi;
- al 30 giugno 2019 per un importo pari a 12 mesi;
- al 30 giugno 2020 per un importo pari a 12 mesi.