

Oggetto: Acquisto del servizio di manutenzione per il software "HelpdeskAdvanced10" fino al 31/12/2021

Descrizione dei servizi richiesti:

Le licenze d'uso in possesso della Provincia di Ravenna sono le seguenti:

Modulo	Server	Client
HDA10 – Base (include BrainBusiness, Powerfinder, Gestione OLA/SLA avanzati)	1	1 admin 4 operatore
HDA Analisi/Reports	1	1
HDA10 – Mail	1	
HDA10 – CustomerPortal (ex iWeb)	1	

E' richiesta l'erogazione dei seguenti servizi:

1. Manutenzione ed Assistenza HDA (12 mesi) che deve includere i seguenti servizi:
 - Disponibilità di aggiornamenti del software HDA e/o iCRM relativamente alla Completa configurazione della soluzione applicativa adottata:
 - almeno 2 rilasci annuali disponibili tramite accesso a portale iWeb Support e/o contattando il servizio di helpdesk;
 - Assistenza remota:
 - oggetto di assistenza è l'applicazione e il database utilizzato dall'applicazione stessa;
 - copertura del servizio telefonico: Lun/Ven - 08.30-12.30; 14.00-18.00
 - copertura del servizio fax, e-mail e web 24 ore / 7 giorni
 - copertura servizio di supporto: assistenza tutto l'anno, ad esclusione delle festività comandate e ½ giornata nei prefestivi
2. 1 Gettone per aggiornamento build del software HDA;
3. 2 Giornate di attività remota c/o PAT per semplificazione interfaccia, verifica flussi approvativi, piccole configurazioni relativamente ad HDA, da erogare entro il 31 dicembre 2021.

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 31/12/2021

SLA – Livelli di servizio/Penali

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*

Se il sistema risulta bloccato per un periodo superiore a 5 giorni lavorativi senza alcuna gestione del ticket aperto, sarà applicata una penale pari a 100,00 Euro.

Modalità di Fatturazione:

I servizi 1,2 sono inclusi in unica fattura da emettere al 30/6/2021.

Le giornate di attività remota inclusa nel servizio 3 sono liquidate solo erogate a fronte di una richiesta esplicita da parte della Provincia di Ravenna.