

Specifiche tecniche con riferimento alla Trattativa Diretta su piattaforma MEPA (Consip S.p.a.) per il rinnovo dei servizi in modalità SaaS (Software as a Service) Elixforms e Elixpay fino al 31/12/2024

Descrizione dei servizi richiesti:

Rinnovo dei servizi Elixforms ed Elixpay in modalità SaaS (*Software as a Service*) e relativa assistenza con le seguenti caratteristiche:

- canone annuale SaaS e Cloud fino a 50 moduli concorrenti on line con copertura fino a 5.000 richieste per anno.

Durata dei servizi

Fino al 31/12/2024.

Modalità di verifica della regolare erogazione del servizio e della fornitura

I servizi attivati in modalità SaaS devono essere sempre attivi h24.

SLA – NBD Livelli di servizio e penali

Garanzia 95% form serviti entro i 5 secondi, 98% form serviti entro i 20 secondi (analisi su base mensile). Escluse le manutenzioni straordinarie. Ogni necessità di capacità elaborativa, banda spazi occupati, aggiornamenti verrà automaticamente adeguata per mantenere i livelli di servizio adeguati.

In caso di fermo del sistema, non programmato ed indipendente dalla volontà dell'aggiudicatario perché determinato da cause esterne, allo stesso non imputabili e dallo stesso non prevedibili o altrimenti evitabili, l'aggiudicatario si impegna a darne tempestiva e motivata comunicazione. L'aggiudicatario si impegna a garantire le attività concordate con il Committente e ad assicurare il necessario supporto tecnico:

1. In caso di mancata esecuzione delle attività nei tempi stabiliti o di interventi di manutenzione ed assistenza alla piattaforma non effettuati entro i termini previsti, la stazione appaltante potrà applicare una penale il cui valore sarà pari all'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale (per quota anno di competenza) fino ad un massimo del 10%;
2. L'applicazione della penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza alla quale l'aggiudicatario avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre cinque giorni dalla notifica tramite PEC della contestazione. Non si procederà all'applicazione delle penali, se la Ditta aggiudicataria potrà dimostrare che i ritardi sono stati causati da eventi straordinari, non dipendenti da volontà, imperizia o negligenza della medesima;
3. Il pagamento della penale non esonera l'aggiudicatario dall'obbligazione di risarcire l'eventuale danno arrecato al Committente e/o a terzi in dipendenza dell'inadempimento. È in ogni caso fatta salva la risoluzione del contratto nei casi previsti dall'articolo seguente.

Modalità di Fatturazione:

I servizi sono fatturati per anno di competenza.