

Rinnovo del supporto sul software di contabilità Coelda per l'anno 2021. Specifica dei servizi richiesti.

Oggetto della fornitura è il rinnovo del servizio di manutenzione, assistenza applicativa ed help desk sul software di contabilità Coelda per 12 mesi dal 01/01/2021 al 31/12/2021

In particolare, i moduli oggetto del contratto di assistenza e manutenzione sono i seguenti:

Nome	Quantità
Server Gestione Amministrativa Coelda.Net	1
Client Gestione Amministrativa Coelda.Net	16
Server Gestione Documentale Coelda.Net (se necessario)	1
Client Gestione Documentale Coelda.Net (se necessario)	10
Modulo di interfacciamento automatico a procedure di Protocollo terze parti	1
Modulo per la gestione dei Flussi OPI	1
Modulo di integrazione con servizio PagoPA (Novares)	1

Livelli minimi di servizio

Il servizio dovrà essere disponibile tutti i giorni lavorativi per almeno 8 ore, via mail o telefono.

Gli SLA minimi richiesti sono riassunti nella seguente tabella:

Livello	Presenza in carico	Risoluzione
Alto	entro un'ora dalla segnalazione del problema	90% entro 4 ore dalla presa in carico
Medio	entro due ore dalla segnalazione del problema	85% entro 24 ore dalla presa in carico
Basso	entro otto ore dalla segnalazione del problema	80% entro 72 ore dalla presa in carico

Nell'offerta tecnico economica dovranno essere indicate in maniera dettagliata le modalità operative di erogazione ed eventuali livelli di servizio migliorativi rispetto a quelli richiesti.