

Servizio di supporto sul software di protocollo e gestione documentale Gespi per 4 mesi. Specifica dei servizi richiesti.

Oggetto della fornitura è il rinnovo del servizio di manutenzione, assistenza applicativa ed help desk sul software di protocollo e gestione documentale Gespi per 4 mesi dal 01/01/2021 al 30/04/2021.

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

Nome	Quantità
Protocollo informatico e motore di workflow GESPI	1
Modulo di integrazione Gespi - Coelda	1
Modulo di conservazione integrato con Gespi, comprensivo del servizio di conservazione digitale c/o Unimatica S.p.A.	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.

Il responsabile dei Sistemi Informativi

Davide Sansonetti