

Rinnovo del servizio in SaaS "PMIS Connector". Specifica dei servizi richiesti.

Oggetto della fornitura è il rinnovo del servizio di gestione in SaaS software "PMIS Connector" per 12 mesi, comprensivo di manutenzione correttiva e adeguativa, help desk e monitoraggio.

In particolare, i servizi richiesti sono i seguenti:

1. SETUP E CONFIGURAZIONE dell'ambiente su cloud certificato Agid e trasferimento della base dati dall'ambiente On Premise. Servizi di sicurezza perimetrale, dominio di terzo livello e gestione certificato SSL;
2. HELP DESK;
3. MANUTENZIONE ADEGUATIVA;
4. MONITORAGGIO;
5. BACKUP BASE DATI E PORTABILITA': frequenza del backup giornaliera. Su richiesta, dovrà essere fornita assistenza tecnica per l'importazione dei dati su sistemi informatici di terze parti e/o dell'AdSP.

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 Sistemi Informativi

Davide Sansonetti