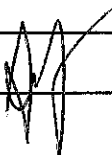
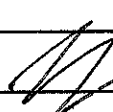
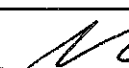

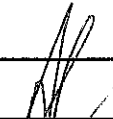
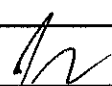



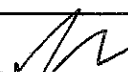
	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER L' ASSISTENTA E MANUTENZIONE DATA CENTER ABC E DI PONTI RADIO</b>			<b>STATO DOCUMENTO:</b> I° REVISIONE DATA EMISSIONE: 24/03/2017	
				<b>CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C</b>	
				<b>PAGINA 1 DI 13</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>		<b>VERIFICA</b>		<b>APPROVAZIONE</b>	

**SPECIFICHE TECNICHE PER L' ASSISTENTA E MANUTENZIONE  
DATA CENTER ABC E DI PONTI RADIO**

	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER L' ASSISTENTA E MANUTENZIONE DATA CENTER ABC E DI PONTI RADIO</b>			<b>STATO DOCUMENTO:</b> 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 24/03/2017
				<b>CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C</b>
				<b>PAGINA 2 DI 13</b>
<b>ELABORAZIONE</b>		<b>VERIFICA</b>		<b>APPROVAZIONE</b> 

<b>1.</b>	<b>SCOPO DELLA FORNITURA.</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA</b>	<b>3</b>
<b>3.1</b>	<b>PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ</b>	<b>3</b>
<b>3.1.1</b>	<b>REQUISITI SPECIFICI PER ATTIVITÀ IN AMBIENTI DI LAVORO CONFINATI O SOSPETTI D'INQUINAMENTO.</b>	<b>6</b>
<b>3.2</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA</b>	<b>6</b>
<b>3.3</b>	<b>CONTROLLI</b>	<b>7</b>
<b>3.4</b>	<b>COMUNICAZIONE CON ABC</b>	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC</b>	<b>9</b>
<b>4.1</b>	<b>DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA</b>	<b>9</b>
<b>4.2</b>	<b>DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELL'ATTIVITÀ</b>	<b>9</b>
<b>4.3</b>	<b>DOCUMENTI DA CONSEGNARE CORSO D'OPERA</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>NON CONFORMITÀ</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>ALLEGATI</b>	<b>10</b>

	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER L' ASSISTENTA E MANUTENZIONE DATA CENTER ABC E DI PONTI RADIO</b>			<b>STATO DOCUMENTO:</b> I° REVISIONE DATA EMISSIONE: 24/03/2017	
				<b>CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C</b>	
				<b>PAGINA 3 DI 13</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>		<b>VERIFICA</b>		<b>APPROVAZIONE</b>	

## 1. SCOPO DELLA FORNITURA.

Scopo della fornitura è fornire servizi di manutenzione e assistenza hardware e software per i **due switch CISCO catalyst 6500 nonché per i due ponte radio che uniscono la sede ABC di via Argine con la sede di Cancello** Si richiede inoltre il servizio di monitoraggio e gestione on demand di tutti i nodi della rete.

Quest'ultimo servizio deve avvenire tramite l'uso di un software atto a monitorare e gestire complesse infrastrutture di rete, al fine di localizzare malfunzionamenti, criticità o semplicemente generare una reportistica completa e dettagliata sulle prestazioni e sulle attività degli apparati e dell'intera LAN/WAN aziendale, mediante protocollo di gestione SNMP.

Il servizio avrà la durata di 24 mesi.

Contestualmente dovrà essere erogato training on the job al personale dei Sistemi Informativi software di Network Management messo a disposizione dal fornitore per il controllo e la gestione da remoto di tutti quanto sopra.

Il luogo della fornitura sarà la sede di Via Argine dove risiede il centro stella della MAN aziendale e la sede di cancello dove risiedono i terminali dei ponti radio

## 2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Direttiva CEE 90/270 e legge del 19 febbraio 1992 n° 142

UNI EN ISO 9001/2008

DI vo 81/08 ss.mm.ii.

DI vo 196/03 ss.mm.ii.




RAEE D.Lvo 151/2005

DI 152/06 ss.mm.ii.

## 3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

### 3.1 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento attuale ABC dispone di una struttura informatica, articolata su 14 sedi collegate tra loro con tecnologia xDSL e wireless con centro stella sito in Via Argine. Il fornitore di connettività attualmente è TELECOM Spa, ma il fornitore di telefonia fissa e dati potrà cambiare il corso di vigenza di contratto a seguito dell'espletamento della Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) Il NOS è Windows Server 2003 con architettura a single-domain.

	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER L' ASSISTENTA E MANUTENZIONE DATA CENTER ABC E DI PONTI RADIO</b>			<b>STATO DOCUMENTO:</b> 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 24/03/2017	
				<b>CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C</b>	
				<b>PAGINA 4 DI 13</b>	
	<b>ELABORAZIONE</b>		<b>VERIFICA</b>		<b>APPROVAZIONE</b>

Al fine di facilitare la corretta valutazione tecnica-economica dei servizi di assistenza richiesti si allegano le seguenti informazioni base su:

- Diagramma di rete del Centro Stella (Allegato A).

Il Referente ABC per la gestione del contratto è il **Responsabile di Tecnologie e Reti** ovvero un funzionario da questi delegato come **"Responsabile Tecnico"**.

I due switch sono dei CISCO CATALYST 6500 in alta affidabilità, sebbene il venir meno di un apparato comprometta il throughput dell'intera rete.

Il ponte radio sono due in alta affidabilità mediante protocollo OSPF.




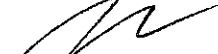
i modelli delle antenne utilizzate per i ponti radio:

CISCO AIR-AP1242AG-E-K9  
BOARD MIKROTIK RB411AH  
A 5 Ghz e a 2,4 Ghz

Nell'esecuzione delle attività affidate, il fornitore dovrà garantire il rispetto degli SLA elencati nell'allegato B:

Il fornitore dovrà:

- (A) avere adeguate e documentate referenze di lavori equivalenti, per tipologia e valore economico, già effettuati c/o altri enti/aziende negli ultimi tre anni;
- (B) essere certificato Microsoft per le competenze sul Sistema Operativo di rete (NOS) Windows Server 2003 o superiore;
- (C) essere in grado di fornire supporto tecnico diretto attraverso proprio personale tecnico certificato, **regolarmente assunto** e operante presso la sede dislocata sul territorio campano
- (D) essere in possesso delle seguenti certificazioni tecniche sia a livello aziendale che a livello del personale designato all'implementazione, configurazione e collaudo dell' infrastruttura oggetto della gara:
  1. certificato di qualità UNI EN ISO 9001/2008 di settore.
  2. Certificazione Microsoft (**MCSE**), necessaria per la configurazione del S.O. di rete basata su Windows Server 2003 o superiore;
  3. Certificazione **CISCO CCNP** (per la complessità dei servizi richiesti non si ritiene sufficiente la sola certificazione base CCNA),
  4. Certificazione per la Security **CISCO IOS Network Cisco FIREWALL SPECIALIST**,
  5. Certificazione **CISCO Wireless LAN Specialist**,
  6. Certificazione **Cisco Unified Computing Support Specialist**,

	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER L' ASSISTENTA E MANUTENZIONE DATA CENTER ABC E DI PONTI RADIO</b>			STATO DOCUMENTO:
				I° REVISIONE
				DATA EMISSIONE:
				24/03/2017
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
			PAGINA 5 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE
				

7. Certificazione **CCNSP Cyberoam Certified Network & Security Professional**

L'ultima di queste certificazioni può essere anche relativa ad un professionista con contratto di consulenza

- (E) elaborare una relazione tecnica, sia in formato cartaceo che in digitale, che illustri:
- le caratteristiche tecniche e funzionali del servizio offerto;
  - dettaglio delle modalità con cui si intende attuare il processo di Assistenza, Manutenzione con espressione degli SLA offerti, se migliorativi rispetto a quelli richiesti;--
  - le certificazioni possedute a livello aziendali del personale regolarmente assunto;
  - dettaglio delle modalità di **Assistenza remota/On-Site**, definendo gli SLA proposti se migliorativi rispetto a quanto definito in allegato B


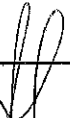
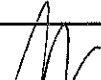

Tutti i requisiti di cui ai punti da A) a D) sopra elencati dovranno essere opportunamente documentati in fase di presentazione dell'offerta.

Per la natura del servizio e l'alta affidabilità del sistema oggetto di assistenza è indispensabile che il fornitore abbia a disposizione un software Network Management, (il cui costo è a carico del fornitore stesso) che permetta l'analisi da remoto di tutti i nodi della rete per monitorare ed effettuare una gestione proattiva ed in caso di errore della stessa.

**Le competenze delle risorse devono essere certificate e** rilasciate dalla casa costruttrice CISCO Systems, per garantire la piena conoscenza degli apparati Cisco, già installati presso le sedi ABC e dalla casa costruttrice e similmente **le competenze tecniche** sugli apparati Cyberoam devono essere certificate e rilasciate dalla casa costruttrice Cyberoam

La ditta dovrà, prima dell'inizio del servizio, fornire il nominativo della persona che riveste la qualifica di **Responsabile del servizio**. Questi assume il ruolo di interlocutore tecnico-gestionale unico nei confronti del Responsabile tecnico del ABC garantendo una reperibilità telefonica durante l'orario di ufficio (dal lunedì al venerdì con **orario 8.30 –18.30**) e **possibilmente anche nei giorni non lavorativi e festivi per eventuali gravi problematiche tecniche.**

Egli dovrà:

	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER L' ASSISTENTA E MANUTENZIONE DATA CENTER ABC E DI PONTI RADIO</b>			<b>STATO DOCUMENTO:</b> 1° REVISIONE <b>DATA EMISSIONE:</b> 24/03/2017	
				<b>CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C</b>	
				<b>PAGINA 6 DI 13</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>		<b>VERIFICA</b>		<b>APPROVAZIONE</b>	

- Pianificare e controllare gli interventi di assistenza forniti;
- gestire le priorità e supportare le scelte gestionali effettuate;

Il fornitore è tenuto a fornire e fare esporre a tutto il suo personale presente sui luoghi di lavoro ABC il tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia e riportante le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, nonché la data di assunzione, in conformità alla normativa vigente.

### 3.1.1 REQUISITI SPECIFICI PER ATTIVITÀ IN AMBIENTI DI LAVORO CONFINATI O SOSPETTI D'INQUINAMENTO.

L'appalto non prevede attività in ambienti confinati o sospetti d'inquinamento.

### 3.2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA

Come detto l'obiettivo di questo servizio è quello di monitorare la rete e garantire la corretta operatività degli switch nonché del ponte radio cercando di diminuire al massimo il tempo di down time dell'intera infrastruttura di rete. Gli switch sono già in configurazione di fault-tolerance.



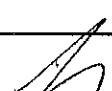

In particolare si richiede:

- a) manutenzione hardware/software ivi compresi aggiornamenti alle recenti release e licenze software degli apparati cisco sottesi al centro stella ed al ponte radio
- b) sostituzione, a carico della azienda aggiudicataria con pezzi nuovi di fabbrica, di qualsiasi congegno, parte o elemento che presenti rotture e/o logorio che comunque diminuiscano il rendimento degli apparati

Il Fornitore, durante tutta la durata del servizio, dovrà garantire lo smaltimento delle apparecchiature (o componenti di queste) dismesse secondo quanto previsto dalla normativa vigente ivi compreso Decreto RAEE D.Lgs 151/2005 e D. Lgs. 152/2006.

Il servizio potrà essere attivato solo ed esclusivamente tramite help desk di cui al paragrafo successivo e a seguito di:

- una richiesta di assistenza inoltrata direttamente dal Responsabile Tecnico ABC (via mail e/o telefonata)
- un'attività di pianificazione concordata tra il Responsabile tecnico ABC con il Responsabile del servizio.

	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER L' ASSISTENTA E MANUTENZIONE DATA CENTER ABC E DI PONTI RADIO</b>			<b>STATO DOCUMENTO:</b> I° REVISIONE DATA EMISSIONE: 24/03/2017	
				<b>CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C</b>	
				<b>PAGINA 7 DI 13</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>		<b>VERIFICA</b>		<b>APPROVAZIONE</b>	

Inoltre dovrà essere fornito, ogni trimestre, sempre al responsabile tecnico, un giornale con l'elenco e la descrizione dei problemi occorsi, delle eventuali azioni correttive attuate, dello stato degli interventi, il rapporto consuntivo riportante le seguenti statistiche:

1. numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo di osservazione;
2. distribuzione delle modalità di intervento;
3. distribuzione dei problemi per tipo, gravità e priorità di intervento;
4. durata media degli interventi suddivisi per tipologia;
5. trend delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione
6. numero di interventi che hanno superato gli SLA

Le attività di cui alla presente specifica si svolgeranno nella sede di Via Argine Napoli e della sede di cancello. Sarà cura di ABC rendere disponibile, ad attivazione del contratto, opportuno documento informativo per l'accesso in sicurezza a tale sede.

Il fornitore è tenuto a garantire la riservatezza delle informazioni delle quali entrerà in possesso in conseguenza della specifica attività



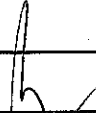

### 3.3 CONTROLLI

Dovrà essere fornito al responsabile Tecnico un giornale con l'elenco e la descrizione dei problemi occorsi, delle eventuali azioni correttive attuate, dello stato degli interventi (se in corso, da attivare o completati con risoluzione del problema), i risultati degli eventuali collaudi effettuati dopo un intervento, statistiche periodiche con l'indicazione del numero e tipologia di interventi effettuati e di problemi occorsi.

La rendicontazione dovrà essere fornita con cadenza trimestrale.

La rendicontazione avrà l'obiettivo sia di verificare l'andamento del servizio, sia di fornire informazioni utili all'evoluzione delle forme contrattuali. A tale scopo, indipendentemente dal report trimestrale, il Data Base dovrà essere consultabile dal Responsabile tecnico del Settore Informatica ogni volta che ne avesse la necessità.

L'invio dovrà essere effettuato tramite e-mail; l'indirizzo di posta elettronica messo a disposizione verrà reso noto all'atto dell'ordine. Qualora specificatamente richiesto da ABC, o qualora tale modalità non fosse possibile, potrà essere utilizzato un supporto magnetico o ottico.


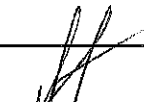
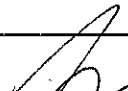

	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER L' ASSISTENTA E MANUTENZIONE DATA CENTER ABC E DI PONTI RADIO</b>			STATO DOCUMENTO:
				1° REVISIONE
				DATA EMISSIONE:
	24/03/2017			
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
			PAGINA 8 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE 

ABC si riserva di effettuare controlli sul corretto smaltimento dei rifiuti derivanti da attività di manutenzione hw per accertare il rispetto dei requisiti legislativi vigenti.

### 3.4 COMUNICAZIONE CON ABC

Il referente per la gestione del contratto è, come detto, il Responsabile dell'area "Tecnologie e Reti" ovvero un funzionario da questi delegato come "Responsabile Tecnico", il nominativo e le-mail di quest'ultimo sarà comunicato all'attivazione del contratto. Il fornitore è tenuto a comunicare ad ABC ad attivazione del contratto il nominativo ed il recapito della sua figura di riferimento per la gestione del contratto.



	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER L' ASSISTENTA E MANUTENZIONE DATA CENTER ABC E DI PONTI RADIO</b>			<b>STATO DOCUMENTO:</b> 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 24/03/2017	
				<b>CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C</b>	
				<b>PAGINA 9 DI 13</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>		<b>VERIFICA</b>		<b>APPROVAZIONE</b>	

#### 4. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC

##### 4.1 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA

In fase di offerta l'impresa dovrà consegnare ad ABC tutti i certificati, anche in forma di autocertificazione, relative a quanto previsto nei punti A-D del capitolo 3.1.

L'elaborato tecnico così come espresso nel punto E del capitolo 3.1  
In caso di autocertificazione ABC richiederà copia dei certificati prima dell'inizio delle attività

##### 4.2 DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELL'ATTIVITÀ

Prima dell'inizio delle attività, l'impresa dovrà consegnare ad ABC la seguente documentazione:





- Nominativo del proprio riferimento
- Contatti telefonici, fax e e-mail a cui far pervenire le richieste d'intervento e/o necessari all'operatività del servizio di manutenzione
- Elenco del personale (completo di dati anagrafici, di una foto formato tessera di ogni dipendente e delle relative certificazioni Cisco) che il fornitore intende utilizzare nell'ambito della fornitura
- copia dei certificati di cui al cap 3.1

##### 4.3 DOCUMENTI DA CONSEGNARE CORSO D'OPERA

Durante lo svolgimento dell'appalto, l'impresa dovrà consegnare ad ABC la seguente documentazione:

- Reportistica sugli stati avanzamento attività, come detto in precedenza, con cadenza trimestrale;
- per ogni intervento, rapportino di chiusura e apertura della chiamata;
- Documentazione attestante ogni variazione relativa ai documenti di cui ai paragrafi 4.1, 4.2 che si verificherà nel corso della fornitura.

Le certificazioni devono essere mantenute durante tutta la durata dell'appalto

	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER L' ASSISTENTA E MANUTENZIONE DATA CENTER ABC E DI PONTI RADIO</b>			<b>STATO DOCUMENTO:</b> 1° REVISIONE <b>DATA EMISSIONE:</b> 24/03/2017
				<b>CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C</b>
				<b>PAGINA 10 DI 13</b>
<b>ELABORAZIONE</b>		<b>VERIFICA</b>		<b>APPROVAZIONE</b> 

## 5 NON CONFORMITÀ

Nel caso in cui il servizio, o il prodotto fornito, non fosse conforme a quanto specificato nel presente capitolato tecnico, ABC si riserva il diritto di aprire un rapporto di non conformità.

L'ente appaltato dovrà individuare le azioni correttive e i relativi tempi di applicazione e darne comunicazione ad ABC entro 10 giorni dalla data di notifica della non conformità.

In particolare saranno considerate conformità gravi tutto quanto attiene al non rispetto delle SLA di servizio o la perdita delle certificazione.


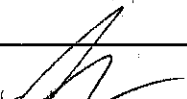
Tali non conformità possono dare luogo a Penali o a alla risoluzione del contratto, come da specifiche amministrative.

## 6 VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)

L'impresa è tenuta a dichiarare la propria disponibilità a far effettuare verifiche ispettive (audit) da parte di ABC, secondo date e modalità che saranno preventivamente comunicate da ABC stessa, garantendo disponibilità di risorse e accesso ai documenti necessari nel corso dello svolgimento degli audit. L'impresa s'impegna in tal caso a fornire preventivamente ad ABC informazioni dettagliate sui rischi specifici esistenti nei propri siti oggetto di verifica.

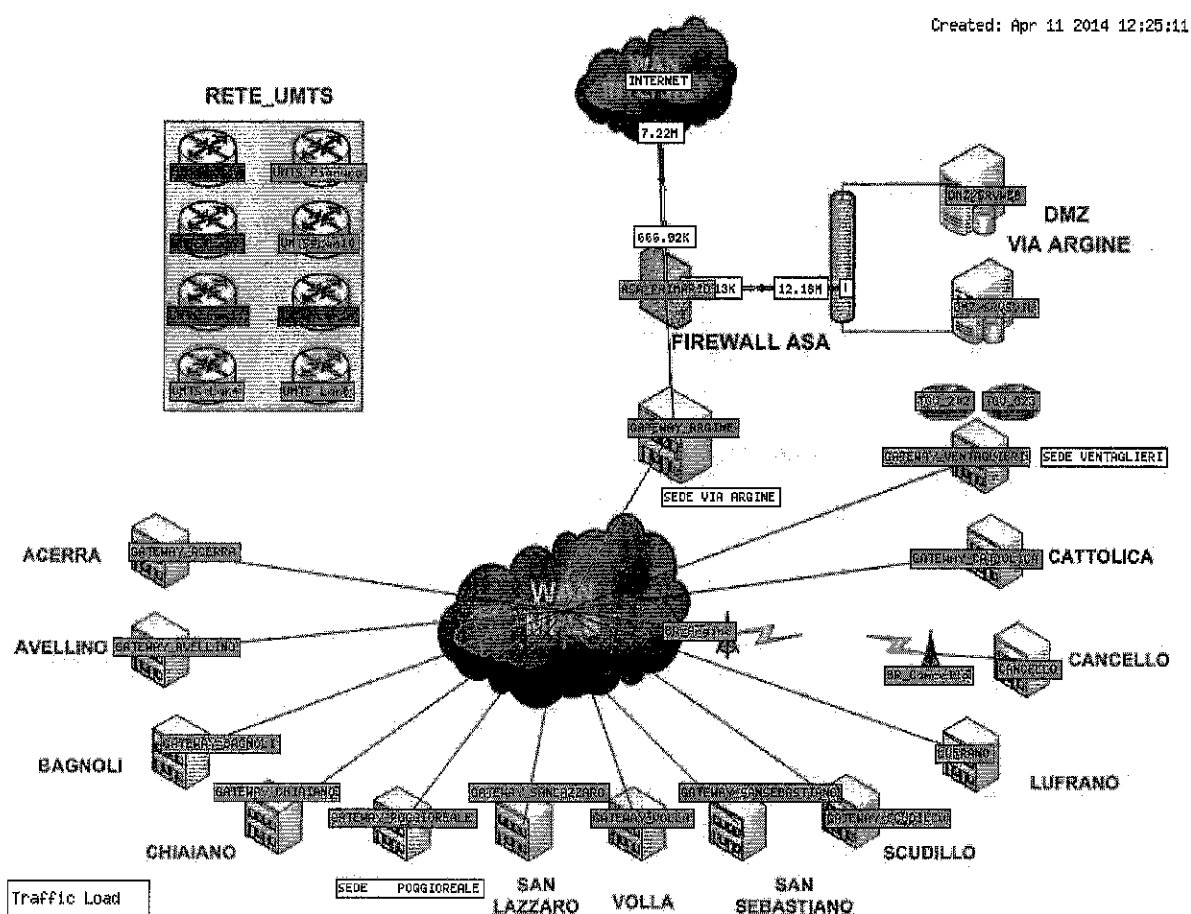
## 7 ALLEGATI


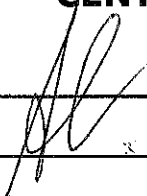
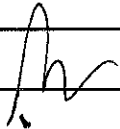
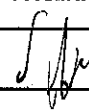
- A. *Diagramma Centro Stella LAN/WAN*
- B. *SLA all'assistenza tecnica e help desk:*

	<p><b>SPECIFICHE TECNICHE PER L' ASSISTENTA E MANUTENZIONE DATA CENTER ABC E DI PONTI RADIO</b></p>				<b>STATO DOCUMENTO:</b> 1° REVISIONE <b>DATA EMISSIONE:</b> 24/03/2017
					<b>CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C</b>
					<b>PAGINA 11 DI 13</b>
<b>ELABORAZIONE</b>		<b>VERIFICA</b>		<b>APPROVAZIONE</b>	

## ALLEGATO A

### Diagramma rete Centro Stella LAN/WAN



	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER L' ASSISTENTA E MANUTENZIONE DATA CENTER ABC E DI PONTI RADIO</b>			<b>STATO DOCUMENTO:</b> 1° REVISIONE <b>DATA EMISSIONE:</b> 24/03/2017	
				<b>CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C</b>	
				<b>PAGINA 12 DI 13</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>		<b>VERIFICA</b>		<b>APPROVAZIONE</b>	

## ALLEGATO B SLA del Servizio

Sono definiti i seguenti livelli di servizio  
**Ponte radio di cancello.**


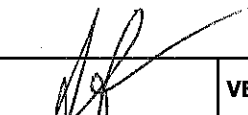

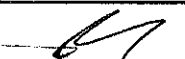
Orario di copertura	Tempo di intervento	Valori di soglia	Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia
7x24 ovvero 7 giorni su 7 con copertura di 24h	4 ore lavorative, 6 max ore di risoluzione	98% delle chiamate hardware risolte	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre

Attività	Misure da rilevare	Valori di soglia	Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia
Percentuale di chiamate riaperte	Numero di casi considerati risolti, per i quali l'utente riapre le chiamate nei due giorni lavorativi successivi	5% dei casi	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre
Risoluzione malfunzionamenti delle singole apparecchiature	Problemi risolti nei tempi previsti, rispetto a quelli complessivamente aperti	≥ 95%	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre

### SWICTH Centro stella

Orario di copertura	Tempo di intervento	Valori di soglia	Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia
7x24 ovvero 7 giorni su 7 con copertura di 24h	2 ore lavorative, 3 max ore di risoluzione	98% delle chiamate hardware risolte	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre

Attività	Misure da rilevare	Valori di soglia	Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia
Percentuale di chiamate riaperte	Numero di casi considerati risolti, per i quali l'utente riapre le chiamate nei due giorni lavorativi successivi	5% dei casi	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre
Risoluzione malfunzionamenti delle singole apparecchiature	Problemi risolti nei tempi previsti, rispetto a quelli complessivamente aperti	≥ 95%	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre

	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER L' ASSISTENTA E MANUTENZIONE DATA CENTER ABC E DI PONTI RADIO</b>			<b>STATO DOCUMENTO:</b> <b>1° REVISIONE</b> <b>DATA EMISSIONE:</b> 24/03/2017	
				<b>CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C</b>	
				<b>PAGINA 13 DI 13</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>		<b>VERIFICA</b>		<b>APPROVAZIONE</b>	

## SLA relativi al Servizio di help desk

Orario di copertura	Valori di soglia	Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia
Lun-Ven 8:30-18:30 Per i Server e gli apparati dovrà essere fornito un recapito telefonico cui far pervenire le richieste d'intervento di tipo 7X24	98% di risposta alle chiamate	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre

Attività	Misure da rilevare	Valori di soglia	Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia
Tempo medio di smistamento delle richieste alle strutture dell'appaltatore	Tempi intercorrenti tra l'inizio della telefonata e lo smistamento	10 minuti nel 99% dei casi	0,5% del valore contrattuale del servizio nel trimestre
Tempo medio di attivazione del Settore informatica	Tempo intercorrente tra la richiesta da parte dell'utente al call center e l'assegnazione al Settore informatica per le tipologie di richieste di competenza	15 minuti nel 99% dei casi	0,5% del valore contrattuale del servizio nel trimestre
Inserimento richiesta via fax o e-mail pervenute all'interno del normale orario d'ufficio	Tempo intercorrente tra la ricezione della richiesta e l'inserimento nel sistema informativo	30 minuti nel 95% dei casi	0,5% del valore contrattuale del servizio nel trimestre
Inserimento richiesta via fax o e-mail pervenute al di fuori del normale orario d'ufficio	Tempo intercorrente tra la riapertura del servizio e l'inserimento nel sistema informativo	30 minuti nel 95% dei casi	0,5% del valore contrattuale del servizio nel trimestre

