

***CAPITOLATO TECNICO***

***MANUTENZIONE, ASSISTENZA E SUPPORTO SPECIALISTICO - IMPIANTO DI VIDEOSERVEGLIANZA***

## INDICE

1	Definizioni .....	3
2	Oggetto e durata .....	3
2.1	Servizio di assistenza da remoto .....	4
2.2	Servizio di manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva.....	6
2.2.1	Manutenzione preventiva .....	6
2.2.2	Manutenzione correttiva.....	7
2.2.3	Manutenzione evolutiva.....	8
2.3	Servizio di supporto specialistico .....	9
3	Sopralluogo obbligatorio .....	10
4	Modalità di esecuzione del contratto.....	10
4.1	Generalità .....	10
4.2	Luogo di svolgimento del servizio .....	11
4.1	Responsabile della fornitura e modalità di comunicazione .....	11
5	Adempimenti per la sicurezza .....	11
6	Obblighi di riservatezza .....	11
7	Modalità di fatturazione e pagamento.....	11
8	Livelli di servizio e qualità della prestazione .....	12
8.1	Service Level Agreement (SLA) .....	12
8.1.1	SLA per i servizi di assistenza da remoto e manutenzione.....	13
8.1.2	SLA per il servizio di supporto specialistico .....	13

## 1 Definizioni

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;

## 2 Oggetto e durata

Oggetto del presente Capitolato è la manutenzione del sistema di videosorveglianza installato presso la sede di Consip in Via Isonzo 19/E Roma.

Il sistema di videosorveglianza ad oggi installato presso la sede della Committente è composto dalla seguente strumentazione:

Tipologia della strumentazione	Produttore	Quantità
Telecamera Fissa di tipo avanzato C_DS-2CD4065F-AP bundle: comprende telecamera DS-2CD4065F-AP + obiettivo HV3816P-8MPIR + alimentatore BSW0127-1210002	Hikvision	17
Custodia per telecamere di tipo fisso base, medio ed avanzato C_HP42K1A000 bundle: comprende custodia HPV42K1A000+contatto allarme antiapertura OHPVTA1+ventola OHPVV3	Videotec	16
Illuminatore di tipo 3 IL180 060-WB	SERINN	16
Telecamera Minidome C_DS-2CD4135FWD-IZ bundle: comprende telecamera DS-2CD4135FWD-IZ + alimentatore BSW0127-1210002	Hikvision	9
Telecamera Dome di tipo base C_DS-2CD4535FWD-IZ bundle: comprende telecamera DS-2CD4535FWD-IZ + alimentatore BSW0127-1210002	Hikvision	1
Switch industriale gestito di tipo 2 CMP000104 bundle: comprende Switch Industriale GigaEthernet Managed della CTC mod. IGS-803SM-8PHE24 + Alimentatore a guida DIN mod. DR-120-24	CTC Union	3
Switch industriale gestito di tipo 1 CMP000103 bundle: comprende Switch Industriale GigaEthernet Managed della CTC mod. IGS-402SM-4PHE24 + Alimentatore a guida DIN mod. DR-240-48	CTC Union	4

Le telecamere sono collegate tramite rete cablata in rame dedicata a switch concentratori dedicati di tipologia industriale che garantiscono anche l'alimentazione POE. Gli switch concentratori sono poi collegati

alla rete di palazzo per permettere il colloquio con il sistema di gestione. I collegamenti avvengono su reti segmentate e tramite protocolli criptati (HTTPS).

I sistemi server e storage sono realizzati tramite infrastruttura virtuale iperconvergente. Le registrazioni delle telecamere sono ospitate su Storage Area Network.

L'infrastruttura software è attualmente costituita da:

- 1 server che esegue il software Milestone;
- 1 server che esegue il software VTrak;
- 1 server che esegue il software Kireti.

La manutenzione oggetto del presente capitolato si articola in tre diversi servizi, di seguito descritti cronologicamente secondo l'ordine di esecuzione:

1. servizio di assistenza da remoto;
2. servizio di manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva;
3. servizio di supporto specialistico.

Le prestazioni oggetto d'acquisto sono divise in una componente di prestazioni a canone e di una parte di una componente a consumo.

L'importo massimo totale delle prestazioni è pari ad euro 45.000,00 IVA esclusa, i cui costi della sicurezza (DUVRI) sono stati stimati in euro 723,84. Tale importo non è oggetto di ribasso.

Pertanto, al netto dei costi della sicurezza, si precisa che:

- le prestazioni inerenti il servizio di assistenza da remoto (Cfr. Par. 2.2) ed i servizi di manutenzione (cfr 2.2), come meglio circostanziati di seguito, saranno erogate a canone su base mensile e potranno erodere un importo massimo pari ad € 30.000,00 (IVA esclusa);
- le prestazioni inerenti il servizio di supporto specialistico (Cfr. Par. 2.3), come meglio circostanziati di seguito, saranno erogati a consumo su richiesta della Committente e potranno erodere un importo al minimo pari ad € 2.700,00 (IVA esclusa).

Il contratto acquisterà efficacia dalla data di sottoscrizione ed avrà una durata di 36 mesi a partire dalla stipula.

Le prestazioni oggetto del servizio saranno richieste dalla Committente secondo quanto disciplinato nei seguenti paragrafi ed il relativo costo andrà ad erodere il valore massimo del contratto. Nulla sarà dovuto in assenza di ordini.

## **2.1 Servizio di assistenza da remoto**

La Società dovrà assicurare un servizio di assistenza da remoto, con accesso multicanale (telefono, fax, email) che dovrà rendere disponibile dal momento della stipula.

Il servizio dovrà essere accessibile mediante un numero di telefono dedicato, per le comunicazioni telefoniche, e tramite e-mail. Le informazioni di contatto dovranno essere disponibili alla data di stipula del contratto.

Il servizio di assistenza da remoto ha lo scopo di consentire una rapida individuazione della natura della problematica, indirizzando il chiamante agli operatori di accoglienza della chiamata.

Il servizio di assistenza da remoto dovrà essere:

- attivo con operatore nella fascia oraria Lun-Ven 8.00 – 18.00;
- attivo, attraverso strumenti di interazione (IVR), nella fascia oraria Lun-Ven 18.00 – 8.00 e 24h nei festivi.

Nell'ambito di tale servizio sono inclusi:

- l'apertura e gestione di guasti al sistema ed agli apparati in dotazione alla Committente, su segnalazione del personale della Committente, attraverso apertura di Trouble Ticket e assegnazione del Severity Code (Cfr. Par. 8.1);
- l'assistenza nella formulazione di diagnosi e/o di tentativi di risoluzione del guasto da parte del personale della Committente;
- la ricezione di richieste inerenti al ricorso al Servizio di supporto specialistico (Cfr. Par. 2.3). In tale caso dovrà essere effettuata una valutazione di massima sul perimetro dell'intervento, che sarà concordato con la Committente, che successivamente procederà ad attivare il servizio secondo le modalità previste;
- la ricezione di richieste di intervento per manutenzione;
- la fornitura di informazioni, a personale della Committente, su tematiche legate al contratto oltre che al servizio di manutenzione;
- la risoluzione di problematiche di carattere amministrativo.

Oltre ai canali di accesso summenzionati, l'accesso al servizio potrà essere basato sul canale WEB. In ogni caso tale modalità non sarà considerata sostitutiva delle modalità richieste in precedenza. Il servizio dovrà essere erogato per tutta la durata del contratto.

Si precisa che tale servizio va inteso come servizio basato su punti di contatto e modalità di accesso dedicati alla Committente, mentre il personale della Società adibito a tale servizio potrà essere condiviso con altri servizi/clienti, fermo restando il rispetto degli SLA richiesti (Cfr. Par. 8).

Si precisa che il servizio di assistenza da remoto è inteso come obbligatorio e quale parte integrante dei servizi di manutenzione di seguito descritti, pertanto, in sede di offerta economica, il costo da imputare al servizio di assistenza da remoto è da ritenersi ricompreso nei costi da imputare ai servizi di manutenzione oggetto del presente acquisto.

## 2.2 Servizio di manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva

La manutenzione dell'impianto di videosorveglianza oggetto del presente capitolato dovrà comprendere le seguenti attività:

- **manutenzione preventiva:** eseguita a intervalli predeterminati volta a ridurre la probabilità di guasto o la degradazione del funzionamento;
- **manutenzione correttiva:** relativa alle azioni volte a garantire una pronta correzione dei malfunzionamenti e il ripristino delle funzionalità, anche attraverso attività di supporto on-site;
- **manutenzione evolutiva:** relativa alle attività inerenti al costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima release disponibile sul mercato, soprattutto nell'ottica di risoluzione di eventuali bachi o problematiche di sicurezza individuate.

Il servizio di manutenzione dovrà comprendere le telecamere e gli accessori, la rete dedicata comprensiva degli switch industriali ed i software dedicati al sistema di registrazione installati sui sistemi server.

Non comprende invece i server stessi né lo storage.

Qualora gli interventi di manutenzione dovessero comportare una completa interruzione delle attività lavorativa, gli interventi stessi dovranno essere effettuati in orario non coincidente con il periodo di operatività della Committente e comunque concordati preventivamente con la stessa Committente.

Nell'esecuzione delle attività richieste la Società non ha la facoltà di predisporre un accesso remoto a supporto delle stesse (ad. es. effettuazione di diagnosi attraverso i propri sistemi di gestione e di management per analisi di problematiche e malfunzionamenti segnalati dalla Committente).

La possibilità di predisporre un accesso remoto temporaneo potrà essere concordata a discrezione della Committente e dovrà garantire la Committente sul rispetto delle prassi e delle norme sulla sicurezza dei dati e rispetto della normativa della privacy, anche in accordo con le policy di sicurezza definite dalla Committente.

Alla Società non è in ogni caso consentito l'accesso alle immagini riprese dalle telecamere, alle relative registrazioni né ad ogni altro dato sensibile.

Si precisa che il servizio di manutenzione dovrà essere eseguito nel rispetto delle condizioni indicate nel presente capitolato (Cfr. Par. 8.1.1).

### 2.2.1 Manutenzione preventiva

Il servizio di manutenzione preventiva prevede l'obbligo per la Società di effettuare interventi programmati 2 volte l'anno al fine di evitare l'insorgere di malfunzionamenti.

Tali interventi saranno programmati secondo un Piano degli Interventi concordato con la Committente, con personale specializzato presso le sedi della Committente ed i luoghi interessati dalla realizzazione del sistema.

Il Piano degli Interventi rappresenta lo strumento di riferimento per il controllo e l'esecuzione delle attività, attraverso un'opera continua di monitoraggio degli interventi effettuati. Tali interventi hanno come obiettivo la verifica dello stato di tutti gli elementi facenti parte del servizio, con eventuale attuazione delle attività finalizzate alla prevenzione di anomalie o guasti.

Tra le attività di manutenzione preventiva possono includersi:

- la verifica e la taratura degli apparati installati (ad esempio l'orientamento delle telecamere);
- la pulizia delle ottiche;
- la sostituzione di parti di ricambio e parti soggette ad usura, atte a prevenire e a ridurre i guasti e a mantenere in condizioni di adeguata funzionalità le apparecchiature oggetto del presente appalto;
- la verifica periodica della rispondenza dell'apparecchiatura alle specifiche di funzionamento previste dal costruttore.

Al riguardo, la Società si impegna a presentare alla Committente una proposta inerente al Piano degli Interventi entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto; il quale dovrà essere condiviso con la Committente. Non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

Entro le date di scadenza previste dal Piano degli Interventi, la Società dovrà provvedere alla consegna di un report inerente alle attività svolte secondo le modalità di comunicazione concordate, affinché la Committente ne dia approvazione formale.

## **2.2.2 Manutenzione correttiva**

Le attività di manutenzione correttiva possono riassumersi in:

- risoluzione del problema tramite indicazione telefonica all'utente o eventuale intervento/i remoto/i;
- risoluzione della causa del guasto tramite, ove necessario:
  - intervento presso la sede/luogo interessato;
  - ripristino del servizio/funzionalità sui livelli preesistenti al guasto/anomalia, secondo gli SLA contrattualizzati. Qualora la Società stimasse che le attività di risoluzione della problematica o la riparazione del dispositivo guasto richiedessero un tempo superiore a quello definito dai livelli di servizio, al fine di poter garantire il ripristino della funzionalità nei tempi previsti la Società potrà ritirare il dispositivo guasto sostituendolo con uno di prestazioni analoghe o superiori e provvedendo, dopo la riparazione, all'installazione del dispositivo originale riparato. Le parti di ricambio utilizzate per le riparazioni dovranno essere della stessa marca, modello e tipo e nuove di fabbrica ed il loro costo è da intendersi incluso nel servizio; verifica funzionale del sistema per assicurare l'eliminazione della causa del guasto.

Nel caso il dispositivo danneggiato risultasse non riparabile, la Committente provvederà all'acquisto di un dispositivo sostitutivo che la Società è tenuta ad installare nell'ambito del servizio di manutenzione, provvedendo contestualmente alla rimozione del dispositivo sostitutivo in precedenza installato. La condizione di *non riparabilità* dovrà risultare palese (ad es. distruzione del dispositivo per danneggiamento) ovvero essere adeguatamente documentata dalla Società alla Committente.

Ogni intervento di manutenzione dovrà prevedere la redazione del relativo verbale di collaudo e l'aggiornamento della relativa documentazione. Ogni intervento dovrà concludersi con l'esito positivo del verbale di collaudo inerente al corretto funzionamento delle apparecchiature sostituite o riparate e del sistema nella sua globalità.

Tale verifica sarà effettuata in contraddittorio con la Committente.

La Società è tenuta al rispetto delle modalità operative ed al rilascio della documentazione prevista dalla normativa vigente.

In considerazione della finalità dei sistemi oggetto dell'iniziativa, il servizio di manutenzione correttiva richiesto è di tipo *full-risk*, cioè include nel costo del servizio, ad eccezione delle componenti software, anche gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- sovratensione;
- sovracorrente;
- sovratemperatura;
- uso non conforme degli apparati/sistemi;
- atti dolosi e vandalici;
- eventi accidentali (ad. esempio abbattimento di palo di sostegno a seguito di incidente stradale);
- incendio per cause esterne e danneggiamenti da opere di spegnimento;
- allagamenti o inondazioni;
- caduta di fulmini.

Le attività previste (interventi della Società presso la Committente, rimozione degli elementi, installazione di elementi sostitutivi, riparazione degli elementi guasti, successiva installazione di elementi riparati o dei nuovi elementi acquistati dalla Committente in accordo con quanto in precedenza previsto) sono da intendersi incluse nel costo del servizio.

Si precisa che il servizio prevede inoltre che, in caso di malfunzionamenti inerenti alla componente software/firmware con particolare attenzione a quanto attiene bug o problematiche inerenti agli aspetti di sicurezza informatica, la Società si faccia carico di informare tempestivamente la Committente provvedendo a tutte le attività volte all'aggiornamento della componente software/firmware soggetta al malfunzionamento. Tale attività dovrà essere svolta sia nel caso il malfunzionamento sia identificato proattivamente dalla Società o dal produttore sia nel caso esso sia identificato dalla Committente.

### **2.2.3 Manutenzione evolutiva**

Il servizio di manutenzione evolutiva prevede l'obbligo per la Società di effettuare le attività inerenti al costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima minor release disponibile sul mercato.

La Società si impegna a monitorare costantemente il rilascio di aggiornamenti (o correzioni di eventuali bug) del software/firmware dei sistemi inseriti nel contratto di manutenzione e a provvedere al deployment del nuovo software/firmware sui sistemi interessati.



### 2.3 Servizio di supporto specialistico

Il servizio di supporto specialistico può essere utilizzato per l'esecuzione di attività operative a supporto della Committente sui sistemi oggetto del servizio che esulino dalle attività di manutenzione in precedenza descritte.

A mero titolo esemplificativo ricadono nella definizione di tale servizio:

- la necessità di realizzare attività di configurazione o integrazione tra il software VMS/Lettura targhe e altri sistemi di sicurezza preesistenti presso la Committente, per consentire l'implementazione di una soluzione di sicurezza integrata;
- la variazione della disposizione (orientamento, angolo di inquadratura, ecc.) o della configurazione di una telecamera, necessaria a seguito di variazioni dei requisiti;
- la variazione di configurazione inerente al software VMS o di lettura targhe;
- il supporto in attività operative quale ad esempio il recupero di registrazioni video dai sistemi, anche remoti (schede di memoria sulle telecamere);
- il supporto all'implementazione di una soluzione di video analisi che necessiti di specifica attività di configurazione e calibrazione delle telecamere installate per il suo corretto funzionamento;
- altre attività operative non rientranti nelle attività di manutenzione in precedenza descritte.

Il servizio di supporto specialistico potrà essere effettuato, salvo diversi accordi tra le parti, solo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00.

La modalità di prestazione del servizio dovrà rispettare la seguente procedura da svolgersi a mezzo email:

- la Committente invierà una "Richiesta di attivazione del servizio di supporto" alla Società, dichiarando le tempistiche richieste per l'erogazione del servizio. La Committente potrà inoltre preventivamente contattare la Società per meglio delimitare il perimetro dell'intervento richiesto ed il relativo effort;
- entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della "Richiesta di attivazione del servizio di supporto", la Società sarà tenuta a inviare una "Lettera di presa in carico del servizio di supporto" nella quale dovrà indicare il numero identificativo della lavorazione, l'effort e le tempistiche richieste dalla Committente nella richiesta effettuata o successivamente concordate con la Committente stessa;
- al termine delle attività la Società dovrà fornire un documento "Rapporto di Fine Intervento" che specifichi la data di avvio dell'intervento, le attività eseguite, la durata dell'intervento e attesti la disponibilità alle attività di collaudo;
- gli interventi dovranno concludersi con l'esito positivo dell'attività di collaudo e relativo verbale con indicazione delle attività eseguite, il loro corretto funzionamento e del sistema nella sua globalità ed infine la data di chiusura della lavorazione.

In sede di offerta economica, è richiesto al Concorrente di esprimere un costo intervento a giornata per l'erogazione del servizio di supporto specialistico.

Le prestazioni inerenti tale servizio saranno richieste dalla Committente sulla base delle effettive esigenze e sulla base del prezzo unitario offerto.

Inoltre, la Committente si riserva la facoltà di destinare il budget non speso per i servizi di manutenzione (Cfr. Par. 2.2), al servizio di assistenza specialistica (Cfr. Par. 2.3) sulla base del prezzo unitario offerto.

Pertanto, le prestazioni relative al servizio di assistenza specialistica potranno essere richieste dalla Committente fino alla concorrenza del valore risultante dalla differenza tra il massimale del contratto in oggetto pari ad € 45.000,00 (IVA esclusa) e l'importo totale offerto per i servizi di manutenzione (Cfr. Par. 2.2).

Si precisa, tuttavia, che le prestazioni inerenti il servizio di supporto specialistico sono state stimate in un importo minimo pari ad € 2.700,00 (IVA esclusa) del massimale contrattuale.

Nulla sarà dovuto in assenza di prestazioni non effettuate.

### **3 Sopralluogo obbligatorio**

Al fine di consentire ai partecipanti di valutare, per la formulazione dell'offerta, gli aspetti di natura tecnica e organizzativa, dovrà essere effettuato un sopralluogo obbligatorio degli ambienti oggetto del servizio, nei giorni:

- 27-28-29 dicembre 2022 dalle ore 09,00 alle ore 15,00;
- 2-3-4-5 gennaio 2023 dalle ore 09,00 alle ore 15,00.

Ad avvenuto sopralluogo la Committente rilascerà apposita attestazione che dovrà essere inviata al momento della presentazione dell'offerta.

A tal fine, dovranno essere presi contatti con la DRC risorse umane e comunicazione, Area Sicurezza Fisica e Servizi, inviando un'email al seguente indirizzo: [gestione.sedi@consip.it](mailto:gestione.sedi@consip.it).

### **4 Modalità di esecuzione del contratto**

#### **4.1 Generalità**

La Società dovrà eseguire le prestazioni in oggetto a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato e nell'offerta della Società.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili della Committente, secondo modalità opportunamente concordate.

#### **4.2 Luogo di svolgimento del servizio**

L'erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto dovrà essere svolta:

- da remoto;
- presso la sede Consip in Via Isonzo 19 E, Roma.

Resta inteso che eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge attività nell'ambito del presente Capitolato sono comunque a carico della Società.

#### **4.1 Responsabile della fornitura e modalità di comunicazione**

La Società dovrà comunicare alla stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni ed al quale rivolgersi per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

Il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico della Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicandone tempestivamente alla Committente le eventuali variazioni.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

### **5 Adempimenti per la sicurezza**

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 s.m.i., cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

Inoltre, la Società si impegna a fornire entro 5 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, la documentazione necessaria per l'integrazione/aggiornamento del D.U.V.R.I. (Documento Unico di Valutazione Rischio da Interferenze).

### **6 Obblighi di riservatezza**

La Società si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire la massima riservatezza delle informazioni raccolte durante le attività descritte nel presente Capitolato tecnico e a non divulgare, in nessun caso, a terzi i predetti dati, documenti, informazioni o parti di essi senza il preventivo ed esplicito accordo della Committente.

### **7 Modalità di fatturazione e pagamento**

I servizi ivi descritti comprensivi delle attività ad essi connesse oggetto del presente capitolato sono da intendersi obbligatori e compresi nell'offerta.

Le tipologie di servizi inerenti al servizio di assistenza da remoto (Cfr. Par. 2.1) ed i servizi di manutenzione (Cfr. Par. 2.2) dovranno essere fatturati secondo quanto disciplinato all'art. 15 comma 04 delle Condizioni contrattuali.

Le tipologie di servizi inerenti al servizio di supporto specialistico (Cfr. Par. 2.3) dovranno essere fatturate secondo quanto disciplinato all'art. 15 comma 03 delle Condizioni contrattuali.

Per il pagamento delle fatture emesse dovrà essere allegata a ciascuna, la verifica di conformità di cui all'art. 12 delle condizioni contrattuali.

## **8 Livelli di servizio e qualità della prestazione**

### **8.1 Service Level Agreement (SLA)**

L'adeguatezza dell'erogazione dei servizi oggetto del presente capitolato, verranno misurati attraverso i Service Level Agreement (SLA), che definiscono i parametri di qualità del servizio che devono essere rispettati dalla Società.

Per ciascun SLA descritto nel presente capitolato è stabilita una Soglia Richiesta (SR).

Al fine di permettere che l'esecuzione delle attività richieste avvenga nei tempi previsti dagli SLA, la Committente si impegna a consentire l'accesso alle aree interessate agli interventi.

In caso di assistenza per malfunzionamento la Società dovrà aprire un Trouble Ticket con assegnazione di un Severity Code in base alla gravità del problema riscontrato.

Contestualmente all'apertura del Trouble Ticket la Società dovrà comunicare e formalizzare tramite email alla Committente:

- il numero progressivo Trouble Ticket assegnato alla richiesta di intervento che fungerà da identificativo della richiesta stessa;
- il Severity Code assegnato allo specifico malfunzionamento;
- una stima dei tempi di ripristino e delle modalità di intervento nel rispetto dei parametri di SLA nel seguito definiti, eventualmente avvalendosi della possibilità di effettuare una prima diagnosi da remoto.

I Severity Code assegnabili sono:

- Severity Code 1: Guasto Bloccante: le funzionalità di base e/o maggiormente rilevanti non sono più operative;
- Severity Code 2: Disservizio: le funzionalità di base sono operative ma il loro utilizzo non è soddisfacente.

Dalla data ed ora della email di formalizzazione decorreranno i termini di erogazione del servizio di manutenzione.

### 8.1.1 SLA per i servizi di assistenza da remoto e manutenzione

Di seguito sono elencati gli SLA che la Società dovrà soddisfare relativamente ai servizi di assistenza e manutenzione del nuovo e dell'esistente.

- **Tempestività di risposta al disservizio e del tempo di intervento:** è inteso come il tempo di risposta al disservizio segnalato dalla Committente ed eventuale intervento a cura del personale tecnico messo a disposizione dalla Società. Tale tempestività è intesa come comprensiva della comunicazione da parte dell'operatore del servizio di assistenza da remoto, della diagnosi di massima del disservizio e previsione su modalità e tempistiche di intervento e ripristino, compreso il Severity Code assegnato.

Soglia di Richiesta (SR): Tempo massimo consentito pari a 4 ore.

- **Tempestività del tempo di ripristino del servizio:** è inteso come il tempo di ripristino del disservizio segnalato dalla Committente.

Soglia di Richiesta (SR) pari al Tempo massimo consentito:

- in caso di Severity Code 1 è pari a 6 ore solari;
- in caso di Severity Code 2 è pari a 10 ore solari.

Si precisa che per i suddetti indicatori la misurazione delle frazioni di ora avverrà secondo quanto di seguito indicato:

- per minuti compresi tra 1-29 sarà considerato il valore orario inferiore;
- per minuti compresi tra 30 – 59 sarà considerato il valore orario superiore.

### 8.1.2 SLA per il servizio di supporto specialistico

Di seguito sono elencati i Service Level Agreement (SLA) che il Concorrente dovrà soddisfare relativamente al servizio di supporto specialistico.

- **Tempo di presa in carico del servizio di supporto ed avvio dell'intervento:** è definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrenti tra la ricezione della "Richiesta di attivazione del servizio di supporto", effettuata dalla Committente e la risposta della Società formalizzata nella "Lettera di presa in carico del servizio di supporto".

Soglia di Richiesta (SR): Tempo di presa in carico del servizio di supporto: 2 giorni lavorativi.