

ERRATA CORRIGE – La presente sostituisce la pagina 7 del capitolato - tecnico amministrativo

<b>Service Level Agreement</b>	<b>Soglia massima</b>	<b>Valore proposto</b>
Attivazione del servizio	60 gg. data ordine	

Per l'attivazione del servizio previsto nel presente documento dovranno essere rispettati i seguenti requisiti:

- le attività di attivazione del servizio dovranno essere preventivamente pianificate con la PCM;
- tali attività non dovranno avere alcun impatto sulla normale operatività delle sedi, e qualora dovessero comportarne, dovranno essere effettuate in orario non coincidente con il periodo di operatività della PCM;
- durante eventuali fasi di test e collaudo dovrà essere garantita l'operatività del servizio.

## **1 MONITORAGGIO E QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Il monitoraggio delle connessioni deve essere di tipo proattivo per ciò che riguarda la continuità elettrica e deve essere realizzato tramite un canale di gestione "fuori banda"; quindi gli estremi delle connessioni devono essere monitorati su canali dedicati e non utilizzando la banda trasmissiva contrattualizzata.

Il Centro di Supervisione del fornitore del servizio deve monitorare il collegamento h.24 per 365 giorni all'anno.

In caso di allarme e/o malfunzione, il fornitore, senza aspettare la segnalazione da parte dell'Amministrazione, dovrà attivarsi per la verifica delle cause che hanno generato l'allarme stesso, la rimozione di dette cause ed il ripristino del servizio se necessario.

Il tempo di risoluzione del SLA contrattualizzato scatterà comunque dall'apertura del guasto da parte della PCM.

Il Fornitore dovrà garantire il servizio di segnalazione guasti e gestione dei malfunzionamenti relativamente a tutti i servizi richiesti.

Dovrà essere inoltre previsto un servizio di "Customer Care" telefonico per la segnalazione dei guasti, accessibile tramite numero verde attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

Il Fornitore dovrà indicare i livelli di servizio che intende garantire per la risoluzione di eventuali guasti, specificando nella tabella di seguito indicata i valori dei livelli di servizio che saranno garantiti.

Tali valori, pena l'esclusione dalla gara, dovranno essere almeno pari a quelli indicati nella sottostante tabella.

<b>Service Level Agreement</b>	<b>Soglia richiesta</b>	<b>Valore proposto</b>
Tempo massimo di intervento dalla ricezione della chiamata	2 ore max	
Tempo di ripristino	6 ore max	
Disponibilità del servizio (annua)	99,70% min	