

Taurianova, 27/04/2022

Spett.le Istituto Comprensivo
"R. Piria"
Scilla – (RC)

Alla C. A. del Dirigente Scolastico

Oggetto: Trattativa Diretta Mepa N.2094640 – Progetto Cod. 13.1.1A.FESRPN-CL-2021-175 CIG Z5535E4DF5 CUP J79J21007110006

In riscontro alla Vostra richiesta di chiarimenti trasmessa a mezzo Pec il 22/04/2022, Vi comuniciamo che, l'erogazione dei servizi di Assistenza e Manutenzione da Voi descritti nell'allegato "**LIVELLI DI SERVIZI MINIMI RICHIESTI**" e di seguito riportati:

SLA PER I SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il servizio di assistenza e manutenzione, in funzione delle esigenze esposte dall'Istituzione Scolastica, è di tipo – **LP Low Profile**. Di seguito sono elencati i Service Level Agreement che l'Aggiudicatario dovrà soddisfare relativamente ai servizi di assistenza e manutenzione:

Tempo di risposta al disservizio: è definito come il tempo, misurato in ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione Contraente e la comunicazione, da parte dell'operatore dell'help desk, della diagnosi di massima del disservizio, della previsione su modalità e tempistiche di ripristino nonché del disservizio;

Tempo di intervento: è definito come il tempo, misurato in ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione e l'intervento, qualora necessario, presso la sede interessata a cura del personale tecnico messo a disposizione dall'Aggiudicatario;

Tempo di ripristino del servizio: è definito come il tempo, misurato in ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione e la chiusura dello stesso;

Si comunicano le seguenti modalità di erogazione dei servizi offerti:

- Tempo di risposta al disservizio: 4 ore lavorative



- Tempo di intervento: 6 ore lavorative
- Tempo di ripristino del servizio: 8 ore lavorative

SLA PER I SERVIZI DI GESTIONE

- Tempo di intervento da remoto a seguito di segnalazione di malfunzionamento: 3 ore lavorative

SLA PER I SERVIZI DI INTERVENTO SU CHIAMATA SU PDL/TO

- Di seguito è elencato il Service Level Agreement relativamente a detto servizio:

	PDL<5	5<=Pdl<10	PDL>=10
Tempo di risoluzione delle richieste di servizio ricevute	10 ore lavorative	8 ore lavorative	8 ore lavorative

Il tempo di risoluzione delle richieste di servizio ricevute è definito come il tempo, misurato in ore lavorative, intercorrente tra la richiesta di intervento effettuata dall'Amministrazione Contraente e la chiusura del medesimo.

Il Contratto avrà una durata di 36 mesi per il servizio di manutenzione e sicurezza inclusi nell'offerta che decorreranno dalla Data di Consegna.

Alla scadenza del Contratto, gli stessi non verranno rinnovati automaticamente.

SLA PER LA CONSEGNA, INSTALLAZIONE E AVVIO DEI SERVIZI

- Tempo di consegna, installazione e verifica: 120 giorni solari dalla data dell'ordine o della stipula del contratto di fornitura.
- Tempo di avvio dei servizi: 7 giorni solari dalla data di collaudo.

Certi di aver fornito esaustive informazioni, rimaniamo a disposizione per eventuali richieste di chiarimento.

Cordiali Saluti
LF TECHNOLOGY SRL
 Amministratore Unico
Giuseppe Genelli

