

ARTICOLO 15
Livelli di servizio (SLA) ed orari di copertura

I seguenti servizi descritti nei precedenti articoli:

- servizio di attivazione terze parti in caso di richieste attività on-site (carrier, manutentori, ...),
- servizio di assistenza remota,
- servizio di *maintenance e upgrade* del *software/firmware* degli apparati e *appliance* di rete e di sicurezza,
- servizio di *backup/restore* delle configurazioni degli apparati e *appliance* di rete e dei Firewall,
- portale,

dovranno essere garantiti durante i seguenti periodi:

- lunedì dalle 18:00 alle 09:00 del giorno successivo
- martedì dalle 18:00 alle 09:00 del giorno successivo
- mercoledì dalle 18:00 alle 09:00 del giorno successivo
- giovedì dalle 18:00 alle 09:00 del giorno successivo
- venerdì dalle 18:00 alle 24:00
- sabato dalle 00:00 alle 24:00
- domenica dalle 00:00 alle 09:00 del lunedì successivo
- festività dalle 00:00 alle 09:00 del primo giorno lavorativo
- ferie pers. luav dalle 00:00 alle 24:00

Per garantire il servizio durante le assenze impreviste del personale dello luav (per es. malattie, corsi) L'aggiudicatario dovrà garantire 100 ore di supporto remoto (monte ore), a scalare.

Data l'imprevedibilità di tali assenze, lo luav potrà attingere dal monte ore con un preavviso di almeno 2 ore.

Il monte ore potrà essere utilizzato dallo luav anche per attività d'emergenza in caso di indisponibilità del personale.

Il portale dovrà sempre essere disponibile in modalità H24 dal lunedì alla domenica.

Questi servizi dovranno essere erogati secondo i seguenti SLA:

DESCRIZIONE	Service Level Agreement (SLA)
Network – General Services	
Accesso al CUSTOMER PORTAL (singolo account)	24x7
Disponibilità dati	4 mesi
Configuration Management	
Backup configurazioni apparati e appliance	Frequenza mensile (salvo eccezioni). Retention delle ultime 4 versioni
Ripristino configurazione apparati e appliance	Contestualmente all'intervento di riparazione/sostituzione hardware.

Il seguente servizio descritto nei precedenti articoli:

- servizio di manutenzione degli apparati e *appliance* indicati nell'allegato A dovrà essere garantito durante il seguente periodo: dal Lunedì alla Domenica, dalle 00:00 alle 24:00.

Questi servizi dovranno essere erogati secondo i seguenti SLA:

DESCRIZIONE	Service Level Agreement (SLA)
Manutenzione	
Apparati/appliance Checkpoint / Infoblox : Tempo d'intervento on-site per la riparazione/sostituzione	Entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta d'intervento. In caso di guasto HW entro la giornata lavorativa dal ricevimento della spare parts da parte del vendor

Apparati rete (<i>Switch</i>) / <i>Wireless</i> Cat. B: Tempo d'intervento <i>on-site</i> per la riparazione/sostituzione	Entro le 12 ore successive al rilevamento del guasto da parte di luav, compatibilmente con calendario ed orario di apertura delle sedi luav.
Apparati rete (<i>Switch</i>) Cat. A Tempo d'intervento <i>on-site</i> per la riparazione/sostituzione	Entro 4 ore dal rilevamento del guasto da parte di luav, compatibilmente con calendario ed orario di apertura delle sedi luav.

Il seguente servizio descritto nei precedenti articoli:

- **servizio di manutenzione periodica degli armadi di rete**

dovrà essere garantito durante il seguente periodo:

- dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00.