

**Capitolato speciale d'appalto
AFFIDAMENTO CON CONTRATTO APERTO, DI: 1) SERVIZI DI MANUTENZIONE DI
ATTREZZATURE ICT E GESTIONE DELL'INVENTARIO; 2) SERVIZI SISTEMISTICI; 3)
FORNITURE HARDWARE E SOFTWARE - CUP: F71I11000150005 - CIG: 4109897A49**

OFFERTA TECNICA

[omissis]

Art.1 punto 1

Descrizione	Valore
Tempo massimo in ore lavorative di presa in carico della richiesta (primo contatto)	1,5 ore (90 minuti)
Tempo massimo in ore lavorative per l'esecuzione del primo intervento anche in teleassistenza (anche non risolutivo)	Entro le 8 (otto) ore dalla richiesta

L'appaltatore dovrà garantire il ripristino della completa funzionalità dell'attrezzatura guasta entro e non oltre le ore 13.00 del secondo giorno lavorativo successivo alla chiamata, se pervenuta entro e non oltre le ore 13.00, o con riparazione mediante la sostituzione temporanea o definitiva dell'attrezzatura.