

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: F71111000150005 - CIG: 4109897A49

[omissis]

ART. 2 – CARATTERISTICHE ANALITICHE OGGETTO DELLE FORNITURE E DEI SERVIZI.

[omissis]

Art. 2.9 Servizio di assistenza sistemistica

[omissis]

Presso l'Università Iuav di Venezia sono individuati tre livelli di intervento associati ad altrettante criticità.

Criticità 1: anomalie che bloccano completamente uno o più servizi vitali dell'Ateneo. Le anomalie con livello di criticità 1 sono prese in carico dalla divisione ICT dell'Area Infrastrutture Iuav la quale potrà avvalersi a discrezione del supporto esterno. Le richieste di assistenza con livello di criticità 1 saranno inviate attraverso l'apposito sistema di segnalazione direttamente al supporto tecnico esterno per la presa in carico.

Criticità 2: anomalie che non bloccano completamente servizi vitali per l'Ateneo. Le richieste di assistenza con livello di criticità 2 saranno inviate attraverso l'apposito sistema di segnalazione Iuav direttamente al supporto tecnico esterno per la presa in carico; la divisione ICT dell'Area Infrastrutture dell'Università Iuav avrà facoltà di intervento nei casi di controversia o nei casi in cui sia richiesta una qualche forma di collaborazione.

Criticità 3: anomalie che non bloccano completamente i servizi con le modalità delle criticità 1 e 2 o che bloccano completamente servizi non vitali per l'ateneo. Le richieste di assistenza con livello di criticità 3 saranno inviate attraverso l'apposito sistema di segnalazione Iuav direttamente al supporto tecnico esterno per la presa in carico; la divisione ICT dell'Area Infrastrutture dell'Università Iuav avrà facoltà di intervento nei casi di controversia o nei casi in cui sia richiesta una qualche forma di collaborazione.

[omissis]

La presa in carico per i servizi di cui al presente articolo dovrà avvenire secondo le seguenti tempistiche:

Tabella Service Level Agreement (SLA)

Livello	Service Level Agreement (SLA)
1	presa in carico entro lo stesso giorno lavorativo dell'apertura del ticket
2	presa in carico almeno entro il giorno lavorativo successivo all'apertura del ticket
3	presa in carico almeno entro il 4° giorno lavorativo successivo all'apertura del ticket

[omissis]