Allegato A)

Oggetto: Servizio di manutenzione e IMAC delle Postazioni di Lavoro (PDL), delle stampanti e degli altri dispositivi collegati alla postazione di lavoro

SInfP – Sistema Informatico della Provincia – contesto organizzativo e modalità di utilizzo

Il Sistema informatico della Provincia di Ravenna (di seguito SInfP) è l'insieme degli strumenti hardware e software messi a disposizione per l'erogazione dei servizi interni (quali ad esempio l'applicazione gestionale per il protocollo informatico e delibere/determine e l'applicazione informatica per la contabilità) e di servizi rivolti ai cittadini (quale ad esempio l'Ufficio Relazioni con il pubblico). Al fine di garantire la continua disponibilità dei servizi fruibili dal SInfP, esso è continuamente assoggettato a monitoraggio e manutenzione (sia preventiva che di intervento per la sostituzione di parti e per l'installazione di nuovi programmi o aggiornamenti necessari alla corretta funzionalità). Parallelamente a questa attività di backoffice è comunque erogata un'attività di assistenza telefonica rivolto agli utenti tale da:

- fornire formazione e assistenza all'uso dei servizi disponibili;
- recepire eventuali segnalazioni di malfunzionamenti non intercettati dai sistemi automatici di controllo dei sistemi presenti.

La Provincia di Ravenna ha le seguenti sedi diverse all'interno del territorio provinciale. L'elenco delle sedi è il seguente:

Comune	Indirizzo
Ravenna	Piazza Caduti per la Libertà, 2/4
Ravenna	Via della Lirica, 21
Ravenna	Via di Roma, 118
Ravenna	Via di Roma, 165
Ravenna	Via di Roma, 69
Ravenna	Via Teodorico 21
Ravenna	Via Mangagnina,32
Lugo	Via Bedazzo, 38/2
Lugo	Via Carducci, 16
Faenza	Via Marcello Malpighi, 92
Faenza	Via San Silvestro, 3
Cervia	Via Ippolito Nievo, 2

Gli utenti del sistema sono collocati nelle varie sedi dislocate sul territorio; la fruizione dei servizi avviene da Postazioni di Lavoro (di seguito PdL), che possono avere una delle seguenti configurazioni:

- Personal Computer sul quale è installato uno dei seguenti sistemi operativi (Windows XP, Windows 7, Windows10), strumenti di produttività individuale quali Microsoft Office Microsoft Office 2003 o versioni successive, software lato client e eventuale software necessario per elaborazione CAD (es. AutoCAD);
- Personal Computer sul quale è installato uno dei seguenti sistemi operativi (Windows XP, Windows 7, Windows10) e il solo software client necessario per la connessione alla server farm Citrix.
- Notebook sul quale è installato uno dei seguenti sistemi operativi (Windows XP, Windows 7, Windows10), strumenti di produttività individuale quali Microsoft Office 2003 e versioni successive, software lato client e eventuale software necessario per elaborazione CAD.

Alla PdL possono essere aggiunti ulteriori dispositivi che ne consentono un uso produttivo ed efficiente (es. hard disc esterni, masterizzatori esterni, scanner, lettori smartcard, hub). Nell'ufficio in cui è collocata la PdL possono inoltre essere presenti dispositivi di stampa connessi direttamente alla rete, che possono essere classificati in:

- stampanti a trasferimento termico (Marca Easy Coder, Zebra GX430T);
- stampanti laser (Marca Samsung e Lexmark);
- plotter (marca HP).

La maggior parte dei servizi e delle applicazioni del SInfP sono fruibili tramite l'accesso alla server farm Citrix Provincia di Ravenna, nella quale è pubblicata l'applicazione *Desktop2017* (o versioni successive) che rende disponibili i programmi e le applicazioni informatiche quali:
- Applicazioni di produttività individuale (Microsoft Office 2003 e versioni successive);
- Applicazioni gestionali, quali il software per la gestione del protocollo e delibere/determine e il programma di contabilità.

Direttamente dalla PdL sono fruibili solo le applicazioni per elaborazione CAD (es. Autocad 2010) e tutto quel software (installato direttamente sul disco rigido del PC o condiviso tramite disco condiviso in rete) per le quali non è stato possibile procedere con l'installazione all'interno della server farm e quindi per esso si rende ancora necessario la manutenzione sulla postazione di lavoro. Tuttavia si precisa che il software installato localmente costituisce una percentuale esigua dell'intero parco software di cui si è dotata la Provincia di Ravenna e gradualmente sarà ridotta, in quanto il software, se possibile, deve essere fruibile all'interno dell'applicazione *Desktop2017*.

La configurazione base di una PdL è costituita solo dal software ritenuto necessario dalla Provincia (es. sistema operativo, antivirus, client ICA per la connessione alla server farm Citrix, software di masterizzazione): altro software su di essa deve essere installato e manutenuto solo previa autorizzazione di RP.

Descrizione servizio di manutenzione della postazione di lavoro:

Il servizio di manutenzione deve garantire il funzionamento delle PdL in uso alla Provincia di Ravenna e, nel caso di guasti o malfunzionamento, il ripristino delle stesse in condizioni di efficienza.

Il servizio deve includere anche la manutenzione degli oggetti necessari al funzionamento della PdL o del dispositivo di stampa che si interpongono tra il dispositivo esterno (es. cavi, switch, ecc) e la porta della postazione di lavoro cui è connesso oppure tra il dispositivo e il punto di connessione alla rete (es. print server esterno) nonché il cavo di collegamento del personal computer al punto di connessione alla rete e/o alla rete elettrica.

IMAC (installazione, movimentazione, aggiunte, cambiamenti)

Può essere anche richiesto di effettuare operazioni IMAC (installazione, movimentazione, aggiunte, cambiamenti); l'esecuzione di questa tipologia di interventi sarà concordato preventivamente tra l'Aggiudicatario e il Responsabile del Servizio Sistemi informativi e Reti della conoscenza o suo incaricato (di seguito RP) per definire assieme un calendario relativo agli interventi da fare.

Modello organizzativo di erogazione dei servizi

I servizi erogati devono basarsi su un modello organizzativo che possa avvalersi della collaborazione delle risorse che la Provincia di Ravenna intende coinvolgere nell'erogazione dei servizi di supporto al servizio in oggetto.

Per una corretta erogazione del servizio è opportuna la presenza di un unico punto di contatto (*single point of contact*– SPOC), rappresentato fisicamente da un referente dell'Aggiudicatario con la possibilità di contatto tramite:
- indirizzo e-mail;
- fax;
- recapiti telefonici (almeno due - uno fisso ed uno mobile).

Allo SPOC compete:
- supervisionare l'esecuzione dell'appalto in modo da garantire il rispetto della qualità e dei tempi stabiliti;
- coordinare le attività del personale dell'Aggiudicatario presso la Provincia di Ravenna;

- riferirsi direttamente a RP per ricevere istruzioni su attività da svolgere o riferire sull'esito di attività svolte;
- notificare tempestivamente eventuali problematiche che possano pregiudicare il corretto svolgimento del servizio, e suggerire e mettere in opera le procedure più idonee a minimizzarne gli impatti sulla Provincia;
- suggerire azioni e raccomandazioni volte a migliorare le funzionalità dei servizi erogati.

Gli strumenti tecnologici di supporto all'erogazione dei servizi, dovranno essere accettati dalla Provincia di Ravenna previa verifica dell'integrabilità con quelli che garantiscono l'attuale gestione.
Nello svolgimento dei servizi l'Aggiudicatario deve attenersi alle istruzioni fornite da RP.

Personale dell'Aggiudicatario coinvolto nell'erogazione del servizio:
All'avvio del servizio l'Aggiudicatario dovrà comunicare i dati del personale da destinare all'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto, che dovrà permanere per tutta la durata dell'appalto.
Qualora il personale dell'aggiudicatario dovesse non osservare integralmente gli obblighi indicati nel presente allegato, è facoltà della Provincia di Ravenna chiedere all'Aggiudicatario di provvedere alla sostituzione.
Se l'Aggiudicatario intende effettuare una sostituzione o una integrazione del personale, ne deve dare preventiva motivata comunicazione alla Provincia, salvo imprevedibili ed eccezionali contingenze, da dimostrare, almeno 20 (venti) giorni solari prima della sostituzione o della integrazione. La sostituzione o l'integrazione è effettuata solo previo esplicito gradimento della Provincia da comunicare per iscritto all'Aggiudicatario. Il sostituto deve avere titoli, esperienze e professionalità equivalenti o maggiori del personale sostituito.
Ogni sostituzione, sia essa richiesta dalla Provincia di Ravenna o dall'Aggiudicatario, deve essere preceduta da un periodo di affiancamento tra il personale subentrante e quello uscente di durata da accordare tra Aggiudicatario e Provincia di Ravenna.
L'Aggiudicatario in caso di assenze, anche temporanee, del personale indicato garantisce il servizio, e reintegra, in via transitoria, il personale assente.
All'Aggiudicatario, nei primi 15 giorni lavorativi di servizio, è garantita la presenza in affiancamento di una persona appartenente alla Provincia di Ravenna, allo scopo di facilitare l'avvio dei servizi.
Il personale che l'Aggiudicatario impegna nell'erogazione dei servizi richiesti, dovendo operare a stretto contatto coi servizi, oltre alla specifica competenza tecnica richiesta, deve:
- osservare un comportamento corretto, contrassegnato da riservatezza e spirito di collaborazione nei confronti degli uffici;
- avere buona capacità di relazione e di ascolto delle esigenze informatiche degli uffici, utili alla definizione di politiche di formazione e addestramento del personale provinciale;
- essere identificabile con apposito cartellino riportante nome dell'Aggiudicatario, generalità della persona e qualifica.

Luogo di erogazione:
Il servizio dovrà essere erogato on site presso gli uffici e pertinenze della Provincia di Ravenna, nonché in ogni altro sito destinato, anche in via temporanea, a sede di attività svolta dalla Provincia (l'elenco delle sedi della Provincia di Ravenna è sopra riportato).

Orari di disponibilità dei servizi :
Il servizio deve essere disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30.

Modalità di erogazione del servizio di manutenzione:
Ogni intervento on site di manutenzione correttiva deve essere effettuato con le modalità e i termini fissati.
Nell'ambito della manutenzione correttiva l'Aggiudicatario effettua interventi di riparazione dei guasti e delle disfunzioni. Gli interventi di manutenzione devono essere effettuati a seguito di

qualsiasi malfunzionamento, compresi danneggiamenti causati da virus, da installazioni di software non andate a buon fine, da uso errato o da eventi accidentali.
Il servizio non comprende le seguenti prestazioni:

- verniciatura o rifinitura delle apparecchiature;
- lavori sugli impianti tecnici di alimentazione delle macchine.

Per ogni intervento di manutenzione si presume una durata pari a 3 ore: se il completamento dell'intervento avverrà oltre le 3 ore di tempo nulla sarà dovuto all'Aggiudicatario (il prezzo per intervento offerto dall'Aggiudicatario per interventi nel Comune di Ravenna o fuori dal Comune di Ravenna si riferisce ad un intervento a prescindere dal tempo necessario per completarlo).

La Provincia di Ravenna rende disponibili 3 personal computer sostitutivi da installare in sostituzione della PdL malfunzionante, da utilizzare nel caso in cui l'intervento durerà più di 3 ore o l'intervento in garanzia non avverrà in tempi brevi (il tempo necessario per il ritiro del personal computer sostitutivo rientra nel computo del tempo necessario per l'intervento e nessun altro onere aggiuntivo è dovuto dalla Provincia di Ravenna). L'utilizzo della postazione di lavoro sostitutiva sarà concordato preventivamente tra il personale dell'Aggiudicatario e il Responsabile del Servizio Sistemi informativi e Reti della conoscenza o suo incaricato.

Il rischio per l'eventuale perdita di dati causata da imperizia, imprudenza o negligenza derivante dalle operazioni manutentive durante l'intervento rimane a totale carico dell'Aggiudicatario, che sarà tenuto a risarcire la Provincia di Ravenna.

Per le attrezzature informatiche coperte da garanzia fino alla naturale scadenza della stessa, l'Aggiudicatario fornisce supporto agli altri fornitori della Provincia di Ravenna negli interventi da questi effettuati. Alla naturale scadenza della garanzia, le attrezzature informatiche sono assoggettate alla manutenzione dell'Aggiudicatario.

Il servizio di manutenzione deve essere svolto secondo la seguente procedura:

- intervento del tecnico, coordinato dallo SPOC (preventivamente autorizzato da RP);
- analisi ed individuazione del malfunzionamento denunciato;
- rimozione della causa del guasto tramite soluzione del problema o tramite sostituzione delle parti riscontrate difettose e ripristino delle normali condizioni di funzionamento della attrezzatura informatica;
- in caso di guasto del componente "hard disk", ripristino dei dati, previa tempestiva comunicazione all'RP, che può definire le modalità operative per il ripristino degli stessi;
- reinstallazione di eventuali software aggiuntivi presenti sulla macchina prima del guasto, solo previa autorizzazione preventiva di RP;
- collaudo del sistema in tutte le sue funzionalità per verificare l'avvenuta eliminazione del guasto;
- redazione del rapporto di intervento, controfirmato dall'utente (e da RP successivamente) che ne attesta l'esito positivo ed in cui siano esplicitate le parti hardware eventualmente sostituite, indicando almeno marca, modello e numero di serie.

In caso di malfunzionamento hardware di un componente in garanzia si deve provvedere a:

- consegnare all'utente materiale sostitutivo di proprietà della Provincia di Ravenna al fine di ripristinare l'operatività dell'attrezzatura informatica;
- segnalare alla terza parte che gestisce il prodotto in garanzia (i numeri da chiamare saranno segnalati da RP);
- monitorare l'intervento in garanzia: quando l'intervento sarà positivamente concluso, ritiro del materiale sostitutivo e ripristino della piena operatività della attrezzatura informatica.

In caso di malfunzionamento hardware di un componente non in garanzia per il quale non è possibile procedere alla riparazione on site, la procedura da seguire dovrà essere la seguente:

- Informare RP che non è possibile procedere alla riparazione on site;

- consegnare all'utente beni sostitutivi di proprietà della Provincia di Ravenna al fine di ripristinare l'operatività dell'attrezzatura informatica;
- trasportare il bene da riparare presso il laboratorio dell'Aggiudicatario, solo dopo aver redatto un documento di trasporto firmato dal personale dell'Aggiudicatario e consegnato all'utente (le spese di trasporto sono a carico dell'Aggiudicatario);
- procedere alla riparazione presso il laboratorio dell'Aggiudicatario con pezzi sostitutivi.

Per la movimentazione del materiale presso il laboratorio, nessun ulteriore onere deve essere versato dalla Provincia.

La restituzione all'utente del bene riparato in laboratorio o a seguito dell'intervento in garanzia da parte di terze parti costituirà un nuovo intervento e la procedura da seguire è la seguente:

- riconsegna all'utente;
- in caso di guasto del componente "hard disk", ripristino dei dati, previa tempestiva comunicazione all'RP, che può definire le modalità operative per il ripristino degli stessi;
- reinstallazione di eventuali software aggiuntivi presenti sulla macchina prima del guasto, solo previa autorizzazione preventiva di RP;
- collaudo del sistema in tutte le sue funzionalità per verificare l'avvenuta eliminazione del guasto;
- redazione del rapporto di intervento, controfirmato dall'utente (e da RP successivamente) che ne attesta l'esito positivo ed in cui siano esplicitate le parti hardware eventualmente sostituite, indicando almeno marca, modello e numero di serie.

L'eventuale sostituzione o riparazione di componenti difettosi o malfunzionanti:

- per le attrezzature di proprietà della Provincia coperte da propria garanzia avverrà a cura dell'Aggiudicatario mediante l'attivazione della garanzia stessa;
- per le attrezzature di proprietà della Provincia non coperte da propria garanzia è effettuata a cura dell'Aggiudicatario, il quale fornisce i materiali necessari ad un prezzo unitario concordato con RP pari, al massimo, al prezzo risultante dai listini ufficiali pubblicati dai produttori, in vigore alla data dell'intervento; in caso di mancata disponibilità del listino per il prodotto richiesto, l'Aggiudicatario concorda con il responsabile provinciale la soluzione da adottare. In ogni caso la sostituzione di parti non in garanzia dovrà essere preventivamente autorizzata dal RP a seguito di valutazione dell'opportunità della stessa e della congruità del prezzo proposto.

L'eventuale sostituzione e/o riparazione di componenti difettosi o malfunzionanti deve avvenire con parti e/o componenti originali, intendendo per originali parti e/o componenti garantiti come nuovi e almeno dello stesso livello di revisione della parte o del componente da sostituire. Le parti e/o componenti in sostituzione devono avere comunque la certificazione del produttore degli apparati guasti.
Le parti sostituite sono ritirate e smaltite dall'Aggiudicatario, a propria integrale cura ed onere.
Si intende inclusa nel servizio l'installazione di componenti software che si dovesse rendere necessaria per il funzionamento dei componenti sostituiti e/o riparati.

Modalità di erogazione del servizio IMAC:

All'Aggiudicatario può essere richiesto come intervento anche attività IMAC delle PdL in uso presso le sedi e gli uffici della Provincia. La richiesta di attivazione del servizio è preceduta da una attività di "*site preparation*", a carico della Provincia, che comprende varie azioni tra cui, per esempio, la corretta predisposizione dell'impianto dati e di quello elettrico.

Ogni intervento IMAC deve essere concordato preventivamente tra RP e SPOC.
Per ciascun intervento è stabilito:
- oggetto dell'intervento (PC, monitor, stampante, altro);
- luogo dell'intervento (una delle sedi sopra indicate);
- data e ora;
- utente di riferimento;

- tipologia di intervento (manutenzione correttiva/IMAC).

Le attività IMAC comprendono:
- l'installazione di nuove attrezzature informatiche di cui la Provincia si dovesse dotare nel corso del contratto;
- la movimentazione delle attrezzature informatiche in uso presso la Provincia, da un ufficio all'altro o da una sede provinciale all'altra;
- il cambio di configurazione del sistema operativo o del software installati sulle attrezzature informatiche;
- l'installazione di software sulle attrezzature informatiche;
- il ritiro e la dismissione di attrezzature informatiche non più utilizzabili.

Nell'esecuzione delle attività IMAC di installazione di nuove attrezzature informatiche l'Aggiudicatario deve assicurare almeno le seguenti attività (di seguito sono riportate a titolo esemplificativo ma l'elenco non è esaustivo), secondo le indicazioni impartite da RP:
- trasporto dei beni da installare dal magazzino della Provincia (o altro luogo indicato dal RP) alla sede di lavoro dell'utente (le spese di trasporto sono a carico dell'Aggiudicatario);
- consegna dei beni all'utente;
- se l'installazione avviene in sostituzione di uno preesistente, disinstallazione dello stesso tramite l'espletamento delle attività indicate relativamente alla disinstallazione di una attrezzatura informatica;
- assemblaggio dei singoli componenti;
- sistemazione dei beni sugli appositi arredi;
- collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica rilasciati dalla Provincia;
- ripristino, secondo le procedure concordate con RP, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi, nonché degli specifici software indicati da RP;
- personalizzazione della configurazione software della attrezzatura informatica in base al profilo dell'utente;
- verifica finale di funzionalità dell'attrezzatura;
- test di funzionalità per l'approvazione del collaudo da parte dell'utente o del responsabile dello stesso;
- eventuale ritiro dei beni preesistenti sostituiti;
- recupero degli imballi e smaltimento secondo norme vigenti;
- redazione del rapporto di intervento, controfirmato dall'utente (e successivamente firmato da RP) che ne attesta l'esito positivo, con l'indicazione dei numeri di inventario assegnati alle attrezzature informatiche movimentate.

Nell'esecuzione delle attività IMAC di disinstallazione di attrezzature informatiche l'Aggiudicatario deve assicurare almeno le seguenti attività (di seguito sono riportate a titolo esemplificativo ma l'elenco non è esaustivo), secondo le indicazioni impartite da RP:
- disattivazione delle funzionalità HW e SW del sistema da disinstallare;
- eventuale disconnessione dalla rete;
- disassemblaggio delle apparecchiature;
- "bonifica del sito": raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature disinstallate e posizionamento degli stessi all'interno dell'unità da trasferire nel magazzino della Provincia ;
- registrazione dei dati e recupero dell'etichetta di inventario dei beni dismessi ormai inutilizzabili per il successivo scarico (a cura della Provincia) dall'inventario provinciale;
- trasporto dei beni dismessi al luogo indicato dal RP o suo delegato (le spese di trasporto sono a carico dell'Aggiudicatario).
- redazione del rapporto di intervento, controfirmato dall'utente assegnatario (e di seguito firmato da RP) dell'attrezzatura informatica dismessa che ne attesta l'esito positivo, con l'indicazione dei numeri di inventario assegnati alle attrezzature informatiche dismesse;

Nell'esecuzione delle attività IMAC di movimentazione delle attrezzature informatiche in uso presso la Provincia, l'Aggiudicatario deve assicurare, oltre alle attività previste sopra elencate, almeno le seguenti attività, secondo le indicazioni impartite da RP:

- disinstallazione dei beni facenti parte della PdL (PC, monitor, stampante e altri dispositivi aggiuntivi quali ad es. telefono);
- disconnessione delle attrezzature dalla rete locale
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto dei beni nella locazione di nuova destinazione (sede, ufficio, stanza) (le spese di trasporto sono a carico dell'Aggiudicatario);
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- redazione del rapporto di intervento, controfirmato dall'utente (nuovo assegnatario dell'attrezzatura informatica) che ne attesta l'esito positivo, con l'indicazione dei numeri di inventario assegnati alle attrezzature informatiche movimentate;

Le attività IMAC di cambio di configurazione del sistema operativo o dei software, nonché di installazione di nuovi software, devono avvenire in accordo con lo SPOC e può trattarsi di:

- installazione ed aggiornamento del software: nuovi pacchetti, versioni aggiornate, patch;
- installazione e configurazione di dispositivi aggiuntivi e del relativo software;
- verifiche su richiesta;
- redazione del rapporto di intervento, controfirmato dall'utente che ne attesta l'esito positivo, con l'indicazione dei numeri di inventario assegnati alle attrezzature informatiche assoggettate alla manutenzione software.

Sono a totale carico dell'Aggiudicatario:

- perdita o danni alle risorse informatiche o ai singoli componenti nell'esecuzione delle attività IMAC, anche se causati dal trasporto ovvero dalla sosta nei locali della Provincia prima della verifica finale di funzionalità;
- i rischi derivanti da errata installazione, disinstallazione e collegamento delle risorse informatiche.

Data attivazione servizi:

Entro 10 giorni dalla data della stipula del contratto.

Durata del servizi:

I servizi e le relative forniture oggetto del presente appalto dovranno essere erogati a decorrere dalla data di attivazione dei servizi fino ad esaurimento dell'importo posto a base della richiesta.

Modalità di verifica della regolare erogazione del servizio:

Mensilmente lo SPOC produrrà una lista degli interventi eseguiti nel mese con l'indicazione della data e ora di richiesta da parte di RP e la data di esecuzione dell'intervento (alla lista così prodotta saranno allegati i rapporti redatti al completamento dell'intervento e firmati da RP e/o dall'utente presso il quale è stato eseguito l'intervento).

Modalità di Fatturazione:

Mensilmente si procede alla fatturazione:

- degli interventi effettuati nel corso del mese di riferimento (per ciascun intervento effettuato sarà indicato l'importo offerto dall'Aggiudicatario - nessun altro onere per ogni intervento dovrà essere fatturato);
- dell'elenco del materiale fornito (l'importo indicato sarà quello concordato tra RP e SPOC) per il completamento dell'intervento e il ripristino della funzionalità della postazione di lavoro e/o della stampante (il materiale indicato nella fattura dovrà essere riportato in modo analitico nel rapporto redatto al completamento dell'intervento e firmato da RP e/o dall'utente presso il quale è stato eseguito l'intervento), la marca, il modello e il numero seriale e la data di installazione attestano la data di inizio della garanzia on site di almeno un anno per la Provincia per le parti hardware oggetto dell'intervento, anche oltre la durata del contratto in vigore con la Provincia.

SLA:

Ogni intervento deve essere preso in carico entro 4 ore lavorative dalla ora di richiesta di RP (indipendentemente dalla sede richiesta).

Ogni intervento deve essere eseguito *on business day,* cioè il giorno successivo alla presa in carico del ticket.

Penali:

Se il numero degli interventi non gestiti entro i termini fissati è pari al 25% degli interventi attivati nel mese, sarà applicata una penale pari al 10% sull'importo offerto dall'Aggiudicatario per ogni singolo intervento gestito oltre il termine indicato.

Quando il mancato rispetto dello SLA si verifichi per tre mesi consecutivi, la Provincia potrà procedere alla risoluzione del contratto previa comunicazione dell'inadempienza riscontrata, assegnando all'Aggiudicatario un termine di 30 giorni per rimuoverla. Trascorso il suddetto termine senza che l'inadempienza venga risolta, la Provincia provvederà alla risoluzione del contratto.