

Allegato A) alla richiesta di offerta per l'acquisizione del servizio di assistenza/manutenzione della configurazione del centralino Nortel e relativi servizi connessi fruibili dalla postazione di lavoro

Descrizione servizio / fornitura:

Si richiede l'erogazione di 70 ore di intervento per l'erogazione dei seguenti servizi correlati all'esistenza della centrale telefonica Nortel Meridian (oramai non più supportata da alcun fornitore ma ancora utilizzata all'interno dell'Ente – prossima alla sua dismissione per sostituzione con nuovo centralino):

- assistenza e interventi manutentivi e configurativi di base relativamente ai sistemi telefonici Nortel Meridian (principale e nelle varie sedi) di proprietà della Provincia di Ravenna (gli interventi manutentivi saranno eseguiti con il materiale hardware già in possesso alla Provincia di Ravenna);
- interventi manutentivi e configurativi sugli apparati telefonici in uso alle postazioni di lavoro collegati al centralino Nortel ancora in uso;
- assistenza agli utenti nell'utilizzo dei sistemi telefonici ancora in uso;
- gestione e manutenzione del cablaggio asservito ai sistemi telefonici ancora in uso.

In aggiunta ai servizi sopra indicati, potrà essere richiesto di procedere alla configurazione di postazioni di lavoro per la fruibilità di specifici servizi/applicazioni non erogabili centralmente dal Sistema Informatico della Provincia di Ravenna.

Data attivazione servizio / Termini di consegna fornitura:

entro 5 giorni dalla stipula del contratto.

Durata del servizio:

Fino ad esaurimento delle ore previste che possono essere erogate fino al 31/12/2021.

Modalità di erogazione del servizio:

Gli interventi dovranno essere svolti prevalentemente nella sede principale della Provincia di Ravenna, ubicata in Piazza dei Caduti 2/4 - Ravenna. Ove necessario potranno essere inoltre svolti presso le diverse sedi della Provincia ubicate nel territorio provinciale e/o effettuati in remoto presso la sede dell'aggiudicatario.

La modalità per l'esecuzione degli interventi (data, luogo e tempo stimato) sarà concordato con il Responsabile del servizio Sistemi informativi, documentali e digitali (di seguito Servizio) o suo delegato.

Modalità di verifica della regolare erogazione del servizio:

Gli interventi avranno luogo secondo un calendario concordato col Responsabile del Servizio, fatti salvi gli eventuali interventi a fronte di emergenze o eventi non prevedibili.

Alla conclusione degli interventi, dovrà essere redatto un rapporto d'intervento che riepiloga le attività eseguite; il rapporto dovrà essere firmato dal Responsabile del Servizio o suo delegato.

Per lo svolgimento dei servizi il personale della ditta farà riferimento al Responsabile del Servizio o suo delegato.

Entro il 15 del mese successivo a quello a cui si riferiscono, dovrà essere inviato un riepilogo degli interventi eseguiti nel mese precedente.

Modalità di Fatturazione:

Ogni mese sarà emessa fattura relativamente agli interventi eseguiti nel mese precedente.

SLA e penali:

50 euro per ogni giorno di ritardo dall'attivazione del servizio