

## **CAPITOLATO TECNICO**

### **PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA SUL SISTEMA TELEFONICO DELL'AGCM E DEI RELATIVI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO**

**CIG - 8286695D08**

## INDICE

<b>1</b>	<b><i>Premessa</i></b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b><i>Oggetto della procedura di gara</i></b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b><i>Durata del contratto</i></b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b><i>Configurazione attuale dell'infrastruttura</i></b> .....	<b>3</b>
<b>4.1</b>	<b>Stato dell'arte del sistema telefonico</b> .....	<b>3</b>
<b>4.2</b>	<b>Sopralluogo</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b>	<b><i>Requisiti dei servizi richiesti</i></b> .....	<b>5</b>
<b>5.1</b>	<b>Servizio di manutenzione</b> .....	<b>5</b>
5.1.1	Help desk e canali d'accesso al servizio .....	6
5.1.2	Livelli di servizio e penali.....	6
5.1.3	Reportistica e rendicontazione .....	8
5.1.4	Certificazioni del partecipante .....	9
5.1.5	Fase di rilascio del servizio .....	9
<b>5.2</b>	<b>Servizio di supporto specialistico</b> .....	<b>9</b>
<b>6</b>	<b><i>Modalità di esecuzione del servizio</i></b> .....	<b>10</b>
<b>6.1</b>	<b>Modalità di erogazione</b> .....	<b>10</b>
<b>6.2</b>	<b>Fascia oraria di erogazione</b> .....	<b>11</b>
<b>6.3</b>	<b>Responsabile del servizio</b> .....	<b>11</b>

## **1 Premessa**

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito AGCM, o l'Amministrazione) presso la sede di Roma in Piazza Verdi, 6/A utilizza un sistema telefonico Voip Cisco per l'erogazione dei servizi telefonici. Tale sistema è stato aggiornato nelle componenti server (hardware e software) nel corso del 2017 e gestisce circa 400 apparati.

L'AGCM ha necessità di affidare il servizio di manutenzione ed assistenza tecnica on site su tale piattaforma, al fine di garantirne la massima operatività e la piena efficienza.

## **2 Oggetto della procedura di gara**

Oggetto della presente procedura è l'affidamento del servizio di manutenzione del sistema telefonico, comprendente le attività di prevenzione di anomalie e/o di ripristino del funzionamento a fronte di guasti.

Nell'ambito di tale servizio, il Fornitore sarà responsabile della messa a disposizione di tutte le parti di ricambio e dell'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a ripristinare il regolare funzionamento della piattaforma telefonica e di tutte le sue componenti (apparati telefonici esclusi) a seguito di qualsiasi anomalia che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del sistema o di alcune delle sue funzionalità.

È richiesta inoltre l'erogazione di un servizio di supporto specialistico per un numero complessivo di 15 giornate da fruirsi "a consumo" presso la sede dell'AGCM nel corso dell'intera durata contrattuale, al fine di effettuare attività di nuova implementazione o configurazione sulla piattaforma.

## **3 Durata del contratto**

La durata prevista per l'affidamento dei servizi di cui al presente capitolato è fissata in 36 mesi a partire dalla "Data di avvio del servizio" definita secondo le modalità indicate negli Obblighi contrattuali.

## **4 Configurazione attuale dell'infrastruttura**

L'AGCM dispone di una piattaforma telefonica Cisco Unified Communication Manager con una dotazione complessiva di circa 400 apparecchi telefonici Cisco di varie tipologie. La piattaforma è interconnessa con altri sistemi ed apparati, come meglio specificato nel seguito del presente paragrafo.

### **4.1 Stato dell'arte del sistema telefonico**

L'attuale configurazione del sistema telefonico comprende:

- N. 2 Server Cisco Business Edition 6000H Svr (M4), Export Restricted SW (BE6H-M4-K9) configurati attualmente come First Node (Publisher) e Subsequent Node (Subscriber) in HA (High Availability);
- N. 2 Voice Gateway Cisco 2900 cui sono collegate le seguenti risorse di telecomunicazione:

- n. 3 PRI (Accessi Primari ISDN – n° 30 canali/cad per un totale di N. 90 canali);
- n. 9 BRI (Accessi Base ISDN – n° 2 canali/cad per un totale di N. 18 canali);
- n. 4 POTS (Accessi Tradizionali – n° 1 canale/cad per un totale di N. 4 canali).

La versione software installata sulle macchine è la Cisco Unified CM versione 11.5.1.12900-21.  
Sul sistema telefonico sono in questo momento attivi i dispositivi e servizi riportati nella tabella seguente:

Device	Protocol	Count
CTI Port	SCCP	29
CTI Route Point	SCCP	5
Cisco 6921	SCCP	12
Cisco 6941	SCCP	220
Cisco 7931	SCCP	123
Cisco 7962	SCCP	28
Cisco Dual Mode for Android	SIP	1
Cisco IOS Conference Bridge (HDV2)	SCCP	2
Cisco IOS Media Termination Point (HDV2)	SCCP	2
Cisco IP Communicator	SCCP	5
Cisco Unified Client Services Framework	SIP	4
Conference Bridge	Unicast Bridge	2
H.323 Gateway	H.225	2
Interactive Voice Response	SCCP	2
Media Termination Point	Unicast Bridge	2
Music On Hold	SCCP	2
Remote Destination Profile	Remote Destination	7
Route List	SCCP	112
SIP Trunk	SIP	2
Third-party SIP Device (Advanced)	SIP	1
Third-party SIP Device (Basic)	SIP	29
Tone Announcement Player	SCCP	2
Universal Device Template	SIP	2
Voice Mail Port	SCCP	24

**Tabella 1** – Consistenza dei dispositivi e servizi attivi sulla piattaforma telefonica.

Il sistema telefonico è oggi integrato con il servizio di Contact Center “Contatta” (tale servizio non è oggetto di presa in carico da parte dell’Aggiudicatario). Alla piattaforma sono connessi anche n. 32 dispositivi gateway Voip Patton SN4112/JS/EUI (come da Tabella 1), che, come gli apparecchi telefonici Cisco, non dovranno essere presi in carico nel servizio di manutenzione erogato dall’Affidatario.

## **4.2 Sopralluogo**

Tenuto conto dell'emergenza COVID-19, il Concorrente, se ritenuto necessario, potrà richiedere un sopralluogo presso la sede dell'AGCM al fine di verificare lo stato del sistema, prendere atto delle modifiche della configurazione e della consistenza eventualmente intercorse dalla data di predisposizione del presente capitolato e per recuperare ogni informazione utile alla presentazione della propria offerta.

Il sopralluogo dovrà essere fissato previo appuntamento con il referente dell'AGCM a mezzo e-mail all'indirizzo [gare.contratti@agcm.it](mailto:gare.contratti@agcm.it). Il concorrente interessato a partecipare indicherà un incaricato il cui nominativo dovrà essere comunicato mediante email al suddetto indirizzo, da trasmettere entro il giorno precedente la data del sopralluogo, con allegata fotocopia di un documento di identificazione con fotografia. L'incaricato dovrà presentarsi il giorno del sopralluogo munito di documento d'identità nonché con l'indicazione dei relativi poteri o degli estremi della procura speciale. Della partecipazione al sopralluogo verrà redatto apposito verbale, sottoscritto dai soggetti partecipanti.

## **5 Requisiti dei servizi richiesti**

Nel presente paragrafo sono esplicitati i principali requisiti dei servizi e delle prestazioni che il Fornitore dovrà erogare e che, in sintesi, riguardano:

- manutenzione preventiva, al fine di prevenire errori, guasti o malfunzionamenti sulla piattaforma;
- manutenzione correttiva, comprendente tutte le attività da porre in atto a seguito del verificarsi di malfunzionamenti sia hardware che software;
- fornitura, installazione e configurazione dei materiali e componenti di ricambio che dovessero rendersi necessari nell'ambito dei servizi di cui ai punti precedenti;
- servizio di supporto specialistico da parte di tecnici qualificati e certificati sul sistema telefonico per un numero massimo di 15 giornate/uomo da fruirsi "a consumo" anche a singola giornata su richiesta dell'AGCM presso la propria sede nel corso dell'intera durata contrattuale.

### **5.1 Servizio di manutenzione**

Il Fornitore dovrà erogare i servizi di manutenzione correttiva su tutte le componenti del sistema telefonico indicate nei paragrafi precedenti (esclusi i soli telefoni). Dovranno essere a suo carico le attività di analisi, diagnosi e rimozione dei malfunzionamenti intesi sia come anomalie che bloccano il funzionamento del sistema o di parte di esso, che come eventuale degrado delle prestazioni dei servizi in esercizio segnalati dagli utenti interni/esterni.

A tal fine il Fornitore dovrà mettere a disposizione tutte le risorse umane e materiali, comprese le parti di ricambio, eventuale strumentazione di misura e monitoraggio, e quant'altro necessario per mantenere nella piena operatività e funzionalità il sistema telefonico.

Dovrà poi essere effettuata con cadenza almeno semestrale, un'attività di verifica della funzionalità del sistema per controllare lo stato delle componenti hardware e software, apportare eventuali ottimizzazioni e configurazioni e prevenire l'insorgenza di eventuali anomalie.

### *5.1.1 Help desk e canali d'accesso al servizio*

Dovranno essere messi a disposizione dei referenti di AGCM i riferimenti completi (almeno un numero telefonico di rete fissa ed un indirizzo e-mail, oltre ad altri eventuali canali di contatto disponibili) di un punto unico d'accesso per inviare le segnalazioni di disservizio e le richieste di intervento. Il punto d'accesso sarà responsabile del tracciamento puntualmente dei dati (orario, descrizione, e caratteristiche) della chiamata.

Il Fornitore dovrà garantire un alto livello di accessibilità del punto di accesso. In caso di irraggiungibilità del contatto telefonico fornito, i referenti dell'AGCM utilizzeranno il canale e-mail per l'apertura delle segnalazioni (oltre ad attivare l'eventuale escalation tramite il riferimento del Responsabile del Servizio di cui al paragrafo 6.3, nei casi in cui la criticità della segnalazione lo richieda); in questi casi per il calcolo dei parametri temporali relativi al monitoraggio ed al rispetto degli SLA contrattualizzati (di cui al successivo paragrafo 5.1.2) sarà presa a riferimento la data e ora della mail inviata.

La copertura oraria garantita dal punto unico d'accesso deve essere almeno pari a quella di erogazione dei servizi di manutenzione (lunedì – venerdì, ore 9-18).

Il punto d'accesso dovrà registrare, per ogni chiamata, almeno le seguenti informazioni:

- numero identificativo della segnalazione;
- il riferimento dell'apparato o sistema cui essa fa riferimento;
- la descrizione della segnalazione;
- la data e ora della segnalazione;
- la data e ora dell'intervento;
- la data e ora della chiusura della segnalazione (che dovrà avvenire a seguito del completo ripristino della funzionalità del sistema oggetto di segnalazione, ovvero in base ad esplicito accordo tra il Fornitore ed il referente dell'AGCM);
- una sintetica descrizione dell'intervento effettuato.

Le informazioni relative alle attività effettuate durante l'intervento e la data e ora di chiusura dello stesso dovranno essere desunte dall'apposito rapporto di intervento, documento che dovrà essere redatto dal Fornitore.

A completamento di ogni intervento, il rapporto stilato dovrà essere sottoscritto dal tecnico intervenuto e controfirmato da un referente dell'AGCM, cui dovrà essere consegnata una copia dello stesso.

I dati dei rapporti dovranno quindi essere opportunamente registrati da parte del Fornitore in modo da essere resi disponibili nella forma e con i dettagli necessari ai fini delle verifiche contrattuali sul rispetto degli SLA.

### *5.1.2 Livelli di servizio e penali*

Per tutta la durata del contratto, i malfunzionamenti di qualsiasi natura dovranno essere gestiti e risolti con intervento da parte di personale qualificato dell'affidatario. È prevista una classificazione del malfunzionamento in funzione del suo livello di severità e della gravità delle conseguenze che esso comporta.

In particolare il guasto sarà classificato come:

**1. bloccante:** nel caso in cui gli utenti non sono in grado di fruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate. Si tratta di situazioni in cui risulta impedita la fruibilità del servizio telefonico da parte di interi gruppi di utenti.

**2. non bloccante:** nel caso in cui la generalità degli utenti è in grado di fruire del servizio telefonico anche se alcune prestazioni dello stesso risultano degradate, non disponibili o non erogate dal sistema telefonico; ovvero il servizio è indisponibile esclusivamente per un numero contenuto (massimo 5) utenti, e l'anomalia non coinvolge l'intero sistema telefonico.

I disservizi verranno classificati nella fase di segnalazione e prima diagnosi. In caso di mancato accordo tra le parti, la classificazione sarà quella indicata dall'Amministrazione, a suo insindacabile giudizio.

In relazione a tale classificazione vengono definiti alcuni indicatori di qualità del servizio erogato dall'Aggiudicatario: per essi dovrà essere fornita, senza oneri aggiuntivi, misura semestrale per valutare lo stato di andamento del servizio.

Il Fornitore si impegna a garantire l'accuratezza e la completezza delle misurazioni effettuate, fornendo evidenza, in caso di richiesta da parte di AGCM, della metodologia e degli eventuali strumenti utilizzati per la consuntivazione dei dati.

Gli indicatori monitorati ai fini del rispetto del livello di qualità del servizio erogato da parte del Fornitore, con i relativi valori target richiesti da AGCM sono riportati nella tabella seguente:

Metrica	Descrizione	Valore obiettivo
Tempo di presa in carico delle richieste	Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte di AGCM e la conferma del Fornitore circa la presa in carico della chiamata. Per essere considerata utile ai fini del calcolo di questo parametro, la risposta dovrà essere effettuata in maniera non automatizzata. Pertanto non potrà ritenersi valido il solo riscontro via mail o sms, o altro strumento automatico di risposta alle segnalazioni.	15 minuti
Tempo di intervento e stima	Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio e un riscontro del Fornitore contenente l'esito di una prima verifica dell'ambito della segnalazione e con una prima diagnosi di massima e una previsione dei tempi di ripristino.	2 ore lavorative
Tempo di ripristino dell'operatività piena dei sistemi	Intervallo di tempo misurato in ore e minuti che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte di AGCM e la chiusura dello stesso con il ripristino completo del sistema.	4 ore lavorative (per guasti bloccanti) e 8 ore lavorative (per guasti non bloccanti)

**Tabella 2** – Misurazione della qualità del servizio e valori obiettivo delle metriche definite.

Per i disservizi bloccanti, entro 3 giorni lavorativi dalla risoluzione, dovrà essere fornito ad AGCM un *incident report* che riporti almeno i riferimenti temporali di tutte le fasi del guasto, la descrizione puntuale e le cause di quanto accaduto, le azioni messe in atto per risolverlo, oltre agli eventuali miglioramenti proposti per minimizzare i rischi che il disservizio possa ripetersi.

Per ogni intervento è quindi necessaria la misurazione di almeno i seguenti dati:

- Data e ora dell'apertura della segnalazione da parte di AGCM;
- Data e ora della risposta del Fornitore contenente la presa in carico della richiesta di intervento;
- Data e ora del riscontro del Fornitore contenente una prima diagnosi e previsione dei tempi di ripristino del sistema;
- Data e ora del ripristino completo del sistema e di chiusura dell'intervento (bloccante/non bloccante).

Con periodicità semestrale dovranno poi essere calcolati:

- Numero di richieste prese in carico entro il valore obiettivo ( $N_{presincario\_ok}$ );
- Numero di richieste con tempo di intervento entro il valore obiettivo ( $N_{interventi\_ok}$ );
- Numero di segnalazioni risolte entro il valore obiettivo ( $N_{chiusi\_ok}$ ) per guasti bloccanti e non bloccanti (considerando tutti i guasti che si sono conclusi nel periodo di riferimento corrente);
- Numero totale di richieste di intervento ( $N_{richieste}$ ).

Tramite le formule di cui alla Tabella 3 saranno calcolati i valori di tre indicatori di qualità; il mancato raggiungimento del target percentuale, anche relativamente ad uno solo di essi nel periodo di osservazione, comporterà l'applicazione delle penali previste dal Contratto.

Indicatore	Formola per il calcolo	Valore target
$IQ_1$	$IQ_1 = 100 \times \frac{N_{presincario\_ok}}{N_{richieste}}$	$IQ_1 \geq 95 \%$
$IQ_2$	$IQ_2 = 100 \times \frac{N_{interventi\_ok}}{N_{richieste}}$	$IQ_2 \geq 95 \%$
$IQ_3$	$IQ_3 = 100 \times \frac{N_{chiusi\_ok}}{N_{richieste}}$	$IQ_3 \geq 96 \%$

**Tabella 3** – Indicatori di qualità del servizio e relativi valori target.

### 5.1.3 Reportistica e rendicontazione

Dovrà essere fornita con cadenza semestrale, oltre che eventualmente ed in aggiunta su esplicita richiesta dell'Amministrazione, una reportistica di dettaglio comprensiva degli indicatori dell'andamento dei servizi.

Tutta la reportistica relativa al servizio dovrà essere archiviata per la durata contrattuale a cura dell'Aggiudicatario e resa accessibile su richiesta di AGCM in formato elettronico modificabile (non sarà accettato il formato pdf).

#### *5.1.4 Certificazioni del partecipante*

Per partecipare alla presente procedura, il Concorrente dovrà essere in possesso della certificazione Cisco Partner di livello almeno Premier con specializzazione nella tecnologia Collaboration. Tale certificazione dovrà essere posseduta anche dagli eventuali subappaltatori proposti dal soggetto partecipante.

Il Concorrente dovrà inoltre dimostrare di aver erogato nel corso dell'ultimo triennio servizi analoghi di manutenzione ed assistenza tecnica su almeno due piattaforme in tecnologia Cisco.

#### *5.1.5 Fase di rilascio del servizio*

A conclusione del periodo di erogazione del servizio l'Aggiudicatario si impegna a favorire il subentro nell'erogazione dei servizi da parte dell'Amministrazione o di un suo incaricato.

In particolare, quindici giorni prima della scadenza del contratto dovrà mettere a disposizione le informazioni acquisite nel corso dell'erogazione e fornire una documentazione di rilascio del sistema comprendente almeno quanto di seguito specificato:

- Schema architetturale della piattaforma telefonica e schema fisico dei collegamenti e delle interconnessioni alla rete dati dell'AGCM ed alla rete telefonica esterna;
- Report dettagliato dell'equipaggiamento e della configurazione del sistema, comprensivo della consistenza di licenze e versioni, servizi e risorse presenti e configurate sul CUCM, tipologia e numerosità degli apparecchi connessi e ogni altra informazione desumibile dal sistema stesso;
- Report degli interventi effettuati durante l'ultimo anno di servizio comprensivo degli orari di apertura e chiusura della chiamata, della richiesta e della descrizione dell'intervento effettuato.

Tale documentazione dovrà tenere conto di tutte le modifiche, implementazioni, installazioni e configurazioni effettuate nel corso della durata contrattuale.

Tutte le configurazioni software, le implementazioni eventualmente realizzate dall'Aggiudicatario sul sistema CUCM nel corso dell'erogazione dei servizi rimarranno di proprietà esclusiva di AGCM.

Le attività descritte nel presente paragrafo sono da intendersi già ricomprese nell'onere contrattuale complessivo e non potranno generare costi aggiuntivi per l'Amministrazione.

### **5.2 Servizio di supporto specialistico.**

È richiesto un servizio di supporto specialistico per attività di manutenzione evolutiva, configurazione e personalizzazione della piattaforma telefonica CUCM e/o per servizi applicativi e di integrazione con altre applicazioni o sistemi.

L'Affidatario dovrà quindi essere in grado di mettere a disposizione risorse professionali con esperienza sulla piattaforma Voip Cisco e su piattaforme analoghe (ad esempio su sistemi di CTI, Call Center, ...) per l'erogazione di giornate/uomo di sviluppo, consulenza specialistica e applicativa, implementazione e personalizzazione da effettuare presso la sede di AGCM.

La risorsa messa a disposizione per ciascun intervento dovrà possedere il profilo professionale di sistemista senior o altro di pari livello, anche in funzione della specifica esigenza di AGCM.

Il servizio di supporto specialistico verrà richiesto dall'Amministrazione nel limite complessivo di n. 15 giornate nel corso del triennio (non necessariamente distribuite in modo uniforme nel suddetto triennio), specificando l'ambito di intervento e la tipologia di esigenza.

Il numero di giornate/uomo per l'espletamento della singola attività verrà condiviso preventivamente in base alla valutazione della richiesta da parte del Fornitore ed all'approvazione dell'AGCM.

Il Fornitore dovrà indicare l'impegno stimato in giornate/uomo necessarie all'espletamento dell'attività entro 3 giorni dalla richiesta di AGCM, e le attività dovranno essere avviate al più entro 5 giorni lavorativi dall'autorizzazione di AGCM.

In nessun caso le giornate/uomo di supporto specialistico potranno essere consuntivate in relazione a risoluzione di guasti o ad interventi correlati ai servizi di manutenzione preventiva e correttiva di cui ai paragrafi precedenti.

Tutti gli eventuali sviluppi, procedure software e personalizzazioni prodotte sul sistema nel corso di tali interventi saranno di proprietà di AGCM.

## **6 Modalità di esecuzione del servizio**

L'AGCM si riserva di poter modificare le modalità di esecuzione, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, per concordare semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli servizi/interventi.

Inoltre, l'AGCM si riserva di richiedere al Fornitore, in corso di esecuzione del contratto, l'utilizzo di prodotti o modulistica specifica, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura, senza oneri aggiuntivi.

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività il rispetto degli standard e delle linee guida adottate dall'AGCM; il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

### **6.1 Modalità di erogazione**

E' prevista l'erogazione continuativa dei servizi di manutenzione da parte dell'Aggiudicatario a partire dalla "Data di avvio del servizio" con remunerazione a canone omnicomprendente per tutte le componenti descritte nel presente Capitolato, ivi comprese le attività di supporto specialistico fino al massimo di 15 giornate.

L'erogazione dei servizi sarà senza soluzione di continuità fino alla conclusione delle attività contrattuali.

Resta anche inteso che il canone del servizio resterà invariato nel caso di inserimento o rimozione di sistemi/componenti (ed indipendentemente dal numero e tipologia di apparecchi telefonici o altri apparati connessi) fino ad un massimo del 20% della consistenza presa in carico dall'Aggiudicatario. Eventuali incrementi o decrementi oltre tale soglia, comporteranno l'adeguamento proporzionale del canone a partire dal semestre successivo alla variazione intervenuta.

Il Fornitore si impegna comunque a prendere in carico dalla data della relativa installazione, tutti i sistemi/componenti omogenei alla piattaforma telefonica che l'AGCM avesse necessità di inserire o aggiungere per sue esigenze, con la sopra indicata modalità di adeguamento del canone.

Si precisa inoltre che il Fornitore dovrà essere sempre in possesso delle eventuali parti di ricambio da sostituire, sia che si tratti di un sistema completo sia che si tratti di una componente dello stesso. Le parti di ricambio, che dovranno essere identiche alle parti sostituite, verranno fornite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo; le parti sostituite verranno ritirate dallo stesso che ne acquisirà la proprietà, assicurandone il trattamento in conformità alle norme vigenti.

Nel caso in cui, a fronte di un guasto di un componente o apparato non obsoleto (dove per obsoleto si intende un sistema o una componente non più in produzione), il Fornitore sia sprovvisto della parte di ricambio richiesta per la riparazione, potrà, al fine di ripristinare il servizio, fornire un altro apparato (o un'altra componente) avente le medesime caratteristiche ed in grado di ristabilire la corretta e completa funzionalità. Tale soluzione è da considerarsi sempre e comunque provvisoria e non svincola il Fornitore dall'obbligo di fornire il sistema (o la componente) richiesto per la riparazione. Il Fornitore dovrà quindi intervenire nuovamente per operare la corretta sostituzione entro e non oltre 15 giorni lavorativi dal ripristino temporaneo del servizio o comunque nei modi stabiliti dall'AGCM al fine di non creare ulteriori disservizi.

Nel caso di apparati o componenti fuori produzione, sarà cura del Fornitore segnalare tale situazione all'AGCM e proporre contestualmente l'apparecchiatura con caratteristiche equipollenti a quello in esercizio per effettuare le sostituzioni e nel rispetto dei requisiti di efficienza energetica. L'AGCM valuterà la soluzione proposta e comunicherà l'eventuale accettazione. Nel caso in cui l'AGCM non ritenga idoneo quanto proposto, verrà comunicato al Fornitore di presentare, entro cinque giorni lavorativi dalla comunicazione, ulteriori apparecchiature soggette comunque ad approvazione da parte dell'AGCM.

### **6.2 Fascia oraria di erogazione**

I servizi oggetto del presente Capitolato devono essere garantiti, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle 18:00.

L'AGCM si riserva la facoltà di poter modificare la fascia oraria di erogazione, dandone congruo preavviso al Fornitore e senza modificare la durata complessiva oraria del servizio.

Si precisa che in ogni caso il Fornitore dovrà garantire la gestione e la chiusura degli interventi attivati in coda all'orario di chiusura previsto.

### **6.3 Responsabile del servizio**

Il Fornitore dovrà comunicare in fase di avvio del Contratto il riferimento di un Responsabile del Servizio, che sarà il riferimento dell'Amministrazione nella fase preliminare di presa in carico ed attivazione del servizio, nel controllo della sua regolare esecuzione, nel monitoraggio e rendicontazione dei livelli di servizio contrattualizzati, nella gestione delle eventuali escalation e comunque per il coordinamento di tutte le attività.

Il Responsabile del Servizio dovrà garantire la rispondenza dei servizi erogati alle previsioni contrattuali.

La messa a disposizione della figura del Responsabile del Servizio non comporterà alcun onere aggiuntivo per l'AGCM.