



Allegato 2 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE RICHIESTO

- Accesso telefonico / web con assegnazione ticket H24;
- Supporto telefonico remoto con tele-assistenza e diagnostica H24;
- Servizio di assegnazione priorità ticket;
- Tempistica presa in carico chiamata e primo intervento:
 - 1 ora dalla richiesta di supporto;
- Tempistica risoluzione dei guasti:
 - 8 ore dalla chiamata di supporto;
 - 32 ore lavorative per guasti non bloccanti;
- Servizio di intervento on-site presso il Comune di Galliate;
- Nessun limite di numero di interventi nell'arco del contratto;
- Comprensivo di utilizzo della piattaforma elevatrice ove necessario per gli interventi;
- Comprensivo dall'assistenza del tecnico specializzato on-site;
- Sostituzione anticipata del componente guasto con supporto on-site;
- Sostituzione componente guasto coperto da garanzia produttore, compresa trafile attività amministrative con produttori dei prodotti attualmente installati;
- Predisposizione di un'adeguata riserva di magazzino di ricambi, almeno un dispositivo per tipologia (elenco tipologia):
 - speed-dome AXIS;
 - alimentatore speed-dome AXIS
 - panoramica 270° Avigilon;
 - lettura targhe Tattile Long Range;
 - telecamere bullet H5A Avigilon;
 - coppia di antenne wireless della Cambium;
 - quadro di alimentazione 230V Townet;
 - Switch di rete Townet SB5-POE.

Il mancato rispetto delle tempistiche sopra riportate, comporterà l'applicazione di penali, secondo quanto riportato all'Art. 13 – Penali, del presente Capitolato. Il Fornitore, in sede di offerta, potrà proporre tempistiche migliorative rispetto a quelle indicate; i valori offerti dal fornitore, qualora migliorativi, diverranno vincolanti ai fini dell'applicazione delle penali secondo quanto indicato all'Art. 13. – Penali, del Capitolato.