

ALLEGATO I - ASSISTENZA TECNICA

Da compilare dettagliatamente in ogni sua parte senza riferimento ad allegati se non richiesto	
ASSISTENZA TECNICA - FORMAZIONE- SUPPORTO SCIENTIFICO E METODOLOGICO	
Anagrafica della ditta incaricata dell'assistenza tecnica	
Manutentore Autorizzato	
Ragione Sociale	
Indirizzo	
Tel/Fax	
Certificazioni di qualità possedute	
Area di copertura del servizio di assistenza tecnica	
Numero e qualifica dei tecnici attivi sull'area di copertura	
Numero e qualifica	
Allegare dettagliato organigramma del servizio	
Istruzione e Formazione	
Durata Corso di formazione all' uso del sistema (giorni e tot. ore)	
Qualifica insegnante	
Sede del corso	
Allegare dettagliato piano di formazione	
Ulteriori corsi di approfondimento per il personale tecnico e dirigente durante il periodo contrattuale (allegare dettaglio dei corsi, se disponibile)	
Tempi di intervento e ripristino (esclusi SISTEMI PER ETICHETTATURA AUTOMATICA, MIDDLEWARE e SISTEMA RILEVAZIONE TEMPERATURA FRIGO/CONGELATORI)	
Tempo massimo di intervento dalla chiamata : non superiore a 24 ore solari, festivi inclusi. (Specificare tempistica)	
Tempo massimo di ripristino funzionalità (risoluzione guasto o disponibilità apparecchiatura sostitutiva) dalla chiamata : non superiore a 24 ore solari, festivi inclusi. (Specificare tempistica)	
Possibilità di assistenza remota (Si/No)	
Tempi di intervento e ripristino MIDDLEWARE	
Tempo massimo di ripristino funzionalità (risoluzione guasto o disponibilità apparecchiatura sostitutiva) dalla chiamata : non superiore a 2 ore solari, festivi inclusi. (Specificare tempistica)	
Possibilità di assistenza remota (Si/No)	
Tempi di intervento e ripristino SISTEMI PER ETICHETTATURA AUTOMATICA	
Tempo di ripristino degli etichettatori (risoluzione guasto o disponibilità apparecchiatura sostitutiva) dalla chiamata : non oltre la successiva riapertura del punto prelievi	
Disponibilità supporto telefonico per etichettatori almeno dalle ore 7:00, dal lunedì al sabato, (indicare orario del servizio e tempo di risposta - non oltre i 15 minuti)	
Possibilità di assistenza remota (Si/No)	
Tempi di intervento e ripristino SISTEMA RILEVAZIONE TEMPERATURA FRIGO/CONGELATORI	
Tempo massimo di ripristino funzionalità sonde, trasmettitori, access point (risoluzione guasto o disponibilità apparecchiatura sostitutiva) dalla chiamata : non superiore a 48 ore solari. (Specificare tempistica)	
Tempo massimo di ripristino funzionalità server (hardware/software) (risoluzione guasto o disponibilità apparecchiatura sostitutiva) dalla chiamata : non superiore a 8 ore solari (Specificare tempistica)	
Possibilità di assistenza remota (Si/No)	
Manutenzioni preventive programmate (MPP)	
Numero di interventi di MPP previsti dal fabbricante all'anno per ciascuno dei componenti della fornitura	
Descrivere dettagliatamente le attività svolte durante le manutenzioni programmate	
Ore di fermo macchina necessarie per ogni intervento di manutenzione preventiva programmata	
Copertura per la ricezione delle chiamate di intervento tecnico e di erogazione del servizio	

ALLEGATO I - ASSISTENZA TECNICA

Copertura oraria giorni feriali per intervento tecnico	
Copertura oraria il Sabato e Prefestivi (Specificare se: ricezione chiamate, disponibilità intervento tecnico, reperibilità telefonica del tecnico o altro)	
Copertura del Servizio di Assistenza tecnica la Domenica e Festivi (Specificare se: nessuna copertura, ricezione chiamate, disponibilità intervento tecnico, reperibilità telefonica del tecnico o altro)	
Assistenza tecnica telefonica tramite numero verde 24/24 o cellulare di tecnico reperibile (Sì/No) (Descrivere)	
Servizi forniti dalla Ditta a supporto scientifico metodologico	
Specificare eventuali ulteriori servizi proposti dalla Ditta nell'ambito del service a supporto tecnico, scientifico e metodologico	
TIMBRO DELLA DITTA E FIRMA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE _____	