



Istituto Nazionale di Statistica

**Direzione Centrale Amministrazione e Patrimonio (DCAP)
Servizio Approvvigionamenti (AST)**

**APPALTO SPECIFICO N. 6182639 PER L'ACQUISIZIONE DI LICENZE SOFTWARE
DYNATRACE ONEAGENT – CIG BB0066186B**

**RISPOSTE AI CHIARIMENTI PERVENUTI ENTRO I TERMINI PREVISTI
(I chiarimenti di natura tecnica sono stati forniti dal RUP)**

DOMANDA 1

Nel capitolato tecnico della gara in oggetto, si fa riferimento ai livelli di servizio per i servizi di manutenzione e supporto licenze.

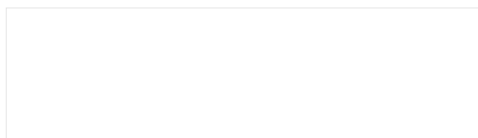
Nello specifico, la richiesta di presa in carico e risoluzione degli errori bloccanti in un tempo inferiore alle quattro ore è previsto solamente dall'assistenza premium del Vendor.

Tale servizio non sembra essere compreso nel perimetro della gara.

RISPOSTA 1

Si chiarisce che la presa in carico e la risoluzione degli errori bloccanti in un tempo inferiore alle quattro ore sarà a cura dell'assistenza premium del Vendor, ovvero del Produttore, e non della Società aggiudicataria.

IL DIRETTORE CENTRALE DCAP



Il presente atto è pubblicato nell'area Amministrazione trasparente del sito internet dell'Istituto in "Bandi di gara e contratti" nella apposita sezione "Informazioni sulle singole procedure"