

**Allegato Tecnico al
Contratto di Appalto di Servizi Informatici tra
ACAM SPA e ACAM CLIENTI SPA**

Allegato A1 - Servizi Facility Management

1 Introduzione

1. Il presente allegato descrive i servizi erogati da Acam S.p.A. (il “**Fornitore**”) in favore di Acam Clienti S.p.A. (“**Acam Clienti**” o il “**Cliente**”) nell’ambito dell’area Facility Management.

2 Ambito del servizio di Facility Management

2. L’area di Servizio Facility Management è rappresentato dalle seguenti sotto-aree:
 - a) **Server Service:** gestione dei server (monitoraggio, backup, schedulazione, manutenzione, amministrazione database) ubicati presso il CED del Fornitore(i “**Server**”);
 - b) **SAP Service:** gestione della suite MYSAP ERP;
 - c) **Software Service:** gestione dei prodotti software inclusi nell’Allegato E;
 - d) **Client Service:** gestione delle postazioni di lavoro nel numero specificato nell’Allegato D;
 - e) **Network Service:** gestione dell’infrastruttura WAN e LAN tra la sedi del Cliente e del Fornitore (indicate nell’Allegato F);
 - f) **Printer Management:** gestione dell’infrastruttura di stampa ad esclusione dei dispositivi multifunzione nel numero indicato nell’allegato D.

3 Servizi oggetto del presente contratto

1. In dettaglio i servizi erogati dal Fornitore nell’ambito del FMS sono i seguenti:

3.1 Server Service

- a) **Gestione e Amministrazione dei Server:** diretto a rendere disponibili i Server, ubicati presso i CED del Fornitore e le sedi del Cliente, ed i servizi dai medesimi erogati;
- b) **Hardware Maintenance:** diretto a garantire il buon funzionamento dell’hardware;
- c) **Software Maintenance:** diretto a garantire il buon funzionamento del software installato;

- d) **Gestione Backup/Restore:** diretto a definire e supportare le procedure di salvataggio e ripristino del software e dei dati presenti sui Server;
- e) **Amministrazione dei Database:** diretto a gestire, configurare e mantenere i Database presenti sui Server.

3.2 SAP Service

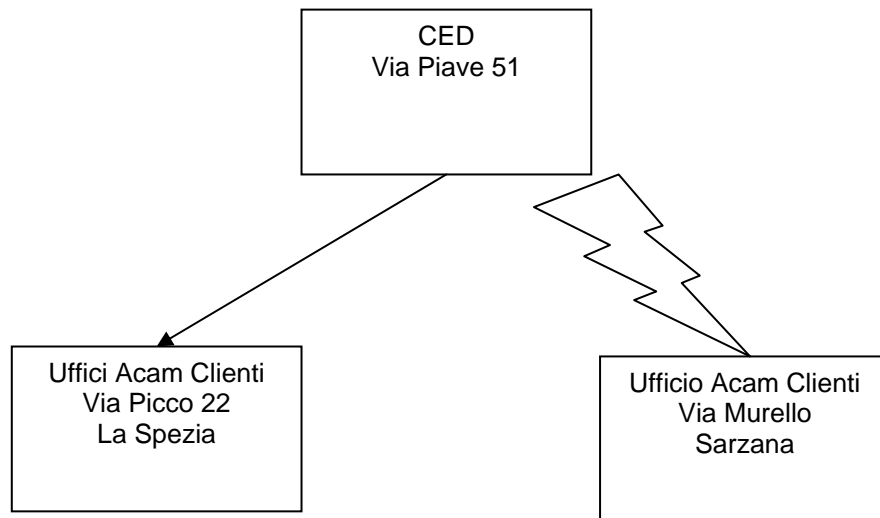
- a) **Gestione SAP:** diretto a gestire le istanze, gli Application Server e i Database Server utilizzati dalla suite SAP.

3.3 Client Service

- a) **Gestione e Amministrazione dei Client:** diretto a rendere disponibili i Client, ubicati presso le sedi del Cliente, e i servizi da questi erogati;
- b) **Hardware Maintenance:** finalizzato a garantire il buon funzionamento dell'hardware;
- c) **Software Maintenance:** finalizzato a garantire il buon funzionamento del software installato sui Client.

3.4 Network Service

Network & Systems management: per configurare, gestire e mantenere tutte le infrastrutture di rete necessarie al collegamento LAN e geografico delle sedi del Cliente, l'accesso alla navigazione internet, nonché i servizi di accesso da/verso internet fornite dal Fornitore, come da Allegato F (Destinatari e Infrastrutture).



Di seguito vengono descritte le attività svolte da Acam in relazione a ciascuna sotto area.

4 Server Service

4.1 Gestione dei Server

1. L'obiettivo del servizio è di garantire la disponibilità dei Server ubicati presso i CED del Fornitore o le sedi del Cliente, ed i servizi dai medesimi erogati.
2. Il Fornitore verificherà lo stato dei Server gestiti e gestirà i processi di manutenzione ordinaria e straordinaria che si renderanno necessari.
3. Tali attività sono supportate da strumenti di gestione e controllo centralizzato che permettono di monitorare in maniera pro-attiva la disponibilità e continuità del servizio.
4. Le responsabilità in detto ambito sono le seguenti:

Fornitore:

- a) monitorare lo stato di funzionamento in tempo reale delle componenti di tutti i Server, (ovvero quelle incluse nella dotazione standard che dipendono dalla tipologia del server, quali, per esempio: utilizzo delle risorse quali CPU, memoria, dischi, ecc.);
- b) monitorare il funzionamento del sistema e garantire la presa in carico di allarmi provenienti dalla strumentazione automatica di controllo in dotazione all'hardware e alle componenti software del sistema;
- c) monitorare, misurare e analizzare le performance ai fini delle attività di tuning;
- d) innescare le procedure di Problem Management;
- e) verificare l'esito delle procedure di backup;
- f) presidiare le schedulazioni di tutti i Server, in base al calendario prestabilito;
- g) ospitare nei propri locali l'HW necessario e fornire l'energia elettrica per il funzionamento;
- h) supportare le comunicazioni IP;
- i) controllare le componenti applicative elencate nel Manuale delle Operazioni (presenza/funzionamento);
- j) gestire e mantenere l'interoperabilità delle componenti applicative del Sistema Informativo al fine di consentire l'integrazione con altri sistemi non in gestione al Fornitore. In particolare il Fornitore sarà responsabile della corretta esecuzione delle elaborazioni connesse alle interface, per quanto riguarda esecuzione e completamento, limitatamente alle fasi di trasmissione dati da sistemi in gestione al Fornitore verso sistemi non in gestione al Fornitore.

Cliente:

- a) implementare, mantenere e gestire l'interoperabilità delle componenti applicative con eventuali altri sistemi e applicazioni, che non siano in gestione al Fornitore. In particolare il Cliente fornirà, per ciascuna interfaccia tra sistemi non in gestione al Fornitore e sistemi in gestione al Fornitore, il nominativo e recapito (telefono, cellulare e/o email) a cui comunicare eventuali anomalie descritte nei punti precedenti e con cui coordinarsi per le attività di riesecuzione, trasmissioni e/o interfacce.

4.2 Amministrazione dei Server

1. L'obiettivo del servizio è di amministrare i Server ubicati presso i CED Fornitore, ed i servizi da questi erogati.
2. Il Fornitore, in ambito sistemistico, prevederà una serie di attività da svolgere sulle componenti gestite dei Server.
3. Le responsabilità in detto ambito sono le seguenti:

Fornitore:

- a) creare e gestire le procedure di startup/shutdown di tutti i servizi previsti in esecuzione sui Server;
- b) pianificare e presidiare tutte le attività di manutenzione delle componenti di base di tutti i Server (HW e SW, vedi Allegati D e E);
- c) amministrare e configurare tutte le componenti di base di tutti i Server (inclusi file system e relativo spazio su disco);
- d) prevedere un supporto di secondo livello a fronte di problematiche complesse e specialistiche nelle attività di Problem Determination e Problem Solving;
- e) installare le patch secondo le anomalie riscontrate dalle attività di Problem Solving;
- f) proporre in modo proattivo Upgrade di sistemi operativi, di software e patch, nell'ambito della matrice di compatibilità certificata dai rispettivi fornitori, e concordare le modalità (sviluppo / certificazione / produzione) di attuazione e di eventuali ricertificazioni degli ambienti applicativi, per tenere la piattaforma tecnologicamente in linea ed efficiente. Sono incluse le attività di installazione di patch (OS, DB) consigliate dal Fornitore e concordate con il Cliente;
- g) amministrazione del servizio di Active Directory;
- h) supportare il SW di base installato sui server (vedi Allegato E) ed eventualmente provvedere agli aggiornamenti di release.

Cliente:

- a) consentire al Fornitore di installare il software le cui licenze siano intestate al Cliente;

- b) inviare specifiche richieste (per iscritto e alle persone indicate nel Manuale delle Operazioni) per la quotazione e fornitura dei servizi aggiuntivi a integrazione del presente contratto;
- c) coinvolgere il Fornitore in caso di aggiornamenti e/o malfunzionamenti inerenti al software applicativo di cui il Cliente detiene le licenze.

4.2.1 Hardware Maintenance

1. Il Servizio ha l'obiettivo di mantenere il buon funzionamento dell'hardware, intervenendo per la riparazione di guasti relativi alle apparecchiature, secondo i contratti di manutenzione definiti con il produttore o terze parti autorizzate, compatibili con i Livelli di Servizio che il Fornitore deve erogare.
2. Il Fornitore offre il servizio di manutenzione HW per le apparecchiature utilizzate e messe a disposizione per l'erogazione dei Servizi.
3. Nei casi di apparecchiature non comprese nel contratto, il Fornitore e il Cliente definiranno termini e condizioni per l'utilizzo e la manutenzione delle medesime.
4. Le responsabilità in ambito sono le seguenti:

Fornitore:

- a) fornire il servizio di manutenzione HW, nei casi di apparecchiature di proprietà del Fornitore.

Cliente:

- a) fornire servizio di manutenzione HW, nei casi in cui il Cliente sia proprietario dell'HW, fatti salvi diversi accordi con il Fornitore.

4.2.2 Software Maintenance

1. L'obiettivo del Servizio è la manutenzione del software installato sui Server secondo i contratti di manutenzione definiti con il produttore o terze parti autorizzate, compatibili con i Livelli di Servizio che il Fornitore deve erogare.
2. Le responsabilità in ambito sono le seguenti:

Fornitore

- a) fornire servizio di manutenzione SW, nei casi di SW di proprietà del Fornitore.

Cliente:

- a) fornire il servizio di manutenzione SW, nei casi in cui il Cliente sia proprietario del SW, fatti salvi diversi accordi con il Fornitore.

4.3 Amministrazione Backup/Restore

1. L'obiettivo del servizio è la definizione, supervisione e supporto alle procedure di salvataggio e ripristino del software e dei dati presenti sui Server.
2. La pianificazione delle operazioni di backup viene documentata nel Manuale delle Operazioni.
3. Le responsabilità in ambito sono le seguenti:

Fornitore:

- a) definire i requisiti per le procedure di backup e ripristino dei file;
- b) documentare, mantenere il backup dei file e le procedure di ripristino;
- c) eseguire regolarmente le procedure di backup pianificate, come specificato nel Manuale delle Operazioni;
- d) eseguire il controllo delle schedulazioni;
- e) gestire i supporti magnetici, ove previsti;
- f) ricercare i supporti magnetici necessari per il ripristino dei dati in funzione della tipologia di ambiente (salvataggi completi, incrementali, redo log);
- g) attivare il ripristino dei dati quando necessario;
- h) verificare il buon esito dell'operazione di ripristino previa conferma da parte del Cliente.

Cliente:

- a) richiedere esplicitamente il ripristino dei dati, indicando: nome del sistema, nome dell'applicazione, ambiente (produzione/laboratorio), nome del file o del direttorio da recuperare, indicazioni sulla data (ripristino dei dati più recenti oppure indicazione di date), area di destinazione dei dati o eventuale sovrascrittura dei dati;
- b) confermare il buon esito dell'operazione di ripristino.

4.4 Amministrazione Database

1. Nell'ambito dell'amministrazione dei server il Fornitore sarà responsabile della gestione operativa e fisica dei Database presenti sui Server stessi.
2. Le responsabilità in ambito sono le seguenti:

Fornitore:

- a) installare e aggiornare i prodotti di Database;
- b) riorganizzare i DB;
- c) configurare e mantenere l'ambiente;
- d) monitorare i tablespace;
- e) mantenere il disegno dei Database;
- f) definire le politiche di backup e recovery (descritte nel Manuale delle Operazioni).

Cliente:

- a) verificare con il Fornitore la definizione dei requisiti di sicurezza, di backup e ripristino dei Database e delle loro modifiche di aggiornamento.

5 SAP Service

5.1 Amministrazione SAP

1. I servizi in oggetto, in ambito FMS, sono l'insieme dei servizi finalizzati alla gestione e amministrazione della piattaforma SAP, attraverso manutenzione e controlli periodici atti a garantire il corretto funzionamento delle istanze, degli Application Server e dei Database Server utilizzati.
2. Il servizio di Gestione della piattaforma SAP prevede una serie di attività e responsabilità, che sono di seguito elencate.
3. Le responsabilità in detto ambito SAP Service sono le seguenti:

Fornitore:

- a) gestire e amministrare il DB;
- b) amministrare anagrafica utente (user, password, impostazioni di default);
- c) bloccare/cancellare utenze a richiesta;
- d) assegnare chiavi per nuovi sviluppatori e per la modifica di programmi;
- e) aprire chiamate di natura sistemistica al fornitore;

- f) effettuare il tuning SAP;
- g) analizzare le statistiche di sistema;
- h) fornire servizio di analisi e supporto (a SAP);
- i) gestire il trasporto del software tra gli ambienti sviluppo/certificazione/produzione;
- j) curare l'Upgrade delle versioni SAP e l'applicazione delle note OSS e dei patch;
- k) effettuare l'analisi dei dump di sistema;
- l) effettuare l'analisi dei log di sistema;
- m) risolvere problem solving tecnico della piattaforma SAP;
- n) effettuare il supporto per esigenze di interventi di Repair urgenti in produzione.

Cliente:

- a) definire i profili dell'utente.

5.2 Dimensionamento

- 1. Il numero degli utenti abilitati al Sistema SAP sarà pari a 33 (numero di utenze di Acam Clienti) (SAP R/3 e SAP IS-U).

6 Client Service (Postazioni di Lavoro Informatizzate)

6.1 Gestione dei Client

- 1. L'obiettivo del servizio è di garantire la disponibilità delle postazioni di lavoro informatizzate (Client), nel numero specificato nell'Allegato D, ubicate presso le sedi del Cliente.
- 2. Il Fornitore verifica lo stato dei Client e attiva i processi di Problem Determination e Problem Solving.
- 3. Tali attività sono supportate da strumenti di gestione e controllo centralizzato e permettono di monitorare in maniera pro-attiva la disponibilità e continuità del servizio.
- 4. Le attività di supporto possono essere svolte attraverso strumenti di accesso remoto alla postazione.
- 5. Le responsabilità in detto ambito sono le seguenti:

Fornitore:

- a. monitorare lo stato di funzionamento delle componenti dei Client, (ovvero quelle incluse nella dotazione standard che dipende dalla tipologia del client, quali, per esempio: utilizzo delle risorse quali CPU, memoria, dischi, ecc.);
- b. monitorare, misurare e analizzare le performance ai fini delle attività di tuning;
- c. innescare le procedure di Problem Management;
- d. supportare le comunicazioni IP;
- e. controllare le componenti applicative elencate nel Manuale delle Operazioni (presenza/funzionamento).

6.2 Amministrazione dei Client

- 1. L'obiettivo del servizio è di amministrare i Client, ubicati presso il Cliente, e i servizi da questi erogati.
- 2. Il Fornitore prevede una serie di attività da svolgere sulle componenti dei Client.
- 3. Le responsabilità in ambito Client Service sono le seguenti:

Fornitore:

- a. pianificare e presidiare tutte le attività di manutenzione delle componenti di base di tutti i Client (HW e SW, descritti negli Allegati D ed E);
- b. amministrare e configurare tutte le componenti di base di tutti i Client (hardware e software);
- c. prevedere un supporto di secondo livello a fronte di problematiche complesse e specialistiche nelle attività di Problem Determination e Problem Solving;
- d. proporre in modo proattivo Upgrade di sistema operativo, di software e patch, nell'ambito della matrice di compatibilità certificata dai rispettivi fornitori;
- e. supportare il SW di base installato sui Client (Allegato E) nella release più recente o comunque concordata con il Cliente.

Il Fornitore provvederà ad aggiornare il software alla versione più recente o a quella concordata, se tecnicamente fattibile senza impatti a livello di software applicativo e relative personalizzazioni, e senza costi aggiuntivi a carico del Cliente. Nel caso esistano costi aggiuntivi, il Fornitore provvederà a valutare la fattibilità tecnico economica circa:

- i. eventuali attività di correzione evolutiva e/o progetti di migrazione, che saranno gestiti come Nuovi Servizi;
- ii. un eventuale supporto di versioni più vecchie, che sarà discusso e concordato dalle Parti volta per volta;
- iii. la reinstallazione del sistema operativo e/o il ripristino della configurazione a fronte di crash totali o parziali dei Server;
- iv. il supporto delle configurazioni IP.

Cliente:

- a. consentire al Fornitore di installare il software le cui licenze sono intestate al Cliente, se applicabile;
- b. inviare specifiche richieste (per iscritto e alle persone indicate nel Manuale delle Operazioni) per la quotazione e fornitura dei servizi aggiuntivi rispetto a quelli di cui al presente contratto;
- c. attivare il Fornitore in caso di aggiornamenti e/o malfunzionamenti inerenti al software applicativo, di cui il Cliente detiene le licenze;
- d. garantire la disponibilità dei Client al personale del Fornitore previa specifica richiesta del Fornitore.

6.2.1 Hardware Maintenance

- 1. Il Servizio ha l'obiettivo di mantenere il buon funzionamento dell'hardware.
- 2. Nei casi di apparecchiature non indicate nel presente contratto, il Fornitore, se richiesto dal Cliente, attiverà un contratto di manutenzione che costituirà un accordo distinto.
- 3. Le responsabilità in ambito Hardware Maintenance sono le seguenti:

Fornitore:

- a. garantire la manutenzione HW, nei casi di apparecchiature di proprietà del Fornitore.

Cliente:

- a. fornire servizio di manutenzione HW, nei casi in cui il Cliente sia proprietario dell'HW, salvi diversi accordi con il Fornitore.

6.2.2 Software Maintenance

1. L'obiettivo del Servizio è la gestione e la manutenzione del software installato sui Client secondo i contratti di manutenzione definiti con il produttore o terze parti autorizzate, compatibili con i Livelli di Servizio che Fornitore deve erogare.
2. Le responsabilità in ambito Software Maintenance sono le seguenti:

Fornitore:

- a) fornire il servizio di manutenzione SW. Si precisa che nei casi di SW di proprietà del Fornitore il Fornitore medesimo si avvarrà di contratti di manutenzione specifici definiti con terzi.

Cliente:

- a) fornire servizio di manutenzione SW, nei casi in cui il Cliente sia proprietario del SW, salvi diversi accordi con il Fornitore.

7 Software Service: gestione dei prodotti software inclusi nell'allegato E

7.1 Sistema Operativo

1. In ambito FMS si prevedono servizi finalizzati alla gestione e amministrazione dell'applicativo software Microsoft Windows (Xp, Seven) della società Microsoft utilizzato come sistema operativo.
2. Le responsabilità in ambito Sistema informativo Microsoft Windows sono le seguenti:

Fornitore:

- a) installazione e configurazione;
- b) apertura di chiamate di natura sistemistica al Fornitore;
- c) fornitura di servizio di analisi e supporto in caso di malfunzionamenti;
- d) Upgrade delle versioni;

7.2 Programmi di videoscrittura e foglio elettronico

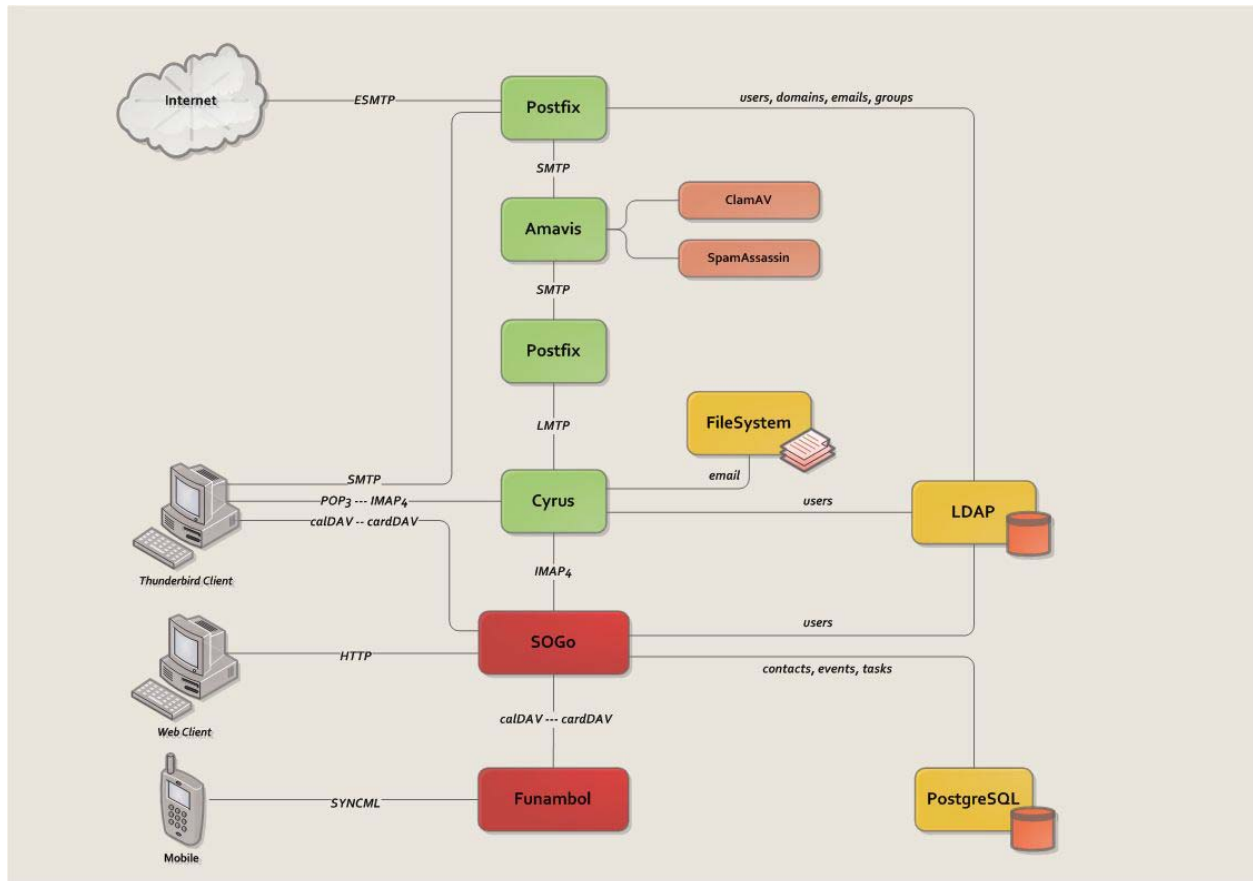
1. In ambito FMS si prevedono servizi finalizzati alla gestione e amministrazione dei programmi di videoscrittura e foglio elettronico.
2. Le responsabilità in ambito Programmi di videoscrittura e foglio elettronico sono le seguenti:

Fornitore:

- a) installazione e configurazione dell'applicativo;
- b) fornire servizio di analisi e supporto;
- c) Upgrade versioni;

7.3 Posta elettronica

- 1. Il sistema di posta elettronica aziendale risiede in ambiente LINUX ed è composto da vari software, licenziati in modalità OPEN-SOURCE.
- 2. Le caselle di posta sono configurate sul dominio ACAMCLIENTI.COM.
- 3. Oltre le normali funzioni di posta, sono disponibili anche le funzioni di CALENDARI CONDIVISI, personali e di gruppo.
- 4. Il sistema è integrato con il servizio di ACTIVE DIRECTORY per la gestione degli utenti.
- 5. Il sistema è accessibile da client THUNDERBIRD ESR, da WEB e da alcuni dispositivi mobili (IOS ed ANDROID).
- 6. La dimensione standard delle caselle di posta è di 512 MB.



In figura, l'architettura della soluzione di posta elettronica

Le responsabilità in ambito di gestione del Sistema di posta elettronica sono le seguenti:

Fornitore:

- a) gestione delle caselle di posta (creazione, cancellazione, dimensionamento);
- b) attività di supporto all'utenza (a titolo esemplificativo, la configurazione dei client utilizzabili);
- c) amministrazione dei server;
- d) backup giornaliero dei dati;
- e) fornitura del servizio di analisi e supporto;
- f) Upgrade versioni.

Cliente:

- a) richiesta di creazione e cancellazione caselle di posta;

7.4 Antivirus

1. Il sistema di protezione antivirus comprende la gestione, in modo centralizzato, delle seguenti attività:
 - a) l'installazione del software di protezione sulle postazione di lavoro;
 - b) l'aggiornamento delle definizioni virus;
 - c) la gestione (identificazione, pulizia, analisi) delle segnalazioni di infezione.

7.5 Programmi per la gestione di file PDF

1. In ambito FMS si prevedono servizi finalizzati alla gestione e amministrazione degli applicativi che consentano la lettura di file PDF: ACROBAT READER. Per la generazione di file PDF viene fornito il software freeware PDF CREATOR.
2. Eventuali richieste di installazione di software a pagamento (es.: ADOBE ACROBAT) saranno oggetto di distinti accordi.
3. Le responsabilità in ambito Sistema informativo Acrobat Reader sono le seguenti:

Fornitore:

- a) Installazione dei programmi ACROBAT READER e PDF CREATOR.

8 Network Service

1. I Network Service sono l'insieme dei servizi relativi alle infrastrutture di rete (linee, router, firewall) necessarie al collegamento delle sedi del Cliente con il Fornitore e l'esterno.
2. Le sedi delle Parti saranno collegate al CED del fornitore tramite collegamento LAN. La sede operativa di Acam sita in Sarzana sarà collegata alla WAN aziendale tramite ADSL.

8.1 Network & Systems Management (WAN)

1. L'obiettivo del servizio è la pianificazione, la gestione e il mantenimento della piena operatività delle infrastrutture di rete necessarie e previste nell'ambito del contratto.
2. Le responsabilità in ambito sono le seguenti:

Fornitore:

- a. fornire, implementare e gestire i collegamenti geografici tra la sede del Cliente e del Fornitore, mettendo a disposizione le linee, i dispositivi di rete (router) e il relativo software per il loro funzionamento, nei tempi indicati nell'Allegato B;
- b. fornire, implementare e gestire la connettività verso internet, i dispositivi di rete e il relativo software per il loro funzionamento, nei tempi indicati nell'Allegato B;
- c. installare e configurare i dispositivi di rete;
- d. mantenere hardware e software degli apparati di rete messi a disposizione;
- e. monitorare e gestire la rete e i dispositivi di rete con l'utilizzo di specifici strumenti HW e SW di Network Management;
- f. monitorare e gestire i firewall;
- g. monitorare e gestire la/e VLAN dedicata al Cliente;
- h. svolgere attività di consulenza nei confronti del Cliente per quanto riguarda la progettazione della rete aziendale e gli interventi di modifica strutturale;
- i. definire un dominio di connettività sull'infrastruttura Firewall di Fornitore;
- j. definire i livelli di sicurezza e le politiche di accesso richieste in collaborazione con il Cliente;
- k. configurare e aggiornare i firewall a protezione della/e VLAN;
- l. gestire le regole e le politiche di accesso.

Cliente:

- a. garantire l'accessibilità geografica delle sue sedi;
- b. identificare un responsabile per ogni sede con responsabilità di supporto nei confronti di Fornitore;
- c. comunicare al Fornitore: Nome, Telefono, E-mail del Responsabile di Sede entro 10 (dieci) giorni dalla data di sottoscrizione del contratto di appalto ;
- d. rendere disponibili le infrastrutture impiantistiche necessarie all'installazione dei prodotti oggetto del presente contratto;
- e. garantire la protezione dei materiali una volta giunti nelle sedi previste;

- f. garantire la connettività di rete geografica dalle sedi Cliente elencate nell'Allegato F alle sedi dei Destinatari dei Servizi, elencati nell'Allegato F, attraverso la WAN del Cliente.

9 Printer Management

1. Il Printer Management è l'insieme delle attività necessarie al funzionamento del servizio di stampa documentale tramite le stampanti specificate, nel numero, nell'allegato D.

Fornitore:

- a. installare e configurare le stampanti secondo le indicazioni del Cliente;
b. provvedere alla sostituzione delle stampanti guaste

Cliente:

- a. gestire (acquista, dismette) i materiali di consumo;

10 Orario di Servizio

1. Il Fornitore erogherà i servizi sopra indicati durante l'Orario di Servizio qui di seguito specificato:

Server Service	
Disponibilità del sistema	Lunedì – Venerdì 8:00 – 20:00 CET Escluse le festività
Esecuzione Backup/Restore	Lunedì - Domenica: 00:00 – 24:00 CET
Presidio operativo	Lunedì – Giovedì 8:00 – 17:00 CET Venerdì 8:00 – 12:00 Escluse le festività
Presidio sistemistico	Lunedì – Giovedì 8:00 – 17:00 CET Venerdì 8:00 – 12:00 Escluse le festività
Presidio backup/restore	Lunedì – Giovedì 8:00 – 17:00

	CET Venerdì 8:00 – 12:00 Escluse le festività
Amministrazione del database	Lunedì – Giovedì 8:00 – 17:00 CET Venerdì 8:00 – 12:00 Escluse le festività

SAP, Software, Client e Network Service	
Presidio sistemistico	Lunedì – Giovedì 8:00 – 17:00 CET Venerdì 8:00 – 12:00 Escluse le festività
Disponibilità di rete	Lunedì – Venerdì 8:00 – 20:00 CET Escluse le festività
Presidio operativo	Lunedì – Giovedì 8:00 – 17:00 CET Venerdì 8:00 – 12:00 Escluse le festività
Presidio sistemistico	Lunedì – Giovedì 8:00 – 17:00 CET Venerdì 8:00 – 12:00 Escluse le festività