

Trova : versace  Includi elementi condivisi in

Posta  Contatti  Agenda  Impegni  Preferenze  Componi

914,51 MB di 1.000 MB

Torna ai risultati di ricerca  Elimina      Spam

**Da :** Giuseppe Cacciola <g.cacciola@cittametropolitana.me.it> gio, 28 nov 2019, 09:43  
**Oggetto :** richiesta preventivo manutenzione  
**A :** Roberto Versace <roberto.versace@grupposigla.it>

Si chiede una offerta per il servizio annuale di manutenzione sodar rass.  
 , Specificando che lo stesso si intende risolto quando entra in funzione il nuovo sodar rass , la cui  
 manutenzione e' a carico della Ram. Distinti saluti Peppe Cacciola.

Torna ai risultati di ricerca  Elimina      Spam



PROT. INT. N. 7188/VI  
del 03.12.2019



CITTA' METROPOLITANA  
di MESSINA

ENTRATA  
02/12/2019

Protocollo n. 0037245/19

6.8.12.

CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA POSTA IN ENTRATA
- 2 D.C. 2019
"PROTOCOLLO GENERALE E ARCHIVIO"

Spettabile  
Città metropolitana di Messina  
VI Dir. Ambiente  
via San Paolo Isol., 361  
98122 Messina

Alla gentile attenzione  
del Sig. Giuseppe Cacciola

C19 Z3P B4G F2B

Genova, 28 novembre 2019

Ns.rif.: CME19i183

**Oggetto: Contratto di Assistenza per sistema REMTECH SODAR/RASS PA2 /PA0**

In riferimento ai colloqui intercorsi, Vi presentiamo la nostra proposta per il rinnovo del contratto di assistenza e manutenzione annuale per l'applicazione software del Sistema Remtech Sodar/Rass PA2 presso il sito all'interno della Centrale A2A S.p.A. di San Filippo del Mela. Nel caso, durante la durata del contratto, avvenisse la sostituzione del PA2 col più moderno PA0 tale contratto verrà trasferito sul nuovo apparato.

## 1. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

La manutenzione è riferita a:

- software residente sul PC preposto all'acquisizione e visualizzazione dei dati rilevati
- configurazione dell'hardware e del software

### 1.2 Modalità di erogazione del servizio

Il servizio di Assistenza e Manutenzione include i seguenti servizi:

- Assistenza telefonica senza limitazione sul numero di chiamate per supporto tecnico e/o risoluzione di problemi inerenti l'applicazione fornita.
- Assistenza tramite connessione remota
- Intervento on site per manutenzione correttiva
- Interventi on site per manutenzione preventiva
- Interventi on site per manutenzione su richiesta (anche evolutiva)

Gruppo SIGLA Srl  
Sede Legale ed Operativa  
16129 Genova - Italia  
Via C. Finocchiaro Aprile, 31/5A

C.C.I.A.A. 11668330159  
REA 360227  
C.F. 11668330159  
P.I. 01180940999  
CAP.SOC. 81.600,00 Euro

Tel +39.010.589635  
Fax +39.010.5531889  
Email info@grupposigla.it  
amministrazione@grupposigla-pec.it  
Web www.grupposigla.it



CAC

Il servizio di Assistenza e Manutenzione potrà essere attivato dagli utenti autorizzati per mezzo di una telefonata o invio di e-mail all'Help Desk di Gruppo SIGLA.

L'Help Desk è operante dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì, con esclusione delle festività infrasettimanali e dei periodi di chiusura estiva e natalizia di Gruppo SIGLA.

L'Help Desk effettuerà la registrazione della chiamata e dei motivi della chiamata stessa, attivando poi le strutture operative preposte alla soluzione del problema.

Queste potranno mettersi in contatto con il chiamante in caso di necessità di ulteriori informazioni o per fornire supporto telefonico.

La risposta alla chiamata e l'eventuale ripristino del corretto funzionamento verrà effettuato al più presto possibile e sarà anche funzione della criticità del malfunzionamento.

Non sono garantiti tempi d'intervento prestabiliti (SLA), fermo restando l'impegno ad intervenire al più presto possibile.

#### 1. Assistenza telefonica

Gruppo SIGLA si impegna ad assistere telefonicamente il Cliente fornendo indicazioni di ausilio al superamento delle problematiche riscontrate, eventualmente interfacciandosi con la sede di Remtech.

#### 2. Assistenza tramite connessione remota

L'ambiente operativo dell'applicazione dovrà essere collegato al centro di produzione Gruppo SIGLA per mezzo di una chiamata telefonica CSD tramite modem GSM collegato direttamente con l'apparato.

#### 3. Intervento on site per manutenzione correttiva

Nel caso di malfunzionamenti o guasti non risolvibili tramite connessione remota, Gruppo SIGLA interverrà "on site" al fine di operare direttamente, con proprio personale, per il ripristino delle corrette condizioni di funzionamento.

#### 4. Intervento on site per manutenzione preventiva

Si pone l'obiettivo di migliorare la manutenibilità dell'applicazione e di prevenire, ove possibile, l'insorgenza di possibili errori.

Le azioni vengono pianificate in modo preventivo e riguardano in particolare:

- Pulizia dei log e dei file di acquisizione dati, che verranno precedentemente archiviati su supporto esterno;
- Verifica della funzionalità;
- Test dell'antenna, utilizzando l'apposito tool;
- Verifica della comunicazione modem.

Sono previsti, durante la durata del contratto (12 mesi), due interventi di manutenzione preventiva di una giornata, ogni 6 mesi.

#### 5. Intervento on site per manutenzione su richiesta

Riguarda attività espressamente richieste di intervento in sito per consulenza specialistica, ad esempio per ampliare e/o modificare l'attuale struttura software del sistema.

Può comportare la modifica sulle funzionalità presenti al momento dell'inizio del periodo di servizio e/o lo sviluppo di funzionalità aggiuntive, nonché l'acquisto di ulteriori moduli software (Remtech).

#### **1.3 Nuovo apparato PA0**

Se nel periodo di manutenzione avverrà la sostituzione del vecchio PA2 col nuovo PA0 il contratto di manutenzione verrà automaticamente spostato sul nuovo PA0. Si fa presente che il nuovo PA0 risulta sotto contratto di garanzia per 3 anni dall'installazione, secondo le modalità definite dal costruttore. Pertanto, per ogni malfunzionamento sia hardware che software, si dovrà fare riferimento a tali modalità. In particolare, scheda elettronica e l'unità operativa incorporata sono confezionati in una custodia da 20x20x14 cm inserita sotto l'antenna. Può essere da voi sostituita molto rapidamente e facilmente in caso di guasto. Se richiesto il nostro intervento vi verranno addebitati gli oneri come sotto indicato. Generalmente i ricambi sono disponibili per una spedizione immediata.

#### **1.4 Autorizzazioni**

La città Metropolitana di Messina dovrà indicare a Gruppo SIGLA il nominativo delle persone delegate (max 2 persone) ad autorizzare gli interventi. Allo stesso modo Gruppo SIGLA Srl nominerà al proprio interno la persona responsabile del servizio che avrà il compito di rappresentare Gruppo SIGLA nei Vostri confronti, di pianificare le attività e di coordinare il personale che verrà coinvolto nella erogazione del servizio.

#### **1.5 Esclusioni**

Sono da considerarsi esclusi dal contratto di manutenzione tutto quanto non specificato ed in particolare:

- nuove release di prodotto (al momento non sono previste nuove release del sistema esistente);
- qualsiasi intervento sulla cabina e sulle vie cavi (dati e potenza);
- qualsiasi manutenzione e/o ricambistica alle apparecchiature hardware (escluso per il nuovo PA0 in quanto in garanzia).

Eventuali interventi di sostituzione e/o riparazione agli apparati hardware non in garanzia saranno oggetto di apposita quotazione e gestiti al di fuori della presente offerta.

## 2. PREZZI

Per quanto riguarda la fornitura indicata al p.to 1 precedente, Vi proponiamo il mantenimento delle condizioni del precedente contratto di Assistenza e Manutenzione.

**Prezzo Canone Assistenza e Manutenzione:**

**Euro 10.600,00**

(diecimilaseicento/00 Euro)

Tale prezzo comprende:

- Assistenza telefonica senza limitazione sul numero di chiamate per supporto tecnico e/o risoluzione di problemi inerenti l'applicazione fornita.
- Assistenza tramite connessione remota
- Intervento on site per manutenzione preventiva (comprensivo di spese viaggio, trasferta e trasporti locali).

**Attività extra in sito:**

- Intervento on site per manutenzione correttiva

Spese di viaggio, trasferta e trasporti locali ci verranno rimborsate al costo, su presentazione dei relativi giustificativi.

Le prestazioni erogate saranno a nostro carico.

- Interventi on site per manutenzione su richiesta (anche evolutiva)

Su Vostra richiesta Gruppo SIGLA interverrà "on site" al fine di operare direttamente, con proprio personale, per interventi specialistici, alle seguenti condizioni:

Attività in loco (Messina): 65,00 €/h (ore viaggio considerate come lavorative)

Spese di viaggio, trasferta e trasporti locali ci verranno rimborsate al costo su presentazione dei relativi giustificativi.

### 3. CONDIZIONI CONTRATTUALI

Validità offerta:	15 giorni dalla data della presente
I.V.A.:	a Vostro carico
Fatturazione canone	2 rate semestrali anticipate: 50% all'ordine 50% dopo 6 mesi dall'ordine
Fatturazione interventi on-site	a consuntivo su S.A.L. mensile
Pagamenti:	Ric. Fatt.

Rimanendo a Vostra disposizione per qualsiasi chiarimento eventualmente necessario, con l'occasione Vi presentiamo i nostri più distinti saluti.

Gruppo SIGLA Srl



(Ing. Roberto Versace  
Direzione Tecnica e Account Manager)



(Ing. Pierfranco Bernardi  
Direzione Commerciale)



## Durc On Line

Numero Protocollo	INPS_17613359	Data richiesta	16/10/2019	Scadenza validità	13/02/2020
-------------------	---------------	----------------	------------	-------------------	------------

Denominazione/ragione sociale	GRUPPO SIGLA SRL
Codice fiscale	11668330159
Sede legale	VIA FINOCCHIARO APRILE 31/5 A GENOVA GE 16129

Con il presente Documento si dichiara che il soggetto sopra identificato **RISULTA REGOLARE** nei confronti di

I.N.P.S.
I.N.A.I.L.

Il Documento ha validità di 120 giorni dalla data della richiesta e si riferisce alla risultanza, alla stessa data, dell'interrogazione degli archivi dell'INPS, dell'INAIL e della CNCE per le imprese che svolgono attività dell'edilizia.

