

Spett.le

Città metropolitana di Messina

8° Dip. Ambiente 1° U. D.

via San Paolo Isol., 361

98122 Messina (ME)

Alla cortese attenzione

Sig. Giuseppe Cacciola

Genova, 05 dicembre 2022

Offerta N°: **CME22i223 rev. 1**

Oggetto: *Contratto di Assistenza per sistema REMTECH SODAR/RASS 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 PA0 presso il sito all'interno della Centrale A2A S.p.A. di San Filippo del Mela.

1 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

La manutenzione è riferita a:

- software residente sul PC preposto all'acquisizione e visualizzazione dei dati rilevati
- manutenzione dell'hardware e del software del SODAR/RASS
- fornitura, installazione e configurazione centralina meteo

1.1 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 all'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)
- Interventi atti a validare il dato di inversione termica

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.

1.1.1 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.

1.1.2 Assistenza tramite connessione remota

L'ambiente operativo dell'applicazione dovrà essere collegato al centro di produzione Gruppo SIGLA per mezzo di un collegamento ADSL.

1.1.3 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.

1.1.4 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.

1.1.5 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).

1.2 Centralina meteo

Verrà fornita e installata una centralina meteo con l'acquisizione almeno dei seguenti parametri:

- Temperatura
- Umidità
- Direzione ed intensità del vento
- Quantità di precipitazioni

A titolo indicativo si può considerare il modello National GEOGRAPHIC 9080600:



I dati dei dati meteo saranno consultabili a distanze tramite il collegamento ADSL già esistente.

1.3 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.

1.4 Rescissione

La città Metropolitana di Messina avrà facoltà di recedere dal contratto dando comunicazione a Gruppo SIGLA tramite raccomandata o PEC con almeno un mese di preavviso. L'interruzione avverrà alla fine del mese successivo alla comunicazione.

2 ORGANIZZAZIONE E NORME

2.1 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.

2.2 Rescissione

La città Metropolitana di Messina avrà facoltà di recedere dal contratto dando comunicazione a Gruppo SIGLA tramite raccomandata o PEC con almeno un mese di preavviso. L'interruzione avverrà alla fine del mese successivo alla comunicazione.

2.3 Esclusioni

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

- qualsiasi intervento sulla cabina e sulle vie cavi (dati e potenza);

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.

2.4 Risorse

Le attività saranno svolte da personale Gruppo SIGLA esperto nelle materie trattate. Gruppo SIGLA garantisce che il personale impiegato nelle attività vi si dedicherà fino al completo espletamento della fornitura.

2.5 Qualità

Gruppo SIGLA opera sulla base di un Sistema per la Gestione della Qualità certificato a norme **UNI EN ISO 9001:2015** per quanto riguarda la "**Progettazione, produzione e commercializzazione di SW, HW e relativi servizi di consulenza ed assistenza tecnica**"

Il sistema per la gestione della qualità è stato certificato dall'ente CISQ/RINA:

numero di certificato CISQ: 12704/05/S

numero di certificato IQNet: IT-42411

Inoltre, Gruppo SIGLA per quanto riguarda la Gestione della Sicurezza delle Informazioni opera nel rispetto della normativa di riferimento ISO/IEC 27001:2013 (ISO 27001) per quanto riguarda la "Raccolta ed elaborazione dati per la progettazione e l'erogazione dei servizi di consulenza e assistenza ai clienti"

Il sistema per la gestione della sicurezza è stato certificato dall'ente URS:

numero di certificato: 206465/A/0001/UK/it

3 PREZZI

Per quanto riguarda la fornitura indicata al p.to 1 precedente, Vi proponiamo:

- **Prezzo Canone Assistenza e Manutenzione:** **Euro 13.000,00**
(tredicimila/00 Euro)

Tale prezzo comprende:

- Assistenza telefonica senza limitazione sul numero di chiamate per supporto tecnico e/o risoluzione di problemi inerenti all'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): 70,00 €/h (ore viaggio considerate come lavorative)
- Spese di viaggio, trasferta e trasporti locali ci verranno rimborsate al costo su presentazione dei relativi giustificativi.

4 CONDIZIONI CONTRATTUALI

Valgono inoltre le seguenti condizioni:

Validità offerta	: 30 gg.
Durata Assistenza Tecnica	: 12 mesi
IVA	: a Vostro carico
Fatturazione canone	: 2 rate semestrali anticipate: - 50% all'ordine - 50% dopo 6 mesi dall'ordine
Pagamenti	: Ric. Fatt.

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

Gruppo SIGLA S.r.l.



Ing. Roberto Versace
Direzione Tecnica

Gruppo SIGLA S.r.l.



Ing. Pierfranco Bernardi
Direzione Commerciale

General Data Protection Regulation compliance

Gruppo SIGLA raccoglie e tratta i dati personali di Clienti e Fornitori, anche potenziali, in conformità alle disposizioni del Regolamento 679/2016 UE (GDPR) e delle altre normative vigenti in materia di protezione e sicurezza dei dati personali. Sul sito www.grupposigla.it è disponibile il testo completo della nostra Informativa.