

Spett.le

Amministrazione Comunale di Cattolica
Piazzale Franklin Delano Roosevelt, 5
47841 Cattolica (RN)

Att.ne

Massimo Berni

ns. rif. **O/TT/901/10**

Oggetto: proposta di manutenzione del sistema telefonico iS3030 del Comune di Cattolica

Gentile Sig. Berni,

con riferimento ai contatti intercorsi ci preghiamo offrirVi la nostra migliore offerta per il servizio di Manutenzione "Maintenance Services" da Voi richiesto per il sistema telefonico Philips della serie iS3000 attualmente installato presso la sede dell'amministrazione comunale di Cattolica.

Nelle pagine seguenti formuliamo la nostra proposta con la descrizione del servizio offerto.

Rimaniamo a Vs. completa disposizione per chiarimenti e cogliamo l'occasione per porgerVi distinti saluti,

Distinti saluti

Ravenna, 23/12/2010

Responsabile Commerciale

Ing. Stefano Donati

stefano.donati@3ttelecomunicazioni.it

1. EQUIPAGGIAMENTO DEL SISTEMA

Di seguito riportiamo l'equipaggiamento del sistema telefonico Philips oggetto della proposta di manutenzione "Maintenance Services":

Sede di master - Cattolica (RN)	
	Q.ta Inst.
Centrale telefonica Sopho iS3030E con stazione di energia 48V	1,
Secondo Armadio per iS3030 eq. 0/0	1,
DTU-G, scheda 2Mb PRI ISDN/DPNSS/QSIG	1,
DTX-I 7(R), scheda per 7 BRI, programmabili per T0/S0/ErgoLine/PO	1,
ALC-G, scheda per 16 derivati analogici	12,
DLX-U 15, scheda per 15 utenti digitali 2 fili per telefoni ErgoLine	1,
ErgoLine D330-2 telefono digitale multifunzione a 2 fili, nero	12,
VM 505, scheda Voice Mail 4 porte/35 ore	1,
DCC-4, scheda Dect per gestire fino a 4 RFP	1,
RFP, stazione radio base a 6 canali, modello B706	4,
G955 telefono wireless DECT con caricatore	10,
InfraNode PLUS per iS3000, buffer per documentazione addebiti	1,
Licenza Call Accounting per InfraNode 300 A.U.	1,
BaseLine, telefono analogico	250,
PSEBM130, SE 48V 6A (batt. 18Ah)	1,

2. OFFERTA ECONOMICA

Tipologia Contratto: **Maintenance Services**

Durata Contratto: **3 Anni**

Copertura/Disponibilità del servizio:

Feriali (Lunedì - Venerdì)	Sabato	Domenica e festivi
08.30 - 17.30	---	---

	Tempi di intervento				Tempi di ripristino			
	Severity 1	Severity 2	Severity 3	Severity 4	Severity 1	Severity 2	Severity 3	Severity 4
FULL Basic	2 ore	4 ore	Non Previsto	Non Previsto	4 ore	8 ore	Non Previsto	Non Previsto

Modalità di fatturazione: **ANNUALE ANTICIPATO**

Modalità Pagamento: **BONIFICO BANCARIO**

Canone:

1° Anno	Successivi	Totale
5.000,00	5.000,00	15.000,00

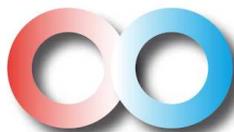
Note: il contratto prevede la manutenzione sul sistema iS3030, con la sola esclusione della rete telefonica primaria e secondaria e di tutto quanto non espressamente indicato nel Capitolo 1 “Equipaggiamento del sistema”.



CONDIZIONI DEL SERVIZIO MAINTENANCE SERVICES

Maintenance Services

OGGETTO DEL SERVIZIO	E' oggetto del servizio di Maintenance Services l'equipaggiamento elencato nell'Offerta Tecnica al Cap.1 "Equipaggiamento del sistema".
MODALITA' DI RICHIESTA DEL SERVIZIO DA PARTE DEL CLIENTE	La segnalazione di mal funzionamento deve essere inoltrata al servizio Assistenza Clienti Maintenance Services, attraverso il Customer Desk (0544-504133), tramite fax (0544-501512), tramite numero mobile (335-374700) o via e-mail (info@3tnet.it) durante gli orari indicati al Cap. 2 "Offerta Economica".
MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	<p>3T Telecomunicazioni si impegna ad utilizzare tutte le competenze tecniche e le risorse di cui dispone per rimediare nel più breve tempo possibile alle anomalie riscontrate sugli apparati oggetto del noleggio. A tal fine, il servizio di Maintenance Upgrade Services prevede le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none">- Supporto FULL: 3T Telecomunicazioni fornirà a proprie spese mano d'opera e parti necessarie al ripristino di qualsiasi guasto dell'apparato. Il rimedio potrà, in alcuni casi critici, consistere in una temporanea ridotta modalità d'uso che l'utente dovrà seguire, in attesa della ricerca di un rimedio permanente.- Help Desk: il servizio Assistenza Clienti Maintenance Upgrade Services è a disposizione dei Clienti per informazioni e supporto per una preanalisi della segnalazione di malfunzionamento.- Remote Support: il servizio prevede un'attività di diagnostica e analisi sistematica da remoto, per effettuare la quale il Cliente dovrà autorizzare l'accesso al proprio sistema da parte del personale 3T Telecomunicazioni o, comunque, da questa incaricato:- verifiche e diagnosi dei mal funzionamenti hardware segnalati con conseguente risoluzione del problema,- ripristino e/o inizializzazione del software a causa di fault hardware,- verifiche del software e delle impostazioni legate all'analisi e conseguente scelta delle impostazioni dei parametri del software configurabile.- Configurazione da remoto: il servizio prevede il supporto per modifiche da remoto richieste dal Cliente quali, ad esempio, l'aggiunta, la cancellazione o lo spostamento degli utenti o la modifica delle classi di traffico.- Intervento in sito: nel caso la soluzione da remoto non fosse praticabile, 3T Telecomunicazioni pianifica l'intervento in sito di un tecnico di primo livello al quale sono fornite indicazioni sull'area di sistema in cui si manifesta il problema e possibilmente le azioni e parti di scorta necessarie per il ripristino dell'efficienza. Il tecnico provvede alla sostituzione delle parti in avaria ed alla verifica del corretto funzionamento. Le parti di ricambio fornite in sostituzione di altre inefficienti e/o usurate diverranno di proprietà del Cliente, mentre quelle in avaria o usurate diverranno di proprietà 3T Telecomunicazioni. <p>Al termine dell'intervento, viene compilato un rapporto tecnico in cui si evidenziano i tempi di esecuzione e l'azione correttiva intrapresa</p>
TEMPI DI RISPOSTA	<p>In caso di guasto bloccante:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 1 ora lavorative per intervento da remoto;▪ 2 ore lavorative per intervento in sito. <p>In caso di guasto non bloccante:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 2 ore lavorative per intervento da remoto;▪ 4 ore lavorative per intervento in sito. <p>Sarà cura del cliente indicare, durante la segnalazione di mal funzionamento, se il guasto lamentato è di tipo bloccante.</p>



DURATA	Il contratto di Maintenance Services ha una durata di tre anni a decorrere dalla data di accettazione.
TARIFFE	Nel caso in cui sia sottoscritto un Contratto di Maintenance Services durante il periodo di garanzia, sarà applicato uno sconto del 30% sul canone del primo anno di contratto. 3T Telecomunicazioni fornirà a proprie spese manodopera e parti necessarie al ripristino di qualsiasi guasto dell'apparato. Il Contratto di Maintenance Services prevede fatturazione annuale anticipata con pagamento a 60 giorni a fine mese data fattura. Il pagamento anticipato trimestrale anziché annuale comporterà un aumento della tariffa del contratto del 2%. La tariffa del contratto rimarrà inalterata per l'anno di validità. Al rinnovo sarà aggiornata in misura pari alla variazione accertata dall'ISTAT dell' "Indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati" verificatasi nell'arco dei dodici mesi precedenti l'anno interessato dall'adeguamento.
COPERTURA SERVIZIO DI ASSISTENZA	3T Telecomunicazioni garantisce il servizio di assistenza degli apparati venduti per: ✓ 10 anni sulle parti hardware (PHW, SHW); ✓ 3 anni sulle release software correnti ed immediatamente precedenti (SSW, ASW e BSW); ✓ 3 anni su terminali utente e mobili, inclusi accessori (ETR, EPR). 3T Telecomunicazioni si riserva il diritto di escludere dal Contratto di Maintenance Services qualunque parte ecceda i limiti sopra definiti. Parti hardware aggiuntive o nuove release software aggiuntive al Contratto di Maintenance Services saranno soggette alle stesse condizioni.
ASSICURAZIONE	3T dichiara di essere in possesso di un'adeguata polizza assicurativa con primaria Compagnia Assicurativa a copertura del rischio da responsabilità civile, per tutta la durata del contratto, in ordine allo svolgimento di tutte le attività oggetto del presente contratto. In particolare detta polizza tiene indenne il Comune di Cattolica, ivi compresi i suoi dipendenti e collaboratori, nonché i terzi, per qualsiasi danno 3T possa arrecare all'amministrazione comunale di Cattolica, ai suoi dipendenti e collaboratori, nonché ai terzi, nell'esecuzione di tutte le attività oggetto del presente contratto.
CONTROVERSIE	Nel caso di controversia in tema di validità, interpretazione o esecuzione del presente contratto, le parti si impegnano ad effettuare un tentativo di conciliazione presso la Camera di Conciliazione della Camera di Commercio di Ravenna. Qualora non si pervenga ad una conciliazione entro trenta giorni, ciascuna delle parti potrà agire di fronte all'Autorità giudiziaria ordinaria. In questo caso, sarà esclusivamente ed inderogabilmente competente il Foro di Ravenna
RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI	INFORMATIVA AI SENSI DEL Decreto Legislativo 30 Giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) 1. Nella esecuzione delle prestazioni oggetto del presente contratto 3T Telecomunicazioni si impegna a trattare i dati personali nel rispetto del Decreto Legislativo 30 Giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali). 2. In particolare, i dati raccolti sono quelli identificativi del Cliente, nonché altre informazioni quali domiciliazioni, estremi di conti correnti bancari ed informazioni commerciali, raccolti presso l'interessato, ovvero presso pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque. Il conferimento dei suddetti dati è necessario ai fini dell'esecuzione del contratto.



**RISERVATEZZA
DEI DATI
PERSONALI**

3. I predetti dati saranno raccolti, registrati, riordinati, memorizzati e gestiti da 3T Telecomunicazioni mediante ogni opportuna operazione di trattamento manuale ed informatico per finalità funzionali all'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi derivanti dal presente contratto. In ogni caso il trattamento dei dati avverrà attraverso strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza essendo effettuato tramite strumenti manuali, informatici e telematici con modalità strettamente correlate alle finalità del trattamento sopra indicate.
4. I dati in oggetto potranno essere comunicati a soggetti incaricati di effettuare incassi e pagamenti, a istituti bancari, a soggetti cessionari del credito, alle Pubbliche Autorità o Amministrazioni per adempimenti di legge, alle società del gruppo, alla rete di vendita e di assistenza, a consulenti legali e tecnici, a società che operano nell'ambito del commercio di hardware e software per elaboratori elettronici.
5. 3T Telecomunicazioni si impegna ad adottare tutte le misure organizzative, fisiche e logiche idonee a garantire, secondo le conoscenze acquisite ed in base al progresso tecnico, la massima riduzione dei rischi di distruzione o perdita anche accidentale, accesso non autorizzato, trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta dei dati. 3T Telecomunicazioni si impegna, inoltre, a rispettare le misure minime di sicurezza previste dal Capo II del D.Lgs. 196/2003 e dall'All. B allo stesso ed eventuali successive modifiche ed integrazioni.
6. In relazione ai predetti trattamenti il Cliente avrà facoltà di esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del decreto ed in particolare di:
 - a) ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati che lo riguardano, anche se non ancora registrati;
 - b) ottenere la comunicazione in forma intellegibile dei dati e della loro origine, nonché della logica e della finalità su cui si basa il trattamento;
 - c) ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge nonché l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei dati;
 - d) opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati stessi.
7. Per l'esercizio di tali diritti il Cliente potrà rivolgersi alla Responsabile pro-tempore del servizio di Assistenza Tecnica su chiamata e riparazione materiali della 3T Telecomunicazioni, tel. 0544 504133, fax 0544-501512 , e-mail: info@3tnet.it

Cogliamo l'occasione per porgerVi cordiali saluti.

Per accettazione

(Timbro e firma)