

Spett. Le **COMUNE DI CREMONA** Settore  
Progettazione Direzione Lavori Manutenzione  
P.za Del Comune, 8  
**26100 CREMONA**

Nostro riferimento: **VE\_2300462\_OFC\_001\_A** del 22/08/2023

**Oggetto: Proposta Annuale Servizi Di Assistenza e Manutenzione Sistema Telefonico Ericsson MX ONE TSW Delle Sedi del Comune.(Periodo ottobre 2023-Settembre 2024)**

*A seguito dei colloqui intercorsi, con la presente siamo lieti di sottoporVi la nostra migliore offerta.*

*Qualora quanto illustrato non fosse esaustivo, non esitate a contattarci per qualsiasi ulteriore chiarimento.*

*Fiduciosi in un positivo riscontro della presente, ci è gradita l'occasione per porgerVi i nostri più cordiali saluti.*

**Indice Generale**

1 Premessa.....	3
2 Proposta.....	3
2.1 Manutenzione.....	3
2.2 Siti Coperti Da Manutenzione.....	3
2.3 Modalità Di Richiesta.....	4
2.4 Interventi MAC.....	4
2.5 Quotazione Servizio Di Manutenzione E Interventi MAC.....	5
2.6 Opzione Secondo Anno Quotazione Servizio Di Manutenzione E Interventi MAC.....	5
2.7 Responsabilità E Organizzazione.....	5
3 Esclusioni.....	5
4 Condizioni Generali di Fornitura.....	6

**Riferimenti Documento:**

Referenti Documento		Data Emissione
Commerciale	Alberto LIPANI	22/08/2023

Riferimenti Precedenti	Data	Note

## 1 Premessa

A seguito della Vostra gradita richiesta trasmettiamo l'offerta per quanto in oggetto.

## 2 Proposta

### 2.1 Manutenzione

SLA H24

Copertura del servizio	
Orario di copertura del servizio	H24 x 365 gg
Tempo risoluzione malfunzionamento a livello di gestione	entro 4 ore dal ricevimento della chiamata
Tempo di completamento intervento di gestione	entro 8 ore dal ricevimento della chiamata

Per una corretta erogazione del servizio devono essere disponibili accessi da remoto al sistema e relative password.

### 2.2 Siti Coperti Da Manutenzione

Le Sede sotto elencate sono servite dal sistema telefonico MX ONE TSW

Sito 1	Centro Stella – via Aselli 13.a – Cremona
Sito 2	Palazzo Comunale – p.zza del Comune 8 – Cremona
Sito 3	Palazzo Ala Ponzone – c.so Vittorio Emanuele 42 – Cremona
Sito 4	Teatro Ponchielli – c.so Vittorio Emanuele 52 – Cremona
Sito 5	Loggia dei Militi – p.zza S.A.M Zaccaria – Cremona
Sito 6	Informagiovani – Centro Fumetto – via Palestro 17 – Cremona
Sito 7	Sportello Unico – via Geromini 7 – Cremona
Sito 8	Ex Asilo Martini – via Vecchio Passeggio 1 – Cremona
Sito 9	Museo Civico – via Ugolani Dati 4 – Cremona
Sito 10	Polizia Municipale – p.le Libert� 20 – Cremona
Sito 11	Uffici Cimiteriali – via Cimitero 1 – Cremona
Sito 12	Uffici Serre Comunali – via Sesto 41.b - Cremona
Sito 13	Museo Archeologico – via S. Lorenzo 4 - Cremona
Sito 14	Centro per la Comunit�, Beni Comuni, Quartieri, Periferie – l.go M. A. Carelli 5
Sito 15	Palazzo Comunale – Servizio Promozione – Informazione e Accoglienza Turistica – p.zza del Comune 5 – Cremona

NOTA: nel Sito 1 ( Centro Stella ), oltre al sistema DNA, AMG,   ricompreso il sistema ONEBOX per la messaggistica

## 2.3 Modalità Di Richiesta

Le richieste di intervento saranno attivate secondo le seguenti modalità

Manutenzione correttiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicazione telefonica al numero verde 800 943 120 oppure al n° 039 6288311</li> <li>- Comunicazione a mezzo fax al numero 039 673141</li> <li>- Posta elettronica <a href="mailto:service-tlc@lfimpianti.eu">service-tlc@lfimpianti.eu</a></li> </ul>
Servizio di reperibilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicazione telefonica al numero telefonico indicato nell'apposita comunicazione al responsabile del servizio indicato dal Cliente</li> </ul>
Comunicazioni tecniche ed organizzative	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicazione a mezzo fax al numero 039 673141</li> <li>- Posta elettronica <a href="mailto:service-tlc@lfimpianti.eu">service-tlc@lfimpianti.eu</a></li> </ul>

Saranno disponibili operatori telefonici con skill tecnici costituiti da persone fisiche nella finestra temporale 8.30-18.00 dal lunedì a venerdì, festivi esclusi. I servizi di Service Desk presenti presso il Contact Center, saranno resi sempre disponibili 24 ore al giorno 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno attraverso un risponditore automatico (IVR) il quale, tramite la digitazione di codici personalizzati ed alberi di instradamento, potrà consentire un accesso guidato alle varie tipologie di servizi richiesti, instradando la chiamata al reperibile di turno.

## 2.4 Interventi MAC

Il servizio prevede interventi in telediagnosi e on-site per interagire sul Sistema di Fonia del Cliente, per quanto concerne la gestione delle Utenze e delle loro caratterizzazioni (aggiunta, spostamento e modifica).

Sono altresì previsti servizi MAC LCR ( Least Cost Routing ) per l'inserimento e la variazione delle regole di instradamento delle chiamate, in funzione delle loro caratteristiche e delle relative migliori condizioni, offerte da determinati Carrier rispetto ad altri.

Le Attività di Move, Add and Change sono riferite a:

- Attività di spostamento logico e/o fisico delle Utenze, con esclusione dei punti rete e della relativa parte di stesura di nuovo cablaggio.
- Attività di aggiunta logica e/o fisica di Utenze, con esclusione dei punti rete e della relativa parte di stesura di nuovo cablaggio.
- Attività di installazione e spostamenti delle componenti hardware del sistema con competenza fino al permutatore di centrale.

Le attività saranno svolte secondo due modalità :

- Remote MAC
- On-site MAC

Gli interventi saranno eseguiti nei seguenti orari ,dalle 08.00 alle 17.00, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività infrasettimanali.

Tempi di intervento per l'erogazione di servizi MAC remoti e on-site: 1 giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta.

Tempi di intervento per l'erogazione di servizi MAC remoti LCR : 1 giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta. Le Attività MAC non comprendono riconfigurazioni strutturali del Sistema del Cliente ( p.e. : ampliamenti hardware, aggiornamenti release software, trasferimenti in massa e/o traslochi ); tali attività possono essere oggetto di specifici accordi con il Cliente o di valutazioni a fronte di attività progettuali.

Le Attività MAC non comprendono stesura di nuovo cablaggio o modifica di quello esistente, se non per quanto attiene allo spostamento/inserimento/rimozione di " bretelle " di permutazione nel permutatore di centrale, lato interno; tali attività possono essere oggetto di specifici accordi con il Cliente o di valutazioni a fronte di attività progettuali.

## 2.5 Quotazione Servizio Di Manutenzione E Interventi MAC

Di seguito è specificato il corrispettivo annuale per i servizi descritti :

LF IMPIANTI SRL	Dati amministrativi	Sede legale ed amministrativa	Sede Parabiago	Sede Noceto	Pagina 4 di 6
Via dell'artigianato 34 20865 Usmate Velate (MB) <a href="http://www.lfimpianti.eu">www.lfimpianti.eu</a> <a href="mailto:info@lfimpianti.eu">info@lfimpianti.eu</a>	Capitale Sociale € 200.000,00 Codice fiscale 07963220152 Partita IVA IT 00880430962 C.C.I.A.A. MI 1193054	Via dell'artigianato 34 20865 Usmate Velate (MB) Italy Tel +39 039 6288311 Fax +39 039 673141	Via Thon de Revel, 40 20015 Parabiago (MI) Tel. +39 0331 552899 Fax. +39 0331 1365468	Piazza Partigiani, 19 43015 Noceto (PR) Tel. +39 0521 1770511	Le informazioni contenute in questo documento o negli eventuali allegati sono riservate e confidenziali ed è vietata la diffusione a terzi senza autorizzazione scritta

**Assistenza e manutenzione dal 01/10/2023 al 30/09/2024**

Descrizioni	Quota annua
Gestione e Manutenzione del sistema telefonico descritto in Item 2.2	€. 16.000,00-

**Interventi MAC**

Descrizioni
Attività specificate in Item 2.4, sono comprese 5 giornate on site da utilizzare entro l'anno

NOTA: Le Attività di programmazione sulla configurazione software di piccola entità effettuate da remoto sono comprese nella quotazione sopra esposta.

## 2.6 Opzione Secondo Anno Quotazione Servizio Di Manutenzione E Interventi MAC

**Assistenza e manutenzione dal 01/10/2024 al 30/09/2025**

Descrizioni	Quota annua
Gestione e Manutenzione del sistema telefonico descritto in Item 2.2	€. 16.000,00-

**Interventi MAC**

Descrizioni
Attività specificate in Item 2.4, sono comprese 5 giornate on site da utilizzare entro l'anno

## 2.7 Responsabilità E Organizzazione

Tutto il personale tecnico impiegato in tutte le attività relative al servizio descritto ed offerto sarà opportunamente formato, specializzato con un significativo background tecnico, oltre ad una comprovata esperienza nell'ambito della realizzazione, installazione e manutenzione di Centrali telefoniche e apparati di rete attivi/passivi. Nello svolgimento di tutte le attività verrà garantito l'utilizzo di personale dotato di ogni attrezzatura, strumentazione, PC portatile, telefono cellulare ed automezzi adeguati, al fine di offrire un servizio caratterizzato da elevati standard qualitativi e nel pieno rispetto degli SLA dichiarati. Gli interventi manutentivi saranno eseguiti nel pieno rispetto di quanto previsto dalla legislazione e dalle normative vigenti, comprese le norme UNI e le norme CEI. I tecnici addetti ai servizi saranno addestrati e preventivamente formati anche sulle norme di sicurezza da seguire, nel rispetto di quanto previsto dalle norme e regolamenti vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza sul lavoro, previdenza e disciplina infortunistica, per lo svolgimento dell'attività e per l'incolumità dei lavoratori, utenti e di tutto il personale ospedaliero; utilizzeranno attrezzature adeguate marchiate CE e saranno dotati di tutti i dispositivi di protezione individuale da utilizzare laddove il contesto lo renda necessario.

All'inizio della gestione verranno notificati per iscritto al Committente i nominativi ed il recapito telefonico delle persone responsabili dei servizi relativi, oggetto del presente appalto. L'organigramma funzionale prevede un Senior Project Manager in qualità di Responsabile della commessa/appalto, come unico interlocutore, gestore e referente principale della operatività tecnica, organizzativa ed amministrativa, dotato di esperienza pluriennale nella gestione di progetti su larga scala. Tale figura costituirà il Focal Point, unico di riferimento per la gestione di qualunque problematica inerente il contratto. Sarà inoltre suo compito quello di comunicare al Cliente, mediante procedure e modelli da definire congiuntamente, l'andamento del servizio.

## 3 Esclusioni

Il servizio non include:

- terminali telefonici
- fax
- p.c. o server
- cablaggi, LAN, apparati di rete attivi e passivi
- Adeguamenti eventuali sw assurance o fee del sistema.
- lo sviluppo e/o l'installazione di Software Upgrades e/o la riconfigurazione al fine di aggiungere nuove funzionalità ai sistemi ed alle applicazioni supportate;
- il supporto per guasti e/o malfunzionamenti causati dalla presenza di virus nel SW o nel Sistema Operativo delle piattaforme sulle quali sono attivi i prodotti e le applicazioni in manutenzione;
- il supporto per guasti e/o malfunzionamenti causati da variazioni dell'ambiente operativo delle piattaforme IT non compatibili con le Specifiche Funzionali dei Prodotti Idonei;
- apparati non citati nella lista dei Prodotti Idonei e/o apparati aggiunti successivamente dal cliente.

- il supporto per guasti e/o malfunzionamenti causati da variazioni del sistema, senza il coinvolgimento di LF Impianti, con apparati non compatibili con le Specifiche Funzionali dei Prodotti Idonei.
- UPS o batterie delle stazioni di energia
- malfunzionamenti dovuti ad eventi atmosferici (fulmini, etc.)
- uso improprio degli apparati
- interventi di personale non autorizzato

#### 4 Condizioni Generali di Fornitura

- Validità dell'offerta: 30 gg.
- IVA ed altri oneri fiscali: A Vostro carico
- Fatturazione: Trimestrale anticipata
- Pagamento: Bonifico Bancario 60 gg. DFFM

Espletamento delle attività: LF Impianti si riserva di utilizzare il subappalto, nei limiti e nel rispetto della normativa vigente

**LF IMPIANTI SRL**