



REGIONE SICILIANA
 AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
ENNA

Prot. n. 70 del 02 FEB. 2016
 DETERMINA N DEL

OGGETTO : Fornitura, ai sensi dell'art.7 comma 1,2,3, del Regolamento per gli acquisti in economia, di linea dedicata per la gestione e il potenziamento del protocollo informatico, dell'ASP di Enna.

U.O.C. SERVIZIO PROVVEDITORATO - ECONOMATO

Protocollo n. 17 del 02 FEB. 2016

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
 Il Direttore U.O.C. Provveditorato – Economato

Il Funzionario incaricato del procedimento
 Andrea SILLITTI

Dr. Libera F. Carta

[Signature]

[Signature]

VISTO CONTABILE

Si attesta la copertura finanziaria come da prospetto allegato (ALL. N. 1) che è parte integrante della presente determina.

Autorizzazione n. 1 sub 2 del 02.02.16 n. 50/10/20201

Il Responsabile del procedimento

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO
 ECONOMICO FINANZIARIO E PATRIMONIALE

[Signature]
 Rag. Francesco Crapanzani

[Signature]
 D.essa C. Monasteri

Registro Provvisorio n° _____ del _____

IL DIRIGENTE RESPONSABILE U.O.C. PROVVEDITORATO – ECONOMATO

02 FEB. 2016

L'anno duemilasedici il giorno del mese di nella sede dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Enna, a seguito di atto di "ricognizione competenze del Direttore della UOC Servizio Provveditorato"- Prot. N° U 2015 – 0009079 D.G.del 24/04/2015

VISTO il D.Lgs n. 502/92 s.m.i.

VISTA la L.R. n. 5/2009

VISTA la delibera n. 1 del 22 settembre 2009 con la quale è stato approvato l'atto costitutivo dell'ASP di Enna;

VISTO l'Atto Aziendale approvato in via definitiva con atto n. 2556 del 23.09.2010 e in particolare gli artt. 18,19 e 48;

VISTO l'art. 7 del Regolamento Aziendale per l'acquisizione in economia di beni e servizi approvato con D.A. n°01283 del 03.07.2013, e recepito da questa ASP di Enna con deliberazione n°1412 del 23.07.2013

VISTO il Regolamento di organizzazione e funzionamento di questa A.S.P., che all'art.34 stabilisce le attività della U.O.C. Servizio Provveditorato e le competenze conseguentemente attribuite al responsabile del predetto Servizio;

VISTO l'atto di ricognizione prot. n°U 2015 – 0009079 D.G. Del 24/04/2015 del Direttore Generale, avente per oggetto "Ricognizione competenze del Direttore della UOC Servizio Provveditorato" che conferma le competenze del Direttore della UOC Servizio Provveditorato, definite nei superiori atti normativi e regolamentari alle quali afferisce l'adozione della presente determina;

CONSIDERATO che l'ASP di Enna ha avviato la gestione informatizzata del protocollo e delle delibere;

CHE ad oggi viene utilizzata la stessa linea su cui transita tutto il traffico dati aziendale e ciò crea un rallentamento delle attività;

CHE risulta indispensabile poter fruire di una banda adeguata per garantire la giusta fruizione dei servizi, ma che al momento, prima di poter individuare una soluzione ottimale, pare opportuno procedere con una sperimentazione;

CHE a tal proposito si evidenzia che l'Azienda negli anni scorsi ha già utilizzato un canale radio della ditta Mandarin, per la quale sono ancora attive tutte le configurazioni, disconnesso allo scadere del contratto nel 2015;

ESAMINATA la nota protocollo n.52816 del 25/01/2016 che si allega in copia alla presente determinazione per farne parte integrante, con la quale il Responsabile della UOS CED e SIS:

- chiede di poter riattivare tale canale radio
- dichiara che è stata individuata un'altra ditta, la Sicilcom, e che gli importi sono simili tra loro;
- segnala che per rendere fruibile una nuova linea è necessario intervenire, sia tecnicamente che economicamente, per le nuove predisposizioni e configurazioni;
- segnala che le configurazioni della ditta Mandarin sono ancora attive in quanto si è proceduto soltanto a disattivare i collegamenti allo scadere del contratto e per cui oltre a non sostenere i costi di collegamento sarebbe immediatamente fruibile;
- ritiene opportuno, per la fase sperimentale non inferiore a mesi sei, di stipulare il contratto con la ditta Mandarin.

VISTO il preventivo di spesa del 22/01/2016 trasmesso dalla ditta Mandarin S.p.A. a questa ASP, che propone la fornitura del servizio connettività dati e voce comprensiva di installazione e configurazione per un importo complessivo di € 1.440,00 oltre IVA;

DATO ATTO che, per i prodotti da acquistare, non sono attive convenzioni CONSIP; che sul ME.PA. non sono disponibili per l'acquisto beni consimili, e che gli stessi non rientrano fra quelli per cui sono in itinere gare di Bacino ai sensi della Circolare Assessoriale n.225/2010 e verbale del 29/09/2013 del Gruppo Allargato Acquisti per le Gare di Bacino Sicilia Orientale;

REPUTATO legittimo avvalersi ai sensi dell'art.7, commi 1, 2, 3, del Regolamento per gli acquisti in economia, approvato con D.A. n°01283 del 03.07.2013 e recepito da questa ASP di Enna con deliberazione n°1412 del 23.07.2013, che, in armonia con l'art. 57, Dlgs 163/2006, comma 3 lett.b, consente l'affidamento diretto nel caso di ampliamento di forniture o impianti esistenti, qualora il cambiamento di fornitore obbligherebbe la stazione appaltante ad acquistare materiali con caratteristiche tecniche differenti, il cui impiego a la cui manutenzione comporterebbero incompatibilità o difficoltà tecniche sproporzionate;

DETERMINA

Per le motivazioni espresse in premessa che s'intendono integralmente riportate:

- 1) **ACQUISTARE**, ai sensi dell'art.7, commi 1, 2, 3, del Regolamento per gli acquisti in economia, approvato con D.A. n°01283 del 03.07.2013 e recepito da questa ASP di Enna con deliberazione n°1412 del 23.07.2013, che, in armonia con l'art. 57 Dlgs 163/2006 comma 3 lett.b, consente l'affidamento diretto nel caso di ampliamento di forniture o impianti esistenti, qualora il cambiamento di fornitore obbligherebbe la stazione appaltante ad acquistare materiali con caratteristiche tecniche differenti, il cui impiego a la cui manutenzione comporterebbero incompatibilità o difficoltà tecniche sproporzionate, presso Mandarin S.p.A., Via Vagliasindi 9 – Catania P.iva 04579020878:
 - **Connettività dati e voce n° 6 mensilità** - € 1.140,00 iva esclusa
 - **Installazione e configurazione** - € 300,00 iva esclusa
 - Totale** € 1.440,00 iva esclusa
- 2) **IMPUTARE** il costo complessivo di € 1.756,80 iva inclusa, **sul conto di costo n°504020201 – contratto informatico n°2016/129 - CIG: Z34184DB48;**
- 3) **NOMINARE**, ai sensi dell'art.119 del D.Lgs 163/06 e s.m.i., esecutore del contratto il Responsabile della UOS CED e SIS;
- 4) **DARE MANDATO** al responsabile magazzino del Distretto Territoriale di Enna, di provvedere all'emissione dell'ordine, ricevimento, inventariazione e liquidazione delle spettanze, con contestuale trasmissione al SEFP del provvedimento "liquida" per il pagamento, dietro presentazione di regolare fattura da parte della ditta individuata per la fornitura in argomento, previa attestazione di regolarità espressa dal referente esecutore del contratto;
- 5) **Di dichiarare** il presente provvedimento immediatamente esecutivo al fine di accelerare l'avvio delle procedure di acquisizione.

**IL DIRETTORE DELL'U.O.C.
PROVVEDITORATO – ECONOMATO
DR. LIBERA F. CARTA**



Si dichiara che la presente determina è stata trasmessa all'Ufficio Delibere in data _____

L'Incaricato _____

PUBBLICAZIONE

Si dichiara che la presente determina, su conforme relazione dell'addetto, è stata pubblicata in copia all'albo della ASP di Enna, ai sensi e per gli effetti dell'art. 53, comma 2, della L.R. n° 30/93 s.m.i., dal _____ al _____

L'incaricato

PER DELEGA DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
IL DIRIGENTE AMM/VO U.O.C. COEDINAMENTO STAFF
(Dott.ssa Lorenza Garofalo)

Notificata al Collegio Sindacale il con nota prot. n°.

ESECUTIVITA' DETERMINA

- esecutiva ai sensi dell'art.65 della L.R. N°25/93, così come modificato dall'art.53 della L.R. N°30/93 s.m.i., per decorrenza del termine di 10 gg. di pubblicazione all'Albo, dal _____
- immediatamente esecutiva dal 02 FEB. 2016

Enna li,

IL FUNZIONARIO INCARICATO UFFICIO DELIBERE

REVOCA/ANNULLAMENTO/MODIFICA

- Revoca/annullamento in autotutela con provvedimento n°. _____ del _____
- Modifica con provvedimento n°. _____ del _____

Enna li,

IL FUNZIONARIO INCARICATO



Cod. fisc./P.IVA 01151150867
Tel. 0935-520.111
Fax 0935-500.851

U.O.S. CED e SIS

Telefono: 0935/520111

DATA 25/01/2016

Doc. n. 52816

➔ Al Direttore Provveditorato
e p.c. Al Responsabile AA.GG.

S E D E

WEB: <http://www.asp.enna.it/>

**OGGETTO: Attivazione linea dedicata per gestione protocollo
Informatico. Richiesta sperimentazione**

L'Azienda ha avviato la gestione informatizzata del protocollo e delle delibere. Il server su cui risiedono le informazioni è collocato esternamente per cui per poterlo raggiungere è necessario accedere ad internet. Ad oggi viene utilizzata la stessa linea su cui transita tutto il traffico dati aziendale e ciò crea un rallentamento delle attività. Inoltre anche il servizio Medicina Legale ha richiesto l'attivazione di una linea dedicata perché ritiene quella attualmente in uso troppo lenta.

Considerato che è indispensabile poter usufruire di una banda adeguata per garantire la giusta fruizione dei servizi pare però opportuno, prima di poter individuare una soluzione ottimale, procedere con una sperimentazione.

A tal proposito si evidenzia che l'Azienda negli anni scorsi ha già utilizzato un canale radio della ditta Mandarin, per la quale sono ancora attive tutte le configurazioni, disconnesso allo scadere del contratto nel 2015.

Parrebbe pertanto opportuno riattivarlo. Prima però di segnalare la proposta è stata effettuata comunque un'indagine di mercato volta a valutare le diverse proposte tecnico-economiche.

E' emerso che gli importi proposti sono quasi simili tra loro.

Valutato però

- che per rendere fruibile una nuova linea è necessario intervenire, sia tecnicamente che economicamente, per le nuove predisposizioni e configurazioni;

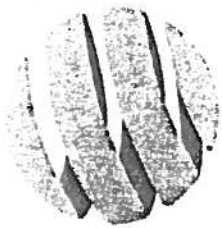
- che le configurazioni della ditta Mandarin sono ancora attive in quanto si è proceduto soltanto a disattivare i collegamenti allo scadere del contratto e per cui oltre a non sostenere costi il collegamento sarebbe immediatamente fruibile;

pare logico ed opportuno, quantomeno per la fase sperimentale, stipulare un contratto con la ditta Mandarin.

Si ritiene che un tempo congruo per poterne valutare gli eventuali benefici sia di circa sei mesi.

Si allegano i preventivi pervenuti.

Il Dirigente U.O.S. CED e SIS
Ing. Angelo Di Pasquale



mandarin

DOVE GLI ALTRI NON ARRIVANO

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA

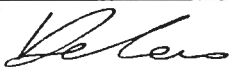
**Offerta Tecnico-Economica
Servizi ICT
16OM-0002**

Tipo di documento: DATA MAX CLASSIC - OFFERTA			
Titolo del documento: Offerta Tecnico-Economica ASP ENNA			
Codice doc		Redatto da:	Ing. S. Papa
Revisione:	1.0		
Data Revisione:	12-03-2015		

SOMMARIO

1	DATA MAX	3
2	LE SOLUZIONI	3
3	OFFERTA TECNICA	5
	SOLUZIONE PROPOSTA – CONNETTIVITÀ DATI	5
4	OFFERTA ECONOMICA	6
5	STANDARD DI INSTALLAZIONE	7
	INSTALLAZIONE SISTEMA DI ACCESSO	7
	REQUISITI TECNICI DELLA SEDE OGGETTO DI INTERVENTO	7
6	ASSISTENZA E MANUTENZIONE	8
7	CONDIZIONI DI FORNITURA	9

Firma per Mandarin:



Pagina 2 di 10

Firma per Operatore: _____



Tipo di documento: DATA MAX CLASSIC - OFFERTA			
Titolo del documento: Offerta Tecnico-Economica ASP ENNA			
Codice doc		Redatto da:	Ing. S. Papa
Revisione:	1.0		
Data Revisione:	12-03-2015		

1 DATA MAX

■ COSA E'

DATA MAX è la suite di servizi in grado di soddisfare le esigenze dei Clienti che intendono sviluppare servizi innovativi e convergenti con i quali poter affrontare l'evoluzione delle proprie esigenze.

L'offerta DATA MAX si articola in differenti opzioni di servizio o profili di connettività di seguito elencate, che si differenziano in termini di modalità d'accesso e velocità.

■ A CHI SI RIVOLGE

DATA MAX si rivolge al mondo della pubblica amministrazione e a tutte quelle aziende medio/grandi che hanno la necessità di dotarsi di soluzioni efficienti, sicure e scalabili, sulle quali sviluppare e integrare i propri servizi.

2 LE SOLUZIONI

L'offerta di DATA MAX, grazie al ventaglio delle soluzioni e al grado di personalizzazione previsto, è in grado di soddisfare le esigenze dei propri Clienti in modo puntuale, efficiente ed economico.

Al fine di rispondere alle esigenze dei Clienti della Pubblica Amministrazione che intendono ottimizzare i costi ed efficientare i propri servizi ICT, Mandarin propone un ventaglio di soluzioni accumulate dalla brand DATA MAX:

■ DATA MAX - CLASSIC:


Rappresenta la soluzione tradizionale tramite la quale MANDARIN consegna il servizio nella configurazione richiesta fino all'edificio del Cliente.

■ DATA MAX - ZERO DOWN TIME:

La soluzione ZERO DOWN TIME è il servizio ideale per tutti quei Clienti che hanno implementato soluzioni CLOUD e richiedono un'elevata continuità di servizio.

■ DATA MAX - CLOUD

DATA MAX - CLOUD è la soluzione di Cloud Computing di Mandarin che permette al Cliente di dotarsi di un'infrastruttura virtuale flessibile e scalabile con possibilità di espansione o riduzione in tempo reale a seconda delle esigenze, in modo semplice e senza investimenti iniziali, pagando solo le risorse utilizzate senza sprechi di alcun tipo.

Firma per Mandarin: 

Pagina 3 di 10

Firma per Operatore _____



Tipo di documento: DATA MAX CLASSIC - OFFERTA			
Titolo del documento: Offerta Tecnico-Economica ASP ENNA			
Codice doc		Redatto da:	Ing. S. Papa
Revisione:	1.0		
Data Revisione:	12-03-2015		

■ DATA MAX – SOLUTION

Rappresenta la risposta MANDARIN a progetti complessi e verticali dove l'adozione delle tecnologie rappresenta un alto valore aggiunto e consente di realizzare servizi innovativi oltre a consentire un vantaggio economico.

■ DATA MAX – CONSULTING

DATA MAX CONSULTING , offre servizi di consulenza su strategie, organizzazione e governance dei sistemi informativi. consente alle aziende di poter comprendere come l'Information & Communication Technology possa essere integrata con il business per creare valore sostenibile nel tempo.

■ LIVELLI DI AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO (SLA) – DATA MAX CLASSIC

Il Cliente potrà scegliere fra tre livelli di affidabilità del servizio , SA1, SA2, SA3 secondo la seguente griglia:

Parametro	Livelli affidabilità	SA1	SA2	SA3
Disponibilità unitaria		BASE	BASE	ELEVATA
Tempo di ripristino		BASE	ELEVATA	ELEVATA
INCREMENTO CANONE MENSILE		---	+ 30%	+ 40 %

Di seguito la descrizione del parametri che caratterizzano il livello di servizio offerto.

DISPONIBILITA' UNITARIA ANNUA

Si intende la percentuale di tempo durante il quale un singolo servizio è funzionante rispetto al periodo di osservazione.

- OPZIONE BASE : 95 %
- OPZIONE ELEVATA : 99,5 %

TEMPO DI RIPRISTINO

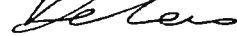
Rappresenta il tempo di ripristino da un guasto ed è correlato alla tipologia di disservizio scaturito:

- ANOMALIA, Il Cliente percepisce malfunzionamenti dei servizi che però non ne condizionano l'utilizzo.
- NON BLOCCANTE, Il Cliente usufruisce dei servizi ma con prestazioni degradate.
- BLOCCANTE, il Cliente non usufruisce del servizio.

In funzione del livello di servizio scelto (SA1, SA2, SA3), la tabella sopra esposta indica i seguenti target prestazionali:

1) OPZIONE BASE

- BLOCCANTE

Firma per Mandarin: 

Pagina 4 di 10

Firma per Operatore: _____



Tipo di documento: DATA MAX CLASSIC - OFFERTA			
Titolo del documento: Offerta Tecnico-Economica ASP ENNA			
Codice doc		Redatto da:	Ing. S. Papa
Revisione:	1.0		
Data Revisione:	12-03-2015		

- Nel 95% dei casi entro il primo giorno lavorativo (lun-ven) successivo alla ricezione del reclamo
- Nel 100% dei casi entro il secondo giorno lavorativo (lun-ven) successivo alla ricezione del reclamo
- o **NON BLOCCANTE**
 - Nel 95% dei casi entro il secondo giorno lavorativo (lun-ven) successivo alla ricezione del reclamo.
 - Nel 100% dei casi entro il terzo giorno lavorativo (lun-ven) successivo alla ricezione del reclamo.
- o **ANOMALIA**
 - Nel 100% dei casi entro il settimo giorno lavorativo (lun-ven) successivo alla ricezione del reclamo;

2) OPZIONE ELEVATA

- o **BLOCCANTE**
 - Nel 95 % dei casi entro le 12 ore lavorative successive alla ricezione del reclamo
 - Nel 100% dei casi entro le 16 ore lavorative (lun-ven) successive alla ricezione del reclamo
- o **NON BLOCCANTE**
 - Nel 95% dei casi entro le 16 ore lavorative (lun-ven) successive alla ricezione del reclamo
 - Nel 100% dei casi entro le 24 ore lavorative (lun-ven) successive alla ricezione del reclamo
- o **ANOMALIA**
 - Nel 100% dei casi entro il 5 giorno lavorativo (lun-ven) successivo alla ricezione del reclamo

3 OFFERTA TECNICA

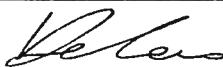

Soluzione Proposta – connettività dati

La soluzione proposta prevede quanto di seguito indicato:

1) Linea Internet Simmetrica destinata alla sede ASP di Enna

Caratteristiche:

- WHDSL BMA 5 Mbit/s DL e 5 Mbit/s UL
- N. 8 Indirizzi IP Statici/Pubblici

Firma per Mandarin: 	Pagina 5 di 10	
Firma per Operatore: _____		

Tipo di documento: DATA MAX CLASSIC - OFFERTA			
Titolo del documento: Offerta Tecnico-Economica ASP ENNA			
Codice doc		Redatto da:	Ing. S. Papa
Revisione:	1.0		
Data Revisione:	12-03-2015		

4 OFFERTA ECONOMICA

Facendo riferimento ai colloqui intercorsi con l'amministrazione indichiamo di seguito le location relative alle installazioni dei servizi di connettività.

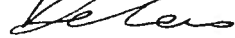
CANONI RICORRENTI - CONNETTIVITA' DATI EVOCE					
Luogo	Servizio	N°	CODICE MEPA	PREZZO	Totale
SEDE	SPEED AZIENDA 5.1 - 5/5 MB	1	//	€ 190,00	€ 190,00
TOTALE CANONI MENSILI (iva esclusa)					€ 190,00

COSTI UNA TANTUM - INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE					
Luogo	Servizio	N°	CODICE MEP	PREZZO	Totale
SEDE	Installazione e configurazione WHDSL	1	//	€ 1.500,00	€ 1.500,00
TOTALE (iva esclusa)					€ 1.500,00
TOTALE A VOI RISERVATO (iva esclusa)					€ 300,00

Si precisa che, per meglio valutare la qualità dei servizi Tecnici, Mandarin concede al cliente la possibilità di valutare gli stessi per un periodo di 30 gg dalla firma del presente documento e/o dalla installazione degli apparati. Trascorso tale periodo, nel caso in cui, il cliente non comunichi in forma esplicita e formale eventuale rinuncia/disdetta, i servizi si considereranno attivi e Mandarin procederà alla fatturazione dei canoni e dei valori Una Tantum, sopra indicati, così come da condizioni generali di contratto.

Nota sulla realizzazione ed attivazione del servizio

La realizzazione dell'impianto in ogni suo elemento, considerata la complessità tecnica della soluzione legata ad installazioni su suolo pubblico - allaccio alla rete elettrica, consegna del servizio su reti lan esistenti, copertura radio funzionale al punto esatto dell'installazione degli apparati, è soggetta a sopralluogo tecnico e parere sulla fattibilità, effettuati all'atto della sottoscrizione della presente proposta.

Firma per Mandarin: 

Pagina 6 di 10

Firma per Operatore: _____



Tipo di documento: DATA MAX CLASSIC - OFFERTA			
Titolo del documento: Offerta Tecnico-Economica ASP ENNA			
Codice doc		Redatto da:	Ing. S. Papa
Revisione:	1.0		
Data Revisione:	12-03-2015		

5 STANDARD DI INSTALLAZIONE

Installazione sistema di accesso

Le condizioni generali per l'installazione standard sono:

- Posa in opera dell'apparato trasmissivo, sulla proprietà dell'utente, in posizione indicata dal tecnico al fine di garantire la miglior ricezione del segnale, facilmente raggiungibile con strumenti ordinari (scala telescopica) e senza l'ausilio di mezzi speciali.
- Realizzazione, se necessario, fino a 2 fori su pareti e solette per attraversamenti di passaggio cavi.
- Posa e fornitura in opera di eventuale carpenteria di supporto per antenna ricevente composta da: staffa a parete ad "L" o palina (h =150 cm).
- Fornitura e posa in opera di cavo FTP schermato o micro coassiale fra apparato trasmissivo e alimentatore, con inchiodatura a vista e/o passaggio all'interno di cavidotto esistente e con spazio sufficiente al passaggio del cavo, per una lunghezza massima fino a 20 mt.
- Posa in opera di alimentatore per apparato trasmissivo.
- Posa in opera di eventuale modem/router/iad alla terminazione del cavo FTP qualora l'apparato sia in comodato d'uso da Mandarin.
- L'installazione è eseguita solo da tecnici riconosciuti da Mandarin, qualora il cliente modifichi o faccia modificare l'impianto da personale non autorizzato da Mandarin l'impianto non risulterà più conforme e Mandarin non garantirà più il livello di servizio e assistenza.
- L'installazione dell'apparato è eseguita secondo le indicazioni dell'installatore Mandarin, in posizione identificata dal tecnico al fine di offrire la miglior ricezione del segnale e facilmente raggiungibile con strumenti ordinari (scala telescopica) e senza l'ausilio di mezzi speciali. Qualora il Cliente richieda l'installazione in posizione diversa da quella indicata da MANDARIN, o siano richiesti mezzi speciali, si provvederà a fornire offerta progetto per la quota di installazione.

Requisiti tecnici della sede oggetto di intervento

L'ambiente che ospiterà l'apparato, fornito in noleggio da Mandarin, dovrà essere pulito e ben arieggiato. Devono essere garantite all'interno dell'ambiente condizioni tali da garantirne il corretto funzionamento. L'alimentazione sarà resa disponibile su un quadro di distribuzione 230V ac sotto protezione e continuità e nel locale deve essere disponibile:

- una presa LAN;

Firma per Mandarin:



Pagina 7 di 10

Firma per Operatore: _____



Tipo di documento: DATA MAX CLASSIC - OFFERTA			
Titolo del documento: Offerta Tecnico-Economica ASP ENNA			
Codice doc		Redatto da:	Ing. S. Papa
Revisione:	1.0		
Data Revisione:	12-03-2015		

- una presa di servizio per la 230V ac

Sono sempre a carico del Cliente:

- Alimentazione elettrica per alimentare gli apparati.
- Eventuale hub/switch per interconnettere più apparati dell'utente.
- Installazione al di fuori degli standard sopra descritti.

6 ASSISTENZA E MANUTENZIONE

La struttura deputata alla gestione di un evento occorso è il Customer Care che si articola in: Help Desk e Supporto Specialistico.

➤ Help Desk

La struttura di help desk offre i seguenti servizi di assistenza:

- accetta e registra le segnalazioni;
- diagnostica le cause e ove possibile procede con interventi da remoto per la risoluzione;
- esegue escalation della segnalazione verso la struttura specialistica;

➤ Supporto specialistico

Il Supporto Specialistico offre i seguenti servizi di assistenza:

- prende in carico le segnalazioni dell' Help desk;
- diagnostica le cause e ove possibile procede con interventi da remoto mediante la piattaforma NOC (Network Operation Center)
- Attiva le squadre in campo per la risoluzione on site

➤ NOC Network Operating Center



E' la struttura operativa preposta al continuo monitoraggio della rete e dei livelli di servizio, ed interagisce direttamente con HELP DESK E il SUPPORTO SPECIALISTICO al fine di garantire la qualità dei servizi sulla rete.

La richiesta di assistenza è inoltrata all'Help Desk Mandarin, sito presso gli uffici operativi di Mandarin Spa, attraverso i seguenti canali:

via numero verde 800-62.20.70
 via fax 095 2937949
 via mail assistenza.clienti@mandarin.it

Il servizio è disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30, il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.30.

I tempi di intervento e di risoluzione del guasto sono correlati ai livelli di servizio (SLA) contrattualizzati alla stipula del contratto.

Firma per Mandarin:  Firma per Operatore: _____	Pagina 8 di 10	
---	----------------	---

Tipo di documento: DATA MAX CLASSIC - OFFERTA			
Titolo del documento: Offerta Tecnico-Economica ASP ENNA			
Codice doc		Redatto da:	Ing. S. Papa
Revisione:	1.0		
Data Revisione:	12-03-2015		

7 CONDIZIONI DI FORNITURA

■ MODALITÀ DI ACQUISTO:

Il servizio è acquistabile mediante il canale della contrattualistica privata e mediante il MePA, ovvero il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, così come stabilito dalle normative vigenti in materia di contrattazione economica tra Amministrazione Pubblica e Aziende Fornitrici.

La procedura da adottare è la seguente:

- 1) La Stazione Appaltante prepara l'atto di determina indicando:
 - a) l'importo totale dei 24 mesi (durata del contratto). La determina deve riportare esplicitamente che tale importo è corrisposto mediante canone mensile in 24 soluzioni.
 - b) L'importo totale dell'una tantum da corrispondere in unica soluzione.
- 2) La Stazione Appaltante consegna alla ditta Mandarin l'atto di determina allegando ad essa la presente offerta firmata e timbrata in ogni sua pagina. La presente offerta deve essere firmata e consegnata in quanto contiene le clausole di assistenza e manutenzione e le condizioni generali di contratto che devono essere accettate e sottoscritte dal Cliente.
- 3) La Stazione Appaltante provvede all'acquisto sul MEPA utilizzando i codici indicati nella tabella economica della presente offerta.
- 4) I prodotti che non hanno codice non sono acquistabili utilizzando il portale MEPA.
Per questi farà fede la determina e la presente offerta firmata ed allegata.

Si evidenzia il portale MEPA serve a garantire esclusivamente la tracciabilità dell'acquisto oltre che l'affidabilità e regolarità giuridico/legale della ditta fornitrice. Dal punto di vista normativo l'azione equivale ad un affidamento.

■ MODALITÀ DI FATTURAZIONE:

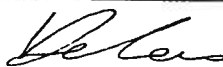


La fatturazione decorre dalla data di attivazione risultante dal Rapporto di Installazione e Collaudo del Servizio firmato dal Cliente e compilato dal tecnico installatore.

Il corrispettivo dovuto dal Cliente sarà fatturato con le seguenti modalità:

- Gli eventuali contributi di attivazione/installazione sono fatturati all'attivazione del servizio in questione;
- Per i canoni dei servizi, la modalità di fatturazione è bimestrale;
- Per i servizi a consumo (traffico voce, ecc.) la fatturazione è bimestrale.

■ MODALITÀ DI PAGAMENTO:

Il pagamento dovrà essere effettuato a 15 giorni data fattura

Firma per Mandarin:  Firma per Operatore: _____	Pagina 9 di 10	 
---	----------------	---

Tipo di documento: DATA MAX CLASSIC - OFFERTA			
Titolo del documento: Offerta Tecnico-Economica ASP ENNA			
Codice doc		Redatto da:	Ing. S. Papa
Revisione:	1.0		
Data Revisione:	12-03-2015		

Il pagamento dovrà essere eseguito entro la data scadenza riportata in fattura, via MAV o bonifico bancario.
 Coordinate: Unicredit Spa IT 61 W 02008 16952 000030098870

■ **ONERI FISCALI:**

Tutti gli importi indicati sono da intendersi IVA esclusa.

IVA di legge a carico del Cliente.

■ **DURATA CONTRATTO:**

Il Contratto di Servizio ha una durata di 24 (VENTIQUATTRO) mesi dalla data di attivazione del servizio.

Il Contratto di Servizio si riferisce anche alle eventuali apparecchiature fornite.

Mandarin prende atto altresì che, alla scadenza contrattuale, il contratto s'intenderà automaticamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta da comunicarsi da una delle due parti all'altra, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (TRENTA) giorni prima della scadenza, con effetto in ogni caso dalla scadenza medesima.

In caso di recesso anticipato da parte del Cliente, il Cliente è tenuto a corrispondere in un'unica soluzione tutti i canoni residui relativi agli apparati forniti in noleggio con annullamento degli eventuali promozioni o sconti concessi.

■ **MODALITÀ DI ATTIVAZIONE:**

I tempi previsti per la realizzazione del progetto sono di 30 gg lavorativi dalla firma del contratto salvo il meglio.

La pianificazione delle attività è concordata con il cliente seguendo le presenti linee guida:



- Verifica congiunta per la definizione dei tempi e delle modalità di attivazione;
- Emissione interna dell'Ordine di Installazione (O.D.I.);
- Implementazione dei circuiti e installazione degli apparati;
- Test e verifiche;
- Collaudo congiunto e firma del Rapporto di Attivazione da parte del Cliente.

Mandarin ha la facoltà di affidare a terzi l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera dei servizi erogati assumendosene la responsabilità.

■ **VALIDITÀ DELL'OFFERTA:**

La validità dell'offerta è di 30 gg. lavorativi dalla presente.

ACIREALE, 22 GENNAIO 2016

Firma per Mandarin: 	Pagina 10 di 10	
Firma per Operatore: _____		