



Project Automation
Ingegneria dei sistemi

Il sottoscritto Faure R. in servizio presso il
Corpo di Polizia Provinciale della Provincia di Ravenna,
attesta che il presente documento è pervenuto alla
casella PEC della Provincia di Ravenna, registrata al
Protocollo Generale n. FF67 del 12-03-20
classifica 06-11-07 fascicolo 2020/1
Ravenna, 13-03-20 Firma [Signature]

Spettabile
Provincia di Ravenna
Settore Polizia Provinciale
Piazza Caduti per la Libertà, 2
48121 Ravenna (RA)

c.a. Isp. Zanoni Roberto

Rif.: MOB-10190271-MS-Rev0

Oggetto

Data

Sistema elettronico di rilevamento degli eccessi
di velocità della Provincia di Ravenna. Proposta
di rinnovo del contratto di manutenzione

10/03/2020

Facciamo seguito alla Vostra gradita richiesta di offerta per proporVi, con la presente, la nostra migliore proposta tecnico-economica per il rinnovo del contratto di manutenzione, in scadenza il 9/8/2020, atto a garantire la continuità di esercizio del sistema elettronico di rilevamento degli eccessi di velocità.

A vostra disposizione per qualsiasi chiarimento abbiate bisogno, cogliamo l'occasione per inviare i nostri più cordiali saluti.

PROJECT AUTOMATION S.p.A.
L'Amministratore Delegato
Dott. F. Felippone

[Signature]



Project Automation S.p.A.
Sede Legale e Operativa:
Viale Elvezia, 42
20900 MONZA - MB - ITALY
Tel: 039 2806.1
Fax: 039 2806.430

Cap. Soc. Euro 6.000.000 i.v.
Partita IVA 02930110966
Cod. Fisc. e n° Iscriz. 03483920173
del Reg. Impr. Monza e Brianza
R.E.A. n° 1604390
Www.p-a.it



INDICE

1. PREMESSA	1
2. DURATA DEL CONTRATTO E SERVIZI INCLUSI.....	1
3. ELENCO DELLE APPARECCHIATURE COPERTE DAL PRESENTE CONTRATTO.....	1
4. MODALITÀ DI ACCESSO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE	2
4.1 MODALITÀ DI ACCESSO E ATTIVAZIONE.....	2
5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	2
5.1 GESTIONE DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI TRAMITE SMARTPHONE.....	2
6. NATURA DEI SERVIZI E DISPONIBILITÀ	3
6.1 MANUTENZIONE ORDINARIA PREVENTIVA	3
6.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA SU CHIAMATA	3
6.3 SERVIZIO DI SUPPORTO TELEFONICO – HELP DESK	4
6.4 INTERVENTO DI TARATURA.....	4
6.5 MATERIALI DI CONSUMO	4
6.6 AGGIORNAMENTO	4
7. GENERALITÀ SUL SERVIZIO	4
7.1 LIMITAZIONE DEI SERVIZI.....	4
7.2 SUBAPPALTO	5
8. PROPOSTA ECONOMICA.....	5
8.1 CONTRATTO DI MANUTENZIONE.....	5
8.2 TARIFFE6	
8.3 LISTINO PARTI DI RICAMBIO	6



1. PREMESSA

Il presente documento rappresenta la proposta del contratto di manutenzione offerto da Project Automation S.p.A. (in seguito denominata P-A) alla **Provincia di Ravenna** (di seguito denominato Cliente) relativamente alle apparecchiature che compongono il "**Sistema di rilevamento elettronico degli eccessi di velocità**".

Il servizio di assistenza proposto sarà svolto in piena conformità a quanto stabilito dalle norme di qualità <UNI EN ISO 9001:2008 - ISO 14001:2004 - BS OHSAS 18001:2007 - SA8000:2008 > di cui P-A possiede le certificazioni.

2. DURATA DEL CONTRATTO E SERVIZI INCLUSI

Il contratto di manutenzione proposto avrà **durata annuale**.

Al termine, potrà essere rinnovato per ulteriori periodi previo accordo scritto da ambo le parti.

Il contratto prevede sinteticamente i seguenti servizi:

- ❖ Manutenzione preventiva ordinaria (hardware e software) a cadenza annuale
- ❖ Manutenzione correttiva su chiamata (hardware e software) con tempo di intervento entro 48 ore lavorative successive alla richiesta di intervento - Disponibilità 8.30/17.30 dal lunedì al venerdì, festività infrasettimanali escluse
- ❖ Intervento di taratura annuale
- ❖ Materiali di consumo
- ❖ Disponibilità di Call Center e Web Call Center
- ❖ Manodopera
- ❖ Telediagnosi

L'hardware del posto centrale e le linee dati (schede SIM) sono escluse da tutti i servizi di manutenzione sopraelencati, così come indicato anche nel paragrafo 8.1 al punto "MATERIALI E/O SERVIZI ESCLUSI DALLA FORNITURA".

3. ELENCO DELLE APPARECCHIATURE COPERTE DAL PRESENTE CONTRATTO

Di seguito sono elencate le apparecchiature coperte dal presente contratto:

- ❖ **N. 4 postazioni periferiche per il rilevamento degli eccessi di velocità**, collocate in corrispondenza dei seguenti siti:
 - 1.SP 253 S. Vitale km 67 + 200 nel Comune di Ravenna
 - 2.SP 253 S. Vitale km 65 + 350 nel Comune di Ravenna
 - 3.SP 31 Madonna di Genova km 2+050 nel Comune di Cotignola
 - 4.SP 8 km 16 + 100 nel Comune di Bagnacavallo
- ❖ **Software applicativo SRI-Web_Velocità.**

Si precisa che, anteriormente alla data d'inizio dei servizi, le apparecchiature saranno soggette a preventivo controllo da parte di Project Automation. Le operazioni di controllo e le eventuali operazioni d'aggiornamento delle apparecchiature, nonché il ripristino in condizioni operative di funzionamento, non sono ricomprese nella presente proposta ma dovranno essere concordate e potranno comportare un addebito al Cliente, secondo lo stato delle apparecchiature.

I costi per la suddetta attività saranno computati e fatturati secondo le tariffe esposte al paragrafo 8.2 e 8.3.

4. MODALITÀ DI ACCESSO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE

4.1 Modalità di accesso e attivazione

L'accesso ai servizi di assistenza e manutenzione avviene attraverso:

- ❖ un **collegamento telematico al WEB Call Center** H24 365gg/anno;
- ❖ un **collegamento telefonico al Call Center**, dalle ore 8.30 alle ore 17.30, dal lunedì al venerdì, festività infrasettimanali escluse.

Il collegamento telematico prevede che il Cliente, collegandosi all'indirizzo internet www.p-a.it clicchi sul link *Assistenza→Web Call Center*, quindi, sul pulsante *Accedi*, aprendo così una maschera di accesso controllata da una procedura di identificazione (che richiede l'inserimento di una **username** e **password** di riconoscimento) e compilando autonomamente una "FORM" di richiesta di intervento. In seguito un tecnico specialista prende contatti con il Cliente per una precisa diagnosi e per la predisposizione/programmazione dell'eventuale intervento.

Con il collegamento telefonico al Call Center, l'operatore trasferisce la chiamata al Centro di Assistenza Tecnica competente che, attraverso *Help Desk*, è in grado di:

- fornire le informazioni tecniche che il chiamante necessita, al fine di risolvere le problematiche aperte;
- predisporre e programmare l'intervento. In quest'ultimo caso, un tecnico specialista prende contatti con il Cliente per una precisa diagnosi e pianificazione dell'intervento.

5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'intervento di assistenza richiesto dal Cliente può essere gestito da P-A con tre diverse modalità, e precisamente:

- Assistenza in telediagnosi
- Assistenza a campo
- Combinazione delle due precedenti

La scelta tra le modalità è di volta in volta effettuata sulla base della tipologia stessa di intervento che è necessario effettuare.

5.1 Gestione degli interventi manutentivi tramite smartphone

Project Automation ha sviluppato l'applicazione per smartphone Android **MCube** che ha l'obiettivo di gestire gli interventi manutentivi dei tecnici attraverso uno strumento mobile (smartphone aziendale in dotazione ai tecnici) e fornire supporto per l'automatizzazione della gestione della strumentazione presente a campo. Tutta la strumentazione a campo (asset) è dotata di tag NFC che viene automaticamente letto e riconosciuto. L'applicazione MCube si integra con il sistema informativo aziendale Prosper per lo scambio dei dati (anagrafiche asset, ticket di intervento...). Tale soluzione garantisce al Committente che gli interventi tecnici siano tracciati e avvengano con determinati livelli di qualità.



6. NATURA DEI SERVIZI E DISPONIBILITÀ

P-A manterrà le apparecchiature in ottime condizioni e continuità di funzionamento, attraverso la fornitura dei seguenti servizi di manutenzione.

6.1 Manutenzione ordinaria preventiva

Le operazioni di manutenzione ordinaria preventiva, hardware e software, saranno effettuate con cadenza periodica ed avranno come obiettivo il mantenimento del corretto funzionamento delle apparecchiature e della strumentazione di sistema. Il rispetto dei tempi manutentivi prestabiliti e la corretta esecuzione delle operazioni previste limitano le probabilità di guasti o malfunzionamenti, garantendo ed aumentando l'efficienza delle apparecchiature e del sistema nel suo complesso.

*La manutenzione ordinaria preventiva sarà effettuata ad intervalli programmati per un totale di **n.ro 1 (uno) intervento all'anno.***

La *manutenzione preventiva hardware* comprenderà la sostituzione delle parti di consumo, le regolazioni e le tarature necessarie al mantenimento delle caratteristiche ottimali di funzionamento delle apparecchiature.

La *manutenzione preventiva software* comprende operazioni di verifica e controllo che saranno effettuate per mezzo di collegamenti remoti (teleassistenza).

Nel seguito si riportano le principali operazioni che saranno svolte durante gli interventi di manutenzione preventiva, hardware e software. Tutte le operazioni saranno svolte nel rispetto delle norme di legge e a tutela della circolazione e dell'incolumità pubblica.

Principali operazioni

- controllo generale dello stato dell'impianto
- verifica del corretto funzionamento dei gruppi di ripresa
- pulizia interna dell'armadio periferico, con asportazione di polvere e depositi vari
- verifica delle funzionalità delle singole unità
- verifica di tutte le connessioni fra le apparecchiature
- controllo dei cablaggi
- prove funzionali ed esecuzioni di test hardware
- verifica danni accidentali
- verifica dati storici
- verifica degli allarmi
- verifica dei parametri di configurazione
- controllo dello stato del programma applicativo
- controllo della Trasmissione Dati e dei parametri di Set-Up
- esecuzione di programmi di test e diagnostica

6.2 Manutenzione correttiva su chiamata

Il Cliente, dopo aver verificato lo stato di non funzionamento delle apparecchiature coperte da contratto, ne invierà segnalazione a P-A, la quale effettuerà gli interventi di manutenzione correttiva allo scopo di ripristinare le normali condizioni di funzionamento.

Il tempo di intervento è di 48 (quarantotto) ore lavorative dalla richiesta.

Il servizio comprende interventi di manutenzione correttiva da remoto illimitati.

Il numero degli interventi di manutenzione correttiva on site è invece pari a n.ro 2 (due) interventi/anno.

I materiali di ricambio sono esclusi dal servizio.



6.3 Servizio di supporto telefonico – Help Desk

In caso di necessità dovuta al sorgere di problemi, previa chiamata al Call Center, il nostro personale tecnico fornirà assistenza telefonica al Cliente tramite informazioni, indicazioni e consigli operativi utili alle necessità del Cliente. Nel caso di persistenza del problema, il Cliente attiva una normale richiesta d'intervento.

Il servizio di supporto telefonico sarà attivo (8.30 alle 17.30 Lunedì/Venerdì festività infrasettimanali escluse) per tutta la durata del contratto, con un numero illimitato di chiamate.

6.4 Intervento di taratura

L'intervento di taratura delle apparecchiature periferiche di rilevamento delle infrazioni all'art. 142 del C.d.S. viene effettuato localmente, ad opera di un Centro di Taratura LAT Accredia.

6.5 Materiali di consumo

I materiali di consumo impiegati durante le operazioni di manutenzione, sono a totale carico di P-A.

6.6 Aggiornamento

La P-A, previo accordi con il Cliente, avrà la facoltà di apportare modifiche tecniche alle apparecchiature coperte dal presente contratto.

7. GENERALITÀ SUL SERVIZIO

7.1 Limitazione dei servizi

Dal presente contratto sono esclusi tutti i servizi di manutenzione conseguenti a guasti non derivanti dal normale uso/usura delle apparecchiature, quali:

- negligenze, manomissioni od uso errato delle apparecchiature e dei loro accessori;
- guasti e danni conseguenti ad atti vandalici;
- variazione di tensione (rispetto ai valori di targa), guasti nell'alimentazione elettrica e/o agli impianti di controllo delle condizioni ambientali, indispensabili ad un appropriato uso delle apparecchiature secondo le loro specifiche;
- guasti causati dal non funzionamento di apparecchiature o materiali non facenti oggetto di manutenzione ai termini del presente contratto;
- interventi non portati a buon fine causa scioperi e fatti imputabili al Cliente;
- danni derivanti da incendio, esplosioni, calamità naturali, controversie sindacali, fenomeni atmosferici accidentali, sommosse ed eventi bellici;
- uso di accessori operativi e/o componenti di sistema non previsti;
- presenza sul sistema di programmi applicativi non di installazione P-A o comunque installati senza preventiva autorizzazione scritta;
- presenza sul sistema di VIRUS di natura informatica;
- il sistema sia stato installato, rimosso dal luogo di installazione o reinstallato, senza l'avvenuta approvazione scritta di P-A;
- il sistema sia stato sottoposto a modifiche senza l'approvazione scritta di P-A;
- qualora la possibilità di adempiere agli obblighi assunti da P-A sia ritardata o impedita:
 - A causa dell'inadempimento del Cliente ad uno o più degli obblighi di sua pertinenza;
 - A causa d'eventi di forza maggiore o in ogni modo al di fuori del ragionevole controllo di P-A.



Le prestazioni ed i materiali impiegati per il ripristino di cui ai punti precedenti, saranno preventivati al Cliente e sostituiti solo dopo benestare. Tutte le operazioni eseguite saranno limitate al ripristino delle apparecchiature coperte dal presente contratto. Sono, inoltre, esclusi dal presente contratto tutti gli aggiornamenti e le modifiche dei programmi applicativi software; l'eventuale fornitura di prestazioni specialistiche sarà da perfezionarsi al di fuori del presente. Sono altresì esclusi dal presente contratto tutti gli aggiornamenti e la relativa documentazione dei moduli software di base del sistema operativo installati sulle apparecchiature oggetto del presente contratto.

7.2 Subappalto

La P-A potrà subappaltare alcuni servizi oggetto del presente contratto previo assenso scritto da parte della Committente e comunque in accordo alle disposizioni vigenti. La stipula di eventuali subappalti non potrà in alcun modo esimere la P-A dagli obblighi e dalle responsabilità assunti ai sensi del contratto.

8. PROPOSTA ECONOMICA

8.1 Contratto di manutenzione

Nel seguito i prezzi proposti per il contratto di manutenzione con le caratteristiche descritte nel presente documento.

CANONE ANNUALE DI MANUTENZIONE	€ 33.600,00 (Trentatremilaseicento/00) oltre IVA per n. 4 postazioni periferiche di rilevamento eccessi di velocità.
DURATA DEL SERVIZIO	12 MESI
LUOGO D'INSTALLAZIONE DELLE APPARECCHIATURE	Provincia di Ravenna
MATERIALI E/O SERVIZI ESCLUSI DALLA FORNITURA	Manutenzione straordinaria, hardware del posto centrale, canoni e consumi elettrici e di telecomunicazione, rete di telecomunicazione, materiali di ricambio, eventuali canoni assicurativi, pile e batterie in generale, materiali operativi come: carta per stampanti, toner e nastri per stampanti, floppy, CD, DVD, ecc..
FATTURAZIONE	Semestrale anticipata.
PAGAMENTI	30 giorni data fattura.
VALIDITA' OFFERTA	60 (sessanta giorni)

PROJECT AUTOMATION S.p.A.
L'Amministratore Delegato
Dott. F. Felippone



8.2 Tariffe

Tariffe specialistiche riferite ad interventi in manutenzione correttiva non previsti da contratto. Le ore impiegate per ogni intervento di manutenzione correttiva (hardware o software), saranno contabilizzate in base alle quotazioni a Voi riservate e di seguito indicate (le tariffe sono valide solo se in presenza del presente contratto di assistenza):

Tecnico specialista in orario normale:	€/ora	96,00
Tecnico specialista in orario extra:	€/ora	115,00
Spese di viaggio e trasferta comprensiva di un pasto:	€	200,00
Pernotto (per ogni notte fuori sede per conto del Committente) comprensivo di due pasti	€	160,00

8.3 Listino parti di ricambio

Listino parti di ricambio sistema controllo velocità per interventi in manutenzione correttiva.

Descrizione	Prezzo di Vendita	Prezzo Riparazione
Unità PASVC	€ 11.200,00	€ 5.600,00
MODULO DC-UPS	€ 340,00	N.A.
SW SERIE DIMENSION	€ 278,00	N.A.
BATTERIA 12V/7A	€ 20,00	N.A.
6 RELAY OUT	€ 378,00	N.A.
SWITCH 5P	€ 263,00	N.A.

PROJECT AUTOMATION S.p.A.
L'Amministratore Delegato
Dott. F. Felippone

Buongiorno
Si chiede di protocollare l'allegato alla mail di seguito riportata
Grazie
Cl. 06-11-07 fasc. 2020/1
Isp. Zanoni Roberto

Da: Ferri Luca [mailto:luca.ferri@p-a.it]
Inviato: mercoledì 11 marzo 2020 12:06
A: Zanoni Roberto
Oggetto: I: Servizio manutenzione assistenza 2020

Buongiorno Zanoni con la presente mi è gradito inviarle nostra migliore offerta per un contratto di manutenzione agli stessi patti e condizioni di quello in essere di prossima scadenza .
Saluti
Ferri Luca

Da: Ferri Luca
Inviato: lunedì 9 marzo 2020 09:53
A: Zanoni Roberto <RZanoni@mail.provincia.ra.it>
Oggetto: R: Servizio manutenzione assistenza 2020

Bene perfetto .
Saluti
Ferri Luca

Da: Zanoni Roberto <RZanoni@mail.provincia.ra.it>
Inviato: lunedì 9 marzo 2020 09:47
A: Ferri Luca <luca.ferri@p-a.it>
Oggetto: R: Servizio manutenzione assistenza 2020

Procediamo con gli stessi servizi. La proposta deve essere annuale
Isp. Zanoni Roberto
Polizia Provinciale Ravenna

Da: Ferri Luca [mailto:luca.ferri@p-a.it]
Inviato: giovedì 5 marzo 2020 17:08
A: Zanoni Roberto
Oggetto: I: Servizio manutenzione assistenza 2020

Buongiorno Zanoni , volevo chiederle se la nostra nuova offerta deve avere gli stessi contenuti tecnici e servizi erogati di quella in essere ed in scadenza ad Agosto ,oppure se avete delle nuove necessità e se intendete modificare alcuni contenuti .

Saluti
Ferri Luca
336-6325941

Da: Zanoni Roberto <RZanoni@mail.provincia.ra.it>
Inviato: Lunedì 2 Marzo 2020, 17:14
A: Bendotti Giuseppe
Cc: Cignani Barbara
Oggetto: Servizio manutenzione assistenza 2020

Considerato che il servizio è in scadenza ad agosto vi preghiamo formularci la vostra migliore offerta.

Cordialmente

Isp. Zanoni Roberto

Polizia Provinciale Ravenna

Informativa Privacy - Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali, si precisa che le informazioni contenute in questo messaggio e negli eventuali allegati sono riservate ad uso esclusivo del destinatario e non dovranno essere diffuse. A richiesta rimettiamo informativa completa ai sensi di legge. Qualora non foste il destinatario del messaggio, siete pregati di eliminarlo senza copiarlo e di non inoltrarlo a terzi, dandocene gentilmente comunicazione. Si ricorda che la diffusione, l'utilizzo e/o la conservazione dei dati erroneamente ricevuti costituiscono violazione delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 oltreche' del Codice Penale ai sensi dell'art. 616 "Violazione, sottrazione e soppressione di corrispondenza".

I dati contenuti nella presente e-mail sono confidenziali e riservati al destinatario. Nel caso in cui la presente sia stata per qualunque ragione inviata ad un destinatario errato, si prega di segnalare l'errore al mittente e di distruggere contestualmente il contenuto della comunicazione ed ogni eventuale file allegato. This message and its attachments are for the designated recipient only and may contain privileged or confidential information. If you receive it in error, please notify the sender immediately and delete the original. Any other use of the email is prohibited.

Informativa Privacy - Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali, si precisa che le informazioni contenute in questo messaggio e negli eventuali allegati sono riservate ad uso esclusivo del destinatario e non dovranno essere diffuse. A richiesta rimettiamo informativa completa ai sensi di legge. Qualora non foste il destinatario del messaggio, siete pregati di eliminarlo senza copiarlo e di non inoltrarlo a terzi, dandocene gentilmente comunicazione. Si ricorda che la diffusione, l'utilizzo e/o la conservazione dei dati erroneamente ricevuti costituiscono violazione delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 oltreche' del Codice Penale ai sensi dell'art. 616 "Violazione, sottrazione e soppressione di corrispondenza".

I dati contenuti nella presente e-mail sono confidenziali e riservati al destinatario. Nel caso in cui la presente sia stata per qualunque ragione inviata ad un destinatario errato, si prega di segnalare l'errore al mittente e di distruggere contestualmente il contenuto della comunicazione ed ogni eventuale file allegato. This message and its attachments are for the designated recipient only and may contain privileged or confidential information. If you receive it in error, please notify the sender immediately and delete the original. Any other use of the email is prohibited.

Informativa Privacy - Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali, si precisa che le informazioni contenute in questo messaggio e negli eventuali allegati sono riservate ad uso esclusivo del destinatario e non dovranno essere diffuse. A richiesta rimettiamo informativa completa ai sensi di legge. Qualora non foste il destinatario del messaggio, siete pregati di eliminarlo senza copiarlo e di non inoltrarlo a terzi, dandocene gentilmente comunicazione. Si ricorda che la diffusione, l'utilizzo e/o la conservazione dei dati erroneamente ricevuti costituiscono violazione delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 oltreche' del Codice Penale ai sensi dell'art. 616 "Violazione, sottrazione e soppressione di corrispondenza".