



**eltime** srl  
sistemi integrati di controllo  
e gestione  
dell'informazione

Capitale Sociale € 100.000,00 i.v.  
Tribunale di Roma n. 10025/89 reg. soc.  
CCIAA Roma n. 693457  
C.F. e P. IVA n. 03717821007  
c.c.p. n. 73576001

Via della Tenuta di Torrenova, 72  
00133 Roma  
Tel. 06.2026050 r.a.  
Telefax 06.2026052  
E-mail: [info@eltime.it](mailto:info@eltime.it)  
Web: [www.eltime.it](http://www.eltime.it)

Spettabile

## **AGENZIA ITALIANA DEL FARMACO**

Via del Tritone, 181  
00187 ROMA

*alla c.a. Dott. Maurizio Trapanese*

Roma, 28 agosto 2020

ns. rif. 0.541/20

Inviata per posta elettronica alla e-mail: [M.Trapanese@aifa.gov.it](mailto:M.Trapanese@aifa.gov.it)

**Oggetto: Preventivo di spesa per la fornitura del servizio di assistenza tecnica e manutenzione ordinaria del sistema informatico per la rilevazione presenze del personale e del controllo degli accessi.**

Essendo prossima la scadenza, prevista per il 30 settembre 2020 del Vostro affidamento diretto su MEPA n° 5132124 del 30/09/2019 - Vs. prot. n. DG1441\_2019 – CIG Z8F29EFB91 - per il servizio di cui all'oggetto, nel caso fosse di Vostro interesse proseguire ad avvalervi della nostra assistenza, ci pregiamo sottoporre la nostra migliore proposta per detto servizio anche per il prossimo periodo di un anno.

Rimettiamo pertanto la nostra migliore proposta per il prossimo periodo di un anno dalla quale potete rilevare che le modalità di espletamento del servizio che intendiamo riservare, al di là della formalizzazione dei reciproci impegni, stabilisce l'obiettivo di salvaguardare il Vostro investimento con la costante nostra disponibilità e prontezza di intervento.

Certi del Vostro apprezzamento e nel rinnovare le nostre migliori assicurazioni sulla qualità e sulla regolarità del servizio proposto, confidando nel Vostro favorevole riscontro, porgiamo, con l'occasione, i nostri più cordiali saluti.

**eltime** Srl  
Massimo Santoni



## SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA

### CONDIZIONI GENERALI

Il presente contratto definisce le Condizioni Generali di Manutenzione Assicurativa di Prodotti Software e Hardware sulla base del quale le parti si accordano come segue.

#### 1. CONTRAENTI

Nel presente contratto i termini indicati sono impiegati con i significati che si precisa, salvo diverse specificazioni caso per caso:

**ELTIME:** fornitore del servizio.

**CLIENTE:** il firmatario del presente contratto che è usufruttore del servizio.

#### 2. OGGETTO DEL CONTRATTO

ELTIME si impegna a fornire al CLIENTE i servizi di manutenzione secondo le modalità specificate al **punto 3** per i prodotti software e hardware (nel seguito indicati rispettivamente *Prodotti Software* e *Prodotti Hardware*) descritti ed elencati nella valutazione economica del presente contratto, installati nel luogo precisato e indicato in detto allegato.

#### 3. PRESTAZIONI SERVIZIO ASSICURATIVO

##### 3.1. PRODOTTI SOFTWARE

Scopo di tale servizio è quello di mantenere o ripristinare i *Prodotti Software* in regolari condizioni di funzionamento. ELTIME si impegna ad effettuare il servizio in parola per l'intera durata del contratto.

Il servizio di manutenzione assicurativa si esplicherà nelle seguenti prestazioni:

- a) distribuzione di eventuali nuove versioni/release dei *Prodotti Software* in manutenzione, in sostituzione di quelle già rilasciate, a seguito di aggiornamenti o di possibili malfunzionamenti;
- b) installazione in campo degli aggiornamenti sulle release di prodotto già installate;
- c) attivazione delle azioni necessarie ad assicurare il superamento delle anomalie e malfunzionamenti che siano opportunamente segnalati dal CLIENTE;
- d) reperibilità del nostro sistemista (call back) entro 4 ore (copertura 8 ore/giorno, 5 giorni settimana, esclusi i festivi), entro le 16 ore lavorative successive in caso di intervento on-site (a domicilio);
- e) assistenza e consulenza telefonica secondo le seguenti modalità:
  - intervento di **1° livello**:  
include la disponibilità del nostro sistemista per fornire assistenza e consulenza telefonica e/o con collegamento da remoto relativamente a problematiche dei *Prodotti Software* installati, senza alcuna limitazione della quantità di ore disponibili;
- f) assistenza e consulenza a domicilio secondo le seguenti modalità:
  - intervento di **2° livello**:  
include la disponibilità del nostro sistemista ad intervenire con un collegamento attraverso la rete internet e attivare un controllo remoto del PC del CLIENTE per fornire assistenza e consulenza solo nei casi in cui con gli interventi di 1° livello non sono stati risolti i motivi che hanno generato la richiesta del CLIENTE. Il monte ore disponibile per una simile attività è di 4 (quattro) ore annuali.
- g) distribuzione di informazioni relative a segnalazione di malfunzionamenti e corrispondenti azioni correttive, rilevate nel corso della vita del *Prodotto Software*;
- h) distribuzione delle informazioni relative ai Prodotti comprendenti:
  - livelli di aggiornamento;
  - nuove funzioni offerte;
  - evoluzioni delle release;
  - prodotti software alternativi.

### 3.2. PRODOTTI HARDWARE

Scopo di tale servizio è quello di mantenere o ripristinare i *Prodotti Hardware* in regolari condizioni di funzionamento.

ELTIME si impegna ad effettuare il servizio in parola per l'intera durata del contratto.

Il servizio di manutenzione assicurativa si esplicherà nelle seguenti prestazioni:

- al servizio di riparazione su richiesta telefonica o telegrafica del CLIENTE onde eliminare eventuali guasti o difetti verificatesi;
- a fornire la manodopera e relativi costi di viaggio nonchè le parti di ricambio originali che riterrà necessarie per mantenere i *Prodotti Hardware* in buono stato di funzionamento;
- all'installazione delle modifiche tecniche di carattere obbligatorio per mantenere le macchine al livello tecnico aggiornato.

Questo comporterà l'estensione del contratto alla macchina così modificata.

## 4. SERVIZI ESCLUSI

### 4.1. SERVIZIO SOFTWARE

Sono esclusi dal servizio di manutenzione tutte le prestazioni e/o interventi comprese le spese di viaggio, vitto ed alloggio relative a perdite o danni risultanti da atti e/o fatti non imputabili alla ELTIME. Comunque i servizi di manutenzione non includono gli interventi effettuati per le seguenti cause:

- ✓ inosservanza da parte del CLIENTE delle norme operative e/o specifiche concordate;
- ✓ negligenza e/o incuria del CLIENTE o del suo personale;
- ✓ fortuito o di forza maggiore;
- ✓ atti di vandalismo, furto e rapina;
- ✓ cause accidentali, calamità naturali di ogni tipo quali ad esempio incendi, inondazioni, acqua vento o fulmini;
- ✓ installazioni di modifiche effettuate da parte del CLIENTE non conformi al progetto originale; o di Prodotti Software ausiliari non autorizzati da SOLARI;
- ✓ errore del CLIENTE che denunci un mal funzionamento non riscontrabile in concreto;
- ✓ trasporto o spostamento dei *Prodotti Software* dopo la consegna e/o l'originaria macchina di installazione;
- ✓ mancato utilizzo o cattivo funzionamento degli impianti specificati nelle norme di installazione, inclusi gli impianti di energia elettrica, di condizionamento dell'aria e di controllo del grado di umidità;
- ✓ lavori sugli impianti elettrici di alimentazione e/o sulle linee dati di trasmissione.
- ✓ servizi resi al di fuori del normale orario di lavoro;

I servizi di manutenzione non comprendono comunque:

- ✓ fornitura di prodotti ausiliari o accessori, di consumo e non (nastri, cassette, dischi magnetici e quant'altro necessario per l'esecuzione dei Prodotti Software e l'elaborazione dei dati);

Tutti i servizi non compresi nel contratto di manutenzione, se richiesti dal CLIENTE ed accettati da ELTIME, saranno fatturati alle tariffe orarie di lavoro e di viaggio ed ai costi dei materiali risultanti dai listini in vigore.

### 4.2. SERVIZIO HARDWARE

Sono esclusi dal servizio di manutenzione tutte le riparazioni, le sostituzioni di parti di ricambio ed i relativi tempi di lavoro e viaggio e le spese relative per perdite o danni risultanti da atti e/o fatti non imputabili alla ELTIME.

Comunque i servizi di manutenzione non includono gli interventi e le parti sostituite per le seguenti cause:

- a) la riparazione o sostituzione di parti di ricambio si rendesse necessaria a causa di incidenti, negligenze, errato uso, trasporto, insufficienza o eccesso di tensione, umidità o altre cause diverse dal normale;
- b) i prodotti siano stati sottoposti ad assistenza, riparazioni o ripetuti tentativi da parte di personale non autorizzato;
- c) i prodotti siano stati rimossi dall'iniziale posto di installazione;
- d) rimessa all'ora in occasione del cambio ora solare/legale.

Inoltre i corrispettivi di cui all'art. 5 non comprendono quanto sotto riportato e saranno ad esclusivo carico del CLIENTE:

- e) **nastri, cassette, dischi magnetici, testine di lettura, accumulatori, display grafici e in genere i materiali di consumo che, in caso di loro sostituzione da parte di ELTIME, saranno successivamente garantiti per un periodo di sei mesi dalla data della loro sostituzione;**
- f) le prestazioni per istruzione del personale, installazione dei prodotti, ecc., comprese le eventuali spese di viaggio e soggiorno del personale;
- g) lavori sugli impianti di alimentazione delle macchine e/o sulla rete di collegamento terminali;
- h) interventi per guasti derivanti da impianti non in accordo alle specifiche concordate.

I costi di cui alle precedenti posizioni, qualora sostenuti da ELTIME, verranno addebitati al CLIENTE.

Le forniture di cui sopra sono ad esclusivo carico del CLIENTE, e se richieste ad ELTIME verranno addebitate sulla base al listino in vigore.

## 5. CORRISPETTIVI E PAGAMENTI

A fronte dell'erogazione dei servizi il CLIENTE si impegna a corrispondere alla ELTIME il Corrispettivo indicato nella valutazione economica. Resta inteso che il Corrispettivo è al netto di IVA e ogni altra tassa o imposta gravante sul CLIENTE.

La fatturazione del canone avverrà a cadenza semestrale posticipata.

Tutti i pagamenti da parte del CLIENTE dovranno essere effettuati entro trenta (30) giorni, dalla data della fattura emessa da ELTIME, a mezzo Bonifico Bancario, fatto salvo diverso accordo (scritto) tra le parti.

## 6. ORARIO DI INTERVENTO

La manutenzione verrà effettuata dal personale ELTIME durante i normali orari lavorativi in vigore e cioè dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00, salvo modifiche che la ELTIME si impegna a comunicare tempestivamente al CLIENTE; l'evasione dell'intervento richiesto sarà garantita entro le 8 ore lavorative successive alla chiamata e comunque, compatibilmente agli impegni in assolvimento dalla ELTIME, non oltre le 16 ore lavorative.

Soltanto in casi eccezionali e su espressa richiesta del CLIENTE, il servizio potrà essere effettuato fuori orario normale (**sabato, domenica e giorni festivi infrasettimanali**) ma saranno ad esclusivo carico del CLIENTE i costi al quale saranno addebitati secondo le tariffe ELTIME in vigore qui di seguito indicate:

- diritto fisso di chiamata € 100,00
- manodopera oraria (o frazione di ora) € 155,00

IVA 22% a carico del CLIENTE.

## 7. DURATA

Il contratto entrerà in vigore dalla data di affidamento e per i 12 (dodici) mesi ad essa successivi, escluso ogni tacito rinnovo.

## 8. LIMITI DI RESPONSABILITA'

Eccettuati gli impegni indicati, ELTIME non si assume altri impegni o garanzie.

Inoltre ELTIME non avrà alcuna responsabilità se il buon funzionamento dei Prodotti fosse pregiudicato da eventi al di fuori delle sue competenze o cause di forza maggiore, come più avanti dettagliato.

## 9. IMPEGNI DEL CLIENTE

Al fine del regolare svolgimento delle operazioni di assistenza, il CLIENTE deve costantemente effettuare la manutenzione e la pulizia corrente dei Prodotti. Preventivamente a qualsiasi richiesta di assistenza a ELTIME, il CLIENTE è tenuto a seguire la propria procedura operativa relativa alla ricerca ed eliminazione dei guasti. Nel caso in cui tale procedura non sia sufficiente per eliminare la disfunzione, il CLIENTE deve allora immediatamente comunicare a ELTIME il guasto. Il CLIENTE deve creare e mantenere una procedura esterna ai Prodotti capace di ripristinare i files, i dati o i programmi perduti o alterati. Il CLIENTE si impegna a:

- consentire al personale ELTIME, durante il normale orario lavorativo in vigore nella ELTIME stessa, l'accesso ai Prodotti e l'uso dei Prodotti e attrezzature comunque necessarie;

- fornire spazio e servizi adeguati, affinché possano essere usati dal personale addetto all'assistenza.  
Il CLIENTE riconosce che l'attività tecnica sui Prodotti hardware può essere effettuata soltanto da personale specializzato in possesso delle necessarie conoscenze tecniche e in grado di valutare i pericoli (in particolare le scariche elettrostatiche) e osservare le procedure di sicurezza. Il CLIENTE si impegna ad adibire ai compiti sopra descritti esclusivamente personale competente, che osservi le necessarie procedure di sicurezza.

## **10. RISOLUZIONE**

Il presente contratto è da intendersi risolto con effetto immediato mediante dichiarazione scritta con lettera raccomandata nei seguenti casi:

- a) inosservanza del CLIENTE dei termini di pagamento;
- b) violazione da parte del CLIENTE di uno qualsiasi degli altri suoi obblighi qualora sia rimasta senza effetto l'intimazione scritta dalla ELTIME di ottemperarvi entro 10 (dieci) giorni.
- c) violazione da parte della ELTIME di uno qualsiasi degli altri suoi obblighi qualora sia rimasta senza effetto l'intimazione scritta da parte del CLIENTE di ottemperarvi entro 10 (dieci) giorni.

Il presente contratto è altresì da intendersi risolto automaticamente, in base ad un principio di reciprocità, senza necessità di preavviso o di dichiarazione da una parte all'altra in caso che a carico di una delle due parti sopravvenga la dichiarazione di fallimento ovvero l'apertura di concordato preventivo, di amministrazione controllata o di altre procedure.

### **10.1. FORZA MAGGIORE**

Le parti si impegnano ad adempiere alle rispettive obbligazioni previste dal presente contratto.

Tuttavia, nessuna delle parti sarà ritenuta responsabile per ritardi o violazioni dovute al di fuori del loro controllo o dovute ad obblighi derivanti dalla legge, da regolamenti, ordini e disposizioni amministrative emanate da qualunque autorità civile o militare, ente statale o locale, atti od omissioni dell'altra parte, incendi, inondazioni, tempeste, terremoti, scioperi, serrate, embarghi, guerre, rivolte, tumulti, sabotaggi, ritardi o scarsità nei trasporti.

## **11. CLAUSOLE NULLE**

Le parti sono d'accordo che l'eventuale nullità di una o più clausole del presente accordo non determina la nullità dell'intero accordo.

## **12. FORO E LEGGE APPLICABILE**

Il presente contratto è soggetto alla Legge italiana.

La competenza a decidere qualsiasi controversia fra il CLIENTE e la ELTIME relativa all'interpretazione, esecuzione, risoluzione del presente contratto e qualsiasi ragione di dare e avere spetterà in via esclusiva al foro di Roma.

## **13. CLAUSOLA FINALE**

Eventuali tolleranze, anche reiterate e prolungate dalla ELTIME, di violazioni ed inottemperanze del CLIENTE a clausole della presente non costituiranno precedente e non potranno menomare la validità ed efficacia sia delle clausole non osservate sia di tutte le restanti.

Ogni modificazione delle condizioni e dei termini della presente richiede la forma scritta, pena la nullità.

**OFFERTA ECONOMICA**

*Servizio di manutenzione ordinaria*

**Elenco Prodotti in Assistenza: Via dei Maroniti, 40 e Via del Tritone, 181 – 00187 Roma**

Q.tà	Modello	Descrizione	Canone annuale unitario	Canone annuale totale
1	PNG 380 PRIMO VARCO	Tornello motorizzato ad ante – Primo Varco (Dx – Sx)	1.000,00	1.000,00
1	PNG 380 VARCO INTERMEDIO	Tornello motorizzato ad ante – Varco Intermedio	880,00	880,00
4	LBX 2810	Terminale lettore di prossimità per rilevazione presenze e controllo accessi installati sui varchi PNG	165,00	660,00
1	LBX 2810	Terminale lettore per la rilevazione presenze installato a muro nella reception ingresso principale	165,00	165,00
13	CCN 7210	Terminale Controllore di Varco per accesso ai piani ed altre aree riservate	140,00	1.820,00
13	LBR 2802	Terminale lettore di prossimità apriporta ai piani ed altre aree riservate	20,00	260,00
1	TERM TALK	Software applicativo acquisizione dati	100,00	100,00
1	CHECK&IN	Software applicativo gestione visitatori e controllo accessi in intranet	2.000,00	2.000,00

**Elenco Prodotti in Assistenza: Via del Tritone, 169 – III Piano – 00187 Roma**

Q.tà	Modello	Descrizione	Canone annuale unitario	Canone annuale totale
2	LBX 2810	Terminale lettore di prossimità per rilevazione presenze e controllo accessi installato a muro al III Piano	165,00	330,00

**Elenco Prodotti in Assistenza: Via del Tritone, 160 – Il Piano interni 4 e 6 – 00187 Roma**

Q.tà	Modello	Descrizione	Canone annuale unitario	Canone annuale totale
4	LBX 2810	Terminale lettore di prossimità per rilevazione presenze e controllo accessi installato a muro al II Piano interni 4 e 6	165,00	660,00

**Elenco Prodotti in Assistenza: Via Silvio D'Amico, 40 – 00145 Roma**

Q.tà	Modello	Descrizione	Canone annuale unitario	Canone annuale totale
4	LBX 2910/RF2	Terminale lettore di prossimità per rilevazione presenze e controllo accessi installato a muro	185,00	740,00

**CANONE ANNUO TOTALE SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA € 8.615,00 + IVA 22%**

**(Codice MEPA: da inserire)**

**eltime** Srl  
 Massimo Santoni

