

INFORMAZIONI DI PROTOCOLLAZIONE

PROTOCOLLO N. 36013/2026 del 19/05/2026 14:24:06

CLASSIFICAZIONE 04/10

OGGETTO: OFFERTA ECONOMICA DI ASSISTENZA TECNICA-SISTEMISTICA PER I TERMINALI HR

Con la presente si consegna copia analogica a stampa, tratta, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 3/bis, comma 4/bis ed all'art. 23 del D.Lgs 82/2005, dal documento informatico sottoscritto con firma digitale, predisposto e conservato presso l'Amministrazione in conformità al D.Lgs. 82/2005 (C.A.D.) identificato con HASH, indicato/i in calce, dell'atto in oggetto e dei suoi allegati.

Allegati:

- Comune di Gallarate_Proposta Contratto AssistenzaSistemistica_v1.0.pdf

39CCC14A7728BBA5CC52CA1E4F072D4A7B8542F8A653E18ABF2EFD3DDB8E9CF222B0078049A65EC6606E
404423D9FA113AD3AB037482A7754669CBA6349B87FA

Contratto di Assistenza Tecnica-Sistemistica Terminali HR



Per



Prot. HR1222_Comune di Gallarate

Rozzano, 15/05/2026

Rev. 1.0



Syntax S.c.ar.l. Società consortile a R.L.
Sede legale Via Rionero n. 6 – 00141 Roma (RM)
Cap. sociale € 200.000,00 – REA RM-1587541 – C.F. e P.IVA 15391521000
PEC: syntax@pec.sntx.it – Sito web: www.sntx.it

Pag. 1

Spett.le

Comune di Gallarate

Via G. Verdi, 2

21013 - Gallarate (VA)

c.a. Sig. Massimo Puricelli

OGGETTO: Contratto di Assistenza Tecnica-Sistemistica

Gentile Cliente,

con la presente Vi trasmettiamo la nostra proposta per la fornitura di un Contratto di Assistenza Tecnica-Sistemistica per i vostri Terminali HR.

Restando a Vostra disposizione per ogni chiarimento, porgiamo cordiali saluti.

Syntax

Sommario

1	Oggetto	4
2	Generalità	4
3	Condizioni di fornitura del Servizio di Assistenza Tecnico-Sistemistica	4
3.1	Orario Ordinario	4
3.2	Modalità di Accesso al Servizio	4
3.3	Struttura del Servizio e Funzionalità	5
3.4	Tempi di Intervento	6
3.4.1	Livelli di Servizio	6
3.5	Reinstallazione del Software e copie di BackUp	7
3.6	Attività comprese nel “Servizio”	8
3.7	Attività Non comprese nel “Servizio”	8
3.7.1	Listino Prezzi Extra	9
3.8	Esclusione di Responsabilità	9
3.9	Durata e Validità	9
3.10	Recesso Ordinario	10
4	Valore Contratto	10
5	Condizioni di Vendita/Pagamento	10

Sigla per accettazione _____

1 Oggetto

Formuliamo con la presente proposta di **Contratto**, la fornitura a nostro favore del servizio di Assistenza Tecnico Sistemistica (di seguito: **Servizio**) che vi permetterà di usufruire dei nostri Servizi Sistemistici con priorità e tariffe agevolate. L'assistenza a Contratto prevede l'erogazione di un servizio integrato a supporto degli apparati di rilevazione presenze e controllo accessi installati presso le varie sedi comunali.

In particolare, oltre ai rilevatori saranno inclusi nel **Servizio** anche gli applicativi di scarico timbrature Trexlink e Trexonline, essenziali per il corretto funzionamento dei terminali Trexom. Il tutto verrà gestito alle condizioni e nei termini di seguito indicati.

2 Generalità

Nel testo della presente il termine **Committente** o **Cliente** designa:

Ragione Sociale	Comune di Gallarate
Indirizzo	Via G. Verdi, 2 - 21013 Gallarate (VA)
P.IVA	00560180127

e quello **SYNTAX** designa Syntax S.c.ar.l. – Via Rionero, 6 -00141 Roma.

3 Condizioni di fornitura del Servizio di Assistenza Tecnico-Sistemistica

3.1 Orario Ordinario

Il Servizio viene svolto durante il normale orario di lavoro: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 (festività escluse). Il personale della **SYNTAX** incaricato del Servizio dovrà avere libero e completo accesso alle apparecchiature Hw/Sw per eseguire l'assistenza tecnica. Il tempo di intervento viene calcolato dall'inizio dell'attività tecnica fino al suo completamento se svolta da remoto oppure, dal momento della partenza del tecnico dalla sede **SYNTAX** più vicina fino al completamento dell'attività, se svolta on-site (presso la sede del **Cliente**).

3.2 Modalità di Accesso al Servizio

Per le richieste di Assistenza Hw Tecnico-Sistemistica è possibile inviare una e-mail a ticketing@sntx.it specificando:

- Ragione Sociale del **Cliente**;
- Matricola/Codice Identificativo/Ubicazione dell'apparecchiatura;
- Nominativo del Referente della richiesta, recapito telefonico e indirizzo e-mail;
- Motivo dettagliato della richiesta;
- Nominativo e recapito telefonico di un referente che si trova presso l'apparecchiatura malfunzionante, nel caso in cui il referente della richiesta non si trovi sul posto.

Sigla per accettazione _____

3.3 Struttura del Servizio e Funzionalità

Il Servizio si compone di due principali unità:

- **Service Desk (o Help Desk)**: presidio da remoto attivo per la ricezione, la qualificazione ed il supporto di tutte le richieste di assistenza provenienti dal **Cliente**;
- **Manutenzione HR**: struttura tecnica in grado di garantire interventi da remoto e/o on-site che possano ripristinare le funzionalità degli apparati.

Il Service Desk si basa su un'attività integrata di *Call Management* che:

- recepisce/centralizza tutte le richieste provenienti dal **Cliente** relative ai malfunzionamenti degli apparati oggetto della presente offerta;
- analizza le problematiche e le parti necessarie alla richiesta;
- effettua un'assistenza di primo livello, informativa e di indagine;
- attiva la struttura di Manutenzione HR competente.

La modalità di erogazione dell'attività prevede:

1. Ricezione e registrazione delle segnalazioni di malfunzionamenti da parte del **Cliente** (*Call Receiving*);
2. Qualificazione delle richieste e loro classificazione (*Problem Determination*);
3. Supporto operativo per le problematiche di utilizzo relative ai prodotti supportati (*Call Analysis & Problem Solving*);
4. Nel caso di anomalia Hardware, assegnazione della richiesta d'intervento al tecnico competente, attivando la Manutenzione HR (*Call Dispatching*).

Per tutti i problemi il Service Desk avrà sempre il controllo della chiamata e sarà in grado così di fornire al **Cliente** le informazioni sullo stato della sua richiesta; la chiusura della chiamata verrà effettuata direttamente dal Service Desk per problemi di semplice soluzione o brevi informative.

In caso di problemi complessi, che richiedono quindi maggiori dettagli o competenze, la chiusura sarà demandata direttamente al supporto Manutenzione HR cui è stata inoltrata in escalation la chiamata, il quale informerà quindi il Service Desk dell'avvenuta gestione del problema.

Nel caso in cui la richiesta di assistenza non sia risolvibile in prima battuta dal Service Desk, questo ingaggerà il servizio di Manutenzione HR.

SYNTAX prevede in questo ambito due possibili modalità di intervento:

- modalità **In Teleassistenza** che prevede il collegamento del tecnico **da Remoto**, previa autorizzazione da parte del **Cliente**, per una prima analisi del malfunzionamento e per l'esecuzione di attività che non richiedano la presenza fisica del tecnico presso la sede del guasto (es. scarico timbrature, impostazione parametri, aggiornamento firmware ecc.);

Sigla per accettazione _____

- modalità **On-Site** che prevede l'intervento del tecnico **SYNTAX** presso la sede del **Cliente** per la riparazione del guasto.

Questa seconda modalità prevede le seguenti attività:

- intervento del tecnico presso la sede di installazione dell'apparecchiatura;
- rimozione della causa del guasto, tramite sostituzione di parti sulla base dello scambio e/o tarature elettroniche e meccaniche finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
- collaudo del sistema in tutte le sue funzionalità per verificare l'avvenuta eliminazione della causa del guasto;
- ultimato l'intervento, il tecnico effettuerà la compilazione del Rapportino d'Intervento – da controfirmare per accettazione dal **Cliente** - contenente i seguenti dati:
 - o ora di arrivo presso il **Cliente**;
 - o ora di chiusura dell'intervento;
 - o codifica del guasto riscontrato;
 - o descrizione intervento effettuato.

La compilazione e firma del rapportino di intervento è prevista anche per gli interventi da remoto.

3.4 Tempi di Intervento

Gli interventi sono eseguiti nel rispetto dei seguenti SLA (Service Level Agreement) di seguito espressi:

- a) Il Service Desk centralizzato di **SYNTAX** risponde alle richieste di assistenza, pervenute tramite la modalità segnalata al paragrafo 3.2, **entro massimo 2 ore lavorativa** (apertura ticket);
- b) mentre il Servizio di Assistenza Tecnica "Manutenzione HR", cioè il tecnico che potrà essere incaricato nell'intervento da remoto o on-site, interviene **entro 8 ore lavorative** dall'apertura del ticket per il 90% delle richieste ed **entro 16 ore lavorative** per il restante 10% casi.

3.4.1 Livelli di Servizio

Di seguito sono elencati gli SLA di riferimento con le rispettive soglie minime. Tutti i valori indicati sono da intendersi validi all'interno della finestra orario ordinario. La sospensione delle attività dovute a fattori esterni a **SYNTAX**, ad esempio a causa di altri Fornitori e/o prodotti che non sono Lettori/Rilevatori, verrà annotata e detratta dal computo del tempo utilizzato per la risoluzione.

Servizio	KPI	Unità Misura	Soglia	Vincoli/Note
Help Desk "Guasto Grave"	Tempo medio di presa in carico della richiesta/apertura ticket	minuti	15'	Viene misurato il tempo che intercorre tra la presa in carico della richiesta/apertura del ticket e l'assegnazione attività al tecnico sistemista

Sigla per accettazione _____

Help Desk "Guasto Limitato"	Tempo medio di presa in carico della richiesta/apertura ticket	minuti	60'	Viene misurato il tempo che intercorre tra la presa in carico della richiesta/apertura del ticket e l'assegnazione attività al tecnico sistemista
Help Desk "Guasto Marginale"	Tempo medio di presa in carico della richiesta/apertura ticket	minuti	120'	Viene misurato il tempo che intercorre tra la presa in carico della richiesta/apertura del ticket e l'assegnazione attività al tecnico sistemista
Manutenzione HR "Guasto Grave"	Tempo Intervento	Ore/Giorni lavorative	90% dei casi entro 5 ore dall'apertura del Ticket. 10% dei casi entro i 3 giorni successivi	Guasto Grave: Inattività di almeno una "funzionalità critica" per l'Azienda, con impatto bloccante su tutte le operazioni Utente. Non è possibile giungere al risultato finale utilizzando funzionalità alternative
Manutenzione HR "Guasto Limitato"	Tempo Intervento	Giorni lavorativi	80% dei casi entro il giorno lavorativo successivo dall'apertura del Ticket. 20% dei casi entro i 3 giorni successivi	Guasto Limitato: Limita l'utilizzo di almeno una "funzionalità critica" per l'Azienda, ma consente comunque di proseguire le operazioni, seppure con serie limitazioni
Manutenzione HR "Guasto Marginale"	Tempo Intervento	Giorni lavorativi	80% dei casi entro i 3 giorni lavorativi successivi dall'apertura del Ticket. 20% dei casi entro i 5 giorni successivi	Guasto Marginale: Problemi di usabilità che causano un degrado di prestazioni tollerabile

3.5 Reinstallazione del Software e copie di BackUp

Nel caso sia necessario ripristinare il sistema reinstallando il Software, la **Committente** deve fornire la propria copia originale del sistema operativo e/o del programma da installare completa di licenza d'uso.

Prima di qualsiasi tipo di intervento di assistenza da parte di **SYNTAX** è fatto obbligo alla **Committente** di fare le copie degli archivi e dei programmi in uso.

Sigla per accettazione _____

3.6 Attività comprese nel “Servizio”

Di seguito le attività di lavoro che vengono svolte durante l'orario ordinario:

- Diritto di priorità in caso di chiamata;
- Supporto specialistico attraverso assistenza telematica (da remoto);
- Assistenza on site presso la sede del **Cliente**;
- Manutenzione ordinaria (eliminazione di guasti e correzione di errori, per ristabilire il corretto funzionamento delle apparecchiature e/o architetture sistemistiche);
- Apertura di eventuali ticket verso fornitori esterni;
- Eventuale attrezzatura sostitutiva di “cortesia”, per un uso di 5 giorni lavorativi. Oltre da concordare con un canone di noleggio di durata limitata al tempo di ripristino o sostituzione dell'apparato guasto;
- Come parte integrante del servizio di manutenzione ordinaria offerto, **SYNTAX** prevede n. 1 visita programmata on-site all'anno “*Manutenzione Preventiva*” per verifica dello stato dei terminali/rilevatori, con test di corretto funzionamento dell'impianto e survey finale con evidenza di eventuali criticità;
- Syntax si impegna inoltre a fornire al **Cliente** consulenza in merito alle possibili migliorie da apportare all'infrastruttura HR comunale, e supporto nell'eventuale rinnovamento del parco installato.

3.7 Attività Non comprese nel “Servizio”

- Ripristino delle normali condizioni operative a seguito dell'uso di accessori non forniti dalla Società licenziante ovvero a seguito di negligenza, incuria, dolo o eventuali tentativi da parte della **Committente** di effettuare modifiche;
- Ripristino delle normali condizioni operative a seguito di cambio dell'Hardware non previsto nell'attuale/futura fornitura **SYNTAX**;
- Ripristino delle normali condizioni operative a seguito di cambio parametri connettività e/o provider della linea dati;
- Ripristino delle normali condizioni operative a seguito di alluvioni, incendi manomissione dolosa, atti di teppismo, danneggiamenti in seguito a furti o tentativo di furto e altri eventi di forza maggiore;
- Manutenzione su (o fornitura di) supporti classificati come consumabili;
- Eventuale introduzione di migliorie tecniche dettate da aggiornamenti o nuove release Sw;
- Recupero o ripristino di file criptati, a seguito di virus, attacco hacker oppure, per tutte quelle casistiche in cui l'intervento esuli dalla gestione ordinaria dei sistemi informatici;
- Ripristino delle normali condizioni operative a seguito di attività e/o manomissioni volontarie o involontarie effettuate sui vostri sistemi da altri fornitori che vi hanno accesso.

Sigla per accettazione _____

3.7.1 Listino Prezzi Extra

L'accettazione della proposta fissa anche il listino prezzi per la manodopera, eventualmente necessaria, per tutte le attività NON comprese nel Contratto di Assistenza oppure, in orari di lavoro straordinario. I costi (iva esclusa) sono i seguenti:

- Prezzo orario Intervento Tecnico Sistemistico nelle seguenti fasce orarie*:

Orario Ordinario	Orario Straordinario	Orario Straordinario Notturmo	Orario Straordinario Semifestivo/Festivo	Diritto Chiamata
€ 75,00	€ 85,00	€ 100,00	€ 100,00	€ 50,00

- Prezzo Trasferimenti*:

entro 25 km	da 25 Km entro 50 km	entro 80 km	oltre 80 Km
€ 45,00	€ 65,00	€ 80,00	Da concordare all'occorrenza

*Il Listino può essere soggetto a variazioni di prezzo nel corso degli anni.

3.8 Esclusione di Responsabilità

SYNTAX non si assume alcuna responsabilità per danni diretti o indiretti derivanti da ritardi nella fornitura delle prestazioni oggetto del presente accordo imputabili a causa di forza maggiore o ad altre circostanze estranee all'organizzazione della **SYNTAX** stessa.

Foro Competente. Per ogni controversia è esclusivamente competente il Foro di Roma.

3.9 Durata e Validità

Il presente Contratto avrà validità fino al **31/12/2027** con decorrenza iniziale dal giorno di sottoscrizione del Contratto.

La fatturazione dei rinnovi annuali avverrà su base annua con Pagamento Anticipato. Per l'anno di sottoscrizione verrà applicato il rateo mese fino a dicembre 2027.

Il pagamento avverrà con Bonifico 30 gg DF. In caso di ritardato pagamento rispetto alle scadenze sopra indicate, saranno dovuti sullo scaduto dalla **Committente** gli interessi moratori in misura di legge e fermo che **SYNTAX** potrà sospendere l'esecuzione del Servizio sino al pagamento integrale di quanto alla stessa dovuto.

Alla scadenza esso si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno ai medesimi patti e condizioni, salvo disdetta, di una delle parti all'altra, da notificare, a mezzo PEC, almeno 90 giorni prima della scadenza (originaria o prorogata).

Sigla per accettazione _____

Fermo quanto al punto sopra, ad ogni scadenza annuale (fine dicembre dell'anno in corso), **SYNTAX** potrà procedere all'aggiornamento dei canoni in misura non superiore all'aumento del costo della vita calcolato da ISTAT per la categoria competente. Il nuovo canone sarà riconosciuto a **SYNTAX** con decorrenza dal primo giorno del nuovo periodo contrattuale.

3.10 Recesso Ordinario

Ciascuna delle Parti potrà recedere dal presente contratto in qualsiasi momento, mediante comunicazione scritta da inviarsi all'altra Parte tramite PEC, con un preavviso di almeno 120 (Centoventi) giorni rispetto alla data di efficacia del recesso. Restano in ogni caso dovuti i corrispettivi relativi ai servizi già erogati fino alla data di efficacia del recesso.

4 Valore Contratto

Il Valore iniziale del Contratto (su 24 mesi di Servizio) è di € **2.200,00** (IVA Esclusa), mentre il rinnovo annuale alla scadenza del 31/12/2027 sarà di € **1.200,00** più eventuale aumento ISTAT.

Per il periodo di decorrenza, applicando il rateo mese dal 01/06/2026, il prezzo del Contratto è di € **1.742,00**.

5 Condizioni di Vendita/Pagamento

Dalla data d'inizio del Contratto, il Canone (più IVA) sarà fatturato con pagamento anticipato tramite Bonifico 30 gg DF su IBAN IT44N0100501600000000015853.

Luogo: Gallarate (VA)

Data: 18/05/2026

Ragione Sociale _____

Timbro e firma della **Committente**