

**CONVENZIONE PER LA FORNITURA DI APPARATI FOUNDRY NETWORKS  
E RELATIVI CONTRATTI DI MANUTENZIONE**

**GUIDA ALL'UTILIZZO DELLA CONVENZIONE  
PER LE UNITA' ORDINANTI**

# INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PARTI COINVOLTE</b>	<b>4</b>
2.1	COMMITTENTE	4
2.2	FORNITORE AGGIUDICATARIO	4
2.3	AMMINISTRAZIONI E/O ALTRI ENTI CONTRAENTI	4
2.4	GESTORE DEL SITO DELLE CONVENZIONI	4
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELLA CONVEZIONE</b>	<b>5</b>
3.1	DURATA DELLA CONVENZIONE	5
3.2	MASSIMO NON GARANTITO	5
3.3	MODALITÀ DELLA FORNITURA	5
3.3.1	TEMPI DI CONSEGNA	6
3.3.2	MODALITÀ DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI	6
3.4	VERIFICHE E COLLAUDI	7
3.4.1	VERIFICHE DELLE PRESTAZIONI OGGETTO DI FORNITURA	7
3.4.2	COLLAUDO	7
<b>4</b>	<b>CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	<b>8</b>
4.1	PREZZI DEI PRODOTTI IN CONVENZIONE	8
4.2	FATTURAZIONE E PAGAMENTI	9
4.3	PENALI	10
4.3.1	RITARDO NELLA CONSEGNA	10
4.3.2	RITARDI NEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE	10
<b>5</b>	<b>ORDINATIVO DI FORNITURA</b>	<b>11</b>
5.1	PROCESSO DI ACQUISTO I N CONVENZIONE	11
<b>6</b>	<b>RIFERIMENTI DEL FORNITORE</b>	<b>11</b>
6.1	CALL CENTER	11
6.1.1	RIFERIMENTI GESTIONE OPERATIVA ORDINATIVI DI FORNITURA	12
6.1.2	RIFERIMENTI GESTIONE ASSISTENZA TECNICA	12
6.2	RESPONSABILE GENERALE DEL SERVIZIO	12

# 1 PREMESSA

La presente Guida ha l'obiettivo di illustrare la **“Convenzione per la Fornitura di Apparati Foundry Networks e Relativi Contratti di Manutenzione”** fornendo indicazioni sui prodotti in Convenzione e sulle modalità di acquisto, ma non si intende né sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti, pertanto le informazioni in essa contenute non possono essere motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti di Informatica Trentina S.p.A. e/o del Fornitore.

L'Art. 39 bis della Legge della Provincia di Trento del 19 luglio 1990, n. 23, al fine di assicurare l'economicità e razionalizzare gli acquisti di beni e servizi della Provincia e degli Enti funzionali della Provincia, ha assegnato alla Giunta Provinciale i poteri di “definire convenzioni con imprese individuate con procedure competitive mediante le quali l'impresa prescelta si impegna ad accettare, sino alla concorrenza della quantità massima complessiva, e con i prezzi e le condizioni previsti dalla convenzione, ordinativi di fornitura disposti dalla Provincia e dagli enti funzionali” (lettera a)); Le Amministrazioni, gli enti locali e gli altri enti pubblici operanti sul territorio provinciale, nel rispetto dei loro ordinamenti, hanno la facoltà di partecipare alle iniziative di cui all'art. 39 bis della Legge Provinciale 19 luglio 1990 e quindi potranno avvalersi della Convenzione in oggetto della presente Guida.

A partire dal 2007 le strutture della Provincia che devono procedere all'acquisto di beni e servizi hanno l'obbligo di avvalersi, se disponibili, delle Convenzioni stipulate dalla Centrale Acquisti n. 2490 di data 24 novembre 2006 dalla Giunta della Provincia Autonoma di Trento.

Per qualsiasi informazione sulla Convenzione (condizioni previste, modalità di adesione, ecc), sono disponibili i seguenti contatti:

- ❖ l'indirizzo mail: **mercurio@infotn.it**,
- ❖ servizio di **CSD** (Customer Service Desk) al numero **0461/800786**.

## 2 PARTI COINVOLTE

### 2.1 Committente

E' committente della presente Guida alla Convenzione la Società Informatica Trentina S.p.A., via G. Gilli 2 – 38100- Trento.

### 2.2 Fornitore Aggiudicatario

L'impresa aggiudicataria della fornitura è la Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A., con sede in Loc. Palazzine, 120/f - 38100 Gardolo, Trento<sup>1</sup>.

Al capitolo 6 sono riportati dati utili con i riferimenti dei nominati "Responsabili" e i numeri del Centro di Assistenza.

### 2.3 Amministrazioni E/O Altri Enti Contraenti

Le amministrazioni interessate ad aderire alla **"Convenzione per la fornitura di apparati foundry networks e relativi contratti di manutenzione"** sono le strutture della Provincia Autonoma di Trento e/o gli Enti Funzionali della medesima e/o gli Enti Locali e/o gli altri enti pubblici operanti sul territorio provinciale.

L'art 39 bis della legge provinciale 19 luglio 1990, n. 23 indica tra i soggetti che possono avvalersi della Convenzione, la Provincia Autonoma di Trento, i suoi enti funzionali e le società partecipate per la maggioranza del capitale sociale, se queste operano come organismi di diritto pubblico ai sensi della normativa comunitaria.

Possono utilizzare la Convenzione i soggetti espressamente indicati nelle successive delibere della Giunta Provinciale n. 1211 del 23 maggio 2003 e in delibera n. 1642 del 5 agosto 2005.

In ogni momento, per tutta la durata della Convenzione, possono aderire ogni Amministrazione Richiedente se indicata nella suddetta normativa.

### 2.4 Gestore Del Sito Delle Convenzioni

In attuazione dell'art. 39-bis, comma 3 della l.p. n. 23/1990, la Giunta Provinciale ha deliberato di affidare in concessione alla Società Informatica Trentina S.p.A. la realizzazione delle iniziative necessarie volte alla razionalizzazione degli acquisti di beni e servizi da parte della Provincia Autonoma Di Trento, degli enti funzionali della Provincia, degli enti locali e degli altri enti pubblici operanti sul territorio provinciale che vi aderiranno, costituendo una struttura centralizzata di servizio per gli acquisti.

---

<sup>1</sup> La società originaria aggiudicataria ATI DeltaDator S.p.A. – A.R. Tecnoimpianti S.r.l., a seguito del conferimento del ramo d'azienda da parte di A.R. Tecnoimpianti S.r.l. nella società Nexitec S.p.A., attualmente l'ATI ha acquistato la seguente denominazione: ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A..

### 3 OGGETTO DELLA CONVEZIONE

La Convenzione ha come oggetto la fornitura di apparati foundry networks e relativi contratti di manutenzione.

Gli apparati oggetto della fornitura sono stati suddivisi nelle seguenti classi:

1. BIGIRON RX
2. FASTIRON SUPER X
3. FASTIRON GS SERIES
4. FASTIRON EDGE X-SERIES
5. FASTIRON WORKGROUP X-SERIES
6. FASTIRON LS SERIES
7. OTTICHE E CONNETTORI

I contratti di manutenzione riguardano solamente gli apparati della serie BigIron RX.

L'intero listino degli apparati foundry networks lo si trova pubblicato sul sito [www.mercurio.provincia.tn.it](http://www.mercurio.provincia.tn.it) – area Enti - Convenzioni.

Per maggiori e ulteriori informazioni tecniche si rimanda all'allegato 2 – Capitolato Tecnico.

#### 3.1 Durata Della Convenzione

La Convenzione in oggetto ha una durata di **12 (dodici) mesi** a decorrere dalla data della sua sottoscrizione.

La durata della Convenzione potrà essere prorogata, a parità di condizioni in essa previste, anche per più volte, su comunicazione scritta di Informatica Trentina S.p.A., fino ad un massimo di ulteriori **12 (dodici) mesi**, nell'ipotesi in cui alla scadenza del termine iniziale non sia stato esaurito il quantitativo massimo previsto all'Articolo 3, comma 1 della Convenzione.

#### 3.2 Massimo non garantito

Il quantitativo massimo non garantito per tutta la durata della Convenzione è pari ad Euro 1.500.000,00 così come indicato nell'Allegato 2 - Capitolato Tecnico.

#### 3.3 Modalità della Fornitura

La consegna degli apparati di cui ai singoli Ordinativi di fornitura dovrà essere effettuata a cura e spese dell'Aggiudicataria presso i luoghi di consegna indicati dalle Amministrazioni.

Gli oneri relativi alla consegna sono a completo carico del Fornitore. Per consegna si intende ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, consegna all'interno della sede, e qualsiasi altra attività ad essa strumentale.

### 3.3.1 Tempi di Consegna

La Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. s'impegna a consegnare gli apparati entro **45 giorni solari** decorrenti dalla data in cui l'Ordinativo di fornitura è divenuto irrevocabile o comunque entro la diversa Data di Consegna concordata tra l'Unità Ordinante e la Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A..

I tempi di consegna sopra indicati possono essere prorogati di **ulteriori 15 giorni solari**, qualora la consegna della merce sia prevista nel mese di agosto e nel mese di dicembre dell'anno.

In ogni caso la Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. dovrà concordare con l'Unità ricevente l'esatto giorno ed ora di consegna.

La mancata consegna degli apparati da parte della Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. entro il termine massimo di consegna stabilito e/o concordato dà origine all'applicazione delle penali previste all'articolo 13 comma 1 dello Schema di Convenzione.

### 3.3.2 Modalità di prestazione dei servizi

I servizi di manutenzione saranno relativi esclusivamente agli apparati della serie BigIron RX, ed avranno una durata di 5 anni a partire dalla data di installazione degli apparati o dell'eventuale collaudo con esito positivo degli stessi.

I servizi di manutenzione comprendono le seguenti voci e dovranno essere erogati secondo le seguenti modalità:

#### Servizio di manutenzione e supporto

Il servizio dovrà garantire l'assistenza per problemi su tutte le componenti hardware, software/firmware.

L'Aggiudicataria dovrà attivare un servizio di supporto entro 7 giorni solari dalla sottoscrizione della Convenzione; tale servizio dovrà prevedere :

- numero di telefono ed indirizzo e-mail a cui inviare le richieste di assistenza con servizio di copertura 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
- sistema di gestione ticket che assegni un codice identificativo ad ogni chiamata e che consenta ad Informatica Trentina di verificarne costantemente lo stato;
- apertura e gestione case al Technical Assistance Center di Foundry Networks, su richiesta dell'Amministrazione contraente, relativamente alle apparecchiature in manutenzione e visibilità diretta del case da parte dell'Amministrazione contraente.

La Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. garantisce la presa in carico della chiamata entro **30 minuti** dalla segnalazione del malfunzionamento.

L'eventuale intervento on-site per la risoluzione del problema sarà effettuato entro **8 ore solari** dalla presa in carico della chiamata ed effettuato da personale certificato Foundry Networks (certificazione FNCNE o FNCNP), salvo diversi accordi scritti con l'Amministrazione contraente.

In caso di identificazione di una componente guasta la sostituzione dell'hardware sarà effettuata entro **il giorno lavorativo successivo (Next Business Day)** dalla presa in carico della chiamata.

In caso di guasto hardware e relativa sostituzione, la parte difettosa diverrà di proprietà della Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. e la restituzione al produttore della componente guasta sarà a carico della Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. stessa.

La Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. garantisce supporto per l'analisi di problemi hardware/software/firmware (Problem Determination).

### **Accesso al sito Foundry Networks Customer Support Center**

La Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. dovrà attivare a favore delle Amministrazioni contraenti una specifica abilitazione ad accedere direttamente al sito Foundry Networks Customer Support Center con account abilitato alla totale visibilità (accesso alla documentazione riservata), accesso al Technical Assistance Center per apertura/gestione diretta dei case, accesso alle librerie per il download del software/firmware relativamente ai prodotti in manutenzione.

## **3.4 Verifiche e collaudi**

### **3.4.1 Verifiche delle prestazioni oggetto di fornitura**

La Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. si obbliga a consentire a Informatica Trentina S.p.A. e/o alle singole Amministrazioni contraenti per quanto di propria competenza, di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto degli Ordinativi di fornitura, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

### **3.4.2 Collaudo**

Per le forniture di apparati della serie BigIron RX dopo la consegna potrà essere effettuato apposito collaudo.

Nel caso in cui l'Amministrazione contraente decidesse di sottoporre a collaudo, in contraddittorio tra le Parti, gli apparati richiesti tramite gli Ordinativi di fornitura alla Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A., la stessa, sin d'ora, si impegna a prestare, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica eventualmente necessaria per il collaudo.

L'Amministrazione, a seguito di richiesta scritta della Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. da far pervenire almeno 5 giorni di calendario prima di quello stabilito per la consegna, dovrà comunicare la propria eventuale decisione di sottoporre a collaudo gli apparati richiesti tramite gli Ordinativi di fornitura, nonché, in tale ipotesi, la data di avvio del collaudo. La data di avvio del collaudo potrà anche coincidere con quella stabilita per la consegna. La richiesta della Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. priva dell'indicazione del nominativo del proprio rappresentante sarà considerata come non pervenuta alla Committente. La partecipazione al collaudo da parte del rappresentante designato dalla Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. avverrà a cura e spese di quest'ultima.

Le Amministrazioni contraenti si impegnano ad effettuare il collaudo entro **30 giorni** dalla data di conclusione dell'attività di fornitura dei prodotti.

Il collaudo è documentato da apposito verbale, riportante la data dello stesso, l'eventuale prospetto all'uopo predisposto, nonché l'esito positivo o negativo, e deve essere sottoscritto dalle parti che l'hanno effettuato.

Per maggiori ed ulteriori informazioni si rimanda all'articolo 9 – "Collaudo della fornitura" della Convenzione.

## 4 CONDIZIONI ECONOMICHE

### 4.1 Prezzi Dei Prodotti In Convenzione

I corrispettivi dovuti alla Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. dalle singole Amministrazioni contraenti per le forniture oggetto della Convenzione, sono calcolati applicando ai prezzi di listino "Foundry Networks Price International", in vigore al momento dell'emissione dell'Ordinativo di fornitura, gli sconti di seguito indicati per ciascuna serie di prodotti:

SERIE FOUNDRY	SCONTO SU PREZZO DI LISTINO (%)
BIGIRON RX	28%
FASTIRON SUPER X	34%
FASTIRON GS SERIES	40%
FASTIRON EDGE X-SERIES	40%
FASTIRON WORKGROUP X SERIES	40%
FASTIRON LS SERIES	40%
OTTICHE E CONNETTORI	31%

Il listino "Foundry Networks Price International" ed i relativi aggiornamenti verranno inviati alla Committente direttamente da Foundry Networks Italia con i prezzi espressi in dollari americani.

Per l'emissione degli ordinativi effettuati dalle singole Amministrazioni si dovrà considerare quanto segue:

- Il prezzo in dollari (USD) per ogni prodotto sarà quello contenuto nell'ultimo listino in vigore<sup>2</sup>;

---

<sup>2</sup> Il listino prezzi aggiornato si trova sul sito di Mercurio (<http://www.mercurio.provincia.tn.it/home.asp>) – **Convenzioni, Convenzione Apparat** Foundry Networks.

- l'importo complessivo per ogni prodotto dovrà essere espresso anche in Euro: l'importo da inserire nell'Ordinativo verrà quantificato applicando al corrispettivo in dollari, calcolato applicando la percentuale di sconto come indicata sopra, il tasso di cambio Euro-US Dollaro "fixing BCE" (reperibile sul sito del [Sole24ore](http://www.sole24ore.com/)<sup>3</sup>) alla data di emissione dell'Ordinativo stesso.

La Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. si impegna ad applicare le percentuali di sconto offerte per ciascuna serie di prodotti per eventuali nuovi apparati rilasciati nella serie relativa e non presenti a listino alla data di sottoscrizione della Convenzione.

## 4.2 Fatturazione e pagamenti

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dalle Amministrazioni contraenti in favore della Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. a fronte di fatture emesse dalla Società medesima con le seguenti modalità:

- al completamento di ciascuna fornitura, sulla base delle quantità effettivamente erogate nel medesimo periodo di fatturazione, conformemente alle modalità previste dalla normativa anche secondaria, vigente in materia nonché nella Convenzione;
- per i contratti di manutenzione la Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. emetterà fattura semestrale posticipata.

Ciascuna fattura dovrà contenere il riferimento alla Convenzione e dovrà essere intestata e spedita alle singole Amministrazioni contraenti con le seguenti informazioni relative a:

- cliente e ragione sociale
- riferimento del documento di trasporto relativo alla consegna
- estremi del numero e della data dell'ordine
- quantità fornita
- data fattura
- codice fattura
- importo unitario e importo complessivo
- aliquota IVA
- importo IVA
- totale complessivo scontato
- modalità di pagamento
- c/c bancario o postale intestato alla Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A.

---

<sup>3</sup> <http://www.money24.ilssole24ore.com/>, PRINCIPALI CAMBI - EUR/USD.

L'importo delle predette fatture verrà corrisposto a 90 giorni data fine mese di ricevimento della fattura, e bonificato sul conto corrente intestato alla Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. È facoltà delle Amministrazioni contraenti applicare termini di pagamento inferiori rispetto ai 90 giorni sopraindicati.

Per le fatture relative alla fornitura di apparati della serie BigIron RX il pagamento sarà subordinato all'esito positivo dell'eventuale collaudo di cui al precedente punto 3.4.2.

## **4.3 Penali**

### **4.3.1 Ritardo nella consegna**

Per ogni giorno di calendario, o frazione, di ritardo, non imputabile alle Amministrazioni contraenti ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto alla Data di Consegna o al termine previsto per la sostituzione di apparati non conformi, di cui rispettivamente al Capitolo 2 del Capitolato Tecnico e all'articolo 9 della Convenzione, la Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. è tenuta a corrispondere ad ogni singola Amministrazione contraente interessata alla consegna, una **penale pari al 2%** (due per cento) **dell'importo della fornitura oggetto di ritardo**, fatto comunque salvo il risarcimento del maggior danno.

Qualora il **ritardo avesse durata superiore a 20 (venti) giorni** di calendario, le Amministrazioni contraenti si riservano il diritto di risolvere in tutto od in parte il contratto, perfezionato con l'invio dell'Ordinativo di fornitura, fatto comunque salvo il diritto al risarcimento del danno subito. La penale sarà applicabile anche qualora il ritardo sia imputabile a terzi.

Deve considerarsi ritardo anche il caso di collaudo con esito negativo, di cui all'art. 9, commi 7 e 10 della Convenzione.

Per maggiori ed ulteriori informazioni si rimanda all'articolo 13 – "Penali" della Convenzione.

### **4.3.2 Ritardi negli interventi di manutenzione**

Nel caso non vengano rispettati i tempi di intervento per i contratti di manutenzione indicati al precedente punto 3.3.2 verrà applicata una penale, in particolare:

- a. in caso di ritardi nella presa in carico della chiamata e negli interventi on site verrà applicata una penale pari a € 100,00.= (cento/00) per ogni ora o frazione di ora di ritardo, fino ad un massimo di 1 ora per la presa in carico della chiamata e fino ad un massimo di 8 ore per l'intervento on site;
- b. per quanto riguarda la sostituzione dell'hardware (previsto con modalità "giorno lavorativo successivo" - next business day), verrà applicata una penale di € 500,00.= (cinquecento/00) per ogni giornata o frazione di giornata di ritardo, fino ad un massimo di 5 (cinque) giorni

Qualora il ritardo di cui sopra avesse durata superiore a quella massima indicata, le Amministrazioni contraenti si riservano il diritto di risolvere in tutto od in parte il contratto, perfezionato con l'invio dell'Ordinativo di fornitura, fatto comunque salvo il diritto al risarcimento del danno subito.

Per maggiori ed ulteriori informazioni si rimanda all'articolo 13 – "Penali" della Convenzione.

## 5 Ordinativo di fornitura

Dal momento dell'inoltro dell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione può revocare l'ordine entro le 24 ore solari (escluso sabato, domenica e festivi), avvalendosi del medesimo strumento utilizzato per l'invio dell'Ordinativo di fornitura medesimo. Spirato il predetto termine, l'Ordinativo di fornitura è irrevocabile per le Amministrazioni contraenti.

### 5.1 Processo di Acquisto in Convenzione

Al fine del corretto processo per l'acquisto di apparati Foundry, l'Ente provvederà ad inviare:

1. **a Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A.:** dovrà essere mandato via fax, compilato, al numero **0461/997110** il modulo "**ORDINATIVO DI FORNITURA PER L'ACQUISTO DI APPARATI FOUNDRY NETWORKS**"<sup>4</sup>, con l'indicazione delle informazioni generali dell'amministrazione contraente e la scelta dei prodotti da acquistare inseriti nella LISTA PRODOTTI, sempre all'interno dei moduli. Sempre all'interno dei moduli, all'inizio della LISTA PRODOTTI, dovrà essere inserito il TASSO DI CAMBIO EUR/USD alla data di emissione dell'ordine di acquisto nell'apposita sezione (vedere al capitolo 4.1 della presente guida), che permetterà automaticamente al modulo di calcolare il valore in euro, sui prezzi in dollari del listino che si trova sul sito di **Mercurio** (<http://www.mercurio.provincia.tn.it/home.asp>) – **Convenzioni, Convenzione Apparati Foundry Networks**.
2. **a Informatica Trentina S.p.A.** copia dell'ordinativo di fornitura inviata alla Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. via fax al numero **0461/800497**.

Il relativo modulo "**ORDINATIVO DI FORNITURA PER L'ACQUISTO DI APPARATI FOUNDRY NETWORKS**" in formato pdf, compilabile, è disponibile sul sito internet di [www.mercurio.provincia.tn.it](http://www.mercurio.provincia.tn.it) – **area Enti - Convenzioni**, dove sono disponibili le informazioni sulla Convenzione degli apparati Foundry e sulle altre Convenzioni attive.

## 6 RIFERIMENTI DEL FORNITORE

### 6.1 Call Center

La Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. mette a disposizione dell'Amministrazione un apposito servizio di ricezione chiamate "Call Center" che funziona da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative agli ordinativi di fornitura dalla data di attivazione della Convenzione.

Gli orari di ricezione delle chiamate sono, per tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi:

---

<sup>4</sup> Per la corretta compilazione del modulo è necessario disporre della versione 8.1 del programma Adobe Acrobat Reader, la cui installazione può essere effettuata collegandosi a <http://www.adobe.com/it/products/acrobat/readstep2.html>.

- Da lunedì a venerdì: **dalle ore 8.30 alle 12.30 – dalle 14.00 alle 18.00.**

### **6.1.1 RIFERIMENTI GESTIONE OPERATIVA ORDINATIVI DI FORNITURA**

Per l'invio di ordini via fax ed per altre informazioni, le persone di riferimento sono le seguenti:

- ❖ Nominativo: **Sig. Alberto Salerno (DeltaDator)**
- ❖ Numero Telefono: **0461/997385**
- ❖ Cellulare: **348/8408642**
- ❖ E - mail: **alberto.salerno@deltadator.it**
- ❖ *(Eventualmente)* Centralino (lasciare messaggio): **Tel. 0461/997111**

Il numero di fax per l'invio dei moduli degli ordinativi di fornitura è: **0461/997110.**

### **6.1.2 RIFERIMENTI GESTIONE ASSISTENZA TECNICA**

Per l'assistenza tecnica, i riferimenti da chiamare e/o a cui inviare la richiesta sono i seguenti:

- ❖ Call center (DeltaDator): **Tel. 0461/997100**
- ❖ Centralino (lasciare messaggio): **Tel. 0461/997111**
- ❖ Numero Fax: **0461/997110**
- ❖ E - mail: **help.desk@deltadator.it**

## **6.2 Responsabile generale del servizio**

La Società ATI DeltaDator S.p.A. - Nexitec S.p.A. mette a disposizione delle Amministrazioni un Responsabile del Servizio, che ha il ruolo di responsabile delle prestazioni oggetto della Convenzione stessa.

Tra i suoi compiti, il Responsabile del Servizio ha quello di supervisionare, coordinare le attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi fino alla gestione degli eventuali reclami da parte della Società Informatica Trentina S.p.A. e/o delle Amministrazioni, di monitorare l'andamento della Convenzione, nonché di adottare tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni contrattuali.

- ❖ Nominativo: **Sig. Alberto Salerno (DeltaDator)**
- ❖ Numero Telefono: **0461/997385**
- ❖ Cellulare: **348/8408642**
- ❖ E - mail: **alberto.salerno@deltadator.it**