

## INDAGINE DI MERCATO

**OGGETTO: SERVIZIO DI MANUTENZIONE TRIENNALE DEL SISTEMA HEELP – PET (PIANO di EMERGENZA TERMINAL) E HEELP-PERIMETRALE IN USO PRESSO L’AEROPORTO CIVILE “V. FLORIO” DI TRAPANI – BIRGI**

Con la presente, Vi invitiamo a presentare la Vs. migliore offerta economica a corpo per il servizio triennale di manutenzione (HW e SW) di tutta l’infrastruttura del sistema HEELP – PET (Piano di Emergenza Terminal) e HEELP-Perimetrale in uso presso l’Aeroporto Civile “V. Florio” di Trapani – Birgi.

Il servizio richiesto dovrà includere le seguenti attività e specificità:

**1) Manutenzione Applicativa**

- Manutenzione SW Correttiva ed Aggiornamenti Standard
- Monitoring di efficienza e funzionalità del sistema 24x7x365
- Help Desk attivo dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00;
- Reperibilità in caso di guasto 24x7x365

**2) Canone e traffico necessario per l’invio delle segnalazioni (SMS, Chiamate, email) delle catene di allertamento****5) Manutenzione Hardware:**

In caso di guasto le eventuali parti di ricambio hardware saranno a carico di AIRGEST, ma per garantire la continuità operativa l’affidatario dovrà provvedere a riparare il guasto utilizzando ricambi o soluzioni che consentano il ripristino del sistema nel rispetto degli SLA sotto riportati. Successivamente AIRGEST provvederà alla restituzione della parte o, in alternativa, al pagamento della stessa dietro presentazione di opportuna offerta economica a cui dovrà essere applicato uno sconto minimo pattuito in fase di affidamento rispetto al costo di listino.

In particolare:

- L’affidatario entro 5gg solari dalla risoluzione del guasto mediante intervento tampone dovrà inviare ad Airgest l’offerta economica e le caratteristiche tecniche del dispositivo nuovo di fabbrica.
- Airgest, entro 15gg solari dal ricevimento dell’offerta, dovrà dare riscontro mediante apposito Ordine/Contratto di Acquisto. In assenza di quanto citato la parte si potrà considerare restituita all’affidatario.

**6) SLA**

Tempo di intervento:

- Segnalazione guasti bloccanti all’Help Desk: entro 6 ore dalla chiamata
- Segnalazione guasti bloccanti in reperibilità: entro 12 ore dalla chiamata
- Segnalazione guasti critici all’Help Desk: entro 12 ore dalla chiamata
- Segnalazione guasti critici in reperibilità: entro 16 ore dalla chiamata

Tempi di ripristino:

- Guasti bloccanti: risoluzione entro 12 ore dal primo intervento
- Guasti critici risoluzione entro 48 ore dal primo intervento

**7) Durata: triennale dal 24/03/2019 al 23/03/2022****8) Fatturazione: rate annuali anticipate, bonifico bancario 30gg DFFM**

L’offerta economica deve tener conto dei costi relativi al rilascio dei PASS Definitivi per l’ingresso di ogni operatore, che sono a carico della Ditta. In particolare il rilascio del pass definitivo è subordinato al pagamento del relativo costo

BEL



di emissione in contanti presso l'ufficio emissione pass (biglietteria). Maggiori informazioni sono acquisibili all'indirizzo <http://www.airgest.it/norme-di-accesso/>

La ditta offerente è impegnata fin dal momento della presentazione dell'offerta.

La presente non impegna in alcun modo questo Ente aggiudicatore il quale si riserva la facoltà di procedere o meno all'acquisto di che trattasi senza che codesta ditta abbia nulla a reclamare o pretendere.

E' facoltativo effettuare un sopralluogo a propria cura e spese, al fine di accertare qualsiasi circostanza che possa influire sui prezzi di offerta e sulle modalità esecutive del servizio e potranno altresì essere richieste tutte le informazioni supplementari che si riterranno utili per la compilazione dell'offerta.

Ai fini dell'eventuale accettazione del preventivo in oggetto, si richiede che il riscontro sia inviato tramite email all'indirizzo [protocollo@pec.airgest.it](mailto:protocollo@pec.airgest.it), recante in oggetto la dizione **"Offerta economica per il servizio di manutenzione triennale del sistema HEELP – PET (piano di emergenza terminal) e HEELP-PERIMETRALE in uso presso l'aeroporto civile "V. Florio" di Trapani – Birgi. Indagine di mercato. Richiesta di preventivo"** entro il **6 Marzo 2019 ore 12:00**.

Per eventuali chiarimenti tecnici e richieste di sopralluogo è possibile contattare l'Ing. Bellafiore al seguente indirizzo e\_mail: [e.bellafiore@airgest.it](mailto:e.bellafiore@airgest.it).

Certi di un Vs. cortese sollecito e positivo riscontro si porgono distinti saluti.

Airgest S.p.A.

BEL



ASSAEROPORTI  
Associazione Italiana Gestori Aeroporti