

Buguggiate, 18 Novembre 2025

Spett.le  
**Comune di Daverio**  
Via Roma 45  
21020 Daverio (VA)

c.a. Geom. Perin Andrea

<b>Oggetto: Fornitura e posa in opera di Pannelli Stradali per il Comune di Daverio</b>
---

A seguito degli accordi intercorsi, siamo con la presente a sottoporVi in Allegato la nostra migliore offerta relativamente a quanto in oggetto.

Restando a Vostra disposizione per eventuali chiarimenti, cogliamo l'occasione per porgerVi i nostri migliori saluti.

Federico De Lucia  
Sielco srl

## 1. Introduzione

Il presente documento si riferisce al progetto di fornitura di pannelli stradali LED per comunicazione in esterno, presso il Comune di Daverio.

La fornitura prevede sistemi da esterno adatti alle relative condizioni atmosferiche.

L'unità comunica con il cloud per gli aggiornamenti dei materiali tramite rete mobile. I sistemi sono infatti dotati di mobile router. **A seconda del modello di pannello stradale, la SIM e la relativa comunicazione dati sono a carico del Comune (Cliente) o sono inclusi in offerta. La differenza è chiaramente indicata nel prospetto economico.**

## 2. Gestione contenuti

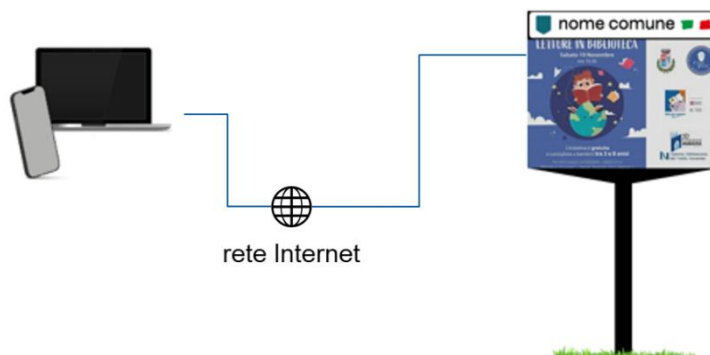
I display grafici supportano diverse tipologie di collegamento.

I contenuti multimediali possono essere trasmessi al display tramite rete GPS collegandosi al portale cloud da Tablet, Smartphone e PC/Notebook.

I display grafici supportano diverse tipologie di collegamento.

I contenuti multimediali possono essere trasmessi al display tramite rete mobile, collegandosi al portale cloud da tablet, smartphone, PC, o notebook.

Nella modalità asincrona la gestione dei contenuti avviene tramite il collegamento al portale Cloud.

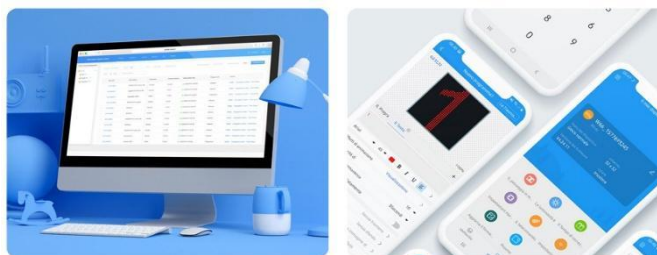


## 3. Portale Cloud

Il portale cloud permette all'utente di creare il proprio palinsesto accedendo nella propria area riservata, senza la necessità di installare alcun software.

E' possibile infatti:

- Visualizzare Ora e Data da segnale GPS (il display ha una antenna satellitare integrata);
- Scegliere di visualizzare sull'ultima riga del display le ultime news in modo automatico che verranno spedite ogni 15 minuti dalle principali testate giornalistiche;



- Visualizzare sul software la posizione del display su una mappa GOOGLE MAP;
- Programmare per data ed ora l'apparizione e scomparsa di messaggi in automatico;

- Visualizzare le previsioni meteo graficamente.

### 3.1 Piattaforma Cloud per contenuti Alfanumerici

La piattaforma è accessibile tramite web da browser e dispositivi mobili e permette di amministrare dal proprio dispositivo tutti i display registrati. Accendendo alla pagina web si può configurare il pannello con diverse modalità di visualizzazione.

L'utente ha la possibilità di visualizzare una preview del palinsesto display e la mappa interattiva con la posizione del pannello (rilevata automaticamente).

Attraverso l'interfaccia del web server, si possono creare fino a 9 pagine: l'utente può gestire le informazioni visualizzabili a display attraverso i setup di configurazione per ogni pagina.

## 4. Pannello grafico



Caratteristiche principali : • Luminosità 6000 NIT • Pixel pitch: 3,91 mm • Area visibile LED: 2000 x 750 mm • Visibilità in distanza: da 2 a 80 metri • Angolo di visione 140° H - 140° V (+/-5°) • 4 aree grafiche – pixel pitch 4.81 • Livelli di grigio: 14 bit

- Numero di colori: 687milioni
- Umidità: 10% - 80%
- Temperatura: -10°C / +50°C
- Vita media Led: >100000
- Grado IP: IP65

## 5. Gestione contenuti pannelli grafici

Attraverso il software è possibile creare palinsesti con contenuti visivi, testuali e video.

Le funzionalità dell'applicativo sono molteplici:

- schedare il proprio palinsesto,
- visualizzare previsioni meteo, testi statici, animati e dinamici, video, data e ora,
- presentazioni aziendali e slideshow di immagini.

Il programma mette a disposizione dell'utente la possibilità di editare e gestire alcuni parametri, quali la luminosità, da un'interfaccia accessibile dal menu presente nella tastiera della finestra dell'applicativo. Il software è disponibile solo per sistemi operativi Windows.

E' possibile:

- Visualizzare Ora e data
- Creare fino a 4 aree grafiche all'interno del pannello e visualizzare nel contenuto immagini, testi o video
- Programmare orari di apparizione di palinsesti prememorizzati
- Utilizzare parte dello schermo per spot pubblicitari o promozionali

## 6. Quotazione modelli grafici

Di seguito la proposta economica:

Pos.	Descrizione	Q.tà	Valori totali	Modalità
B.1	Modello TC-512-192 200x100cm pixel pitch 3,91 con le caratteristiche tecniche indicate – router mobile GSM (TRAFFICO DATI SIM ESCLUSO)	3	€ 21.600,00	cessione
B.2	Staffe di raccordo con pali esistenti	3	€ 1.140,00	cessione
	<b>Totale Corrispettivi</b>		<b>€ 22.740,00</b>	

Tutte le quotazioni sono netto IVA.

Pos.	Descrizione	Q.tà	Valori totali	Modalità
D.1	Installazione e collaudo di 3 pannelli di nuova fornitura	1	<b>€ 3.500,00</b>	cessione

Pos.	Descrizione	Q.tà	Valori totali	Modalità
E.1	Tariffa ora Project Manager - senza trasferte ed altri oneri - frazione minima 2ore	1	<b>€ 580,00</b>	cessione

Pos.	Descrizione	Q.tà	Valori totali	Modalità
Tot.	Importo totale tra HW + formazione	1	<b>€ 26.820,00</b>	cessione

## 7. Installazione Pannelli LED

Sielco ed il suo partner Tailoradio si occuperanno della fornitura e del montaggio dei pannelli LED.

Tutte le opere edili e gli allacci elettrici e di rete sono a carico del committente.

Sielco e Tailoradio forniranno al committente tutte le info necessarie per la predisposizione del sito (predisposizione richiesta per installazione dei pali e relativo display, allacciamento elettrico, ecc.).

## 8. Requisiti ed esclusioni

Sono requisiti a cura del cliente e fondamentali:

- impianto elettrico 220v per ogni installazione.

Sono esclusi dalla nostra offerta:

- intervento edile, carpenteria;
- integrazioni verso piattaforme terze parti, salvo quanto indicato.

La fornitura non comprende:

- fornitura di materiale o servizi differenti da quanto specificato o non espressamente indicato.

## 9. Condizioni Generali

Trasporto:	incluso
Consegna:	6 settimane data ordine
Garanzia:	1 anno
Piano di Fatturazione:	All'installazione

IVA	tutte le quote sono netto IVA
Pagamento:	All'installazione Ri.ba. 60ggfm
Validità:	30 Novembre 2025

## Assistenza e manutenzione

### I Servizi di assistenza e supporto tecnico

Le attività di assistenza e supporto tecnico avvengono in funzione di quanto contrattualizzato e coprono i seguenti servizi:

- da remoto;
- sui sistemi client;
- sui sistemi in cloud;
- con monitoring proattivo (quando previsto dal software);
- on-site (con pacchetti di interventi tecnici a scalare).

### Le funzioni di riferimento

La struttura di Tailoradio eroga i servizi di supporto tecnico e di risoluzione delle problematiche occorrenti su Tier1, Tier2 ed in qualità di vendor delle proprie tecnologie in Tier3. Il punto di contatto è l'Help Desk, a cui convergono tutte le richieste di intervento tecnico e le diverse esigenze di supporto.

Dall'Help Desk partono i coinvolgimenti delle aree di merito secondo la richiesta ricevuta, quali:

- Service Support;
- Service Delivery.

La struttura di Help Desk rappresenta per il Cliente il singolo punto di contatto attraverso il quale effettuare le richieste per tutte le attività di supporto operativo (interventi per anomalie, riparazioni, spostamenti – servizio on-site – richieste tecniche di informazioni sul servizio, ecc.).

L'Help Desk prevede la gestione del ticket di assistenza con l'apertura dell'incident e gestione di tutti passaggi necessari sino alla chiusura del ticket a risoluzione avvenuta.

### L'Organizzazione territoriale

Attraverso la propria organizzazione centrale di Milano, Tailoradio impiega le risorse interne ed esterne secondo la procedura di servizio prevista e contrattualizzata. Le attività vengono erogate su tutto il territorio nazionale, attraverso i propri selezionati partner e secondo accordi specifici.

### Modalità operativa

Come indicato, l'Help Desk è il punto di avvio delle seguenti attività:

- apertura e gestione del ticket di assistenza;
- percorso per la risoluzione (interno/esterno);
- escalation verso gli specialisti interni e verso Help Desk terze parti per problemi di connettività/router;
- gestione ticket verso il Tier3 di vendor esterni (quando presenti).

In sintesi, le attività comprendono:

- la diagnosi iniziale;

- la definizione del perimetro di intervento tecnico;
- il coinvolgimento del personale specialistico;
- l'intervento (da remoto, on-site od in entrambe le modalità);
- la chiusura del ticket.

## **Prestazioni generali**

### ● **Contatto con l'Help Desk (Email e WhatsApp)**

Accesso al servizio per segnalare l'esigenza tecnica per intervento o per supporto dove vengono qualificate e descritte le necessità tecniche; il servizio segue gli SLA definiti per il Cliente e riguardanti i canali di contatto e gli orari del servizio.

L'Help Desk viene attivato via email in italiano o inglese agli indirizzi che saranno successivamente comunicati.

### ● **Valutazione intervento, prevede:**

Le azioni necessarie alla definizione della tipologia di guasto e relative tecnologie interessate; l'intervento è finalizzato ad identificare le competenze e le modalità di risoluzione adeguate sia interne che esterne in caso di apertura Ticket verso un Vendor specifico terze parti se previsto o verso Vodafone per i casi di propria competenza su connettività e router.

### ● **Intervento da remoto**

Ricerca guasti/malfunzionamenti (hardware-software), interventi di ripristino secondo gli SLA definiti. La rimozione dei malfunzionamenti dei programmi software può prevedere anche patches e/o nuove versioni dei programmi gestiti secondo le Regole Generali di servizio. Gli interventi potranno riguardare elementi client così come elementi in cloud.

## **Prestazioni Generali**

### ● **Interventi On-Site (su pacchetti di interventi)**

Hardware: ricerca guasti hardware e sostituzione parti, ove i guasti siano a conseguenza del normale esercizio.

Software: ripristino del sistema. La rimozione dei malfunzionamenti dei programmi software. L'attività può prevedere anche patches e/o nuove versioni dei programmi che TR e/o il vendor rende disponibile per la risoluzione specifica.

A chiarimento del servizio erogato, si conviene che il malfunzionamento applicativo deve essere riproducibile e deve evidenziarsi per comportamenti diversi da quelli contemplati dalle specifiche di servizio previsto ed attivato.

Tailoradio non si assume alcuna responsabilità per i malfunzionamenti derivanti da aggiunte e/o modifiche apportate dal Cliente; gli interventi resi in queste condizioni di variazioni non concordate espone Tailoradio a rischi funzionali ed a possibili oneri aggiuntivi nel supporto tecnico e nella risoluzione delle problematiche per cui è stato aperto l'incident.

In questi casi Tailoradio provvederà alla miglior attività possibile senza assumersi responsabilità funzionale, di SLA ed economici per le conseguenze ed anomalie. Inoltre, Tailoradio esporrà eventuali extra costi sostenuti per la risoluzione tecnica ed anche solo per l'intervento (anche senza risoluzione) effettuato sia da remoto che on-site.



#### ● **Software Assurance (quando previsto)**

Le soluzioni in cloud includono nei canoni di servizio l'aggiornamento delle piattaforme (sia cloud che client), garantendo continuità nei servizi rilasciati a parità di perimetro funzionale. La continuità del rapporto contrattuale e del pagamento dei canoni permette di accedere al servizio di assurance, dove le release applicative e la relativa documentazione sono via via sempre disponibili al Cliente. Nella gestione delle versioni applicative e delle configurazioni, la piattaforma di servizio specifica, permette il pieno controllo ed il recovery in caso di necessità su pari ambiente di sistemi, versioni ed applicazioni. Nel caso di upgrade funzionale, potranno essere a pagamento le eventuali funzionalità non acquistate dal Cliente in fase di contrattualizzazione iniziale e comunque saranno oggetto di specifica spiegazione ed offerta economica. Solo un esplicito interesse e relativa contrattualizzazione porterebbe all'estensione funzionale a pagamento.

#### **Livelli di servizio (SLA)**

I canoni di Manutenzione ed Assistenza assicurano i livelli di servizio relativamente a: ●  
disponibilità delle risorse tecniche (sempre da remoto; eventuali interventi on-site a pacchetto e con intervento su richiesta del cliente) & spare parts hardware per l'assistenza e manutenzione;

- tempo di risposta al disservizio/guasto;
- tempo di intervento e relative attività per la risoluzione del guasto.

#### **a) Accoglienza segnalazione disservizio/guasto**

Il Cliente contattando l'Help Desk è in grado di far aprire un ticket con una segnalazione di un guasto/disservizio. Il processo di gestione del ticket e le conseguenti attività, seguono le modalità contrattualizzate con il Cliente sull'orario di attività del Fornitore.

#### **b) Tempo di risposta al disservizio/guasto**

Per tempo di risposta si intende il tempo intercorso da quando viene effettuata la segnalazione dal Cliente di disservizio/guasto all'Help Desk, a quando questo stesso prende in carico il problema. Tale intervallo di tempo contiene le seguenti fasi di processo:

- Analisi preliminare con gli elementi a disposizione (schema soluzione, storico-assistenza).

**Il valore standard di base del tempo di risposta è di 2 ore.**

#### **c) Tempo di intervento del servizio**

Per tempo di intervento si intende il tempo trascorso dalla presa in carico del disservizio/guasto all'analisi, più le attività tecniche per il ripristino del servizio stesso, nelle condizioni precedenti l'apertura del guasto.

Tale intervallo di tempo contiene le seguenti fasi di processo:

- verifica delle problematiche;
- individuazione delle componenti che necessitano intervento;
- intervento tecnico sempre da remoto; per eventuali interventi on-site solo se contrattualizzati;
- coinvolgimento terze parti/vendor o provider connettività se necessario;

- verifica logistica per ulteriori necessità di intervento.

I riferimenti di data/ora sono determinati sulla base dei dati registrati presso l'Help Desk.

Nel calcolo dei tempi di intervento, non vengono conteggiati:

- tempi eventuali derivanti dall'azione/supporto di un vendor/provider terze parti (incluso provider connettività fissa/mobile) e non controllabili da Tailoradio (si considera il best effort del vendor/provider);
- tempi di disponibilità di componenti fisici in sostituzione (tempo di invio delle spare parts al cliente o chi per esso con spedizione al riferimento territoriale che verrà indicato a Tailoradio).
- tempi eventuali derivanti da disservizi/guasti non di competenza di Tailoradio, per disservizi dovuti "Causa Cliente" (es. interventi tecnici di terzi, altri sistemi/arredi, eventi o situazioni determinati da atti o fatti imputabili al Cliente che risultino causa scatenante del disservizio, mancata accessibilità al sito etc.).

## Accesso al servizio

Tipo SLA	Copertura	Orario
Standard Time	5/7 Lunedì - Venerdì	dalle 9:00 alle 18:00 su fuso orario CET/CEST
Extended Time	6/7 Lunedì - Sabato	dalle 9:00 alle 18:00 su fuso orario CET/CEST
Full Time	7/7 Lunedì - Domenica	dalle 7:00 alle 22:00 su fuso orario CET/CEST

## Modalità di esecuzione

Tipo SLA	Tempo Risposta	Tempo di Intervento su fuso CET/CEST
Livello Front End	Diretta via telefono Email e WA in 30 min.	No SLA: Best Effort

Servizio con SLA Standard Time		
Tempo di presa in carico	2 ore	Verifica preliminare sulla segnalazione ricevuta
Livello 1 Tempo di intervento da remoto	Next Business Day (end of day)	Risoluzione da remoto, con ripristino del servizio. In caso di problematica Hw, senza possibilità di chiusura del ticket, si attiva il livello 2.
Livello 2 Tempo di intervento on site	Next Business Day + 2 (end of day)	Intervento successivo al Livello 1 (esclusi festivi solo in Standard e Extended), con Advanced repair mediante spare part (sostituzione del device quando previsto dal contratto). Intervento con ticket - opzionale.

### Le risorse oggetto del contratto

I servizi di Assistenza e Manutenzione sopra descritti nelle diverse modalità e SLA operativi, impostati sulle esigenze del Cliente, si attuano su sistemi ed applicazioni dettagliati nello specifico elenco "file consegne" dove vengono riportate le seguenti informazioni identificative per ogni sito:

- Soluzione installata e collaudata
- Prodotto – Marca e Modello e Serial number dei componenti
- Release di sistema in cloud & client come da collaudo (quando previsto)
- Nr. e Tipologia di Risorse installate
- Licenze Software come da file consegne

### Le risorse a cura del cliente per l'esecuzione del contratto

I servizi di Assistenza e Manutenzione sopra descritti si attuano sempre con la necessaria disponibilità da parte del Cliente ad accessi attraverso le connessioni per le attività remote e/o con disponibilità di accesso ai locali dove si trovano fisicamente i sistemi per l'on-site.

### Tabella economica contrattuale di riferimento dei servizi di assistenza e manutenzione

Per i diversi servizi di Help desk si applicano le seguenti percentuali sul valore delle soluzioni acquistate, in funzione dello SLA richiesto:

Servizio	SLA Standard Time	SLA Extended Time	SLA Full Time
----------	----------------------	----------------------	------------------

Front End ed Intervento Livello 1	1%	1,5%	2%
Intervento Livello 2	Ticket on-site		
	Parti in garanzia: si aggiunge il costo del ritiro del componente guasto e del trasporto del nuovo sul sito di intervento.  Parti fuori garanzia: al trasporto si aggiunge il costo del componente.		

Diversamente dall'impostazione a ticket on-demand, sopra esposto, è sempre possibile prevedere un contratto con tariffa a canone mensile con incluse, a forfait, le componenti in sostituzione per la riparazione e dei costi di trasporto. Questa proposta è a progett

## Offerta economica

Quotazione Servizio per il Comune di Castiglione Olona:

Si applicano le seguenti tariffe (scegliere quella desiderata):

Servizio	SLA Standard Time	SLA Extended Time	SLA Full Time
Front End ed Intervento Livello 1	€ 193,00 anno	€ 289,50 anno	€ 386,00 anno
Intervento Livello 2	Ticket on-site € 485,00		
Ticket on-site per assistenza con uscita di 2 tecnici + 2 ore a tecnico di attività. Sino a 100Km - attività in orario feriale diurno. Modalità una tantum			
Parti in garanzia: si aggiunge il costo del ritiro del componente guasto e del trasporto del nuovo sul sito di intervento.  Parti fuori garanzia: al trasporto sopra indicato, si aggiunge il costo del componente.			

Tutte le quotazioni sono netto IVA.

**Si propone un contratto di durata triennale a partire dalla posa in opera**

**La garanzia prevede la sostituzione del componente guasto. Sono escluse dalla garanzia i componenti malfunzionanti per manomissione di terze parti, atti vandalici o eventi straordinari sia atmosferici che sociali.**

**Per il distacco e successiva ricollocazione, è previsto l'acquisto da parte del Cliente di un ticket di intervento on-site alle regole menzionate nella tabella sopra riportata.**

### Condizioni Generali

Piano di Fatturazione:	Annuale anticipata per il canone SLA.  All'ordine ticket di intervento.
Pagamento:	All'installazione Ri.ba. 60ggfm
Validità:	30 Novembre 2025