

**it@ledit****golem** Partner  
softwareSpett.le  
**Comune di Verdellino**  
Provincia di Bergamo

Offerta n. 234/2014 del 04/12/2014 rev. 0

**Oggetto: Assistenza 2015**Con la presente abbiamo il piacere di formulare l'offerta di assistenza relativa all'annualità 2015.  
Il contratto è valido dal 1 Gennaio 2015 al 31 Dicembre 2015.

Canoni assistenza	Importo
Gestione Anagrafe	459,00
Gestione Elettorale	459,00
Gestione Stato Civile	561,00
Gestione Saia	204,00
Gestione Delibere e Determine	612,00
Gestione delibere on line	255,00
Albo pretorio e integrazione	204,00
Modulo Amministrazione Trasparente (per xml a AVCP)	367,00
Gestione Contabilità Finanziaria	867,00
Gestione economato	357,00
Gestione inventario	561,00
Relazione previsionale e programmatica	0,00
Certificato al bilancio di previsione	0,00
Relazione tecnica al bilancio di previsione	0,00
Certificato al conto consuntivo	0,00
Relazione tecnica al bilancio consuntivo	0,00
Rendiconto di Gestione	0,00
Gestione GOLWORD	153,00
Gestione GOLREPORTS	204,00
Prelievo aggiornamenti da internet	100,00

**Totale € 5.363,00**  
+ IVA

	Servizi Aggiuntivi opzionali	Importo
<input type="checkbox"/>	1 Giornata on site	€ 580,00
<input type="checkbox"/>	Pacchetto 10 ore on site o teleassistenza	€ 750,00
<input type="checkbox"/>	Servizio in teleassistenza per installazione aggiornamenti	€ 600,00

+ IVA

Barrare i servizi aggiunti prescelti

**Promozione Area Segreteria**

	Moduli opzionali canonici assistenza (licenza gratuita)	Importo
<input type="checkbox"/>	Archiviazione Documentale	600,00
<input type="checkbox"/>	Anticorruzione (necessari Contratti e Lavori Pubblici)	250,00
<input type="checkbox"/>	Appalti e Contratti	390,00
<input type="checkbox"/>	Lavori Pubblici	450,00

Barrare i moduli opzionali prescelti

**Riepilogo Proposta 2015**

Canoni di Assistenza/servizi standard	<b>€ 5.363,00</b>
Totale Servizi Aggiuntivi opzionali	
Totale moduli aggiuntivi opzionali	
Totale Proposta 2015	€

+ IVA

**PROPOSTA ASSISTENZA TRIENNALE (2015-16-17) CON BLOCCO DEI PREZZI**

\* **Sottoscrizione canone triennale 2015-2016-2017 con canoni bloccati**

Si aderisce alla proposta di contratto triennale per i servizi standard e per eventuali servizi e moduli aggiuntivi secondo il riepilogo Proposta 2015.  
A fronte di impegno di spesa imputato sul bilancio comunale pluriennale rimangono bloccati i prezzi proposti per l'intero triennio 2015/2017 escludendone la revisione contrattuale perfino sull'adeguamento dei prezzi rispetto dell'indice annuale d'inflazione. Per gli anni 2016 e 2017 si riserva la possibilità di ordinare successivamente servizi integrativi in ragione di eventuali esigenze che dovessero maturare durante il triennio.



## CONDIZIONI DI ASSISTENZA SOFTWARE

### SERVIZI STANDARD

Per Servizi standard, compresi nel canone annuo di manutenzione si intendono:

### **AGGIORNAMENTI DEL SOFTWARE PER VARIAZIONI DI LEGGE NAZIONALI**

It@ledit si impegna a garantire l'adeguamento del software alle normative di legge nazionali che potranno intervenire durante il periodo di validità del Contratto, purché circoscritte alle funzioni esistenti nel software.

Il presente Contratto non prevede il totale rifacimento del software attualmente in uso presso il Cliente, dovuto ad una generalizzata mutazione della normativa vigente.

IT@LEDIT non fornirà gli aggiornamenti di legge al Cliente che non ha sottoscritto il Contratto, anche se gli stessi si riferiscono a adempimenti relativi all'esercizio precedente, rinviati da disposizioni legislative.

Tuttavia, per garantire in ogni caso al Cliente la corretta esecuzione dell'adempimento normativo, IT@LEDIT è disponibile a fornire i suddetti aggiornamenti di legge alle condizioni commerciali vigenti alla data.

Sono esclusi gli aggiornamenti relativi a normative locali (comunali, provinciali, regionali). IT@LEDIT si riserva la facoltà di realizzare tali adeguamenti alle condizioni che saranno comunicate per iscritto al Cliente richiedente.

La fruizione o esportazione dei dati contenuti nei software gestionali oggetto del contratto ad opera esclusivamente del Cliente si intende libera e garantita attraverso le ordinarie funzionalità di interrogazione, elaborazione e stampa già presenti e abilitate nelle applicazioni informatiche "così come sono". L'eventuale richiesta da parte del Cliente della fornitura dei dati secondo nuove e/o diverse modalità o secondo specifici tracciati descrittivi, da qualsiasi soggetto e per qualsiasi scopo sollecitati, deve intendersi a discrezione della casa produttrice del software. A suo insindacabile giudizio il produttore del software si riserva la facoltà di valutare le richieste di diversa fruizione dei dati formulando, eventualmente, apposita offerta economica.

### **MANUTENZIONE CORRETTIVA ED EVOLUTIVA**

IT@LEDIT si impegna a rimuovere dal proprio software eventuali anomalie e/o malfunzionamenti opportunamente segnalati e documentati.

Per apportare tali correzioni IT@LEDIT non è vincolata al rispetto di alcun limite di tempo, dato che i tempi tecnici necessari possono variare notevolmente in base al tipo di anomalia e/o malfunzionamento riscontrato. In nessun caso, a nessun titolo e per nessun motivo IT@LEDIT risponderà nei confronti del Cliente o di terzi di danni connessi e/o conseguenti ad eventuali ritardi nell'eliminazione di inconvenienti che riducano la utilizzabilità del pacchetto software.

IT@LEDIT si impegna inoltre, a fornire al Cliente migliorie al software con l'avvertenza che le richieste di modifica ricevute richiederanno una preventiva ed insindacabile valutazione (non soggetta a scadenza temporale) da parte di IT@LEDIT, relativamente a fattibilità, modalità e tempistica di rilascio.

### **ASSISTENZA TELEFONICA**

L'assistenza telefonica e telematica di base hanno il solo scopo di supportare il Cliente, nei casi possibili, per brevi interventi di consultazione atti a consentire il ripristino operativo del software ed escludono i servizi di consulenza applicativa, consulenza normativa, formazione.

### **PRELIEVO AGGIORNAMENTI SOFTWARE DA INTERNET**

Il Cliente, dotato di collegamento a Internet, potrà prelevare gli aggiornamenti del software scaricandolo direttamente da un sito FTP predisposto dalla IT@LEDIT .

Per attivare il servizio, IT@LEDIT assegnerà al Cliente uno USER-ID e una PASSWORD di accesso al sistema informatico di IT@LEDIT, oltre a fornire all'operatore le informazioni necessarie, alle condizioni riportate nell'Allegato 1.

IT@LEDIT informerà il Cliente dei nuovi rilasci unicamente a mezzo e-mail.

Il Cliente ha la responsabilità di effettuare il prelievo, l'installazione degli aggiornamenti inviati. Nel caso di occasionale impossibilità a tale operazione o di cambio di indirizzo e-mail, il Cliente informerà tempestivamente IT@LEDIT per superare l'impedimento.

### **SERVIZI INTEGRATIVI**

In aggiunta ai Servizi Standard, IT@LEDIT, offre al Cliente, una serie di Servizi Integrativi atti a consentire il corretto funzionamento del software e del sistema informatico.

### **SERVIZIO ON SITE o TELEASSISTENZA**

Il Servizio ON SITE integra ed amplia i servizi previsti al Par. 4 e prevede la presenza di personale IT@LEDIT presso la sede del Cliente o laddove ritenuti più indicati, in teleassistenza.

In caso di interventi brevi risulta più conveniente la teleassistenza perché lo scarico giustamente non tiene conto del tempo perso per gli spostamenti

Il servizio distinguibile in pacchetto ORE o INTERVENTI prevede l'erogazione di:

- formazione applicativa relativa al software installato
- assistenza e gestione del database
- verifica dello stato di aggiornamento del software
- aggiornamenti software
- interventi relativi ad approfondimenti per l'utilizzo del software
- re-installazione del software per sostituzione/aggiornamento dell'hardware

### **INTERVENTO PREVENTIVO DI AMMINISTRAZIONE DI SISTEMA**

Nell'ambito del SERVIZIO ON SITE, IT@LEDIT è disponibile ad effettuare presso il Cliente un intervento tecnico di "amministrato di sistema" programmato con il Cliente; tale intervento prevede le seguenti operazioni:

- verifica stato di aggiornamento dell'hardware (compatibilmente al corretto funzionamento del software)
- verifica delle funzionalità della rete
- verifica stato di aggiornamento del software di base
- manutenzione archivi (backup, riorganizzazione dati, verifica spazio disponibile su disco, ecc.)
- verifica procedure di sicurezza (password, antivirus, ecc.)



L'intervento tecnico di "amministrazione di sistema" è studiato per garantire nel tempo il corretto funzionamento del sistema informatico, relativamente alla fornitura IT@LEDIT .

### **SERVIZIO PREPAGATO DI TELEASSISTENZA**

Il servizio prepagato di teleassistenza è possibile attivarlo se si possiedono i seguenti requisiti tecnici minimi:

- Linea a larga banda (adsl, hdsl) o ISDN
- Collegamento ad internet con possibilità di accesso da sede remota

Il servizio permette agli operatori e tecnici IT@LEDIT di intervenire sul terminale dell'utente per erogare i servizi di assistenza tecnica richiesti.

I tempi di erogazione del servizio vengono concordati tra IT@LEDIT e cliente e prevedono un tempo massimo di attesa di 24 ore lavorative.

La teleassistenza prevede la possibilità che il personale di assistenza IT@LEDIT effettui interventi tecnici sul programma sono escluse le personalizzazioni dei report che sono oggetto di specifica valutazione economica.

### **SERVIZIO DI TELEASSISTENZA SISTEMISTICA**

Il servizio prepagato di teleassistenza sistemistica è possibile attivarlo se si possiedono i seguenti requisiti tecnici minimi:

- Linea a larga banda (adsl, hdsl) o ISDN
- Collegamento ad internet con possibilità di accesso da sede remota

Il servizio permette agli operatori e tecnici IT@LEDIT di intervenire sul terminale dell'utente per erogare i servizi di assistenza sistemistica richiesti.

I tempi di erogazione del servizio vengono concordati tra IT@LEDIT e cliente e prevedono un tempo massimo di attesa di 24 ore lavorative. La teleassistenza sistemistica prevede inoltre la possibilità che i tecnici IT@LEDIT intervengano sui singoli client o server di rete per eseguire in remoto le normali attività sistemistiche, quali ad esempio: backup, installazione programmi e client, configurazione hardware, ecc..

### **SERVIZI DI CONSULENZA APPLICATIVA**

Il Servizio consiste nell'affiancare l'operatore del Cliente, durante il normale svolgimento delle attività operative di sportello e/o di ufficio, per la realizzazione degli adempimenti formali/normativi. A titolo esemplificativo ma non limitativo: realizzazione del bilancio, del PEG, del prospetto di conciliazione, della bollettazione, del materiale elettorale, ecc.

#### **• SISTEMISTICA**

Il Servizio consiste nell'offrire una consulenza sistemistica per analisi, progettazione, aggiornamento, realizzazione e assistenza del sistema informatico.

### **SERVIZIO INSTALLAZIONE AGGIORNAMENTI**

Il servizio prevede l'installazione di tutti i service pack Golem e delle varie patch relativi rilasciati durante l'anno in modo da poter esser sempre aggiornati rispetto alle normative vigenti e alle migliorie apportate. Durante questa fase di installazione viene effettuato anche un backup immediato (a caldo) per salvaguardare il lavoro svolto fino a quel momento e per prevenire eventuali errori.

**it@ledit**

**golem** Partner  
software



**Condizioni generali:**

- (\*) = se si desidera canone triennale bloccato barrare la casella corrispondente. La somma proposta è da intendersi per singolo anno, nel caso di canone triennale la fatturazione sarà predisposta nel mese di Gennaio dell'anno oggetto di assistenza
- Resa: Installazione presso le strutture del Comune.
- Iva: Vs. carico
- Assistenza software e servizi di help desk: per via telematica e telefonica nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 18.00.
- Fatturazione e modalità di pagamento: 30 gg. data fattura
- Modalità di pagamento canonici: anticipata
- Validità dell'offerta: 60 giorni

Cordiali saluti

Timbro e Firma per accettazione

**Italedit srl**  
**L'Amministratore Unico**  
**Antonina Murdica**

Conferma Ordine del \_\_\_\_\_

Determina n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_