



Canoni assistenza/servizi standard	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
Contabilità Finanziaria/Contabilità armonizzata	867,00
Gestione economato	357,00
Gestione inventario	561,00
Certificato al bilancio di previsione	50,00
Gestione GOLWORD	153,00
Gestione GOLREPORTS	204,00
Prelievo aggiornamenti da internet	100,00
Aggiornamento SyBase	540,00
Secure Doc CS	390,00
Supporto ai Flussi di conservazione sostitutiva	200,00
Canone Annuo Spazio 10 Gb conservazione sostitutiva	200,00
Protocollo	468,00

Totale Canoni di Assistenza/Servizi Standard € **7.211,00**
+ IVA

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 (entro i 15 minuti, oltre i quali verranno rendicontati nel prospetto periodico di teleassistenza) atti a consentire il ripristino operativo del software ed escludono i servizi di consulenza applicativa, consulenza normativa, formazione per i quali è possibile sfruttare il pacchetto ore on-site/teleassistenza.

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, per interventi in teleassistenza (da un minimo di 15 minuti) che verranno rendicontati nel prospetto periodico degli interventi.

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 "amministrazione 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, hds) 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. Per tale servizio, che verrà programmato a cadenza settimanale, è necessario l'accesso diretto in VPN anche fuori orario lavorativo dell'Ente.