ALLEGATO B

Spett.le
Comune di Verdellino
Provincia di Bergamo

Offerta n. 220/2016 del 13/12/2016 rev. 2

Oggetto: Assistenza 2017

Con la presente abbiamo il piacere di formulare l'offerta di assistenza relativa all'annualità 2017.
Il contratto è valido dal 1 Gennaio 2017 al 31 Dicembre 2017.

Cod.	Canoni assistenza/servizi standard	Importo
DEM001A	Anagrafe e Leva	€ 466,00
DEM003A	Elettorale	€ 466,00
DEM002A	Stato Civile	€ 570,00
DEM004A	SAIA	€ 207,00
DEM007A	Statistica Lac	€ 89,00
DOC002A	Atti Amministrativi	€ 612,00
DOC005A	Atti Amministrativi on-line	€ 296,00
DOC008A	Albo pretorio	€ 104,00
DOC009A	Integrazione Albo pretorio - applicazioni	€ 104,00
DOC012A	Amministrazione aperta + anticorruzione onlinepa	€ 385,00
FIN001A	Contabilità Finanziaria/Contabilità armonizzata	€ 879,00
FIN004A	Economato	€ 363,00
FIN006A	Inventario	€ 570,00
FIN010A	Certificato al bilancio di previsione	€ 59,00
TLS001A	GolWord	€ 155,00
TLS002A	GolReports	€ 208,00
AGG001	Prelievo aggiornamenti da internet	€ 99,00
SYB001A	Aggiornamento Sybase SQL Anywhere Server full 1 Proc.	€ 593,00
FIN023A	Acquisizione fatturazione elettronica	€ 116,00
DOC007A	SecureDocFE	€ 385,00
DOC011A	SecureDocCS Full	€ 415,00
SUP013	Supporto ai flussi della conservazione	€ 198,00
DOC019A	Canone Annuo Conservazione Aruba 10 Gb	€ 198,00
DOC001A	Protocollo	€ 462,00
FIN002A	Contabilità Economica	€ 771,00
FIN009A	DUP (DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE)	€ 148,00
FIN018A	Gestione flusso Mandati e Reversali xtesoreria	€ 148,00
FIN021A	Gestione flusso ritornoSospesi/Rendicontazioni da tesoreria	€ 148,00
SUP005	Pacchetto 20 ore teleassistenza	€ 1.400,00

Totale Canoni di Assistenza/Servizi Standard **€ 10.614,00**
+ IVA

	Cod.	Servizi Aggiuntivi opzionali	Importo
☐	SUP001	1 Giornata on site	€ 580,00
☐	SUP004	Pacchetto 10 ore teleassistenza	€ 750,00
☐	SUP006	Servizio in teleassistenza per installazione aggiornamenti	€ 600,00
		Totale Servizi Aggiuntivi	

+ IVA

Barrare i servizi aggiuntivi prescelti

Riepilogo Proposta 2017

Canoni di Assistenza/servizi standard	€ 10.614,00
Totale Servizi Aggiuntivi opzionali	
Totale Proposta 2017	**€ 10.614,00**

+ IVA

☐ **Conferma canone triennale 2017-17-19 con canoni bloccati e SCONTATI**

Si aderisce alla proposta di contratto triennale per i servizi standard e per eventuali servizi e moduli aggiuntivi secondo il riepilogo Proposta 2017. A fronte di Determina con impegno pluriennale verranno scontati del 5% i prezzi proposti per l'intero triennio 2017/2019 escludendone la revisione contrattuale perfino sull'adeguamento dei prezzi rispetto dell'indice annuale d'inflazione.Per gli anni 2018 e 2019 si riserva la possibilità di ordinare successivamente servizi integrativi in ragione di eventuali esigenze che dovessero maturare durante il triennio.

Totale Contratto Triennale

Anno 2017 (canoni assistenza standard)	€ 10.614,00
Anno 2018 (canoni assistenza standard)	€ 10.614,00
Anno 2019 (canoni assistenza standard)	€ 10.614,00
importo complessivo triennio	**€ 31.842,00**
sconto speciale 5%	€ 1.592,10
Canone Triennale Scontato	**€ 30.249,90**

+ IVA

Condizioni generali:

- (*) = se si desidera canone triennale bloccato barrare la casella corrispondente. La somma proposta è da intendersi per intero triennio, la fatturazione sarà annuale e 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 8.30 alle 13.30 e dalle 15.00 alle 18.00.
- Fatturazione e modalità di pagamento: 30 gg. data fattura
- Modalità di pagamento canoni: 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 _____

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 teleassistenza o giornata on site.

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 TELEASSISTENZA

Il Servizio TELEASSISTENZA, che può anche essere utilizzato per interventi on site comprendenti però le ore di viaggio, integra e amplia i servizi previsti dall'Assistenza Telefonica e prevede il supporto di personale IT@LEDIT per interventi in teleassistenza (da un minimo di 15 minuti) che verranno rendicontati i minuti effettivi nel prospetto periodico degli interventi (senza arrotondamento per eccesso alla mezzora o all'ora).
Per interventi entro le 3 o 4 ore risulta più conveniente la teleassistenza perché lo scarico non tiene conto del tempo perso per gli spostamenti.
Il servizio distinguibile in pacchetto ORE 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, 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. Per tale servizio, che verrà programmato a cadenza settimanale, è necessario l'accesso diretto in VPN anche fuori orario lavorativo dell'Ente.