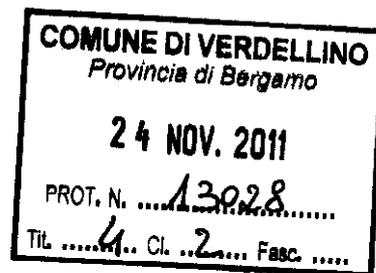




**golemnord s.r.l.**  
soluzioni e servizi per la P.A.  
info@golemnord.com



**Contratto**  
  
**di**  
  
**assistenza software**  
  
**anno 2012**  
  
**COMUNE DI**  
  
**Verdellino (Bergamo )**

*Offerta n. 93 del 22.11.2011*

# COMUNE DI VERDELLINO ( BG )

## CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE

Il presente Contratto di Assistenza Software (di seguito **Contratto**) è stipulato tra:

**Golem Nord s.r.l.** (di seguito **GOLEM** ),  
con sede legale e amministrativa site in Via Carso, 7 - 20026 Novate Milanese (MI)  
e  
**COMUNE DI VERDELLINO ( BG )**  
(di seguito **Cliente**)

### 1 - DEFINIZIONI

Per **SOFTWARE** si intendono le procedure di software applicativo fornite da Golem al Cliente.  
Per **ASSISTENZA SOFTWARE** si intendono i Servizi descritti ai successivi Par. 4 e 5, erogati da GOLEM al Cliente, per garantire il corretto funzionamento e aggiornamento del software.  
Per **SERVIZI** si intendono le prestazioni professionali descritte nei Par. 4 e 5.  
Per "**ALLEGATO 1 - Canoni dei Servizi**", parte integrante del presente Contratto, si intende il listino prezzi dei Servizi erogati a fronte del Contratto stesso.

### 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente Contratto descrive e disciplina i Servizi erogati da GOLEM al Cliente per la durata di cui al Par. 3, alle condizioni definite nell'Allegato 1.

### 3 - DURATA DEL CONTRATTO

I Servizi riportati nell'Allegato 1 hanno validità dal 01-01-2012 al 31-12-2012

### 4 - SERVIZI STANDARD

Per Servizi standard, compresi nel canone annuo di manutenzione - Allegato 1, si intendono:

#### 4.1 - SS01 - AGGIORNAMENTI DEL SOFTWARE PER VARIAZIONI DI LEGGE NAZIONALI

4.1.1 - GOLEM 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.

4.1.2 - GOLEM 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, GOLEM è disponibile a fornire i suddetti aggiornamenti di legge alle condizioni commerciali vigenti alla data.

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

#### 4.2 - SS02 - MANUTENZIONE CORRETTIVA ED EVOLUTIVA

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

Per apportare tali correzioni GOLEM 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 GOLEM 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.

GOLEM 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 GOLEM, relativamente a fattibilità, modalità e tempistica di rilascio.

#### 4.3 - SS03 - ASSISTENZA TELEFONICA

4.3.1 - 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.

4.3.2 - Detti Servizi saranno erogati da specialisti applicativi GOLEM alle condizioni di cui ai successivi

Par. 6.1. - 6.2.

#### 4.4 - SS04 - POSTA ELETTRONICA (e-mail)

GOLEM mette a disposizione del Cliente un indirizzo e-mail: segreteria@golemnord.com al quale è possibile inviare messaggi e comunicazioni di servizio, escluse le richieste di assistenza tecnica di cui al Par. 6.1. Il personale GOLEM prenderà in carico le comunicazioni per le opportune risposte e/o azioni.

### 5 - SERVIZIO AGGIORNAMENTO AMBIENTE OPERATIVO SYBASE

#### 5.1 - servizio aggiornamento e manutenzione ambiente operativo e upgrade database relazionale Sybase SQL Anywhere.

Il Servizio garantisce l'upgrade, l'assistenza telefonica e tramite posta elettronica (come ai paragrafi 4.3 e 4.4) dell'ambiente operativo Sybase studio Anywhere installato presso il server e client in uso.

GOLEM non fornirà gli aggiornamenti relativi a tale ambiente a chi non sottoscriverà codesto punto contrattuale; ciò potrebbe causare la non possibilità per il cliente di aggiornare la suite dei software GOLEM all'ultima versione rilasciata.

### 6 - SERVIZI INTEGRATIVI

In aggiunta ai Servizi Standard (Par. 4), GOLEM offre al Cliente, alle condizioni riportate nell'Allegato 1, una serie di Servizi Integrativi atti a consentire il corretto funzionamento del software e del sistema informatico.

#### 6.1 - Si 01 - SERVIZIO ON SITE (presso la sede del Cliente)

Il Servizio ON SITE integra ed amplia i servizi previsti al Par. 4 e prevede la presenza di personale GOLEM presso la sede del Cliente.

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

#### 6.2 - Si 02 - INTERVENTO PREVENTIVO DI AMMINISTRAZIONE DI SISTEMA

Nell'ambito del SERVIZIO ON SITE, GOLEM 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 GOLEM .

### **6.3 – Si 03- 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 GOLEM di intervenire sul terminale dell'utente per erogare i servizi di assistenza tecnica richiesti.

I tempi di erogazione del servizio vengono concordati tra GOLEM e cliente e prevedono un tempo massimo di attesa di 24 ore lavorative. La teleassistenza prevede inoltre la possibilità che i tecnici GOLEM personalizzino, attraverso gli usuali tools degli applicativi GOLEM e su esplicita richiesta e dettaglio fornito dal cliente, le stampe occorrenti senza oneri aggiuntivi.

### **6.4 – Si 04- 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 GOLEM di intervenire sul terminale dell'utente per erogare i servizi di assistenza sistemistica richiesti.

I tempi di erogazione del servizio vengono concordati tra GOLEM e cliente e prevedono un tempo massimo di attesa di 24 ore lavorative. La teleassistenza sistemistica prevede inoltre la possibilità che i tecnici GOLEM 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..

### **6.5 – Si 05 - 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.

### **6.6 – Si 06 - 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 GOLEM .

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

GOLEM 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 GOLEM per superare l'impedimento.

### **6.7 – Si 07 – AGGIORNAMENTO DPS**

Il servizio prevede l'aggiornamento del Documento Programmatico per la Sicurezza entro il 31 marzo così come previsto dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 allegato B.

### **6.8 – Si 08 – MONITORAGGIO PIANO DI SICUREZZA CIE**

Il servizio viene svolto dal personale GOLEM presente sul territorio e specializzato nella redazione di Sistemi di Gestione della Sicurezza Informatica in base alle norme ISO 27001:2005 e ISO9001:2008.

Il servizio proposto pone il responsabile della sicurezza CIE nelle condizioni di poter essere affiancato e sostenuto in modo determinante nella delicata responsabilità assegnatagli dal legislatore.

Fanno parte integrante del progetto "Servizio per il Monitoraggio Trimestrale, la Manutenzione ed Evoluzione del Piano di Sicurezza e la redazione del **Piano della Sicurezza CIE versione 2007** i seguenti servizi:

- Formulazione di questionari riepilogativi
- Raccolta e analisi dei dati
- Compilazione delle schede di attuazione e monitoraggio
- Registrazione e stampa delle schede sui supporti previsti dalla norma
- Elaborazione e redazione del Piano di Sicurezza per le postazioni CIE
- Stampa e consegna dell'elaborato Piano di Sicurezza
- Consulenza sui Piani di Sicurezza delle Postazioni di emissione CIE fino a dicembre 2007

#### **6.9 – Si 09 – SERVIZIO DI VIGILANZA ANAGRAFICA**

La circolare del Ministero degli Interni n. 7 del 3 marzo 2006 informa che la compilazione del modello da parte del Comune è annuale e deve effettuarsi obbligatoriamente entro il 31 gennaio di ogni anno per i dati relativi al periodo 1/1/-31/12 dell'anno precedente.

GOLEM offre la propria professionalità nel servizio di monitoraggio comunale dei dati relativi all'organizzazione ed alla attività anagrafica, nonché quelli relativi alla sicurezza.

Fanno parte integrante del progetto "Servizio di Vigilanza Anagrafica" i seguenti servizi:

- Intervento presso la sede municipale per la consegna dei modelli di monitoraggio e relativa consulenza
- Supporto organizzativo per la raccolta e analisi dei dati, di concerto con referente comunale
- Compilazione delle schede di monitoraggio di Vigilanza Anagrafica
- Registrazione al CNSD per ottenimento di username e password
- Caricamento dei dati rilevati sul software web-oriented del CNSD attraverso la postazione certificata comunale

La fornitura dei modelli di monitoraggio, normativa di riferimento, vademecum etc. sono da intendersi a carico di GOLEM, le spese di trasferta dei ns. consulenti sono incluse nel progetto offerto.

#### **6.10 – Si 10 – FIRMA DIGITALE**

Il servizio prevede l'attivazione/aggiornamento di firme digitali così come previsto dall'art. 15 - legge n. 59 del 15 marzo 1997 (relativo alla validità giuridica del documento informatico) e dal DPR 10 novembre 1997 n. 513 (relativo ai principi e criteri per l'utilizzo della firma digitale).

L'attivazione prevede la fornitura di una smart card personale e relativo lettore per ciascuna firma attivata, nonché del servizio di riconoscimento a domicilio a cura dell'incaricato dell'identificazione.

#### **6.11 – Si 11 – POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA**

Il servizio prevede l'attivazione/aggiornamento di un account di Posta Elettronica Certificata, così come previsto dall'art. 14 del DPR 445/2000 e dal punto 6.2 delle linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi approvate con Decreto del 14 ottobre 2003 - GU n. 249 del 25-10-2003). La casella di Posta Elettronica Certificata è attiva anche in modalità Webmail per dare la possibilità di consultazione da qualsiasi postazione e con autenticazione crittografata in HTTPS.

#### **6.12 – Si 12 – WEB STORAGE**

Il servizio prevede l'accesso in HTTP attraverso il browser in un'area di backup remota. Questo permette il salvataggio dei dati sicuro su server storage ridondato, attivo h24 7x7, in ambiente sicuro e lontano dalla sede di gestione e trattamento dei dati. Questa modalità permette il recupero immediato anche in caso di eventi sociopolitici, ambientali e naturali che possano compromettere fisicamente la sede di lavoro.

In Ambiente GOLEM Sybase il sistema è configurabile dai parametri di ambiente e quindi gestito in modo automatico.

## **7 - MODALITÀ DI RICHIESTA E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI STANDARD E DEI SERVIZI INTEGRATIVI**

7.1 - Il Cliente farà pervenire qualsiasi richiesta di assistenza tecnica a mezzo fax allo **0312280543**

7.2 - I Servizi in oggetto, di cui all'Allegato 1, saranno erogati da personale specializzato GOLEM da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.00, escluse le festività a carattere locale e nazionale.

7.3 - Gli aggiornamenti di legge e/o gli adeguamenti tecnologici:

- 1) saranno inviati al Cliente "ad installazione guidata",
- 2) oppure prelevati dal sito internet [www.golemsoftware.com](http://www.golemsoftware.com) a cura del Cliente, il quale provvederà autonomamente ad installarli nel proprio sistema informatico. Gli aggiornamenti di legge e/o dei miglioramenti software saranno provvisti di opportuna documentazione tecnica operativa fornita da GOLEM, contestualmente al rilascio degli aggiornamenti stessi.

Qualora il Cliente richieda l'installazione degli aggiornamenti software di cui sopra ad opera di personale GOLEM, la richiesta si intende a pagamento, alle vigenti condizioni contrattuali riportate nell'Allegato 1 (Si 01/Si 02 - SERVIZIO ON SITE).

7.4 - L'invio degli aggiornamenti di legge e/o dei miglioramenti software del software tramite servizio postale comprende il supporto magnetico/ottico, la Guida Operativa e la Guida all'installazione. Per tale servizio, GOLEM addebiterà al Cliente un corrispettivo economico a titolo di rimborso spese per la spedizione né per la produzione di quanto sopra descritto.

## **8 - CANONI**

8.1 I canoni annuali dei Servizi oggetto del presente Contratto sono riportati nell'Allegato 1 e si intendono fissi ed invariabili per tutta la durata del presente Contratto.

8.2 - Il Cliente ha la possibilità di confermare tutte le voci relative ai SERVIZI STANDARD SS01, SS02, SS03, SS04 per il triennio \_\_\_\_\_ a condizioni economiche bloccate, il Contratto triennale verrà fatturato a gennaio di ciascun anno successivo a fronte dell'impegno sul bilancio pluriennale. Il contratto triennale esclude la possibilità di revisione delle condizioni contrattuali stipulate da parte di ambedue i soggetti e tutela il Cliente perfino sull'adeguamento dei prezzi rispetto dell'indice annuale d'inflazione.

8.3 Il Contratto triennale non esclude la possibilità di integrazione qualora il Cliente desideri ordinare i SERVIZI INTEGRATIVI in ragione delle esigenze maturate durante il triennio.

## **9 - TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL CONTRATTO**

In seguito alla restituzione del presente contratto firmato per accettazione e compilato in tutte le sue parti, GOLEM emetterà la fattura al Cliente, quest'ultimo si impegna a corrispondere l'importo ivi esposto entro 30 giorni dalla data della fattura stessa.

**Per poter ricevere gli aggiornamenti di legge di cui al punto 4.1 sin dall'inizio dell'anno contrattuale, il Cliente deve far pervenire a GOLEM il contratto proposto, debitamente sottoscritto entro il 28 febbraio dell'anno di riferimento. Dopo tale data ed in mancanza del contratto controfirmato, GOLEM sarà sollevata dall'erogare i servizi di assistenza e dall'invio degli aggiornamenti.**

**I contratti controfirmati dovranno essere inviati a:**

**Golem Nord S.r.l.  
Via Carso, 7  
20026 Novate Milanese (MI)**

**o controfirmati digitalmente e inviati al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: [golemnordsrl@elepec.it](mailto:golemnordsrl@elepec.it)**

**I contratti dovranno essere sempre completi della parte riservata all'indicazione del numero e dell'importo della delibera/determina o corredati da copia della stessa.**

## 10 - DISPOSIZIONI GENERALI

10.1 - Tutte le **comunicazioni** tra le parti riguardanti il presente Contratto, dovranno essere inviate ai rispettivi indirizzi delle parti stesse.

10.2 - **Validità**: il presente Contratto annulla e sostituisce qualsiasi altro contratto precedente e/o qualsiasi diversa pattuizione precedentemente intercorsa tra le parti.

10.3 - Qualsiasi **modifica** apportata al presente Contratto dovrà essere preventivamente concordata tra le parti e dovrà avvenire in forma scritta e controfirmata da entrambe le parti stesse.

10.4 - Il **salvataggio periodico degli archivi** e il corretto uso del software sono a cura del Cliente che non potrà rivalersi su GOLEM per eventuali danni morali e/o materiali subiti a causa del fermo del sistema informatico e/o alla perdita dei dati.

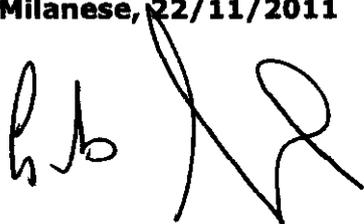
## 11 - TUTELA DEL SOFTWARE

Il software oggetto del presente Contratto è subordinato al DPR 518 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 31/12/1992 che ha recepito la normativa CEE 91/250 in materia di tutela giuridica del software e che introduce una serie di modifiche all'esistente Legge su Diritto d'Autore n. 633 del 1941.

## 12 - FORO COMPETENTE

Il Foro competente è quello di Milano.

**Novate Milanese, 22/11/2011**



**GOLEM NORD S.r.l.**  
l'Amministratore Unico  
Gerardo Pascale



**COMUNE DI VERDELLINO ( BG )**  
**CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE**  
**Offerta n. 93 del 22.11.2011**

**DURATA DEL CONTRATTO (Par. 3) - Dal 01-01.2012 al 31-12-2012**

**SERVIZI STANDARD (Par. 4) SS01 - SS02 - SS03 - SS04**

**SOFTWARE OGGETTO DEL SERVIZIO STANDARD (Par. 4)**

| <b>PROCEDURE INSTALLATE</b>                 | <b>IMPORTO</b>                     |
|---|------------------------------------|
| Gestione TRSU                               | € 650,00 + iva                     |
| Gestione delibere/determine                 | € 600,00 + iva                     |
| GOLWORD                                     | € 150,00 + iva                     |
| GOLREPORTS                                  | € 200,00 + iva                     |
| Relazione previsionale e programmatica      | Compresi nel pacchetto contabilità |
| Certificato al bilancio di previsione       | Compresi nel pacchetto contabilità |
| Relazione tecnica al bilancio di previsione | Compresi nel pacchetto contabilità |
| Certificato al conto del bilancio           | Compresi nel pacchetto contabilità |
| Relazione tecnica al bilancio consuntivo    | Compresi nel pacchetto contabilità |
| Rendiconto di gestione                      | Compresi nel pacchetto contabilità |
| Gestione contabilità finanziaria            | € 850,00 + iva                     |
| Gestione inventario/patrimonio              | € 550,00 + iva                     |
| Gestione economato                          | € 350,00 + iva                     |
| Gestione anagrafe                           | € 450,00 + iva                     |
| Gestione elettorale                         | € 450,00 + iva                     |
| Gestione stato civile                       | € 550,00 + iva                     |
| Gestione Saia                               | € 200,00 + iva                     |
| Gestione delibere on-line                   | € 250,00 + iva                     |
| Gestione albo pretorio/integrazione         | € 200,00 + iva                     |
| <b>TOTALE</b>                               | <b>€ 5450,00 + iva</b>             |

**In omaggio pacchetto 2012 procedura catasto. Canone compreso nel pacchetto tributi**

**INVIO AGGIORNAMENTI DEL SOFTWARE (Par. 7.3 e 7.4)**

|         |   |
|---------|---|
| € 25,00 | Per ogni invio che comprende il supporto magnetico/ottico, la Guida Operativa, la Guida all'installazione e la spedizione. Questi costi sono esclusi per chi sceglie la modalità di aggiornamento via internet. |
|---------|---|

**SERVIZIO AGGIORNAMENTO AMBIENTE OPERATIVO SYBASE (Par. 5)**

|                          |   |            |
|--------------------------|---|------------|
| <input type="checkbox"/> | Upgrade e mantenimento dell'Ambiente operativo Sybase x clientserver N_____ | Cad. 00,00 |
|--------------------------|---|------------|

**SERVIZI INTEGRATIVI****(Par. 6) SI01 - SI02 - SI03 - SI04 - SI05 - SI06 - SI07 - SI08 - SI09 - SI10 - SI11 - SI12****SI 01 - SERVIZIO ON SITE - PACCHETTO INTERVENTI (Par. 6.1)****SI 01 - SERVIZIO ON SITE - PACCHETTO INTERVENTI FORMAZIONE (Par. 6.1)**

|   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 6 interventi = € 1.200,00 + IVA<br><input type="checkbox"/> 12 interventi = € 3.780,00 + IVA<br><input type="checkbox"/> 18 interventi = € 5.400,00 + IVA<br><br>Segnare con "X" il numero di interventi se diverso da quanto consigliato | <b>Gli interventi non utilizzati saranno accreditati sul contratto dell'anno successivo.</b><br>Offerta pacchetto 6 giornate per il Comune di Verdellino: € 1200,00 + iva |
|---|---|

**CONSIGLIATO INTERVENTI: 6****SI 01 - SERVIZIO ON SITE - PACCHETTO ORE - FORMAZIONE**

|   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 10 ore = € 1.000,00 + iva<br><input type="checkbox"/> 20 ore = € 1.800,00 + iva<br><input type="checkbox"/> 40 ore = € 3.200,00 + iva<br><br>Segnare con "X" il numero di ore se diverso da quanto consigliato | <b>Gli interventi non utilizzati saranno accreditati sul contratto dell'anno successivo.</b> |
|---|--|

**CONSIGLIATO ORE: 20****SI 02 - SERVIZIO ON SITE - AMMINISTRATORE DI SISTEMA (Par. 6.2)**

|   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 10 ore = € 1.000,00 + iva<br><input type="checkbox"/> 20 ore = € 1.800,00 + iva<br><input type="checkbox"/> 40 ore = € 3.200,00 + iva<br><br>Segnare con "X" il numero di ore se diverso da quanto consigliato | <b>Gli interventi non utilizzati saranno accreditati sul contratto dell'anno successivo.</b> |
|---|--|

**CONSIGLIATO ORE: 10**

**SI 03 - SERVIZIO di TELEASSISTENZA (Par. 6.3)**

|   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 10 ore teleassistenza = € 750,00 + IVA   | <b>Gli interventi non utilizzati saranno accreditati sul contratto dell'anno successivo.</b> |
| <input type="checkbox"/> 20 ore teleassistenza = € 1400,00 + IVA  |  |
| <input type="checkbox"/> 30 ore teleassistenza = € 1800,00 + IVA  |  |
| Segnare con "X" il numero di ore se diverso da quanto consigliato |  |

**CONSIGLIATO ORE: 20****SI 04- SERVIZIO di TELEASSISTENZA SISTEMISTICA (Par. 6.4)**

|   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 10 ore teleassistenza = € 1000,00 + IVA  | <b>Gli interventi non utilizzati saranno accreditati sul contratto dell'anno successivo.</b> |
| <input type="checkbox"/> 20 ore teleassistenza = € 1400,00 + IVA  |  |
| <input type="checkbox"/> 40 ore teleassistenza = € 2200,00 + IVA  |  |
| Segnare con "X" il numero di ore se diverso da quanto consigliato |  |

**CONSIGLIATO ORE: 20****SERVIZIO ON SITE NON IN ABBONAMENTO ANNUALE-(presso la sede del Cliente o in remoto senza SI 03)**

|                     |                       |  |
|---------------------|-----------------------|--|
| <b>Costo orario</b> | <b>€ 110,00 + IVA</b> | Condizioni applicate in mancanza dell'abbonamento annuale al servizio ON SITE. Le ore sono calcolate considerando la partenza dello Specialista software dalla sede GOLEM territorialmente competente e si intendono comprensive di viaggio andata e ritorno (min. 0,5 h - max 3 h); addebito minimo dell'intervento : 4 (quattro) ore.<br>Pertanto, dalla Filiale _____ Nr. _____ ore |
|---------------------|-----------------------|--|

**SI05 - SERVIZIO DI CONSULENZA APPLICATIVA, TEMATICA E SISTEMISTICA (Par. 6.5)**

|   |               |  |
|---|---------------|--|
| <input type="checkbox"/> Canone giornaliero     | € 700,00+Iva  | Le ore di permanenza massima presso la sede del Cliente sono stabilite in 6 ore. |
| <input type="checkbox"/> Abbonamento 3 giornate | € 1800,00+Iva |  |
| <input type="checkbox"/> Abbonamento 5 giornate | € 3000,00+Iva |  |

**SI 06 - PRELIEVO AGGIORNAMENTI SOFTWARE DA INTERNET (Par. 6.6)**

|  |                |
|--|----------------|
| <input type="checkbox"/> Attivazione e mantenimento annuale del servizio | € 150,00 + IVA |
|--|----------------|

**SI 07 - AGGIORNAMENTO DPS (Par. 6.7)**

|   |                  |
|---|------------------|
| <input type="checkbox"/> Aggiornamento del servizio | € 1.350,00 + IVA |
|---|------------------|

**SI 08 - MONITORAGGIO PIANO DI SICUREZZA CIE (Par. 6.8)**

|   |                  |
|---|------------------|
| <input type="checkbox"/> Aggiornamento del servizio | € 1.400,00 + IVA |
|---|------------------|

**SI 09 - SERVIZIO DI VIGILANZA ANAGRAFICA (Par. 6.9)**

|   |                |
|---|----------------|
| <input type="checkbox"/> Aggiornamento del servizio | € 700,00 + IVA |
|---|----------------|

**Si 10 - FIRMA DIGITALE (Par. 6.10)**

|                          |  |                   |
|--------------------------|--|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | Attivazione e mantenimento primo anno del servizio x N____ | € Cad. 120,00+Iva |
|--------------------------|--|-------------------|

**Si 11 - POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (Par. 6.11)**

|                          |   |                   |
|--------------------------|---|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | Attivazione e mantenimento annuale del servizio x N____ | € Cad. 30,00 +Iva |
|--------------------------|---|-------------------|

**Si 12 - WEB STORAGE (Par. 6.12)**

|                          |   |                |
|--------------------------|---|----------------|
| <input type="checkbox"/> | Attivazione e mantenimento annuale del servizio | € 350,00 + IVA |
|--------------------------|---|----------------|

## RIEPILOGO CANONI ASSISTENZA -

|  |          |                      |
|--|----------|----------------------|
| <b>SERVIZI STANDARD SS01 - SS02 - SS03 - SS04</b>                              | <b>€</b> | <b>5450,00+ iva</b>  |
| <b>Servizio Si 06 - PRELIEVO AGGIORNAMENTI SOFTWARE DA INTERNET (Par. 6.6)</b> | <b>€</b> | <b>100,00 + iva</b>  |
| <b>TOTALE CONTRATTO SERVIZI STANDARD</b>                                       | <b>€</b> | <b>5550,00 + iva</b> |

| <b>SERVIZI INTEGRATIVI</b>   |          |                      |
|--|----------|----------------------|
| <i>Prospetto riepilogativo da compilare a cura del Cliente<br/>(Si prega di riportare gli importi dei servizi integrativi prescelti)</i>   |          |                      |
| <b>Servizio Aggiornamento Ambiente Operativo SYBASE (Par. 5)</b>   | <b>€</b> | <b>00,00 + iva</b>   |
| <b>Servizio Si 01 - SERVIZIO ON SITE - PACCHETTO INTERVENTI A DOMICILIO (Par. 6.1)</b>   | <b>€</b> | <b>1200,00 + iva</b> |
| <b>Servizio Si 01 - SERVIZIO ON SITE - PACCHETTO ORE A DOMICILIO (Par. 6.1)</b>  | <b>€</b> | <b>,00 + iva</b>     |
| <b>Servizio Si 02 - SERVIZIO ON SITE - AMMINISTRATORE DI SISTEMA (Par. 6.2)</b>  | <b>€</b> | <b>,00 + iva</b>     |
| <b>Servizio Si 03 - SERVIZIO di TELEASSISTENZA (Par. 6.3)</b>  | <b>€</b> | <b>,00 + iva</b>     |
| <b>Servizio Si 04 - SERVIZIO di TELEASSISTENZA SISTEMISTICA (Par. 6.4)</b>   | <b>€</b> | <b>,00 + iva</b>     |
| <b>Servizio Si 05 - SERVIZIO CONSULENZA APPLICATIVA, TEMATICA, SISTEMISTICA (Par. 6.5)</b>   | <b>€</b> | <b>,00 + iva</b>     |
| <b>Servizio Si 07 - AGGIORNAMENTO DPS (Par. 6.7)</b>   | <b>€</b> | <b>,00 + iva</b>     |
| <b>Servizio Si 08 - MONITORAGGIO PIANO DI SICUREZZA CIE (Par. 6.8)</b>   | <b>€</b> | <b>,00 + iva</b>     |
| <b>Servizio Si 09 - SERVIZIO DI VIGILANZA ANAGRAFICA (Par. 6.9)</b>  | <b>€</b> | <b>,00 + iva</b>     |
| <b>Servizio Si 10 - FIRME DIGITALI (Par. 6.10) x N_____</b>  | <b>€</b> | <b>,00 + iva</b>     |
| <b>Servizio Si 11 - POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (Par. 6.11) x N_____</b>   | <b>€</b> | <b>,00 + iva</b>     |
| <b>Servizio Si 12 - WEB STORAGE (Par. 6.12)</b>  | <b>€</b> | <b>,00 + iva</b>     |
| <b>IMPORTO TOTALE CONTRATTO DI ASSISTENZA<br/>RIPORTATO IN DETERMINA</b><br>(riportare la somma del contratto relativo ai servizi standard e la somma dei servizi integrativi prescelti) | <b>€</b> | <b>6750,00 + iva</b> |

### CONTRATTO TRIENNALE PER SERVIZI STANDARD (Par. 7.2)

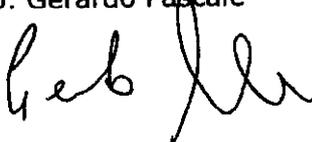
|                          |   |          |                      |
|--------------------------|---|----------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | <p>Si aderisce alla proposta di contratto triennale per i "SERVIZI STANDARD" SS01- SS02 - SS03 - SS04.</p> <p>A fronte di impegno di spesa imputato sul bilancio comunale pluriennale rimangono bloccati i prezzi proposti per l'intero triennio 2012/2014 escludendone la revisione contrattuale perfino sull'adeguamento dei prezzi rispetto dell'indice annuale d'inflazione. Si riserva la possibilità di ordinare successivamente i "SERVIZI INTEGRATIVI" in ragione di eventuali esigenze che dovessero maturare durante il triennio.</p> | <b>€</b> | <b>6400,00 + IVA</b> |
|--------------------------|---|----------|----------------------|

Novate Milanese, 22-11-2011

|                    |    |
|--------------------|----|
| Delibera/Determina | n° |
| .....              |    |
| del .....          |    |

**GolemNord s.r.l.**

L'A.U. Gerardo Pascale



Data.....

Timbro e firma del Cliente