



Comune di Verdellino

(Provincia di Bergamo)

Assistenza e manutenzione, dell'applicativo Software "Sistema informativo geografico per la gestione dello sportello unico per l'edilizia", servizi di aggiornamento dei contenuti, di assistenza e di formazione continua.

OGGETTO DEL SERVIZIO:

Il presente incarico prevede il servizio di aggiornamento e assistenza basato su una serie di servizi specialistici post vendita che garantiscono che il sistema sia sempre aggiornato ed efficiente, per salvaguardare e valorizzare l'investimento nel tempo.

In particolare, il servizio garantisce agli utenti che il software acquistato sia sempre idoneo a soddisfare le proprie esigenze, rimanendo allineato allo stato dell'arte della tecnologia disponibile, beneficiando delle nuove evoluzioni e delle nuove funzionalità sviluppate, assicurando la continuità di funzionamento.

1.1 Servizi inclusi

Il servizio di aggiornamento e assistenza comprende:

- l'aggiornamento software
- l'aggiornamento dei contenuti
- la formazione continua
- l'assistenza.

1.1.1 Aggiornamento software

L'aggiornamento software comprende il rilascio di nuove versioni, l'eliminazione di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati e gli adeguamenti a eventuali mutamenti normativi non strutturali.

Le nuove versioni dei software sono trasmesse direttamente dalla GLOBO srl all'accettazione di questa proposta. La disponibilità di versioni successive è invece comunicata attraverso la *Newsletter*;

AGGIORNAMENTO CONTENUTI:

L'aggiornamento dei contenuti comprende, relativamente alle applicazioni *Sportello telematico™* e *Solo1™*, il rilascio di tutte le nuove versioni disponibili dei procedimenti di front office (guide dei servizi, riferimenti normativi, moduli telematici e relativi allegati) e di back office (workflow e report).

ALLEGATO A)

Grazie a questo servizio, l'ente ha la garanzia di mettere a disposizione di cittadini, professionisti, imprese e dei propri uffici informazioni e documenti sempre aggiornati.

Questo servizio è applicabile se l'ente ha mantenuto i procedimenti di front office e di back office secondo lo standard ufficiale della GLOBO srl senza introdurre modifiche o personalizzazioni.

FORMAZIONE CONTINUA

La formazione continua comprende il diritto di partecipare gratuitamente ai numerosi corsi di formazione che la GLOBO srl organizza presso la propria sede.

Durante i corsi sono illustrate le nuove funzionalità delle ultime versioni disponibili degli applicativi. I partecipanti possono anche richiedere specifici approfondimenti.

L'attivazione di ogni corso di formazione è comunicata sia attraverso la *Newsletter*, sia sul sito della GLOBO srl (www.globogis.it).

ASSISTENZA

L'assistenza gestisce (telefonicamente oppure in teleassistenza) il supporto agli utenti per le eventuali problematiche relative al funzionamento degli applicativi software forniti o all'installazione (a carico del cliente) delle nuove versioni rilasciate.

L'assistenza è erogata in normale orario di ufficio: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

La richiesta di supporto tecnico deve essere effettuata dalla sezione *Richiesta di supporto tecnico*, accessibile dalla home page del sito della GLOBO srl (www.globogis.it) oppure all'indirizzo Internet www.globogis.it/supporto.

Per maggiori informazioni sul servizio di assistenza, consultare l'indirizzo Internet www.globogis.it/aggiornamento-assistenza.

TEMPI

Il contratto di aggiornamento e assistenza vale:

- n.12 mesi e rimarrà in essere fino alla data del 31.08.2018

2 ATTIVAZIONE SERVIZI DI HOSTING

Il servizio di hosting sulle componenti Web fornite mette a disposizione tutti i servizi necessari al corretto funzionamento del sistema e di attivare le policy per garantire la sicurezza delle applicazioni e delle banche dati ospitate.

2.1 Servizi inclusi

L'hosting è erogato all'interno del centro di elaborazione dati della GLOBO srl, collocato presso la sede dell'azienda e strutturato secondo i massimi standard di sicurezza, affidabilità e continuità.

Per maggiori informazioni sul servizio di hosting, consultare l'indirizzo Internet www.globogis.it/hosting.

ALLEGATO A)

2.2 Tempi

Il contratto di hosting vale:

- n.12 mesi e rimarrà in essere fino alla data del 31.08.2018

3 FORMAZIONE

La GLOBO srl è in grado di erogare corsi di formazione per utilizzare le applicazioni geografiche fornite. I corsi possono essere organizzati sia presso la sede di GLOBO srl, sia presso la sede del cliente.

Per maggiori informazioni sui corsi di formazione disponibili e sulle modalità di organizzazione, consultare l'indirizzo Internet www.globogis.it/formazione.

4 CONDIZIONI ECONOMICHE

Il presente servizio comporta un costo complessivo di € 2000,04 Iva esclusa; Il compenso sarà liquidato previa presentazione di fattura con le seguenti modalità:

50% anno 2017

50% anno 2018

5 PRIVACY

I dati acquisiti saranno trattati in conformità alla nuova normativa sulla Privacy ([Decreto Legislativo 30/06/2003, n. 196](#)).

Per maggiori informazioni, consultare l'informativa sulla Privacy all'indirizzo internet www.globogis.it/privacy.

6 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI – LEGGE 13 AGOSTO 2010 N. 136

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari tra i soggetti con cui il Comune di Verdellino stipula contratti per lavori, servizi o forniture, gli appaltatori devono utilizzare conti correnti bancari o postali dedicati alle commesse pubbliche, anche in via non esclusiva.

Tutti gli strumenti di pagamento inerenti la commessa pubblica devono riportare il codice identificativo di gara CIG- obbligatorio -

Verdellino ,

La Società

.....

La Responsabile Settore Quinto

Dott.ssa Giovanna Guerini