



insiel
mercato

Insiel Mercato SpA
Località Padriciano, 99
Area Science Park
34149 Trieste
tel +390403720482
fax +39040634623
www.insielmercato.it
info@insielmercato.it

capitale sociale euro 3.246.808,00 i.v.
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 01155360322
r.e.a. Trieste 128812
direzione e coordinamento
TBS Group S.p.A.

Trieste, 11 dicembre 2012

prot.2012/1569 [DCOM/RFOR/tb]
oggetto: prodotti software - offerta
economica per la fornitura di servizi di
manutenzione ordinaria ed assistenza
per l'anno 2013.

spett.

COMUNE DI MOGLIANO VENETO
Piazza Caduti 8
31021 MOGLIANO VENETO

Gentile Cliente,

con la presente inviamo la proposta per la fornitura dei servizi di manutenzione ordinaria ed assistenza sui prodotti per l'anno 2013 caratterizzata dalle seguenti **condizioni di miglior favore** tra loro alternative:

- Contratto annuale 2013: **sconto della rivalutazione ISTAT** qualora il Vostro ordine pervenga **entro e non oltre il 31.12.2012**.
- Contratto triennale 2013-2015: **canone annuale a prezzo "bloccato"** per tutti gli anni di sottoscrizione.

Inoltre nel 2013 introduciamo una serie di servizi per dotare l'Ente degli strumenti e delle conoscenze indispensabili per fronteggiare i cambiamenti normativi in atto e lavorare con la massima efficienza e sicurezza.

Le novità 2013:

- ASSISTENZA/FORMAZIONE PER LE NUOVE NORMATIVE - un servizio di formazione specifico per poter gestire i cambiamenti normativi: IMU (Area Tributi); cambi residenza in tempo reale, popolazione dell'Indice Nazionale Anagrafi (Area Servizi Demografici); modifiche CUD e 770, invio della DMA2 (Area Personale); armonizzazione contabile (Area Contabilità, normativa in vigore dal 1 gennaio 2014).
- ASSISTENZA ALL'UPGRADE ORACLE - un servizio dedicato all'Ente che decide di aggiornare i propri sistemi Oracle (Application Server e RDBMS) alle ultime release, che include tutte le attività sistemiche necessarie per trarre il massimo beneficio dall'upgrade.
- REMOTE DATA RECOVERY – la nuova offerta di backup via Web, aderente alle indicazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale.



Manutenzione ordinaria sui prodotti forniti dalla Regione del Veneto nell'ambito della L.R. 54/88

Per quanto concerne i prodotti applicativi forniti dalla Regione del Veneto nell'ambito della L.R. 54/88 e succ. integrazioni, le condizioni di fornitura di questo specifico servizio sono regolate da tale normativa. Per tali prodotti quindi, nella proposta di canoni specificiamo esclusivamente le quote inerenti il servizio di assistenza telefonica.

La proposta di rinnovo del contratto per il 2013

Rispetto alla precedente offerta relativa al contratto in corso, segnaliamo che ci siamo limitati ad adeguare i canoni annui in base alle variazioni dell'indice ISTAT sui prezzi al consumo (rilevato nel periodo agosto 2011 - 2012) pari al 3,1%.

Quale condizione promozionale e di miglior favore, nel caso in cui il Vostro ordine pervenga **entro il 31.12.2012**, verrà concesso lo **sconto della rivalutazione ISTAT**.

La proposta di rinnovo del contratto per il triennio 2013-2015

Rispetto alla precedente offerta relativa al contratto in corso, segnaliamo che ci siamo limitati ad adeguare i canoni annui in base alle variazioni dell'indice ISTAT sui prezzi al consumo (rilevato nel periodo agosto 2011 - 2012) pari al 3,1%.

Quale condizione promozionale e di miglior favore, nel caso di sottoscrizione del contratto per la **durata triennale**, verrà mantenuto lo **stesso importo del canone 2013 anche per gli anni successivi** al primo e quindi senza ulteriori incrementi o adeguamenti ISTAT.


Per l'adesione a tale promozione è sufficiente barrare l'apposita casella nel modulo d'ordine.

Nel caso di incremento nel corso del triennio dei moduli software oggetto del servizio di manutenzione ed assistenza, il relativo canone annuo verrà ovviamente aggiornato di conseguenza.

Le modalità di sottoscrizione

Le condizioni economiche e le clausole di fornitura dei servizi offerti in questa sede vengono segnalate nell'allegato MODULO D'ORDINE, composto dai quadri di seguito descritti, che Vi preghiamo di restituire compilato e controfirmato ad Insiel Mercato per accettazione:

- QUADRO A: riporta le voci di contratto relative alla manutenzione ordinaria ed assistenza telefonica del software e servizi professionali opzionali;
- QUADRO B: riporta le clausole contrattuali di fornitura dei servizi proposti nonché gli spazi riservati per l'accettazione.



Nell'ambito dell'offerta vengono presentate le condizioni economiche di fornitura di servizi una tantum (addestramento, personalizzazioni, ecc.), allo scopo di semplificare a codesta Amministrazione, in caso di necessità, l'eventuale ordinativo per l'anno 2013 compilando l'apposito modulo d'ordine allegato.

Il servizio di assistenza telefonica

Il servizio di ricezione delle chiamate è attivo nei giorni lavorativi con il seguente orario d'ufficio: lun-ven 8.00 -18.00 tramite il numero verde 800.535.535 (raggiungibile solo da telefonia fissa senza costi di chiamata) o il numero 0444.914848.

Il servizio di assistenza telefonica viene svolto a livello centralizzato direttamente da Insiel Mercato, mediante una propria unità funzionale dedicata, disponibile nei giorni lavorativi con il seguente orario d'ufficio: lun-ven 9.00 - 13.00 ; 14.00 - 17.00

Il servizio non comprende forme di addestramento telefonico sui prodotti o di consulenza applicativa, organizzativa o normativa.

Il servizio di teleassistenza


Come già segnalato nei precedenti rinnovi contrattuali, ribadiamo la necessità che codesta Amministrazione si attrezzi opportunamente per poter fruire del servizio di teleassistenza, considerato un prerequisito indispensabile per l'erogazione e la fruizione di una qualsiasi forma di assistenza sui sistemi stessi.

Il servizio di teleassistenza, consentendo il collegamento a distanza direttamente sul sistema informativo dell'Amministrazione, ci permette nella maggior parte dei casi di risolvere eventuali malfunzionamenti senza dover effettuare interventi in loco, con conseguente riduzione dei costi di esercizio.

In mancanza dell'attivazione del collegamento telematico, eventuali maggiori costi per il servizio di assistenza derivanti dalla impossibilità di intervenire tramite teleassistenza, potranno essere oggetto di fatturazione a tempo e spesa alle tariffe indicate nel paragrafo relativo ai servizi professionali.

Il servizio di teleassistenza è parte integrante del servizio di assistenza telefonica, sia in termini tecnici che economici.

L'erogazione del servizio di teleassistenza è subordinata ad un'autorizzazione formale da parte della Vs. Amministrazione per consentirci di effettuare gli accessi, che alleghiamo in facsimile nell'allegato modulo d'ordine (quadro B).



Per eventuali chiarimenti sulle modalità di attivazione, Vi invitiamo a prendere visione del documento “Collegamenti per teleassistenza” disponibile sul sito dell’assistenza all’indirizzo www.insielmercato.it/clienti/portale/login.asp e contattare la nostra Assistenza Tecnica, tramite il servizio di Help Desk, attivo dal lunedì al venerdì - festività escluse - con l’orario d’ufficio 9.00-13.00 - 14.00-17.00.

Fornitura di ulteriori servizi professionali aggiuntivi

Riportiamo di seguito le caratteristiche, le condizioni economiche di fornitura e le modalità di richiesta di ulteriori servizi che rendiamo disponibili nei confronti dei Clienti.

In generale i servizi professionali erogabili rientrano nelle seguenti categorie:

- Installazione/reinstallazione software applicativo e di base;
- configurazione di postazioni di lavoro e di stampanti;
- addestramento sul software applicativo e di base;
- parametrizzazione di dati tabellari;
- parametrizzazione della reportistica;
- progettazione e realizzazione di personalizzazioni.

A seconda della tipologia, tali attività potranno essere svolte con interventi in loco oppure direttamente dalle ns. Sedi aziendali (ad es. tramite la teleassistenza).

Eventuali servizi di consulenza sul software applicativo e di base e/o studi di fattibilità non rientrano nella presente offerta ma saranno oggetto di opportune specifiche offerte.

Condizioni economiche di fornitura servizi professionali aggiuntivi

Riportiamo di seguito le condizioni economiche di fornitura dei servizi professionali a tariffa giornaliera e a tariffa oraria con validità fino al 31.12.2013. Nel caso di sottoscrizione del contratto per la durata triennale, tali tariffe sono escluse dalla promozione e quindi rivedibili annualmente

Servizi una tantum	Corrispettivo giornaliero a Voi riservato
Servizio svolto presso la Vs. Sede (inclusa trasferta)	600,00
Servizio svolto remotamente dalle ns. Sedi	500,00



Iter di richiesta ed inoltro degli ordini

Qualora nel corso dell'anno 2013 si rendessero necessari eventuali servizi professionali una tantum, l'inoltro del relativo ordine di fornitura potrà avvenire compilando l'apposito modulo d'ordine allegato. Per l'erogazione di tali servizi professionali Vi invitiamo a contattare direttamente il servizio assistenza, con cui potrete concordare i temi dell'intervento, il numero di giornate necessarie ed il luogo di effettuazione.

L'ordine dovrà essere inviato via fax al numero 040.634623.

Ulteriori precisazioni

- La durata degli interventi svolti presso la Vs. Sede è di sei ore giornaliere;
- a meno di accordi specifici, i servizi c/o l'Utente sono erogati e contabilizzati esclusivamente a giornata intera anche se di durata inferiore;
- per tutte le attività in loco che richiedessero interventi diretti di ns. personale sui dati dell'Ente è richiesta la presenza dei Vs. responsabili per tutta la durata del servizio, sia allo scopo di rendere i Vs. funzionari preparati nel tempo ad effettuare autonomamente tali interventi, sia allo scopo di validare le operazioni effettuate dai nostri tecnici;
- nel caso in cui i servizi una tantum richiesti fossero di addestramento, Vi rammentiamo che tali costi, nei confronti degli enti pubblici, sono da considerarsi operazioni esenti IVA, ai sensi dell'art. 10 del DPR n. 633/72 modificato dall'art. 14 comma 10 della Legge n. 537 del 24.12.93. Per usufruire di tale beneficio si invitano gli interessati a rilasciarne opportuna dichiarazione all'atto dell'ordine.

La continuità nel rapporto


In attesa di un Vostro gradito riscontro, a garanzia della continuità del rapporto già instaurato con codesta Amministrazione e dei tempi tecnici necessari alla predisposizione dell'eventuale atto deliberativo d'ordine, **confermiamo in ogni caso la continuità del servizio derivante dai contratti preesistenti (contratti 2012) fino al 31 marzo 2013**. Il mancato riscontro entro tale data, considerati i rilevanti oneri derivanti dal servizio in oggetto, ci costringerebbe nostro malgrado a sospendere il servizio stesso.

Prezzi

Tutti gli importi indicati nella presente offerta e nel modulo d'ordine allegato si intendono espressi in Euro e al netto di IVA.

Fatturazione e Pagamenti

Fatturazione **annuale** anticipata con pagamento a 60 giorni data fattura.



Per eventuali chiarimenti o richieste di modifica, Vi invitiamo a rivolgerVi all'**Ufficio Ordini e Contratti** che sarà a Vostra disposizione all'indirizzo e-mail: ordinicontratti@insielmercato.it (fax 040.634623 – tel. 040.3720482).

In attesa di un cortese riscontro, cogliamo l'occasione per porgere cordiali saluti.

Antonella Tomasi
Direzione Operazioni PA
Direttore

documento firmato digitalmente

Allegati:

- Modulo d'ordine per servizi professionali aggiuntivi
- Modulo d'ordine per il servizio di REMOTE DATA RECOVERY - backup dati via Web
- Modulo d'ordine manutenzione ordinaria e assistenza 2013
- Moduli annuali e assistenza opzionale
- REMOTE DATA RECOVERY – backup dati via Web
- Comunicazione L. 136/2010 art. 3 “Tracciabilità dei flussi finanziari”

Modulo d'ordine per servizi professionali aggiuntivi

Deinazione Cliente/Utente:	
Prodotto software oggetto dell'intervento:	
Nominativo del tecnico Insiel Mercato con cui è stata concordata la prestazione:	
Descrizione intervento:	
Referente del Settore:	Num. telefonico:

Si comunica che la scrivente Amministrazione, con atto del, ha deliberato l'acquisto dei servizi professionali sotto riportati.
Si commissiona pertanto con la presente la seguente fornitura, alle condizioni di seguito specificate:

Servizi professionali aggiuntivi	Quantità	Corrispettivo giornaliero	Corrispettivo totale
Servizio svolto presso la sede del Cliente (inclusa trasferta)
Servizio svolto remotamente da sede Insiel Mercato
Totale al netto di IVA		
Imponibile IVA		
IVA		
Totale Generale		

(*) i costi relativi ai servizi di addestramento, nei confronti degli enti pubblici, sono da considerarsi operazioni esenti IVA, ai sensi dell'art. 10 del DPR n. 633/72 modificato dall'art. 14 comma 10 della Legge n. 537 del 24.12.93.

Località e data	Timbro e firma
------------------------	-----------------------

Modulo d'ordine per servizi REMOTE DATA RECOVERY

Denominazione Cliente/Utente:

Si comunica che la scrivente Amministrazione, con atto del, ha deliberato l'acquisto dei servizi di **REMOTE DATA RECOVERY** sotto riportati.

Si commissiona pertanto con la presente la seguente fornitura, alle condizioni di seguito specificate:

Storage REMOTE DATA RECOVERY + software di gestione web + pacchetto licenze annuale per un server Windows/Linux e 1 DB Oracle + avviamento:

DIMENSIONI STORAGE (*)	CANONE ANNUALE 2013	ATTIVAZIONE UNA TANTUM
<input type="checkbox"/> 25 gigabyte	€ 599,00	€ 200,00
<input type="checkbox"/> 50 gigabyte	€ 849,00	€ 200,00
<input type="checkbox"/> 100 gigabyte	€ 1.369,00	€ 400,00
<input type="checkbox"/> 200 gigabyte	€ 1.969,00	€ 400,00

(*) Per dimensioni di storage superiori a quelle previste o per informazioni su personalizzazioni/progetti, Vi preghiamo di contattare l'ufficio Ordini e Contratti: ordinicontratti@insielmercato.it (fax 040.634623 – tel. 040.3720482).

Tutti i prezzi indicati si intendono in Euro e al netto di IVA.

TOTALE FORNITURA	€
IMPONIBILE IVA	€
IVA	€
TOTALE CORRISPETTIVI	€

Località e data	Timbro e firma
------------------------	-----------------------



MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA PRODOTTI SOFTWARE

ANNO 2013

MODULO D'ORDINE - CONTRATTO DAMA 2013 / 100275

A: INSIEL MERCATO S.p.A.
Ufficio Gare e Offerte
Località Padriciano, 99 - Area Science Park
34149 TRIESTE

DA: **COMUNE DI MOGLIANO VENETO**
Piazza Caduti
31021 MOGLIANO VENETO

8

TV

Si comunica che la Scrivente affida a Insiel Mercato S.p.A. i servizi di manutenzione ordinaria e di assistenza dei prodotti di cui al prospetto QUADRO A, alle condizioni e nei termini di cui al prospetto QUADRO B.

Si commissiona pertanto con la presente la fornitura dei servizi in oggetto alle condizioni di seguito specificate:

RIEPILOGO - MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA

UTENTE	CANONE
COMUNE DI MOGLIANO VENETO	25.613,00
TOTALE IMPONIBILE	25.613,00
IVA 21%	5.378,73
IMPORTO TOTALE	30.991,73

Barrare per sottoscrivere il contratto triennale 2013-2015 per l'importo totale (IVA esclusa) di Euro: 76.839,00

Segue distinta dettagliata degli UTENTI



MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA PRODOTTI SOFTWARE

ANNO 2013

MODULO D'ORDINE - CONTRATTO DAMA 2013 / 100275

QUADRO A - Manutenzione ordinaria e assistenza

COMUNE DI MOGLIANO VENETO

LINEA/PRODOTTO	PERIODO DI RIFERIMENTO	CANONE
Assistenza telefonica		
Altri - Prodotti Insiel extra Linee		
Protocollo - Archiviazione Ottica	01/01/2013 31/12/2013	442,16
Ascot Web		
Contabilità Economico Patrimoniale (EE.LL.)	01/01/2013 31/12/2013	1.704,41
Contabilità Finanziaria	01/01/2013 31/12/2013	1.245,75
Contabilità Finanziaria - Certificati e Prospetti	01/01/2013 31/12/2013	287,54
Interoperabilità Protocolli	01/01/2013 31/12/2013	210,00
Personale - Gestione Economica	01/01/2013 31/12/2013	1.384,17
Personale - Gestione Presenze/Assenze	01/01/2013 31/12/2013	1.474,00
Protocollo PKNET PRO	01/01/2013 31/12/2013	144,34
Protocollo Web	01/01/2013 31/12/2013	1.226,40
Provveditorato/Economato - Gestione Acquisti e Patrimonio Beni Mobili	01/01/2013 31/12/2013	623,20
Self Service del Dipendente - mod. base	01/01/2013 31/12/2013	326,44
Self Service del Dipendente - mod. interattivo	01/01/2013 31/12/2013	652,87
Office 241		
Sisap - Attività Produttive	01/01/2013 31/12/2013	1.041,45
Office 241/Web		
Servizi al Cittadino - Attività di Redazione	01/01/2013 31/12/2013	1.822,83
Sisad - Atti Deliberativi	01/01/2013 31/12/2013	2.775,81
Terzi - Prodotti di terzi, distribuiti e assistiti		
Firma Digitale	01/01/2013 31/12/2013	164,68
ORACLE	01/01/2013 31/12/2013	282,99
ORACLE RDBMS FULL USE	01/01/2013 31/12/2013	530,91
Manutenzione ordinaria		
Altri - Prodotti Insiel extra Linee		
Protocollo - Archiviazione Ottica	01/01/2013 31/12/2013	189,51
Ascot Web		
Interoperabilità Protocolli	01/01/2013 31/12/2013	90,00
Personale - Gestione Presenze/Assenze	01/01/2013 31/12/2013	631,71
Protocollo PKNET PRO	01/01/2013 31/12/2013	61,86
Protocollo Web	01/01/2013 31/12/2013	525,60
Provveditorato/Economato - Gestione Acquisti e Patrimonio Beni Mobili	01/01/2013 31/12/2013	267,08
Self Service del Dipendente - mod. base	01/01/2013 31/12/2013	139,90
Self Service del Dipendente - mod. interattivo	01/01/2013 31/12/2013	279,80
Office 241/Web		
Servizi al Cittadino - Attività di Redazione	01/01/2013 31/12/2013	781,21
Sisad - Atti Deliberativi	01/01/2013 31/12/2013	1.189,64
Terzi - Prodotti di terzi, distribuiti e assistiti		
Firma Digitale	01/01/2013 31/12/2013	70,57
ORACLE	01/01/2013 31/12/2013	121,88
ORACLE RDBMS FULL USE	01/01/2013 31/12/2013	227,53
Manutenzione ordinaria e assistenza		

Il presente modulo d'ordine va inviato a Insiel Mercato S.p.a. - Località Padriciano 99 - Area Science Park - 34149 Trieste

oppure inviato via fax al numero 040 634623



MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA PRODOTTI SOFTWARE

ANNO 2013

MODULO D'ORDINE - CONTRATTO DAMA 2013 / 100275

Terzi - Prodotti di terzi, distribuiti e assistiti ORACLE FORM SERVER FULL USE	01/01/2013	31/12/2013	570,96
■ Manutenzione ordinaria, assistenza telefonica e teleassistenza Ambiente Prodotti Insiel Mercato Assistenza sistemistica	01/01/2013	31/12/2013	2.130,66
■ Ulteriori voci annuali Ge.Di. Gestione Dichiarazioni Suite	01/01/2013	31/12/2013	1.995,14
		TOTALE IMPONIBILE	25.613,00
		IVA 21%	5.378,73
		IMPORTO TOTALE	30.991,73



MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA PRODOTTI SOFTWARE

ANNO 2013

MODULO D'ORDINE - CONTRATTO DAMA 2013 / 100275

QUADRO B - Clausole Contrattuali

1. DEFINIZIONI

Nella presente, i termini appresso indicati sono impiegati col significato che si precisa, salvo diverse specificazioni caso per caso:

Cliente:

persona oggetto della presente proposta;

Utente:

persona che utilizza i servizi oggetto della presente proposta;

Programmi:

l'insieme del materiale leggibile dall'elaboratore sia prima sia dopo le eventuali modifiche, la relativa documentazione d'uso, ogni afferente materiale aggiuntivo; i dati e le istruzioni ivi incorporati;

Manutenzione ordinaria:

l'insieme delle attività svolte per sopperire ad un malfunzionamento del software eseguendo quando possibile una riparazione, ed in caso contrario escludendo temporaneamente la parte difettosa. In questo secondo caso, Insiel Mercato fornirà indicazioni sulla data in cui sarà disponibile un programma modificato incorporante la riparazione definitiva.

2. SERVIZI E CONDIZIONI

2.1) MANUTENZIONE ORDINARIA

Nell'ambito della manutenzione ordinaria vengono altresì garantiti i seguenti servizi:

2.1.1) adeguativa

l'adeguamento del software oggetto della licenza d'uso all'evoluzione tecnica del sistema hardware e del software di base e l'adeguamento dei prodotti a seguito delle variazioni normative che non comportino modifiche strutturali e/o sostanziali di disegno delle basi dati e/o del disegno delle procedure. Il servizio dà il diritto di ricevere gli aggiornamenti di versione dei programmi al fine di mantenere nel tempo la validità del prodotto. Nel caso in cui il Sistema Utente utilizzasse un software di supporto (sistema operativo, RDBMS, o più in generale prodotti di terze parti) non più mantenuto ed assistito dai rispettivi fornitori, Insiel Mercato può trovarsi nelle condizioni di non poter eseguire il normale aggiornamento del proprio software applicativo. In questa situazione, che potrebbe verificarsi anche durante il periodo contrattuale, Insiel Mercato si riserva di segnalare tempestivamente l'impossibilità tecnica di proseguire il servizio di manutenzione ordinaria (ovvero l'invio degli aggiornamenti di versione dei propri prodotti applicativi), fornendo tutte le indicazioni per intervenire con gli opportuni aggiornamenti allo scopo di ripristinare la fruizione del servizio.

2.1.2) migliorativa

quelle innovazioni o miglioramenti alle funzioni del prodotto che, classificati come interventi di manutenzione straordinaria, sono inclusi, a giudizio insindacabile di Insiel Mercato, nei servizi forniti a titolo di manutenzione ordinaria.

2.2) ASSISTENZA

Il servizio di assistenza è finalizzato a garantire all'Utente il supporto di Insiel Mercato nelle attività di esercizio dei sistemi, fornendo:

- supporto alla risoluzione di eventuali problemi riscontrati nel corso di utilizzo delle procedure e nella interpretazione dei messaggi diagnostici di sistema;

- indicazioni sul corretto uso dei programmi;

- un riferimento univoco per l'acquisizione delle segnalazioni e la conseguente definizione di eventuali malfunzionamenti del software applicativo.

La modalità di fornitura del servizio di assistenza sono:

2.2.1) contact center

Il servizio di ricezione delle chiamate è attivo nei giorni lavorativi con il seguente orario d'ufficio: lun-ven 8.00 - 18.00.

2.2.2) assistenza telefonica

servizio svolto a livello centralizzato direttamente da Insiel Mercato, mediante una propria unità funzionale dedicata, disponibile nei giorni lavorativi con il seguente orario d'ufficio: lun-ven 9.00 - 13.00 ; 14.00 - 17.00

Il servizio non comprende forme di addestramento telefonico sui prodotti o di consulenza applicativa, organizzativa o normativa.

2.2.3) teleassistenza

solo su esplicita richiesta dell'Utente e purché possa fornire un accesso VPN attraverso rete pubblica al nostro Centro Servizi di Assistenza.

2.2.4) Il servizio di assistenza non comprende interventi on site; il servizio di assistenza in loco verrà fornito sulla base delle necessità espresse con riferimento a specifiche offerte.

2.3) ASSISTENZA SISTEMISTICA

Il servizio di assistenza sistemistica è finalizzato a garantire un supporto agli utenti nella gestione dei sistemi software di Insiel Mercato; l'eventuale assistenza sistemistica richiesta per ripristinare il funzionamento dei sistemi applicativi e/o banche dati viene garantita nei casi in cui le disfunzioni del sistema siano imputabili al software Insiel Mercato. In caso contrario il servizio verrà fornito, ove possibile, a seguito di opportuna analisi del problema e definizione dell'intervento, nonché della quantificazione degli oneri derivanti.

2.4) SALVATAGGIO BANCHE DATI

il salvataggio delle banche dati dei sistemi rimane a carico e sotto la responsabilità dell'Utente attraverso l'adozione delle adeguate unità hardware di salvataggio, l'attivazione delle opportune procedure ed il controllo della corretta esecuzione delle stesse.

2.5) LIVELLI DI SERVIZIO

Gli interventi di manutenzione correttiva per malfunzionamenti bloccanti vengono garantiti con un tempo di presa in carico di 4 ore nel 90% dei casi. Per malfunzionamenti si intendono malfunzionamenti che bloccano il sistema o gravi problemi di funzionamento o di disponibilità delle applicazioni che bloccano l'attività amministrativa dell'ente.

3. DURATA

La durata del contratto di manutenzione ordinaria è fissata in dodici mesi. Al termine di tale periodo verrà inviata una nuova proposta.

Per accettazione servizio di manutenzione ordinaria ed assistenza telefonica

Data: _____ Timbro e firma: _____

Per accettazione servizio di teleassistenza e consenso all'attivazione del collegamento telematico con il Centro Servizi di Assistenza

Data: _____ Timbro e firma: _____

Il presente modulo d'ordine va inviato a Insiel Mercato S.p.a. - Località Padriciano 99 - Area Science Park - 34149 Trieste

oppure inviato via fax al numero 040 634623



**insiel
mercato**

Insiel Mercato SpA
Località Padriciano, 99
Area Science Park
34149 Trieste
tel +390403720482
fax +39040634623
www.insielmercato.it
info@insielmercato.it

capitale sociale euro. 3.246.808,00 i.v.
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 01155360322
r.e.a. Trieste 128812
direzione e coordinamento
TBS Group S.p.A.

Moduli annuali e assistenza opzionale

Canone per la fornitura dei software GeDi – Gestione Dichiarazioni 2013 e Certificati e Prospetti 2013

La fornitura dei prodotti software **GeDi – Gestione Dichiarazioni 2013** e **Certificati e Prospetti 2013**, che consente di acquisire l'intero set di moduli previsti, viene inclusa direttamente nel contratto standard di manutenzione ed assistenza in forma di canone annuo.

Qualora tali moduli non si rendessero necessari, sarà sufficiente depennare la riga corrispondente del contratto, detraendo l'importo dal totale.

Per le caratteristiche tecniche dei software rimandiamo alla documentazione relativa ai prodotti disponibile sul sito dell'assistenza all'indirizzo www.insielmercato.it/clienti/portale/login.asp nell'area di interesse Personale - P.A. (per il modulo Ge.Di.) o interesse Contabilità e Economato - P.A. (per il modulo Certificati e Prospetti).


Assistenza sistemistica opzionale modulo XML-SAIA

Agli utenti del modulo XML-SAIA viene proposto un servizio opzionale di assistenza sistemistica che comprende le seguenti voci atte a stabilire o ristabilire una corretta trasmissione delle variazioni anagrafiche attraverso SAIA-XML:

- Consulenza propedeutica alle attività da espletare per la trasmissione dei dati al CNSD
- Verifiche delle anomalie riscontrate sul sistema
- Verifica configurazione utente sia lato server che su porta d'accesso
- "Problem determination" su eventuali anomalie riscontrate su porta d'accesso
- Verifiche di connettività tra server e porta di accesso e tra porta d'accesso e CNSD
- Verifica stato code delle variazioni inviate a CNSD
- Reinstallazione e configurazione software Insiel Mercato di integrazione tra Ascot e Porta d'accesso, causata da sostituzione o guasto di quest'ultima.

L'esperienza maturata sulla problematica XML-SAIA ci dimostra che statisticamente circa il 90% delle richieste di assistenza non sono attribuibili a malfunzionamenti della componente software di Insiel Mercato ma alle altre componenti del più complesso sistema della trasmissione delle variazioni anagrafiche tramite SAIA-XML.

A fronte di questo motivo e considerando il passaggio alla versione v.3 e l'integrazione in XML-



SAIA dei dati dei cittadini appartenenti all'Anagrafe Italiani Residenti all'Estero, la sottoscrizione al servizio è fortemente consigliata.

In caso di mancata sottoscrizione del servizio, l'assistenza erogata da Insiel Mercato si limiterà alla diagnosi del problema senza nessun intervento per la rimozione dello stesso nel caso in cui questo non sia imputabile alla componente software di Insiel Mercato. In questi casi la richiesta da parte Vostra dell'intervento dei tecnici di Insiel Mercato sarà oggetto di opportuna offerta economica non inclusa nella presente.

Qualora tale fornitura non si rendesse necessaria, sarà sufficiente depennare la riga corrispondente del contratto, detraendo l'importo dal totale.



**insiel
mercato**

Insiel Mercato SpA
Località Padriciano, 99
Area Science Park
34149 Trieste
tel +390403720482
fax +39040634623
www.insielmercato.it
info@insielmercato.it

capitale sociale euro. 3.246.808,00 i.v.
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 01155360322
r.e.a. Trieste 128812
direzione e coordinamento
TBS Group S.p.A.

REMOTE DATA RECOVERY – backup dati via Web

Il D.Lgs. 235/10 ha introdotto importanti modifiche al Codice dell'Amministrazione Digitale: in particolare, il nuovo articolo 50-bis sancisce l'obbligo (*) per tutte le Pubbliche Amministrazioni di attivarsi fattivamente al fine di garantire la continuità operativa dei servizi erogati, a fronte di eventi disastrosi, attraverso una serie di interventi di carattere organizzativo ed operativo.

La nuova offerta **REMOTE DATA RECOVERY** di Insiel Mercato permette all'Ente di adempiere a quanto indicato dalla normativa e di proteggere i propri dati attraverso un servizio di backup e ripristino che sfrutta la normale connessione internet e archivia i dati all'interno di un Data Center: una struttura protetta e certificata ISO 27001, per garantire la massima sicurezza e la gestione di ogni fattore di rischio.

REMOTE DATA RECOVERY garantisce la piena aderenza ai parametri imposti dal CAD e corrisponde a un servizio pari al Tier3, così come definito dalle "Linee guida per il disaster recovery" redatte da DigitPA.

La soluzione offre:

- **sicurezza:** il backup di server e PC viene gestito in modo automatico, eliminando ogni intervento da parte del personale aziendale (es.: inserimento e sostituzione nastri).
- **rapidità:** il recupero dei dati è effettuato in modo rapido e intuitivo tramite una semplice interfaccia web.
- **riduzione dei costi:** riduzione/azzeramento dei costi relativi ad hardware, licenze software, nastri, manutenzione.
- **flessibilità:** la soluzione è completamente scalabile per cui al crescere della dimensione dei file di cui fare il backup non si deve cambiare nulla.

Alla soluzione si accede tramite una semplice interfaccia web dalla quale è possibile pianificare back-up giornalieri, settimanali e mensili, mantenere più versioni in contemporanea e lanciare le procedure di recupero. I backup possono essere attivati e programmati anche durante il normale utilizzo delle applicazioni senza disagi o rallentamenti per gli utenti. Tutte le trasmissioni dati avvengono in modalità crittografata, per offrire il massimo livello di sicurezza anche durante le transazioni.

(*) sono previsti fino a due anni di arresto per il Titolare del trattamento dei dati e il pagamento di una sanzione amministrativa fino a 120mila euro (ex artt. 162 c.2-bis e 169)



La promozione

L'offerta a Voi riservata si divide in quattro fasce, diverse per ordine di grandezza dello spazio di storage: 25, 50, 100 o 200 gigabyte.

IN OGNI FASCIA SI INCLUDE:

- **Sistema web** per la gestione delle procedure di backup e recupero dei dati.
- Licenze software (Mcal) necessarie per collegare al Data Center **1 Server Windows o Linux**
- Licenze software (Mcal) necessarie per collegare al Data Center **1 DB Oracle**
- **Supporto all'avviamento** incluso nel costo di attivazione da pagarsi una tantum
- Servizio di **assistenza via email**

Il servizio di assistenza e-mail sarà disponibile:
dal lunedì al venerdì
dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle 17.00

REMOTE DATA RECOVERY di Insiel Mercato è personalizzabile per rispondere a ogni esigenza progettuale. A tale scopo Vi preghiamo di rivolgervi all'**Ufficio Ordini e Contratti**.

Responsabilità

Insiel Mercato s'impegna ad adempiere, con la diligenza richiesta dalla natura delle prestazioni previste nella presente offerta, a tutte le obbligazioni in essa previste.

Insiel Mercato offre un servizio di backup remoto, dove viene fatto il massimo sforzo per garantire l'affidabilità del processo. Tuttavia, a causa di aspetti tecnici legati al processo di backup e alla possibilità di non congruità dei dati sui processi di backup e restore, Insiel Mercato non può garantire che i dati possano essere completamente recuperati. Alcuna richiesta di rimborso o risarcimento danni potrà mai essere avanzata dal Cliente nei confronti di Insiel Mercato nel caso in cui i dati non possano essere correttamente salvati e/o recuperati.

Insiel Mercato o i suoi fornitori non sono responsabili per danni diretti, indiretti, particolari, accidentali o consequenziali (inclusi, senza limitazioni, il danno per perdita o mancato guadagno, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o altre perdite economiche) derivanti dall'uso o dall'imperizia nell'uso da parte del Committente del software di Remote Data Recovery o della documentazione, anche nel caso in cui Insiel Mercato sia stata avvertita della possibilità di tali danni.



**insiel
mercato**

Insiel Mercato SpA
Località Padriciano 99
Area Science Park
34149 Trieste
tel +39040 3720482
fax +39040 634623
www.insielmercato.it
info@insielmercato.it

capitale sociale euro 3.246.808,00 i.v.
r.i. Trieste, c.f. e p.iva 01155360322
r.e.a. Trieste 128812
direzione e coordinamento
TBS Group S.p.A.

Comunicazione art.3 legge 136/2010 “Tracciabilità dei flussi finanziari”

Si riporta di seguito, per l'impresa INSIEL MERCATO S.p.A. - c.f./p. IVA 01155360322, l'elenco dei conti correnti bancari dedicati, anche non in via esclusiva, alle attività oggetto di contratto/fornitura con codesto spettabile Ente, unitamente alle generalità ed al codice fiscale delle persone delegate dall'azienda ad operare su di essi:

Banca Popolare Friuladria – Sede Trieste Via Giulia, 9
IT 76 U 05336 02201 000040204969

Banca Nazionale del Lavoro – Sede Trieste P.zza Ponterosso, 1
IT 31 G 01005 02200 000000001685

Unicredit Banca D'Impresa – Sede Trieste Via Cassa di Risparmio, 10
IT 35 G 02008 12028 000500084831

Cassa di Risparmio del FVG – Trieste P.zza della Repubblica, 2
IT 39 I 06340 02220 100000000680

Banca Popolare di Vicenza – Trieste Via Flavia, 120
IT 51 L 05728 02205 808570696331

Banco Popolare – Trieste Via S. Nicolò, 12
IT 47 E 05034 02200 000000081436

Banca Popolare di Milano - Filiale di Udine Via Poscolle, 67
IBAN IT 90 K 05584 12300 000000000521

Ing. Diego Bravar
Presidente del Consiglio di Amministrazione
Nato a Pola (HR) il 09/09/1948 c.f. BRVDGI48P09G778N

Dott. Ing. Alberto Steindler
Amministratore Delegato
Nato a Trieste (IT) il 18/08/1963 c.f. STNLRT63M18L424U

Dott. Francesco Cali
Procuratore Speciale
Nato a Messina (ME) il 13/12/1972 c.f. CLAFNC72T13F158K

La scrivente impresa DICHIARA di assumersi gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla L. 136/2010 e ss.mm.ii.