



MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA PRODOTTI SOFTWARE

ANNO 2014

MODULO D'ORDINE - CONTRATTO DAMA 2014 / 100116

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 **8**
31021 MOGLIANO VENETO **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:

■ **QUADRO A - RIEPILOGO - Manutenzione ordinaria e assistenza**

UTENTE	CANONE
COMUNE DI MOGLIANO VENETO	24.758,79
TOTALE IMPONIBILE	24.758,79
IVA 22%	5.446,93
IMPORTO TOTALE	30.205,72

Barrare per sottoscrivere il contratto triennale 2014-2016 per l'importo totale (IVA esclusa) di Euro: 74.276,37

Segue distinta dettagliata degli UTENTI

MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA PRODOTTI SOFTWARE
ANNO 2014
MODULO D'ORDINE - CONTRATTO DAMA 2014 / 100116
QUADRO A - DETTAGLIO - Manutenzione ordinaria e assistenza
COMUNE DI MOGLIANO VENETO

LINEA/PRODOTTO	PERIODO DI RIFERIMENTO		CANONE
Assistenza telefonica			
Altri - Prodotti Insiel extra Linee			
Protocollo - Archiviazione Ottica	01/01/2014	31/12/2014	447,02
Ascot Web			
Amministrazione Trasparente	01/01/2014	31/12/2014	210,00
Atti Deliberativi	01/01/2014	31/12/2014	2.806,34
Contabilità Economico Patrimoniale (EE.LL.)	01/01/2014	31/12/2014	1.723,16
Contabilità Finanziaria	01/01/2014	31/12/2014	1.259,45
Contabilità Finanziaria - Certificati e Prospetti	01/01/2014	31/12/2014	290,70
Interoperabilità Protocolli	01/01/2014	31/12/2014	212,31
Personale - Gestione Economica	01/01/2014	31/12/2014	1.399,40
Personale - Gestione Presenze/Assenze	01/01/2014	31/12/2014	1.490,21
Protocollo PKNET PRO	01/01/2014	31/12/2014	145,93
Protocollo Web	01/01/2014	31/12/2014	1.239,89
Provveditorato/Economato - Gestione Acquisti e Patrimonio Beni Mobili	01/01/2014	31/12/2014	630,06
Self Service del Dipendente - mod. base	01/01/2014	31/12/2014	330,03
Self Service del Dipendente - mod. interattivo	01/01/2014	31/12/2014	660,05
Office 241			
Sisap - Attività Produttive	01/01/2014	31/12/2014	1.052,91
Office Web			
Portale e-Government Pubblicazione Intranet/Internet - CMS	01/01/2014	31/12/2014	490,00
Servizi On Line			
Albo Pretorio	01/01/2014	31/12/2014	280,00
Albo Pretorio - Integrazione Delibere	01/01/2014	31/12/2014	140,00
Terzi - Prodotti di terzi, distribuiti e assistiti			
Firma Digitale	01/01/2014	31/12/2014	166,49
ORACLE	01/01/2014	31/12/2014	286,10
ORACLE RDBMS FULL USE	01/01/2014	31/12/2014	536,75
Manutenzione ordinaria			
Altri - Prodotti Insiel extra Linee			
Protocollo - Archiviazione Ottica	01/01/2014	31/12/2014	191,59
Ascot Web			
Amministrazione Trasparente	01/01/2014	31/12/2014	90,00
Atti Deliberativi	01/01/2014	31/12/2014	1.202,73
Interoperabilità Protocolli	01/01/2014	31/12/2014	90,99
Personale - Gestione Presenze/Assenze	01/01/2014	31/12/2014	638,66
Protocollo PKNET PRO	01/01/2014	31/12/2014	62,54
Protocollo Web	01/01/2014	31/12/2014	531,38
Provveditorato/Economato - Gestione Acquisti e Patrimonio Beni Mobili	01/01/2014	31/12/2014	270,02
Self Service del Dipendente - mod. base	01/01/2014	31/12/2014	141,44
Self Service del Dipendente - mod. interattivo	01/01/2014	31/12/2014	282,88
Office Web			
Portale e-Government Pubblicazione Intranet/Internet - CMS	01/01/2014	31/12/2014	210,00

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 2014

MODULO D'ORDINE - CONTRATTO DAMA 2014 / 100116

Servizi On Line			
Albo Pretorio	01/01/2014	31/12/2014	120,00
Albo Pretorio - Integrazione Delibere	01/01/2014	31/12/2014	60,00
Terzi - Prodotti di terzi, distribuiti e assistiti			
Firma Digitale	01/01/2014	31/12/2014	71,35
ORACLE	01/01/2014	31/12/2014	123,22
ORACLE FORM SERVER FULL USE	01/01/2014	31/12/2014	577,24
ORACLE RDBMS FULL USE	01/01/2014	31/12/2014	230,03
■ Manutenzione ordinaria, assistenza telefonica e teleassistenza			
Ambiente Prodotti Insiel Mercato			
Assistenza sistemistica	01/01/2014	31/12/2014	2.050,83
■ Ulteriori voci annuali			
Ge.Di.			
Gestione Dichiarazioni Suite	01/01/2014	31/12/2014	2.017,09
TOTALE IMPONIBILE			24.758,79
IVA 22%			5.446,93
IMPORTO TOTALE			30.205,72



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 salvo diversa durata indicata nel QUADRO A. 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 _____