

Project S.r.l.
Sistemi Informativi
Via Gramsci 442
50019 Sesto Fiorentino - Firenze
Tel. 055-0515465 r.a.
Fax. 055-0516392
Cap.Soc. € 10.400,00 int.vers.
Cod.Fisc./Part.I.V.A. 01825680489
Registro delle Imprese di Firenze n. 01825680489
R.E.A. di Firenze n.309377



Spett. Irpet
Villa La Quiete alle Montalve
Via Pietro Dazzi 1
50141 Firenze

c.a. Dott.sa Patrizia Lattarulo

Sesto F.no, 04/02/2020

Oggetto: ASSISTENZA E MANUTENZIONE ANNO 2020.
(ns. 14/2020)

A seguito dei colloqui intercorsi, desideriamo sottoporre alla Vostra attenzione la presente offerta.

1.0 Offerta Economica

PREZZO PER ASSISTENZA TELEFONICA E MANUTENZIONE DEI SEGUENTI PROGRAMMI DAL 1/1/2020 AL 31/12/2020

Modulo	Q.ta	Prezzo Totale
SW GESTIONE PROTOCOLLO	1	€ 1.250,00
SW GESTIONE DELIBERE	1	€ 1.250,00
TOTALE ANNO 2020		€ 2.500,00

2.0 Condizioni Generali di Vendita

- I prezzi sono da intendersi tutti **Iva esclusa**.
- Validità dell'offerta : 60 gg
- Condizioni di pagamento: Bonifico bancario su ns. c.c. 8107 aperto presso BANCA CR FIRENZE SPA AG. PERETOLA (FI) IBAN: IT34Q0306902995100000005511
- Pagamento 60 GG. D.RIC.F.

Restando a Vostra disposizione per eventuali chiarimenti e/o delucidazioni, ci è gradita l'occasione per porgere distinti saluti.

Project S.r.l

Assistenza e manutenzione del sistema dopo la fase di messa in esercizio

a. Assistenza nell'uso delle procedure

Lo scopo del servizio è fornire l'assistenza agli utenti sull'utilizzo delle applicazioni al fine di garantirne il corretto e buon utilizzo.

L'attività è svolta tramite supporto telefonico e/o collegamento in VPN sui sistemi del cliente, per eventuali verifiche di funzionalità. Il servizio di assistenza telefonica comprende:

- risposte alle domande circa l'utilizzo dell'applicazione
- indicazioni sulle migliori soluzioni ai problemi posti, laddove l'utente abbia in precedenza preso parte alla formazione proposta.

Non sono invece compresi nel servizio, ma sono proposti con offerte a parte, o utilizzando eventuali giorni uomo previsti:

- Ripristini dei dati per interruzioni dovute ai sistemi del cliente o per errori operativi del cliente.
- Le attività di formazione aggiuntiva per il personale coinvolto nelle attività.
- Richieste aggiuntive di personalizzazione applicativa.
- Attività di modifica delle installazioni già in essere o cambio di sistemi, aggiunta di periferiche ed apparecchiature.
- Spostamento di applicazioni da macchine diverse.

Non sono altresì previsti interventi diretti in loco, se non esplicitamente riportati nel contratto.

Si garantisce un supporto all'utenza dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì. Tali attività saranno fornite direttamente dal personale specializzato della nostra sede di Firenze.

b.1 Manutenzione ordinaria delle procedure

Per manutenzione s'intende ogni modifica dei programmi, finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti software che rivelassero difetti (originari o intervenuti) o incorressero in guasti, errori, malfunzionamenti, "bug" e/o ogni altra imperfezione, compreso il degrado delle prestazioni fornite dai software applicativi rispetto ai livelli abituali.

La manutenzione comprende la fornitura delle versioni, "release" più recenti introdotte durante la vita operativa dei prodotti software, perché tali aggiornamenti non offrono solo ulteriori funzioni, ma correggono errori e difetti evidenti o latenti presenti nei programmi (c.d. "bug fix").

Ai fini della gestione contrattuale si distingue nelle seguenti tipologie di servizio:

1. **Manutenzione correttiva.** Sono gli interventi necessari per riparare eventuali difetti e/o anomalie della fornitura, dove:
 - i. *difetto congenito è la causa di ogni errore o malfunzionamento che provochi indesiderate e comprovabili perdite, alterazioni o errato trattamento dei dati gestiti e sia suscettibile di generare output errati;*
 - ii. *anomalia è la causa di ogni errore o malfunzionamento che fa sì che il comportamento si discosti da quello atteso in base alle norme vigenti alla data di presentazione dell'offerta.*
2. **Manutenzione evolutiva.** Fanno parte della manutenzione evolutiva:
 - a. gli interventi funzionali, dipendenti da novità esterne al fornitore, quali ad esempio le variazioni al software d'ambiente, e le modifiche prodotte per adeguare il software a nuovi standard tecnologici e di mercato, quali cambio di sistemi operativi o di versioni di data base.

Sono invece escluse dalla manutenzione evolutiva ma sono proposti con offerte a parte:

- gli adeguamenti e le estensioni necessarie per ottemperare a nuove disposizioni legislative nazionali o locali.
- le variazioni indotte da nuove esigenze organizzative interne all'ente o richieste da enti superiori (stato, regioni...).
- adeguamenti per ulteriori e specifiche richieste di personalizzazione.

Gli interventi di manutenzione ordinaria saranno effettuati con le modalità descritte di seguito.

Gli interventi tecnici di manutenzione che comportino un "fermo programmato" del software, saranno effettuati nei giorni e con gli orari esplicitamente concordati con l'Ente.

Il servizio di manutenzione ordinaria sarà assicurato per tutta la durata del contratto e sarà rinnovabile di anno in anno.

Si garantisce un supporto all'utenza dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì. Tali attività saranno fornite direttamente dal personale specializzato della nostra sede di Firenze.

b.2 Manutenzione straordinaria delle procedure

- Manutenzione migliorativa e personalizzazioni. Sono gli interventi richiesti dal personale autorizzato dell'Ente per adeguare il software oggetto della fornitura a nuove esigenze sorte in corso d'esercizio, da attuarsi per esempio attraverso l'estensione delle funzionalità della procedura. Questi interventi saranno oggetto di un'apposita e specifica valutazione economica.