

MOD 02-COM	it@ledit	golem <i>Partner</i> software
rev.0_2014	OFFERTA	Rev. 0

Spett.le
Comune di Spinadesco
 (Provincia di Cremona)

Offerta n. 09/2019 Rev.0

PROT. 2066

Oggetto: Assistenza 2019

Con la presente siamo lieti di presentare alla Vostra cortese attenzione la nostra migliore offerta relativa all'assistenza anno 2019.

Il periodo di copertura ha validità dal 1 Gennaio 2019 al 31 Dicembre 2019

	Canoni assistenza anno 2019 Spinadesco	Importo offerto*
SYB003	Sybase + 1 Licenza	€ 141,30
TEC002	Catasto	€ 288,00
TRB001	IMU	€ 552,00
TRB020	TASI	€ 480,00
TLS001A	Golword	€ 192,00
TLS002A	Golreports	€ 288,00
TLS003A	Golreports-esteso	€ 0,00
TEC005	GOLSIT	€ 480,00
	Totale attivazione e canoni assistenza anno 2018	€ 2.421,30

Condizioni generali:

- Resa: Installazione presso le strutture del Comune.
- Iva: Vs. carico.
- Assistenza software e servizi di help desk: per via telematica e telefonica nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 15.00 alle 18.00.
- Fatturazione e modalità di pagamento: 30 gg. data fattura.
- Modalità di pagamento canoni: anticipata
- Validità dell'offerta: 60 giorni.

Cordiali saluti



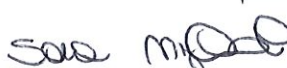
IT@LEDIT s.r.l. – Sede legale Via Dante Ruffini, 22 – Cremona
 Sedi operative: Via Liguria 1 Seregno - Via Filzi, 3/8 Alessandria
 Tel. 0362 1860061 – Fax 0131 1800030 – email: commerciale@italedit.it



MOD 02-COM	it@ledit	golem <i>Partner</i> software
rev.0_2014	OFFERTA	Rev. 0

Timbro e Firma per accettazione
Il Responsabile del Servizio Finanziario

(Sara Miglioli)



Data Ordine _____

Determina N. _____ del _____

Italedit s.r.l.

Area commerciale

Andrea Avanzini




IT@LEDIT s.r.l. – Sede legale Via Dante Ruffini, 22 – Cremona
Sedi operative: Via Liguria 1 Seregno - Via Filzi, 3/8 Alessandria
Tel. 0362 1860061 – Fax 0131 1800030 – email: commerciale@italedit.it



MOD 02-COM	it@ledit	golem <i>Partner</i> software
rev.0_2014	OFFERTA	Rev. 0

CONDIZIONI DI ASSISTENZA SOFTWARE

SERVIZI STANDARD

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

AGGIORNAMENTI DEL SOFTWARE PER VARIAZIONI DI LEGGE NAZIONALI

It@ledit 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.

IT@LEDIT non fornirà gli aggiornamenti di legge al Cliente che non avrà 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, IT@LEDIT è disponibile a fornire i suddetti aggiornamenti di legge alle condizioni commerciali vigenti alla data.

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

La fruizione o esportazione dei dati contenuti nei software gestionali oggetto del contratto ad opera esclusivamente del Cliente si intende libera e garantita attraverso le ordinarie funzionalità di interrogazione, elaborazione e stampa già presenti e abilitate nelle applicazioni informatiche "così come sono". L'eventuale richiesta da parte del Cliente della fornitura dei dati secondo nuove e/o diverse modalità o secondo specifici tracciati descrittivi, da qualsiasi soggetto e per qualsiasi scopo sollecitati, deve intendersi a discrezione della casa produttrice del software. A suo insindacabile giudizio il produttore del software si riserva la facoltà di valutare le richieste di diversa fruizione dei dati formulando, eventualmente, apposita offerta economica.

MANUTENZIONE CORRETTIVA ED EVOLUTIVA

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

Per apportare tali correzioni IT@LEDIT 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 IT@LEDIT 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.

IT@LEDIT 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 IT@LEDIT, relativamente a fattibilità, modalità e tempistica di rilascio.

ASSISTENZA TELEFONICA



IT@LEDIT s.r.l. – Sede legale Via Dante Ruffini, 22 – Cremona
Sedi operative: Via Liguria 1 Seregno - Via Filzi, 3/8 Alessandria
Tel. 0362 1860061 – Fax 0131 1800030 – email: commerciale@italedit.it



MOD 02-COM	it@ledit	golem <i>Partner</i> software
rev.0_2014	OFFERTA	Rev. 0

L'assistenza telefonica e telematica di base hanno il solo scopo di supportare il Cliente, nei casi possibili, per brevi interventi di consultazione (entro i 15 minuti, oltre i quali verranno rendicontati nel prospetto periodico di teleassistenza) atti a consentire il ripristino operativo del software ed escludono i servizi di consulenza applicativa, consulenza normativa, formazione per i quali è possibile sfruttare il pacchetto teleassistenza o giornata on site.

L'assistenza telefonica è garantita entro le 24 ore dalla chiamata effettuata al nostro centro tecnico di assistenza.

PRELIEVO AGGIORNAMENTI SOFTWARE DA INTERNET

Il Cliente, dotato di collegamento a Internet, potrà prelevare gli aggiornamenti del software scaricandoli direttamente da un sito FTP predisposto dalla IT@LEDIT.

Per attivare il servizio, IT@LEDIT assegnerà al Cliente apposite credenziali (USER-ID e PASSWORD) di accesso dalla propria area clienti dedicata.

IT@LEDIT 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 IT@LEDIT per superare l'impedimento.

SERVIZI INTEGRATIVI

In aggiunta ai Servizi Standard, IT@LEDIT, offre al Cliente, una serie di Servizi Integrativi atti a consentire il corretto funzionamento del software e del sistema informatico.

SERVIZIO TELEASSISTENZA

Il Servizio TELEASSISTENZA, che può anche essere utilizzato per interventi on site comprendenti però le ore di viaggio, integra e amplia i servizi previsti dall'Assistenza Telefonica e prevede il supporto di personale IT@LEDIT per interventi in teleassistenza (da un minimo di 15 minuti) che verranno rendicontati i minuti effettivi nel prospetto periodico degli interventi (senza arrotondamento per eccesso alla mezzora o all'ora).

Per interventi entro le 3 o 4 ore risulta più conveniente la teleassistenza perché lo scarico non tiene conto del tempo perso per gli spostamenti.

Il servizio distinguibile in pacchetti ORE prevede l'erogazione di:



IT@LEDIT s.r.l. – Sede legale Via Dante Ruffini, 22 – Cremona
Sedi operative: Via Liguria 1 Seregno - Via Filzi, 3/8 Alessandria
Tel. 0362 1860061 – Fax 0131 1800030 – email: commerciale@italedit.it



MOD 02-COM	it@ledit	golem <i>Partner</i> software
rev.0_2014	OFFERTA	Rev. 0

- 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

INTERVENTO PREVENTIVO DI AMMINISTRAZIONE DI SISTEMA

Nell'ambito del SERVIZIO ON SITE, IT@LEDIT è disponibile ad effettuare presso il Cliente interventi tecnici di "amministrazione di sistema"; tali interventi prevedono 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 IT@LEDIT.

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, hds) o ISDN
- Collegamento ad internet con possibilità di accesso da sede remota

Il servizio permette agli operatori e tecnici IT@LEDIT di intervenire sul terminale dell'utente per erogare i servizi di assistenza tecnica richiesti.

I tempi di erogazione del servizio vengono concordati tra IT@LEDIT e cliente e prevedono un tempo massimo di attesa di 24 ore lavorative.

La teleassistenza prevede la possibilità che il personale di assistenza IT@LEDIT effettui interventi tecnici sul programma sono escluse le personalizzazioni dei report che sono oggetto di specifica valutazione economica.



IT@LEDIT s.r.l. – Sede legale Via Dante Ruffini, 22 – Cremona
Sedi operative: Via Liguria 1 Seregno - Via Filzi, 3/8 Alessandria
Tel. 0362 1860061 – Fax 0131 1800030 – email: commerciale@italedit.it



MOD 02-COM	it@ledit	golem <i>Partner</i> software
rev.0_2014	OFFERTA	Rev. 0

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 IT@LEDIT di intervenire sul terminale dell'utente per erogare i servizi di assistenza sistemistica richiesti.

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

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 e sistemistica.

SERVIZIO INSTALLAZIONE AGGIORNAMENTI

Il servizio prevede l'installazione di tutti i service pack Golem e delle varie patch relativi rilasciati durante l'anno in modo da poter esser sempre aggiornati rispetto alle normative vigenti e alle migliorie apportate. Durante questa fase di installazione viene effettuato anche un backup immediato (a caldo) per salvaguardare il lavoro svolto fino a quel momento e per prevenire eventuali errori. Per tale servizio, che verrà programmato a cadenza settimanale, è necessario l'accesso diretto in VPN anche fuori orario lavorativo dell'Ente.



IT@LEDIT s.r.l. – Sede legale Via Dante Ruffini, 22 – Cremona
Sedi operative: Via Liguria 1 Seregno - Via Filzi, 3/8 Alessandria
Tel. 0362 1860061 – Fax 0131 1800030 – email: commerciale@italedit.it

