

Ornago, 14 Novembre 2019

Spett. Amministrazione del
Comune di SPINADESCO
Sede Municipale
26020 - SPINADESCO (CR)

Alla c.a. del Responsabile Ufficio Cimiteri

OGGETTO: Assistenza Software Crux7 – 2020

Con la presente Vi trasmettiamo in allegato la proposta di contratto di assistenza e manutenzione per l'anno 2020 dei prodotti software dei quali Vi abbiamo rilasciato licenza di utilizzo.

Vi ringraziamo per l'attenzione che vorrete prestarci e cogliamo l'occasione per porgere distinti saluti.

STARCH s.r.l.

L'amministratore delegato



CONTRATTO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SW ANNO 2020

tra la Ditta STARCH s.r.l. e il COMUNE DI SPINADESCO (CR)

Software/servizi in uso	n. licenze
Crux 7 (moduli Tombe, Contratti, Grafica, Trasporti, Cremazioni, Lampade, Collegamento Anagrafe)	1
Crux 7 (modulo Lampade)	1 (consultazione)
CruxWeb	-

❖ CANONE MANUTENZIONE E ASSISTENZA ANNO 2020

Assistenza BASE + REMOTA tramite INTERNET	€ 478,00.=+ iva
Canone CruxWeb	€ 200,00.=+ iva

TOTALE anno 2020

€ 678,00.=+iva



❖ IN ALTERNATIVA - CANONE MANUTENZIONE E ASSISTENZA TRIENNIO 2020-2022

Assistenza BASE + Assistenza REMOTA tramite INTERNET	€ 600,00.=+ iva/anno
--	----------------------

TOTALE triennio 2020/2022

€ 1.800,00.=+iva*



* Prezzo bloccato per 3 anni

❖ PROPOSTE AGGIUNTIVE (da abbinare ad una delle soluzioni di Contratto di cui sopra)

- **INTERVENTI IN LOCO a prezzo scontato** da utilizzare entro il termine del contratto

n. 2 Interventi prepagati per un massimo di 3 ore ciascuno, comprese spese di trasferta, da utilizzare per assistenza tecnica, eventuale formazione del personale allo scopo di migliorare ed approfondire l'utilizzo dei software e per l'adeguamento della modulistica.

€ 740,00.=+ iva



- **PACCHETTO ORE in teleassistenza a prezzo scontato** da utilizzare entro il termine del contratto

n. 5 ore in teleassistenza prepagate da utilizzare per assistenza tecnica sulle infrastrutture hardware (come trasferimento server) ed eventuale formazione del personale allo scopo di migliorare ed approfondire l'utilizzo dei software e per l'adeguamento della modulistica.

€ 250,00.=+ iva



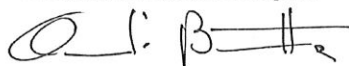
❖ DA COMPILARE A CURA DEL COMUNE (barrare con una X i servizi scelti e indicare gli estremi della determina)

Determina n. _____ del _____ CIG _____ pari a € _____ =+iva

Il cliente dichiara di aver preso visione delle clausole del presente contratto di assistenza e manutenzione e di approvare specificatamente, ai sensi degli artt. 1341/1342 c.c. le clausole di cui ai punti di seguito riportati.

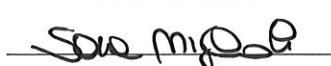
STARCH s.r.l.

L'Amministratore Delegato



Il Comune

Timbro e Firma



CONDIZIONI CONTRATTUALI - Comune di SPINADESCO

✧ SERVIZI GARANTITI

Il servizio di assistenza e manutenzione assicurato da STARCH comprende:

- **modifica gratuita del software** per l'adeguamento agli aggiornamenti legislativi e per le correzioni di eventuali anomalie accertate;
- **offerta a prezzo facilitato** con uno **sconto non inferiore al 50% del prezzo di listino delle nuove versioni**;
- **partecipazione gratuita ai corsi di istruzione presso la sede Starch**;
- **offerta a prezzo facilitato con uno sconto non inferiore al 50% del prezzo di listino per la partecipazione a corsi di specializzazione organizzati da Starch**;
- **l'assistenza presso la Vs. sede** avrà un costo di **€ 85,00.= + iva** per ogni ora con un minimo di fatturazione di 3 ore con l'aggiunta del diritto fisso di chiamata di **€ 180,00.= + iva** per ciascun intervento;
- **servizio di assistenza tramite connessione remota via Internet**

L'**assistenza remota**, realizzata con il software Ultra VNC, permette ai nostri tecnici, nell'arco di qualche minuto di collegarsi direttamente ai Vostri PC e di lavorare come se fossero presso la Vostra sede. Tramite questo strumento potrete avere, quindi, l'assistenza diretta di un nostro operatore quasi in tempo reale e ad un costo assolutamente contenuto.

Come funziona

Lo strumento utilizzato per la realizzazione dell'assistenza remota è Ultra VNC. Il prodotto base è stato modificato e personalizzato da Starch in modo da rendere l'attivazione della procedura di assistenza remota da parte del tecnico comunale più semplice: basta un solo clic e l'inserimento di un codice di sicurezza da noi fornito.

Sicurezza

Il sistema annulla quasi completamente il rischio di intrusione nella connessione.

La richiesta di assistenza remota e l'attivazione del collegamento deve avvenire da chi è assistito (cioè il Comune). Quindi un nostro operatore non può collegarsi ad un computer remoto senza che questo abbia attivato la procedura.

L'operatore comunale vede esattamente tutto quello che il tecnico Starch fa (vede lo spostamento dal mouse, l'apertura di file, programmi, ecc.) esattamente come se fosse presso il cliente. Questo elemento, oltre a contribuire ad aumentare il livello di sicurezza dell'operazione, può essere utilmente sfruttato per fare istruzione al personale.

- **servizio di assistenza a mezzo fax, telefono, e-mail** negli orari di lavoro (8.30 – 13.00; 14.30 – 17.30) per 5 giorni settimanali, esclusi normali periodi di chiusura per ferie e festività, **con richiesta tramite e-mail** (assistenza@starch.it)/**fax** con evasione entro 16 ore lavorative.

✧ DURATA

La durata del contratto nella soluzione annuale **decorre dalla sottoscrizione al 31/12/2020.**

La durata del contratto nella soluzione triennale **decorre dalla sottoscrizione al 31/12/2022.**

✧ TERMINE DEL PERIODO DI SOTTOSCRIZIONE

La comunicazione della sottoscrizione del contratto deve pervenire alla Starch entro il 31 gennaio 2020.

Per i primi quindici giorni dell'anno l'assistenza sarà comunque garantita ai clienti che hanno sottoscritto il contratto l'anno precedente.

✧ FATTURAZIONE

Contratto nella soluzione annuale: **Unica fattura al ricevimento dell'ordine.**

Contratto nella soluzione triennale: **1° anno al ricevimento dell'ordine; anni successivi entro il 31.01 dell'anno di riferimento del contratto.**

✧ PAGAMENTI E SCADENZE

I prezzi indicati sono da ritenersi al netto d'IVA. Il pagamento del canone deve avvenire entro 30 giorni dalla data della fattura. Trascorso tale termine, in caso di mancato pagamento, dietro semplice comunicazione della Starch il contratto si intenderà risolto.

✧ PRESTAZIONI ESCLUSE DAL CONTRATTO

Non si intendono coperti dal presente contratto:

- inconvenienti sugli archivi derivati da guasti nell'alimentazione della rete elettrica;
- errori causati da guasti nell'alimentazione della rete elettrica;
- guasti causati da scariche elettriche, da caduta di fulmini, da alluvioni, terremoti o calamità naturali in genere;
- errori causati da uso di materiale accessorio (dischi magnetici, ottici, cassette e/o nastri magnetici, ecc.) di bassa qualità, esauriti o rovinati;
- inconvenienti derivati da modifiche di infrastrutture di rete, software e hardware ad opera di terze parti senza preventiva consultazione della Starch.

✧ **COMPETENZA TERRITORIALE**

Per qualsiasi controversia è competente il foro di Monza.

✧ **OBBLIGHI CONTRATTUALI**

- Starch srl si obbliga a comunicare al Comune gli estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.a., dedicati, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche, di cui all'art. 3 comma 1, della Legge n.136/2010, entro sette giorni dalla loro accensione, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, le parti convengono espressamente che il contratto in oggetto sia risolto di diritto per il caso in cui la Ditta Starch srl non rispetti l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari secondo quanto previsto dalla disposizione di legge sopra richiamata e per ogni altro caso in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi di banche o della Società Poste Italiane S.p.a.
- Starch srl è tenuta agli obblighi di condotta previsti dal DPR 16.04.2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", come disciplinato dall'art. 2 comma 3 del medesimo decreto.