

Oggetto: Offerta servizio assistenza e manutenzione per l'anno 2021.

In riferimento alla Vostra gentile richiesta, è con piacere che presentiamo l'offerta per la fornitura di quanto in oggetto.

#### SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE ALLE PROCEDURE SOFTWARE

---

1. Le Procedure software fornite da questa Ditta (o anche Fornitore nel seguito) al Comune di Firenze (Ente nel seguito) e che costituiscono oggetto del presente contratto di servizio sono le seguenti:

AOL	ALBO ONLINE
MAP	GESTIONE AUTOPARCO
MC3	NOTIFICHE, AFFISSIONI, DEPOSITI
MGE	GESTIONE MAGAZZINO ECONOMATO
MGE	GESTIONE MAGAZZINO VESTIARIO
VS3	VESTIARIO E CORREDI PER ECONOMATO
VS3	VESTIARIO E CORREDI PER POLIZIA MUNICIP.

2. Referenti dell'Ente per la gestione del contratto e la sua applicazione sono i dirigenti della Direzione Sistemi Informativi e i responsabili degli uffici utente. Referenti tecnici sono: il personale delle unità coinvolte nel progetto e nella sua successiva gestione all'interno della Direzione Sistemi Informativi, il/i referente/i informatico/i di ciascun ufficio utente e il personale di tale/i ufficio/i indicato dai relativi dirigenti o P.O. responsabili.

3. Per assistenza tecnica e applicativa o, semplicemente, assistenza, si intendono i seguenti servizi rivolti da questa Ditta agli utenti dipendenti dell'Ente, o da esso indicati, che utilizzano le Procedure presso le rispettive sedi d'uso:

a) "Help desk" telefonico, via fax o attraverso posta elettronica o utilizzo di altri software di comunicazione su Internet;

- b) piccoli interventi di modifica e/o aggiornamento (parametri interni, formati di stampa, etc.) legati a variazioni periodiche;
- c) supporto e formazione presso le sedi d'uso dell'Ente per il corretto uso delle Procedure;
- d) assistenza al collaudo di nuove funzionalità o di nuove Procedure.

4. Per manutenzione si intende ogni modifica dei programmi, della struttura della base di dati e della documentazione delle Procedure, finalizzata al loro miglioramento o adeguamento.

Per esecuzione dell'intervento di manutenzione si intende la sequenza di operazioni (eventualmente organizzate secondo un ciclo produttivo di natura iterativa o "a spirale") che iniziano con l'analisi della modifica da effettuare, la produzione del codice, i test delle unità modificate, il test di integrazione, il rilascio al cliente e la formazione del suo personale.

- a) **Manutenzione adattativa.** Rientrano in questa categoria gli adeguamenti e le modifiche dovuti a nuove e vincolanti disposizioni legislative di validità extra-nazionale, nazionale o regionale. Laddove il contratto di fornitura non preveda l'autonoma e spontanea esecuzione dell'intervento di manutenzione da parte del Fornitore, è facoltà dell'Ente richiedere tale esecuzione. In ogni caso, l'Ente avrà presenti i tempi tecnici e i passi necessari per il completamento dell'intervento e avrà, pertanto, cura di richiederlo per tempo e supportare il Fornitore nelle attività di analisi, test, rilascio e formazione. In generale, la fornitura delle parti modificate delle Procedure verrà effettuata dal Fornitore entro i tempi tecnici concordati con i referenti dell'Ente per l'esecuzione.
- b) **Manutenzione evolutiva.** Rientrano in questa categoria gli interventi funzionali, dipendenti da novità esterne al Fornitore, quali ad esempio le variazioni al software di base dei server o delle macchine client, e delle modifiche prodotte per adeguare le Procedure a nuovi standard tecnologici e di mercato. L'intervento manutentivo può essere richiesto dall'Ente o proposto dal Fornitore. Nel primo caso, la richiesta dell'Ente deve essere motivata da impellenti esigenze di adeguamento tecnologico, per esempio nel caso in cui le versioni correnti dei database di riferimento delle Procedure non siano più supportate dai relativi produttori. Nel secondo caso, l'Ente ha facoltà di accettare o meno l'intervento, fatto salvo il caso che fondamentali componenti software di base o di sistema, costituenti le piattaforme di utilizzo delle Procedure, non siano più supportate dai relativi produttori.
- c) **Manutenzione correttiva:** interventi necessari per riparare a comprovati difetti e anomalie delle Procedure, eseguiti spontaneamente dal Fornitore o richiesti dal personale autorizzato dell'Ente.
- d) **Manutenzione migliorativa (o personalizzazioni):** interventi richiesti dai referenti dell'Ente per adeguare le Procedure a nuove esigenze sorte in corso d'esercizio o per migliorarne o estenderne funzionalità, prestazioni, semplicità d'uso o altre caratteristiche.

Ai fini di questo contratto gli interventi di cui alle precedenti lettere a), b) e c) sono considerati di manutenzione ordinaria, mentre quelli di cui alla lettera d) sono considerati di manutenzione straordinaria.

5. Per gli interventi di manutenzione straordinaria delle Procedure, il Fornitore presenterà di volta in volta apposita offerta. Il costo di ogni singola giornata lavorativa, impiegata per l'effettuazione di tali interventi, non potrà essere superiore alla tariffa di € 520,00, valida anche per gli interventi effettuati fuori contratto.
6. Nel caso di fornitura, da parte di questa Ditta, di una nuova Procedura che vada a integrare o sostituire una o più di quelle elencate al precedente art. 1, per un anno dalla data di certificazione dell'esito del relativo collaudo la nuova Procedura sarà coperta da garanzia. La garanzia copre i servizi di assistenza e manutenzione ordinaria per come definiti agli artt. 3 e 4 precedenti. Durante il periodo di garanzia, le giornate lavorative, impiegate per eventuali interventi di personalizzazione e solo per tali interventi, verranno pagate con tariffa pari ai 2/3 (due terzi) di quella, indicata a suo tempo per gli interventi fuori contratto, di cui all'offerta del Fornitore inerente alla nuova Procedura.
7. Il servizio d'assistenza si concretizza nel rispondere verbalmente o per iscritto a domande del personale preposto dell'Ente o da esso indicato, nel consigliare soluzioni (quando individuabili) a problemi posti, ma non comporta mai la possibilità per il personale di cui sopra di farsi sostituire nelle attività che sono e restano di sua specifica competenza e responsabilità (inserimento dei propri dati e la loro salvaguardia, uso della macchina, dei prodotti e responsabilità connesse). L'Ente si impegna a far sì che gli utilizzatori delle Procedure diano, alle persone incaricate dal Fornitore di fornire il servizio, tutte le informazioni necessarie perché possano esprimere pareri documentati, lasciar loro la possibilità di svolgere le analisi e le prove che ritengano utili, decidere sulla validità per sé dei consigli ricevuti, attuarli o meno, seguirne l'andamento, ecc. In nessun modo potrà essere richiesto al Fornitore di fornire prestazioni, in base al presente contratto, che non si traducano in richieste fatte da personale con la competenza necessaria per formularle e per utilizzare le eventuali risposte secondo i propri fini. Per la fornitura del servizio in questione, il Fornitore si servirà di personale proprio od esterno con conoscenze adeguate al tipo di servizio.
8. Il Fornitore si impegna:
  - a) In caso di richieste riconducibili alle tipologie b) e c) dell'art. 3 (richieste di assistenza e/o formazione in sede, collaudo di nuove feature), che le relative attività siano appunto svolte presso l'Ente, ove richiesto dal personale autorizzato;
  - b) In caso di richiesta di manutenzione correttiva, a rispettare i termini di intervento motivatamente indicati, in base alla gravità del problema riscontrato e alle esigenze, nella segnalazione inviata dal personale a ciò espressamente autorizzato dai referenti dell'Ente. La mancanza di adeguata motivazione farà venire meno l'obbligo di intervento da parte del Fornitore. La segnalazione avverrà tramite fax o posta elettronica e i tempi decorreranno dalla data e dall'ora di invio. Il Fornitore si impegna altresì a fornire assistenza presso le sedi d'uso nelle ore lavorative successive al giorno di chiamata per attività di ripristino dati e di recupero di archivi e funzionalità del programma. In caso di mancato rispetto dei tempi indicati il Fornitore sarà soggetto a indennizzare gli eventuali danni provocati e agli interessi di legge applicabili, oltre che al pagamento di una penale, per ogni giorno di ritardo, pari all'1% (un per cento) del canone di assistenza e manutenzione ordinaria, da detrarre dal pagamento del canone medesimo.

- c) In caso di richiesta di manutenzione migliorativa, a dare inizio all'analisi degli interventi entro due giorni lavorativi dalla richiesta, a presentare l'offerta entro 5 (cinque) giorni e a completare gli interventi di questo tipo in tempi da concordare con i referenti dell'Ente e, comunque, compatibili con le esigenze di quest'ultimo. In caso di mancato rispetto dei tempi fissati per le diverse tipologie
- d) di intervento sopra menzionate, il Fornitore sarà soggetto a indennizzare gli eventuali danni provocati e agli interessi di legge applicabili, oltre che al pagamento di una penale, per ogni giorno di ritardo, pari all'1% (un per cento) del canone di assistenza e manutenzione ordinaria, da detrarre dal pagamento del canone medesimo ovvero dall'importo della nuova offerta.
- e) A fornire ai referenti dell'Ente adeguati riscontri dei servizi erogati. In particolare, per quello che riguarda le presenze presso le sedi dell'Ente collegabili allo svolgimento di attività di assistenza e/o formazione (lett. b) del precedente art. 3) o di attività manutentive, ivi incluse le ore lavorative impiegate per l'analisi e il test di funzionalità delle Procedure nuove o modificate, verrà utilizzato un apposito modulo, contenente data, ora, luogo, descrizione dell'intervento, la firma di chi lo effettuato e quella del responsabile (o di persona da lui autorizzata) della struttura presso il quale l'intervento è stato effettuato. Le ore lavorative effettivamente impiegate andranno, a seconda dei casi, in diminuzione del totale eventualmente ricompreso nel costo del canone annuo o di quello per gli interventi extra-contratto.
- f) A vigilare attivamente affinché il personale incaricato dello svolgimento dei servizi di assistenza e manutenzione usi tutta la necessaria competenza, diligenza ed onestà, oltre che il garbo e la decenza che si convengono.  
Nei casi in cui l'Ente rilevi comportamenti contrari a tali principi e il conseguente scadimento della qualità del servizio, essi verranno segnalati con apposita nota, inviata anche informalmente. Il Fornitore avrà 24 ore di tempo per regolare i comportamenti del suo personale e la qualità del servizio, trascorse le quali, per ogni ora successiva di persistenza dei comportamenti negativi e/o di servizi di bassa qualità il Fornitore è tenuto al pagamento di una penale dell'1% del canone di assistenza e manutenzione ordinaria, da detrarre dal pagamento del canone medesimo.
- g) A continuare a fornire, su richiesta dell'Ente, assistenza all'uso e manutenzione anche nel caso in cui l'Ente abbia, motivatamente, rifiutato di compiere aggiornamenti di versione proposti dal Fornitore.

L'assistenza all'uso è fornita subordinatamente all'osservanza da parte dei soggetti utilizzatori delle seguenti condizioni:

- a) Le caratteristiche tecniche dell'installazione (ambiente, impianto elettrico, collegamenti dei terminali, etc.) devono corrispondere alle specifiche tecniche del costruttore.
  - b) Nel corso degli interventi i tecnici del Fornitore impiegheranno materiali di consumo di proprietà dell'Ente.
9. In ordine all'osservanza degli obblighi derivanti al Fornitore dal presente contratto, esso è sollevato da responsabilità, fatto salvo ogni contrario accertamento, nei seguenti casi:
- a) Le condizioni particolari di cui al precedente art. 9 non siano rispettate.
  - b) Le prestazioni dell'assistenza tecnica da parte del Fornitore diventino temporaneamente o definitivamente impossibili per cause di forza maggiore come ad esempio scioperi, inondazioni, incendi, etc...
  - c) Guasti causati da software diverso da quello prodotto dal Fornitore. In questo caso il Fornitore si impegna comunque ad intervenire per il ripristino dei prodotti, previa rimessa di offerta economica.

Per i collegamenti da remoto verso il server si utilizzerà, stanti le attuali politiche di sicurezza informatica adottate dall'Ente, una connessione VPN, attraverso la quale effettuare l'intervento a distanza sui dati e/o programmi del Fornitore. Il servizio deve essere concordato nelle modalità operative con gli incaricati del Fornitore, ma in ogni caso l'Ente è a conoscenza del fatto che tutti i dati presenti sul server sono leggibili dagli incaricati del Fornitore al trattamento dei dati.

A tal proposito il Fornitore, alla stipula del contratto, sarà nominato, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), Responsabile del trattamento dei dati personali di cui l'Ente è Titolare e gli verranno impartite le opportune istruzioni.

Per particolari esigenze di analisi di alcuni inconvenienti segnalati dall'Ente, e sempre d'accordo con lo stesso, gli incaricati del Fornitore sono autorizzati a prelevare integralmente o parzialmente i dati dal server e a trasferirli presso di sé per poterli esaminare in tempi differiti; i dati prelevati sono soggetti alla tutela prevista dalla normativa vigente sulla privacy dei dati, pertanto il Fornitore dovrà garantire il rispetto di tale normativa e utilizzare i dati al solo fine di testare i programmi e di tenere gli stessi per il solo tempo necessario a dette operazioni.

10. È facoltà dell'Ente decidere se rinegoziare o non rinnovare i servizi oggetto del presente contratto alla scadenza del medesimo. Ad ogni modo, a meno di differenti accordi successivi all'aggiudicazione:

- a) Il contratto è rinnovabile a discrezione dell'Ente.
- b) L'ammontare dei canoni e delle tariffe per ogni nuovo anno non potrà superare quelli dell'anno precedente, se non per la quota di rivalutazione dovuta all'inflazione.

11. Il Fornitore sarà responsabile dei suoi interventi di assistenza e manutenzione e rifonderà i danni eventualmente causati all'Ente a seguito di tali interventi, a meno che l'intervento causa del danno non si attui sulla base di errate specifiche fornite dai soggetti utilizzatori.

12. I servizi verranno prestati in orario di ufficio (9 -17) dal lunedì al venerdì con esclusione dei festivi e di un periodo di 15 giorni durante la pausa estiva.

13. Gli aggiornamenti, le modifiche e le aggiunte delle Procedure, provocati da interventi manutentivi, sono sottoposti a collaudo da parte dell'Ente; nel caso di esito negativo del collaudo si intendono rimandati i relativi pagamenti fino ad esito positivo dello stesso. Il Fornitore sarà soggetto a indennizzare gli eventuali danni provocati dal persistere delle problematiche o delle esigenze che hanno originato l'intervento e agli interessi di legge applicabili, oltre che al pagamento di una penale, per ogni giorno di ritardo, fino a messa in regolare funzionamento del software, pari all'1% (un per cento) del canone di assistenza e manutenzione ordinaria, da detrarre dal pagamento del canone medesimo ovvero dall'importo della nuova offerta.

14. In considerazione dell'importante rapporto di lavoro che intercorre, da lungo tempo e con reciproca soddisfazione, tra la nostra azienda e codesta rispettabile amministrazione, siamo disponibili a praticare per Voi i seguenti prezzi speciali (oltre IVA di legge):

AOL	ALBO ONLINE	€ 3.650,00
MAP	GESTIONE AUTOPARCO	€ 2.500,00
MC3	NOTIFICHE, AFFISSIONI, DEPOSITI	€ 2.520,00
MGE	GESTIONE MAGAZZINO ECONOMATO	€ 400,00
MGE	GESTIONE MAGAZZINO VESTIARIO	€ 200,00
VS3	VESTIARIO E CORREDI PER ECONOMATO	€ 760,00

VS3	VESTIARIO E CORREDI PER POLIZIA MUNICIP.	€ 310,00
	Prezzo Totale Speciale a Voi Riservato	€ 10.340,00

Per gli interventi di manutenzione straordinaria si applica la tariffa giornaliera di cui al precedente art.5.

Il contratto decorre dalla data del Vs. ordine e termina il 31/12/2021.

La presente offerta ha validità di 60 gg.

Il pagamento è previsto a 90 gg. data fattura.

Verranno emesse due fatture, la prima per metà dell'importo il 30/06/2021 e la seconda, per l'altra metà, il 31/10/2021.

In attesa di una cortese risposta, cogliamo l'occasione per porgere i nostri più cordiali saluti.

Proveco