GRUPPO MARCHE INFORMATICA

pett.le Amministrazione Comunale
50141 FIRENZE

Prot. 16795 del 18 ottobre 2023

Oggetto: **proposta di assistenza software "CimiteroWeb" anno 2024**
In riferimento alle procedure software realizzate dalla scrivente ditta ed in uso presso questo Cliente, proponiamo con la presente di acquisire i servizi di assistenza e manutenzione software per l'anno 2024.

CANONE DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE SOFTWARE

Il canone di assistenza e manutenzione software garantisce al Cliente:

- la disponibilità di un servizio di assistenza tecnica e supporto agli utenti/operatori
- manutenzione adattativa, attraverso l'esecuzione di adeguamenti delle procedure e/o il rilascio di appositi moduli necessari per ottemperare a nuove e vincolanti norme, aventi valenza soprannazionale, nazionale o regionale
- la manutenzione tecnologico-evolutiva, attraverso l'esecuzione di adeguamenti agli applicativi che si dovessero rendere necessari per effetto delle intervenute le variazioni ai software d'ambiente/di sistema, anche attraverso il rilascio di nuove versioni/release delle procedure allo scopo realizzate.
- la manutenzione preventiva, attraverso controllo, monitoraggio ed esecuzione di tutte le attività finalizzate a prevenire il manifestarsi di difetti, anomalie, guasti, errori, malfunzionamenti, bug o ogni altra imperfezione, compreso il degrado delle prestazioni rispetto ai livelli ritenuti accettabili;
- la manutenzione correttiva, attraverso l'esecuzione di ogni attività finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento di procedure software che rivelassero difetti o anomalie, e si concretizza mediante modifiche dei programmi e/o della struttura della base dati.
- la manutenzione migliorativa, attraverso implementazioni e perfezionamenti funzionali del software (a discrezione di Gruppo Marche Informatica)

Il canone di assistenza e manutenzione software non comprende:

- le attività di installazione e gli interventi di assistenza tecnica da remoto o presso sede Cliente
- la copertura di malfunzionamenti derivanti da un utilizzo improprio del software applicativo
- la copertura di malfunzionamenti del software applicativo causati da difetti, avarie o incompatibilità dei componenti hardware, software di base e di ambiente, data base, reti locali e geografiche nonché di altri prodotti software applicativi operanti presso il Cliente
- le attività di salvataggio delle banche dati se installati su server del Cliente; tali operazioni sono sotto la responsabilità del Cliente
- l'attività di analisi, progettazione e realizzazione di specifiche personalizzazioni
- la fornitura di nuovi moduli software, di aggiornamenti o migliorie di particolare importanza che comportino sostanziali revisioni procedurali
- le attività di istruzione/formazione utenti su prodotti forniti

MODALITA' E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Tutti i servizi di assistenza tecnica e manutenzione sono prestati nei giorni di apertura dei ns. uffici con la formula 8x5xNBD, vale a dire 8 ore/giorno per 5 giorni/settimana
Gruppo Marche Informatica risponderà alle richieste di assistenza tecnica secondo la seguente tabella

Criticità	Descrizione	Tempi di presa in carico	Tempi di risposta
BLOCCANTE	L'intera applicazione è indisponibile agli utenti	Entro 8 ore lavorative	Entro 12 ore lavorative
GRAVE	Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	Entro 8 ore lavorative	Entro 12 ore lavorative
MEDIA	Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	Entro 12 ore lavorative dalla richiesta	Entro 24 ore lavorative dalla richiesta
LIEVE	Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	Entro 12 ore lavorative dalla richiesta	Entro 24 ore lavorative dalla richiesta
GENERICA	Richiesta di assistenza generica/chiarimenti	Entro 24 ore lavorative dalla richiesta	Non applicabile

I ns. uffici sono aperti tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 15.00 alle 17.00 esclusi i giorni di festività a carattere nazionale.
I servizi di assistenza possono essere richiesti attraverso:
- contatto telefonico negli orari di apertura dei ns. uffici
- sistema di ticketing da portale www.gruppomarche.info
- a mezzo posta elettronica info@gruppomarche.info

INSTALLAZIONE APPLICAZIONE IN CLOUD – SERVIZIO HOSTING

Ove fornito, il servizio comprende:
- verifica del corretto funzionamento dei sistemi
- verifica del corretto funzionamento dei backup dei db
- servizio di backup giornaliero dei db
- ridondanza copie di backup su due distinte aree di salvataggio
- server localizzato all'interno del territorio italiano
- SLA uptime del 99,95%

DICHIARAZIONE DI ESCLUSIVA

Gruppo Marche Informatica srl, in quanto soggetto titolare dei diritti d'autore, esegue in esclusiva e direttamente su tutto il territorio nazionale i servizi di "assistenza, manutenzione, aggiornamenti, personalizzazioni" su prodotti software da questa sviluppati.

TRACCIABILITA' PAGAMENTI

Gruppo Marche Informatica assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari derivanti da questo contratto, ai sensi dell'art. 3, comma 7, Legge 136 / 2010 e s.m.

CONDIZIONI DI FORNITURA
- il servizio di assistenza ha durata dal 01/gennaio al 31/dicembre di ogni anno
- l'adesione al contratto di assistenza dovrà essere comunicata possibilmente entro il 31/01/2024

TUTTI I PREZZI INDICATI SONO A INTENDERSI IVA 22% ESCLUSA

OFFERTA ECONOMICA

Il cliente ha la facoltà di procedere alla stipula del contratto di assistenza alle condizioni di seguito indicate:

software "CimiteroWeb – Gestione Servizi Cimiteriali"	*(Euro)*
MODULI IN USO versione web oriented - base anagrafe/catasto/contatti - cartografia GIS2WEB - operazioni cimiteriali - gestione documentale - integrazione PagoPA (Silfi) e stampa puntuale avvisatura - protocollo generale ADS - gestione obitorio	
canone assistenza software (€ 9.399,00 + variazione ISTAT 5,1%) *anno 2024*	**9.878,00**
MODULO OPZIONALE (ove attivato a partire dal 1/01/2024)	*(Euro)*
prenotazione on line pratiche inumazione portale per le imprese - per la prenotazione pratiche inumazione e stampa avvisatura PagoPA *(come da offerta n. 14398 del 25/10/2022)*	
▪ licenza software € 0,00	**0,00**
▪ canone di assistenza *per ogni semestre o frazione*	**1.490,00**
(30 gg lavorativi da conferma d'ordine)	

SERVIZI	*(Euro)*
Interventi di teleassistenza/istruzione del personale/customizzazioni/etc… - per mezza giornata lavorativa presso Vs. sede (mattina o pomeriggio) max 4 ore - € 490,00 - per intera giornata lavorativa presso Vs. sede (mattina + pomeriggio) max 7 ore - € 590,00 - per interventi in teleassistenza da remoto/customizzazioni - € 62,00/ora (€ 15,50 ogni 15' o frazione) - per attività di sviluppo su commissione/personalizzazioni sw etc. - € 390,00/giornata - personalizzazione testi/impostazione report, definizione colonne, impostazione pagina inserimento parametri ricerca, formattazione output XLS/XLSX/ODS/PDF - € 62,00/ora (€ 15,50 ogni 15' o frazione)	
es. per teleassistenza/customizzazioni/etc… – pacchetto n. 10 ore (a consumo)	**620,00**

TUTTI I PREZZI INDICATI SONO A INTENDERSI IVA 22% ESCLUSA

È gradita l'occasione per porgere distinti saluti.

Gruppo Marche Informatica S.r.l.
Dott. Arch. Alessandro Castelli