

**Spett.le Comune di Firenze**

Direzione Cultura e Sport  
Viale Manfredo Fanti 2  
50137 Firenze (FI)  
servizio.sport@comune.fi.it  
C.F. 01307110484  
SDI: F2BGES

Torino, 11 novembre 2019

**Ns. offerta n° FIRENZE\_01/2019**

**Oggetto del servizio**

Rinnovo hosting e attività di assistenza ordinaria ed evolutiva sul sito web **Calcio Storico Fiorentino**.

L'attività di assistenza è da intendersi come servizio riferito a qualsiasi esigenza di gestione e risoluzione di malfunzionamenti, chiarimento e supporto operativo, integrato a funzionalità di manutenzione dell'applicativo, sia ordinaria sia evolutiva. In tali attività rientrano tutte le richieste di gestione dei contenuti sul sito e sui social, l'assistenza, l'helpdesk, l'eventuale formazione aggiuntiva o analisi / servizi, anche diversi da quelli indicati precedentemente (report, analytics, ecc.), che il committente vorrà richiedere per la corretta gestione del progetto.

Vista la natura del progetto presumiamo un picco di lavoro concentrato in un periodo ben definito e limitate attività nel periodo preparatorio precedente e di "riepilogo" successivo. Per tale motivo riteniamo il nostro approccio la soluzione migliore per definire una cornice nella quale individuare alcune attività fondamentali e permettere allo stesso tempo la possibilità di richiedere attività specifiche, per soddisfare esigenze improvvise o non previste, da parte del committente.

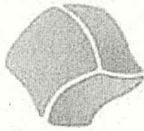
**Il servizio di assistenza sarà disponibile dal 01/01/2020 fino al 31/12/2020 e comprende fino a 100 ore di gestione e manutenzione ordinaria ed evolutiva.**

**Service Level Agreement prestazionale**

Il servizio, svolto da un operatore dedicato, può essere richiesto dai diversi responsabili di progetto (dovrà essere fornito un elenco) tutti i giorni lavorativi, dalle 10 alle 17 (o da stabilire secondo esigenze), via telefono, mail o ticket trouble system.

Le segnalazioni/richieste potranno essere elaborate con 3 diversi livelli prestazionali:

- **urgenti** (malfunzionamenti bloccanti, helpdesk operativo)
- **coda** (manutenzione ordinaria, evolutiva, prioritaria, periodica)
- **fuori coda** (richieste di assistenza / manutenzione la cui messa in coda, per via della quantità di ore necessarie oppure per la loro bassa priorità, potrebbero creare un rallentamento della presa in carico di altre attività più importanti).



In caso di attività classificabili come "coda" o "fuori coda", i nostri incaricati applicheranno le richieste a seguito di parere positivo della committenza sulle tempistiche preventivate.

Per le attività urgenti, considerata la loro gravità se segnalate come tali dal cliente, 3Juice proporrà una stima oraria ma passerà immediatamente al relativo intervento (che potrà successivamente essere interrotto o messo in "coda", diminuendone l'urgenza).

Le richieste di servizio di manutenzione in "coda" saranno prese in carico, dall'accettazione della stima oraria, entro una tempistica massima di 24 ore lavorative ed elaborate secondo una logica first-in first-out. A discrezione del Cliente potranno essere inserite richieste prioritarie che saranno elaborate prima di altre. In tal caso le tempistiche di presa in carico precedentemente fissate subiranno uno slittamento.

Per le attività "fuori coda", invece, le parti si accorderanno su una pianificazione temporale su misura.

Le ore acquistate potranno eventualmente essere successivamente integrate con l'acquisto di nuovi pacchetti.

### **Responsabilità del fornitore**

3Juice si impegna a svolgere l'attività offerta con la massima diligenza per quanto attiene le informazioni di cui può oggettivamente disporre, le attività che può oggettivamente controllare e nel proporre soluzioni idonee ai desideri del Cliente.

3Juice non potrà essere ritenuta responsabile di ritardi o disagi che non possano essere imputati alla sua organizzazione o di eventuali errori, mancanze, imprecisioni o altri disagi causati dai testi o dalle funzionalità di terze parti presenti nel sito.

Escluso il caso di dolo o colpa grave, 3Juice non risponde e sarà tenuta indenne dai danni contrattuali o extracontrattuali, diretti o indiretti, subiti dal Cliente o da terzi derivanti dall'uso o dal mancato uso dei servizi prestati causati, in via esemplificativa, da virus e/o furto di dati causati da terzi, manomissione o interventi non autorizzati ad opera del Cliente o di terzi sui servizi o sulle apparecchiature utilizzate da 3Juice.

Inoltre, 3Juice sarà tenuta indenne e non risponde del difettoso funzionamento delle apparecchiature elettroniche del Cliente stesso o di terzi, inclusi gli Internet Service Providers, di collegamenti telefonici e/o telematici o eventi attribuibili a cause al di fuori della sfera del proprio prevedibile controllo, compresi, in via esemplificativa, incendi, disastri naturali, mancanza di energia, indisponibilità delle linee di collegamento telefoniche o di altri fornitori dei servizi applicativi o di rete, malfunzionamento dei calcolatori ed altri dispositivi elettronici, anche non facenti parte integrante della rete Internet.

3Juice non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile della disponibilità dei servizi o prodotti terzi utilizzati dal Cliente (Google Maps, Google Analytics, ecc.) o del corretto funzionamento di servizi e prodotti realizzati da terzi e utilizzati per e dal Cliente (plugin, web services, script, piattaforme opensource o con licenza GPL, ecc.), i quali, se dovessero modificare le condizioni di utilizzo o licenza, potrebbero essere rimossi o sostituiti, salvo integrazioni personalizzate (upgrade di versione, correzione di bug, ecc.), quando richiesto espressamente e necessario per il corretto funzionamento, e i cui costi saranno a totale carico del Cliente.



Il Cliente terrà indenne 3Juice da qualsiasi responsabilità, perdita, danno, giudizio e spesa, sia diretti che indiretti, per il funzionamento dei servizi e prodotti realizzati da terzi e forniti o utilizzati dal Cliente o da 3Juice, conseguenti a qualsiasi rivendicazione, causa o procedura concernenti:

- prodotti tecnologici, software online, digitale o interattivo in cui sia presente o si manifesti la presenza di, in via esemplificativa, virus, back door, bug, codice che potrebbe disabilitare o interrompere tutte o alcune delle porzioni del servizio o prodotto, incluso, ma senza limitazioni, qualsiasi metodo non documentato, conforme, autorizzato, conosciuto e reperibile da 3Juice al momento del loro utilizzo, che risultino o causino, in tutto o in parte, direttamente o indirettamente, danno, perdita o interruzione dei dati o sistemi del Cliente o di terzi;
- materiali e contenuti che presentano qualsiasi violazione o appropriazione indebita di qualsiasi brevetto, copyright, marchio registrato, marchio commerciale, segreto commerciale, diritto alla privacy, diritto alla pubblicità o altri diritti personali o reali di terzi o qualsiasi loro uso, azione od omissione che risulti calunniosa o diffamatoria

Fermo restando quanto sopra, la responsabilità cumulativa per eventuali danni relativi al presente accordo non potrà, comunque, superare il 30% dei corrispettivi pagati dal Cliente, al momento della contestazione, a fronte del presente contratto.

3Juice non assume obbligazioni e non presta garanzie oltre a quelle qui espressamente previste.

#### **L'offerta NON include**

L'offerta non include tutto quanto non sia stato espressamente indicato nell'offerta. Eventuali variazioni o integrazioni dovranno essere concordati dalle parti. In particolare, non sono inclusi i seguenti aspetti:

- stesura dei testi né della loro traduzione in altre lingue né della produzione fotografica necessaria per il completamento delle suddette sezioni / pagine.
- gestione dell'hosting acquisito in autonomia da parte del cliente da fornitore terzo.
- costi di eventuali inserzioni, piani di comunicazione, l'acquisizione dei diritti per l'utilizzo di immagini o di strumenti, template grafici, plugin e servizi, anche opensource o con licenza GPL, che potrebbero risultare necessari per lo svolgimento delle attività concordate e non espressamente previsti nell'offerta.



## Richiesta economica

In merito a quanto esposto, formuliamo la seguente offerta economica ricordando che le cifre indicate hanno validità di 30 gg dalla data di emissione del presente documento.

L'avvio dei lavori è subordinato alla ricezione del presente documento debitamente firmato dalla committenza o di analogo documento attestante la richiesta d'acquisto dei servizi indicati.

3Juice, salvo se diversamente specificato per singoli servizi da acquistare anticipatamente, emetterà fattura con le seguenti tempistiche per il totale dei servizi acquistati:

- **saldo pari al 100% del pacchetto ore acquistato.**

Tutti i prezzi si intendono in EURO e al netto dell'IVA dovuta ai sensi della legge in vigore al momento della fatturazione. Il pagamento dovrà essere effettuato tramite bonifico entro 30 giorni data fattura.

In caso di ritardato o mancato pagamento, ai sensi della Legge 10 novembre 2014 n. 162, 3Juice potrà richiedere il pagamento maggiorato degli interessi maturati di cui all'art. 1284 del codice civile.

Le garanzie di servizio e ogni obbligo a esse connesso decadono immediatamente, da parte di 3Juice, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente dei compensi alle date stabilite e costituirà motivo di giusta causa di sospensione o interruzione del servizio, fermo restando l'obbligo da parte del Cliente al pagamento del compenso fatturato, dei servizi usufruiti o da fatturare.

I pagamenti non potranno essere trattenuti per motivi di contestazione relativi al servizio prestato.

Attività	Prezzo	Firma per accettazione
Hosting e pacchetto 100 ore	€ 5.000,00 + IVA Sconto riservato: € 4.800,00 + IVA	

Torino, 11 novembre 2019

Per 3Juice Srl

Per accettazione

(timbro e firma)

**3Juice S.r.l.**  
C.so Rosselli, 118 - 10129 Torino  
info@3juice.com  
P.I. 09064540017

Per accettazione, si prega di restituire il presente documento, debitamente timbrato e firmato, tramite posta elettronica certificata ([3juice@pec.3juice.com](mailto:3juice@pec.3juice.com)) oppure di inviare analogo documento attestante la richiesta d'acquisto dei servizi indicati. In caso di proposta economica modulare, con prezzi variabili o con opzioni facoltative, firmare nelle caselle "Firma per accettazione" corrispondenti alle relative componenti di prezzo indicate nella tabella "Richiesta economica".