

Arezzo, 02.12.2017

Prot. Num. 2017/799

Spett/le:

**Agenzia per il trasporto pubblico
locale del bacino di Cremona e
Mantova**

via Principe Amedeo, 30
46100 Mantova

Oggetto: Canoni per la licenza d'uso e per il servizio di supporto esteso
sui pacchetti applicativi per l'anno 2018

La presente per comunicarVi che i canoni per il servizio in oggetto sugli applicativi di nostra produzione in uso presso i Vs. Uffici sono definiti, per l'anno 2018, come segue

Sottosistema/applicativo	
Canone <u>annuale</u> d'uso software applicativo	7.000,00 (Setteimila/00)
Canone <u>annuale</u> infrastruttura (ASP)	1.500,00 (Millecinquecento/00)
Totale: Euro 8.500,00 (ottomilacinquecento/00) oltre IVA	

Aldilà della manutenzione dei programmi e del loro sistematico adeguamento alla normativa, nel corso dell'anno si renderanno sicuramente necessari interventi di nostri tecnici finalizzati a:

- Assistenza programmata,
 - Verifica, con gli uffici, del pieno e corretto utilizzo delle funzionalità,
 - Illustrazione di implementazioni e modifiche,
 - Analisi di eventuali personalizzazioni che si presentino come opportune,
 - Approfondimento delle possibili soluzioni a problemi particolari,
 - Discussione sulla interpretazione e sulle possibilità di attuazione di nuova normativa,
- ecc..

Si suggerisce pertanto di prevedere a questi fini un minimo di interventi di nostri esperti.

Il costo/giornata di un intervento resterà fissato, per l'intero anno 2018 in € **600,00** (seicento/00) oltre IVA; la fatturazione avrà luogo a prestazione avvenuta.

Il costo/giornata di un intervento per via telematica resterà fissato, per l'intero anno 2018 in **Euro 450,00** (quattrocentocinquanta/00) oltre IVA.

Gli interventi saranno naturalmente convenuti e coordinati con i Vs. uffici e fatturati solo se e per quanto effettivamente prestati.

I contenuti e le modalità di effettuazione del servizio sono riportate nella bozza di accordo che Vi inviamo in allegato alla presente pregandoVi di farci pervenire eventuali osservazioni o di ritornarci una copia vistata per accettazione **unitamente alla determina di riferimento.**

Qualora l'amministrazione preferisse procedere alla sottoscrizione della proposta di rinnovo tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), suggeriamo l'utilizzo della "Trattativa Diretta", che ci appare come lo strumento più appropriato.

Nel restare in attesa di Vs. cortese riscontro, cogliamo l'occasione per porgerVi i nostri più cordiali saluti.

INF.OR. s.r.l.



SERVIZIO DI SUPPORTO ESTESO SU PRODOTTI APPLICATIVI

Con il presente accordo, la: **INF.OR. s.r.l.**
con sede in: Arezzo, Via Don Luigi Sturzo, 146
P.IVA: 00904980513

rilascia al Cliente la licenza d'uso dei programmi applicativi e si impegna a fornire su di essi il servizio di manutenzione, aggiornamento e supporto in assistenza agli uffici del Cliente per il periodo più avanti definito:

**Agenzia per il trasporto pubblico
locale del bacino di Cremona e
Mantova**
via Principe Amedeo, 30
46100 Mantova

VALIDITÀ

Il servizio inizia con l' 01/01/2018 e termina con il 31/12/2018.

OGGETTO

Il presente accordo si riferisce unicamente alla versione standard vigente del prodotto operante nella piattaforma hardware-software definita in sede di fornitura ed esclude modifiche e/o personalizzazioni utilizzate dall'Amm.ne, non effettuate sotto il controllo della INF.OR. e non conglobate concordemente nella versione standard.

Le procedure oggetto dell'accordo sono:

Canone <u>annuale</u> d'uso software applicativo
Canone <u>annuale</u> infrastruttura (ASP)

CONTENUTI DELL'ACCORDO

Il servizio prevede:

MANUTENZIONE

Si articola in:

a) **MANUTENZIONE CORRETTIVA**

Consiste nel rilascio delle implementazioni utili alla rimozione di malfunzionamenti e/o errori che si riscontrassero nei prodotti durante il loro utilizzo.

b) **MANUTENZIONE ADEGUATIVA**

Prevede il rilascio delle implementazioni utili al mantenimento delle funzionalità degli applicativi di fronte ad innovazioni dell'ambiente tecnico adottato in sede di avviamento.

Prevede inoltre il rilascio di tutte le implementazioni utili all'adeguamento dei prodotti alle variazioni di legge. Sono da comprendersi tra gli "adeguamenti dovuti a variazioni di legge" tutti quelli che, pur modificando le funzionalità esistenti, non comportano variazioni alla struttura delle basi dati informative e non richiedono lo sviluppo di nuove funzionalità aggiuntive.

c) **MANUTENZIONE MIGLIORATIVA**

Comprende la fornitura gratuita di miglioramenti ed implementazioni che, per propria iniziativa e/o su suggerimento di altri Clienti, INF.OR. abbia ritenuto di introdurre nella versione standard del prodotto al fine di accrescerne la qualità o le prestazioni.

Prevede inoltre la realizzazione di piccole personalizzazioni che, non coinvolgendo la struttura dell'applicativo, vengano convenute utili per una migliore aderenza all'organizzazione in essere.

d) **MANUTENZIONE EVOLUTIVA**

Consiste nel rilascio delle implementazioni che dovessero rendersi necessarie in conseguenza di mutamenti organizzativi o normativi che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità aggiuntive o comportino variazioni alla struttura delle basi dati.

Il rilascio delle nuove componenti avverrà nei termini utili a consentire al Cliente il rispetto delle prescrizioni normative.

Al Cliente verrà data comunicazione dell'avvenuto sviluppo dei nuovi moduli che rappresentano una evoluzione della procedura inizialmente installata e verranno specificate le condizioni di vendita e/o installazione a Lui riservate.

È facoltà del Cliente richiederne la consegna mediante formale ordine, fermo restando che la non accettazione delle eventuali evoluzioni non comporterà limitazioni alla manutenzione della versione in uso della procedura.

e) INVIO MODIFICHE

Le modifiche determinate dagli interventi di cui ai punti precedenti verranno rilasciate in tempi utili, compatibilmente con i tempi tecnici, affinché il Cliente sia messo in condizione di assolvere tutti gli adempimenti di legge e/o scadenze interne improrogabili.

L'installazione delle modifiche è a cura del Cliente.

ASSISTENZA

a) ASSISTENZA TELEFONICA E TELEASSISTENZA

Il servizio consiste nell'intervento diretto di personale INF.OR., dalla propria sede, a supporto della struttura del Cliente per la soluzione di problemi che alla stessa si dovessero presentare nell'uso degli applicativi. In particolare:

a.1) Assistenza Telefonica

Assicura la disponibilità della struttura tecnica INF.OR. per l'assistenza su problematiche connesse all'uso degli applicativi.

a.2) Teleassistenza

Garantisce l'intervento dei tecnici INF.OR., ad integrazione dell'assistenza telefonica e tramite connessione telematica, per la verifica di particolari situazioni in condizioni di funzionamento operativo e di problemi tecnici che, per la loro entità, possano essere affrontati con immediatezza e senza presenza on site.

L'attivazione della connessione è a cura del Cliente che definisce anche le modalità ed i criteri di accreditamento e gestione degli accessi che INF.OR. si impegna ad osservare.

A questo fine, se del caso, i tecnici INF.OR. potranno dover trattare dati personali e potranno essere quindi nominati come "incaricati del trattamento".

b) ASSISTENZA SPECIALISTICA

Consiste nell'intervento on site di tecnici dello staff INF.OR. ogni qualvolta ciò si renda opportuno per approfondimenti sull'organizzazione e sull'utilizzo del sistema e/o per il mantenimento o ripristino delle condizioni di normale funzionamento dello stesso al verificarsi di situazioni critiche.

In particolare:

b.1) Assistenza su chiamata

Viene innescata da richiesta inoltrata dal Cliente a mezzo telefono o e-mail; garantisce l'intervento dei tecnici INF.OR., nei tempi concordati ed ai costi definiti con il presente.

La pianificazione degli interventi sarà convenuta con la Direzione Sistemi Informativi e gli Uffici interessati.

Nella programmazione degli interventi urgenti si terrà conto di non eccedere, di norma, le tre giornate lavorative sabati e domeniche esclusi.

Salvo casi particolari, l'intervento sarà pianificato per una durata minima di due giorni lavorativi; interventi di minore durata potranno essere in ogni caso prestati per via telematica.

Le prestazioni per via telematica saranno documentate e computate in ore/uomo. Per gli interventi "on site" si terrà a riferimento una prestazione articolata su una presenza media di 7 ore giornaliere.

Al termine dell'intervento verrà emessa fattura alle tariffe e condizioni definite per l'anno corrente.

b.2) Assistenza Programmata

In sede di definizione annuale del servizio potranno essere programmati interventi dello staff INF.OR. orientati al sistematico affiancamento degli uffici nella conduzione del sistema e al sistematico aggiornamento formativo degli utenti.

Questi interventi, il cui costo rimarrà inalterato per l'intero anno, saranno finalizzati alla verifica della corretta e piena utilizzazione delle funzionalità applicative oltreché all'approfondimento di eventuali problemi e/o esigenze connesse al mutare dell'organizzazione.

SUPPORTO TECNICO

Consiste nella prestazione di servizi professionali finalizzati ad assistere la struttura dell'Amministrazione in particolari attività di conduzione e gestione del sistema sulle quali INF.OR. possa assicurare la necessaria competenza.

Il servizio è attivato su richiesta dell'Amministrazione e si configura come:

a) Supporto operativo

Lo staff INF.OR. affianca l'Ufficio interessato nella esecuzione di particolari attività che, per le loro specifiche caratteristiche o per la scarsa frequenza d'uso, suggeriscano un'assistenza tecnica più puntuale.

b) Supporto sistemistico

Nel caso di esigenze di carattere sistemistico conseguenti, ad esempio, a modifiche all'organizzazione dei server, adozione di nuove versioni del RDBMS, installazione aggiornamenti e simili, lo staff tecnico INF.OR. potrà prestare il supporto necessario ad assicurare la più tempestiva e migliore riattivazione dei servizi coinvolti.

Gli interventi saranno concordemente pianificati, svolti per via telematica o on site a seconda delle esigenze e fatturati tenendo a riferimento il costo/giornata definito per la normale assistenza.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è prestato dalla sede di Arezzo, via Don Luigi Sturzo 146 - tel: 0575/398711 - fax: 0575/398730 - e-mail: infor@infor.aretzo.it , presso la quale sono reperibili (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.30) tecnici con professionalità idonee alla copertura di tutte le aree applicative di interesse della fornitura in oggetto.

TEMPI DI INTERVENTO

Considerata l'assistenza telefonica e la teleassistenza, il tempo di intervento, sia in caso di guasto bloccante che di problemi di minore entità, è definibile "entro le 12 ore".

Nel caso di interventi su chiamata da effettuarsi presso la sede dell'Ente, i tempi saranno concordati con la Direzione Sistemi Informativi e con gli uffici interessati in modo da non eccedere, di norma, le tre giornate lavorative sabati e domeniche esclusi.

DIRITTI

I programmi e/o le modifiche rimangono di esclusiva proprietà della INF.OR. o dei suoi fornitori che mantengono su essi tutti i diritti.

Il Cliente non potrà cederli né darli in sublicenza a terzi, né a titolo oneroso né gratuito.

L'Amministrazione prenderà tutte le misure necessarie per garantire l'impossibilità di visione e/o copia dei programmi, o della documentazione tecnica allegata, da parte di terzi non espressamente autorizzati dalla INF.OR.

RESPONSABILITA'

In caso di difettoso funzionamento dei programmi, INF.OR. è tenuta alla tempestiva correzione e sostituzione degli stessi.

Rimane esclusa in particolare ogni responsabilità contrattuale od extracontrattuale per danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o da terzi in conseguenza dell'uso o del mancato uso dei programmi.

In caso di ritardo nell'adempimento delle prestazioni previste nel presente contratto, la INF.OR. sarà soggetta al pagamento, a titolo di penale, di una somma pari al due per mille del canone di manutenzione per ogni giorno di ritardo.

COMPETENZA

In caso di controversia sarà competente in via esclusiva il Foro di Arezzo.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Il costo del servizio di cui al presente accordo e` fissato, per l'anno 2018, in:

€ 8.500,00
(ottomilacinquecento/00) oltre IVA.

Il costo/giornata lavorativa di un nostro tecnico e` fissato, per l'anno 2018, in:

€ 600,00
(seicento/00) oltre IVA

Il costo/giornata di un intervento per via telematica e` fissato, per l'anno 2018, in:

€ 450,00
(quattrocentocinquanta/00) oltre IVA

CONDIZIONI DI PAGAMENTO

La parte relativa al canone annuo verra' fatturata in quattro rate trimestrali posticipate; il pagamento sara` effettuato a 30 gg. data emissione fattura.

Le visite di manutenzione programmata, cosi` come gli eventuali interventi su chiamata, saranno fatturati a prestazione effettuata; il pagamento sarà a 30 gg. data fattura.

Arezzo, 02.12.2017

Timbro e firma della INF.OR.

INF.OR. S.r.l.
via Don L. Sturzo, 146
52100 AREZZO



Per accettazione:

Timbro e firma del Cliente