

Messaggio Fax - Fax Message



COMUNE DI CATTOLICA (RN)
ARCHIVIO GENERALE

OPEN SOFTWARE s.r.l.
Via G. Galilei, 2/C/2
30035 Mirano (Ve) - Italy
P.iva 02810000279
Tel. +39(041)57.02.583
Fax +39(041)43.25.62
Email: info@opensoftware.it
Web: www.opensoftware.it

29 NOV. 2010
3 4 2 8

CAT. _____ CLASS. _____ FASC. _____



- Quex, magia per i tuoi verbali
- Ufficio Studi.Net
- Polizia Municipale.it

All'attenzione di - To	Sig. Massimo Berni		
Ditta/ente - company	PM Cattolica		
Inviato da - From			
Pagine - Pages	5	Inviato il - Date	27 ottobre 2010 09:30
Oggetto - Subject	Rinnovo del contratto di assistenza per l'anno 2011		
Annotazioni - Notes			



Azienda Certificata
UNI EN ISO 9001:2008
UNI ISO CEI/IEC 27001:2006



Mirano, 27 ottobre 2010

Comunicazione a mezzo
fax: 0541-966663

Spett.le
Comando Polizia Municipale
Piazzale Roosevelt, 35
47841 Cattolica (RN)

ALLA CORTESE ATTENZIONE DEL RESPONSABILE SIG. MASSIMO BERNI

OGGETTO: *Rinnovo del contratto di assistenza per l'anno 2011 o, in alternativa, sino a tutto il 2013*

Gentile Cliente,

come ogni anno Vi proponiamo il rinnovo del servizio di assistenza tecnica polcityonline. Di seguito riportiamo le nuove condizioni economiche adeguate secondo quanto previsto all'Art. 4 del contratto.

Descrizione	Periodo	Importo
ASS1	Rinnovo del servizio di assistenza per il periodo 01/01/2011 - 31/12/2011	€ 2.040,00 (Iva 20% esclusa)
ASS3	Rinnovo del servizio di assistenza per il periodo 01/01/2011 - 31/12/2013	€ 6.120,00 (Iva 20% esclusa)

Visti i numerosi aggiornamenti ed innovazioni che vengono apportati al software Visual Polcity XP, vi consigliamo l'acquisto di uno dei seguenti pacchetti di giornate formative prepagate. Il vantaggio dell'acquisto delle giornate prepagate è molteplice in quanto vi permette di imparare a sfruttare ogni singola potenzialità del software ad un prezzo veramente vantaggioso. Gli interventi formativi potranno essere utilizzati prenotando l'intervento direttamente con il nostro supporto tecnico. I corrispettivi richiesti sono i seguenti:

Descrizione	Periodo	Importo	Importo
FORM1	Nr. 1 (uno) Giornata di formazione presso la sede del Comando da usufruire entro il 31/12/2011	€ 500,00 (Esente IVA)	€ 400,00 (Esente IVA)
FORM2	Nr. 2 (due) Giornate di formazione presso la sede del Comando da usufruire entro il 31/12/2011	€ 1.000,00 (Esente IVA)	€ 750,00 (Esente IVA)
FORM3	Nr. 3 (tre) Giornate di formazione presso la sede del Comando da usufruire entro il 31/12/2011	€ 1.500,00 (Esente IVA)	€ 1.050,00 (Esente IVA)

A pagina 2 della presente riportiamo la descrizione dei servizi offerti, a pagina 3 le clausole contrattuali ed a pagina 4 il modulo di adesione da compilare e rispedire a mezzo fax al nr. 041-432562.

Restiamo a vostra completa disposizione per qualsiasi informazione riteniate necessaria.

Cordiali Saluti
L'Ufficio Commerciale

OPEN SOFTWARE s.r.l. - Società con socio unico
Via Galilei, 2/C - 30035 Mirano (VE)
Tel. 041.57.02.583 Fax 041.43.25.62
web: www.opensoftware.it e-mail: info@opensoftware.it
P.Iva e C.F. 02810000279 Capitale Sociale € 10.400,00 i.v.
REA n.245515 Registro Imprese di Venezia n.02810000279

Settore Commerciale

Responsabile Enrico Dal Fabbro
Offerta inviata da Cheti Garbinetto
Rif. telefonico 041.570.25.83 Int. 3
E-mail: cheti.garbinetto@opensoftware.it

Pagina 1 di 4



Azienda Certificata
UNI EN ISO 9001:2008
UNI ISO CEI/IEC 27001:2006



Assistenza sistemistica	<ul style="list-style-type: none"> per tutte le esigenze di installazioni, configurazioni e personalizzazioni del software database, e di sistema
Assistenza applicativa	<ul style="list-style-type: none"> per tutte le eventuali problematiche connesse all'uso del software gestionale oppure correlate ai servizi erogati, derivanti da eventuali anomalie del software oppure da errori nell'iter procedurale eseguito dal Cliente. per richieste di carattere generale, relative al software applicativo oppure ai servizi erogati Per agevolare il contatto con il servizio di assistenza tecnica, è stato predisposto un "punto unico di contatto"; in base alla problematica o richiesta evidenziata, il punto di contatto smisterà la segnalazione coinvolgendo le risorse umane più opportune per la risoluzione del problema o, in generale, per l'evasione di una richiesta generica. Il punto di contatto sarà raggiungibile in diverse modalità: telefono, posta elettronica, fax e web. Il servizio di assistenza tecnica, qualora le condizioni tecniche lo consentano, potrà essere effettuato da remoto (TELEASSISTENZA), sia per problematiche tecniche sia per problematiche applicative, riducendo drasticamente i tempi di intervento e di risoluzione del problema.
Assistenza con operatore	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza telefonica: operatori qualificati sono a disposizione dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 17.00, il sabato dalle 09.00 alle 13.00, per una costante consulenza sull'utilizzo di Visual Polcity XP e dei servizi correlati erogati Assistenza telematica: soluzioni (collegamento in teleassistenza) di problemi derivanti da un errato utilizzo del software Visual Polcity XP e dei servizi correlati erogati <p>Servizio di prenotazione delle chiamate che permette al Comando di Polizia Locale di avere i seguenti benefici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il vantaggio di essere richiamati in base alle propria disponibilità; - il risparmio totale dei costi telefonici per usufruire del servizio di assistenza. <ul style="list-style-type: none"> Ricostruzione dati: supporto per il ripristino dei dati in caso di danneggiamento causato da cattivo funzionamento dell'hardware o da un utilizzo improprio degli applicativi.
Aggiornamenti e personalizzazioni ai programmi	<p>Aggiornamenti alle applicazioni: il servizio prevede i seguenti tipi di aggiornamento alle applicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> adeguamenti legislativi e normativi manutenzione ordinaria e in base alle richieste dei Clienti (pervenute tramite l'apposita scheda informativa). adeguamento delle librerie di supporto. aggiornamento costante dell'anagrafica infrazioni in base alle variazioni di legge (importi, punti patente, sanzioni accessorie, etc) <p>Personalizzazione programmi: interventi di personalizzazione ai programmi in base alle esigenze del Cliente. Open Software si riserva il diritto di non accettare eventuali richieste di personalizzazione per motivi tecnici legati alla struttura dei programmi e/o hardware utilizzato.</p> <p>Gli aggiornamenti sono disponibili in modalità web in modo che l'utente possa aggiornare le proprie applicazioni in modo completamente automatico evitando l'intervento di installazione o l'invio di CD.</p>

OPEN SOFTWARE s.r.l. - Società con socio unico
Via Galilei, 2/C - 30035 Mirano (VE)
Tel. 041.57.02.583 Fax 041.43.25.62
web: www.opensoftware.it e-mail: info@opensoftware.it

P.Iva e C.F. 02810000279 Capitale Sociale € 10.400,00 i.v.
REA n.245515 Registro Imprese di Venezia n.02810000279

Settore Commerciale

Responsabile Enrico Dal Fabbro

Offerta inviata da Cheti Garbinetto
Rif. telefonico 041.570.25.83 Int. 3

E-mail: cheti.garbinetto@opensoftware.it



Azienda Certificata
UNI EN ISO 9001:2008
UNI ISO CEI/IEC 27001:2006



Art. 1 - Oggetto del contratto

Oggetto del presente contratto è la fornitura del servizio di assistenza, aggiornamento e manutenzione Polcity ONLINE inerente agli applicativi Visual Polcity XP installati; il contratto di assistenza è comprensivo del supporto tecnico annesso ai servizi correlati alle soluzioni applicative Visual Polcity XP.

Art. 2 - Modalità di prestazione del servizio Polcity ONLINE

I servizi saranno erogati così come descritto nella tabella precedente "Descrizione dei servizi offerti Inclusi nel contratto"

Art. 3 - Garanzie e responsabilità

Open Software si impegna ad operare con diligenza e tempestività nello svolgimento di tutte le attività previste al punto 2 del presente contratto. Il Cliente si impegna a descrivere dettagliatamente eventuali difetti o errori riscontrati durante l'utilizzo delle applicazioni Visual Polcity XP; il Cliente si impegna inoltre a consentire al personale tecnico di Open Software l'accesso e l'eventuale duplicazione degli archivi che hanno evidenziato difetti o errori e che a insindacabile giudizio del personale tecnico di Open Software, siano necessari alla ricerca ed all'individuazione di tali anomalie.

Art. 4 - Adeguamento del canone annuale

L'importo del canone di assistenza indicato al Cliente verrà adeguato annualmente, in base alle variazioni avvenute agli Indici di riferimento. Tale adeguamento potrà subire ulteriori incrementi in base a nuovi servizi di maggiore entità rispetto ai servizi in corso.

Art. 5 - Canone triennale a prezzo fisso

Per i Clienti che intendono sottoscrivere un contratto di assistenza pluriennale, l'importo del canone di assistenza non subirà gli adeguamenti indicati al punto 4 del presente contratto. La fatturazione dei ratei sarà per importi annuali.

Art. 6 - Fatturazione e termini di pagamento

Il canone annuale di assistenza verrà fatturato annualmente anticipatamente. Il canone triennale verrà fatturato con tre ratei annuali all'inizio di ogni anno. Nel caso di ritardo nei pagamenti oppure nel caso in cui non sia stato rinnovato il contratto di assistenza, sarà facoltà di Open Software sospendere (senza ulteriori comunicazioni) tutte le attività oggetto del presente contratto incluso l'invio degli aggiornamenti agli applicativi Visual Polcity XP. Open Software avrà altresì facoltà di maggiorare il canone di assistenza, nel caso in cui un Cliente che non abbia più sottoscritto il canone di assistenza intenda avvalersi nuovamente di questo servizio; l'importo sarà comunicato con apposita offerta e sarà calcolato a copertura dei/degli anni in cui il contratto di assistenza non è stato sottoscritto e regolarmente pagato. Open Software avrà altresì facoltà di chiedere nuovamente l'importo delle licenze d'uso Visual Polcity XP adeguate ai listini correnti.

Art. 7 - Modalità di adesione al servizio

Per confermare la sottoscrizione di un nuovo contratto e per i rinnovi annuali, il Cliente dovrà far pervenire la scheda di adesione (allegata al presente documento) compilata in ogni sua parte, oppure dovrà inviare una copia della "determina di acquisto".

Art. 8 - Comunicazioni varie

Qualsiasi comunicazione fra le parti relativa al presente contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Per accedere al servizio di assistenza telefonica i Clienti dovranno chiamare il numero 041 - 5702583 e poi digitare 1 per accedere al supporto tecnico. Nel caso in cui tutti gli operatori fossero momentaneamente impegnati è possibile lasciare una richiesta di supporto tecnico utilizzando la casella vocale. Sarete poi ricontattati dal primo operatore disponibile. Per inoltrare richieste di aggiornamenti, eventuali segnalazioni di anomalie sulle applicazioni o richieste di modifiche e/o personalizzazioni, è obbligatorio l'utilizzo degli appositi moduli "modulo richiesta di supporto tecnico" e "modulo richiesta di nuove implementazioni" che andranno compilati direttamente "on line" accedendo al sito www.polcityonline.it.

Art. 9 - Durata

Il presente contratto viene considerato accettato in ogni sua parte all'atto della firma a conferma della sottoscrizione da parte del Cliente. Avrà la durata di uno oppure tre anni a seconda della tipologia di contratto scelto e, salvo diversi accordi tra le parti, avrà decorrenza dal 1 gennaio e terminerà il 31 dicembre di ogni anno. Qualora il periodo di garanzia scada in un mese diverso dal mese di dicembre, verrà calcolato l'importo da pagare da sottoscrivere il contratto di assistenza conteggiando il rateo dal mese di scadenza fino al 31 dicembre dell'anno di riferimento. Il contratto scaduto sarà considerato ancora valido per i tre mesi successivi alla scadenza. Durante tale periodo verranno forniti tutti i servizi descritti al punto 2 del presente contratto senza alcuna limitazione. Oltre tale termine sarà facoltà di Open Software sospendere il servizio con effetto immediato salvo diverso accordo fra le parti.

Art. 10 - Risoluzione anticipata, penali, decadenza del contratto e modifiche

In caso di risoluzione anticipata del contratto da parte del Cliente, Open Software non effettuerà nessun tipo di rimborso per i mesi a decorrere dalla data di disdetta fino alla naturale scadenza del contratto che il cliente aveva confermato. La comunicazione di disdetta dovrà pervenire alla Open Software 2 (due) mesi prima della scadenza del contratto tramite raccomandata A.R. specificandone le motivazioni. In caso di risoluzione anticipata del contratto da parte di Open Software S.r.l., la stessa si impegna a versare al Cliente un importo corrispondente al numero di mensilità mancanti fino alla scadenza contrattuale. Si avrà il decadimento immediato del contratto in uno dei seguenti casi:

- nel caso in cui i programmi o le procedure risultino essere state modificate e/o manomesse da terze parti;
- nel caso in cui venga concesso l'utilizzo, integralmente o parzialmente, dei programmi a terzi;
- qualora non vengano rispettate le condizioni della LICENZA D'USO dei software.

OPEN SOFTWARE s.r.l. - Società con socio unico
Via Galilei, 2/C - 30035 Mirano (VE)
Tel. 041.57.02.583 Fax 041.43.25.62
web: www.opensoftware.it e-mail: info@opensoftware.it
P.Iva e C.F. 02810000279 Capitale Sociale € 10.400,00 i.v.
REA n.245515 Registro Imprese di Venezia n.02810000279

Settore Commerciale
Responsabile Enrico Dal Fabbro
Offerta inviata da Cheti Garbinetto
Rif. telefonico 041.570.25.83 Int. 3
E-mail: cheti.garbinetto@opensoftware.it



Azienda Certificata
UNI EN ISO 9001:2008
UNI ISO CEI/IEC 27001:2006



Comune di Cattolica Comando Polizia Locale			
Descrizione servizio		Codice servizio scelto	
Specificare il codice del servizio di assistenza scelto		ASS 3	
Specificare il codice del servizio di formazione scelto			
Numero determina di affidamento		Data determina	
Qualora vi siano variazioni relative al Responsabile di servizio, al nr. di fax, al nr. di tel. o all'indirizzo e-mail rispetto a quelle sottoindicate, gentilmente Vi chiediamo di specificare i nuovi riferimenti.			
Responsabile del servizio (Sig. Massimo Berni)		Nr. Fax (0541-966663)	
Indirizzo e-mail (mberni@cattolica.net)		Nr. Telefono (0541-966611)	
Data,		Timbro e firma del Responsabile del servizio	

OPEN SOFTWARE s.r.l. - Società con socio unico
Via Galilei, 2/C - 30035 Mirano (VE)
Tel. 041.57.02.583 Fax 041.43.25.62
web: www.opensoftware.it e-mail: info@opensoftware.it

P.Iva e C.F. 02810000279 Capitale Sociale € 10.400,00 i.v.
REA n.245515 Registro Imprese di Venezia n.02810000279

Settore Commerciale
Responsabile Enrico Dal Fabbro
Offerta inviata da Cheti Garbinetto
Rif. telefonico 041.570.25.83 Int. 3
E-mail: cheti.garbinetto@opensoftware.it