

Mirano, 22 novembre 2012

Comunicazione a mezzo
e. mail: mberni@cattolica.net

Spett.le
Comando Polizia Municipale
Comune di Cattolica

ALLA CORTESE ATTENZIONE DEL RESPONSABILE SIG. MASSIMO BERNI

OGGETTO: *Rinnovo del contratto di assistenza per l'anno 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.

Codice	Descrizione	Corrispettivo
ASS1	Rinnovo del servizio di assistenza per il periodo 01/01/2013 - 31/12/2013	2.040,00 (Iva 21% esclusa)

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 numero 041-431733.

Restiamo a vostra completa disposizione per qualsiasi informazione riteniate necessaria.

Cordiali Saluti
L'Ufficio Commerciale

Descrizione dei servizi offerti inclusi nel contratto	
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 "<i>punto unico di contatto</i>"; 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"> <u>Assistenza telefonica</u>: operatori qualificati sono a disposizione dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 17.30, per una costante consulenza sull'utilizzo di Visual Polcity XP e dei servizi correlati erogati <u>Assistenza telematica</u>: soluzioni (collegamento in teleassistenza) di problemi derivanti dall'utilizzo del software Visual Polcity XP e dei servizi correlati erogati <u>Chat diretta</u>: accesso diretto tramite Chat (attivabile via Web o Visual Polcity XP) con il primo operatore disponibile per quesiti o trasferimento di file Prenotazione chiamate: il servizio permette al Cliente tramite richiesta Web, di avere i seguenti benefici: <ul style="list-style-type: none"> - il vantaggio di essere richiamati in base alla propria disponibilità; - il risparmio totale dei costi telefonici per usufruire del servizio di assistenza. <u>Ricostruzione dati</u>: supporto per il ripristino dei dati in caso di danneggiamento causato da cattivo funzionamento dell'hardware o da un utilizzo improprio degli applicativi. <u>Migrazione software</u>: supporto per il trasferimento degli applicativi Visual Polcity XP su nuova piattaforma e/o nuovo hardware.
Aggiornamenti e personalizzazioni ai programmi	<p><u>Aggiornamenti alle applicazioni</u>: il servizio prevede i seguenti tipi di aggiornamento alle applicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> adeguamenti legislativi e normativi manutenzione ordinaria in base alle richieste pervenute dai Clienti⁽¹⁾ (tramite l'apposita form Web) manutenzione straordinaria su richieste specifiche del Cliente (queste saranno quantificate con apposito preventivo) adeguamento delle librerie di supporto (es. le sagome dei veicoli per i sinistri stradali) aggiornamento costante delle infrazioni al C.d.S. in base alla variazioni di legge (importi, punti patente, sanzioni accessorie, etc) <p>⁽¹⁾Open Software si riserva il diritto di non accettare alcune delle richieste pervenute</p> <p><u>Nota</u>: Gli aggiornamenti sono sempre disponibili su Web tramite il portale di assistenza Polcity ONLINE; su richiesta può essere anche inviato il CD di aggiornamento.</p>

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI ASSISTENZA POLCITY ONLINE**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 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. I termini di pagamento sono tramite bonifico bancario a 30gg. DFFM

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 aumentare 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 del/degli anno/i 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; per gli Enti Pubblici è necessario anche l'invio **della determina di impegno di spesa** corredata dal Visto di regolarità contabile (attestante la copertura finanziaria ai sensi dell'art.151, comma 4 e dell'art. 153, comma 5, del T.U. - D.Lgs. 267/2000) e la comunicazione del **CIG/CUP**.

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 per 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, decadimento 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.

Via Galilei, 2/C - 30035 Mirano (VE)

Tel. 041.57.02.583 Fax 041.43.17.33

web: www.opensoftware.it e-mail:commerciale@opensoftware.it

P.Iva e C.F. 02810000279 Capitale Sociale € 110.000,00 i.v.

REA n.245515 Registro Imprese di Venezia n.02810000279

Open Software è assoggettata all'attività di direzione e coordinamento di Mitoh SRL

Modulo di adesione al servizio			
Comune di Cattolica Comando Polizia Locale			
Descrizione servizio			Codice servizio scelto
Specificare il codice del servizio di assistenza scelto			
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 (.....)		Nr. Fax (.....)	
Indirizzo e-mail (.....)		Nr. Telefono (.....)	
Data,		Timbro e firma del Responsabile del servizio (per accettazione delle condizioni generali a pag. 3 artt. da 1 a 10)	

***N.B. Per gli Enti Pubblici l'evasione dell'ordine è subordinata al ricevimento della determina (che vi preghiamo di inviare mezzo fax) corredata dal Visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria ai sensi dell'art.151, comma 4 e dell'art. 153, comma 5, del T.U. - D.Lgs, 267/2000 ed alla comunicazione del numero di CIG/CUP**