

Prot. N° 0001351 del 05/02/2022

Nr. Riferimento: 2347 del 01/02/2022

Spett.le

PROVINCIA DI PRATO

Comando di Polizia Provinciale

lgovernali@provincia.prato.it

Oggetto: Offerta per il rinnovo del servizio di assistenza FULLSUPPORT anno 2022

Gentile Responsabile Governali,

sottopongo alla sua cortese attenzione la nostra migliore offerta relativa alle seguenti attività e/o servizi:

Descrizione del servizio offerto	Prezzo a voi riservato
FULLSUPPORT ver. BASIC <ul style="list-style-type: none">✓ Assistenza tramite richiesta a mezzo email o ticket con presa in carico entro 24 ore✓ Manutenzione Correttiva (correzione immediata degli errori)✓ Manutenzione Normativa (adeguamento alle normative di legge)✓ Manutenzione Straordinaria Euro 500,00 + iva / giorno	Euro 1.600,00 + iva

TEMPI DI ATTIVAZIONE: Entro 30 giorni dall'invio dell'ordine; l'evasione dell'ordine è comunque subordinata al ricevimento del CODICE CIG (da citare obbligatoriamente a partire dal 01/07/2014 ai sensi del D.Lgs 66/2014 del 24/04/14 convertito in Legge 23/06/14, n.89) e 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.

OFFERTA VALIDA: 180 giorni dalla data di emissione

MODALITA' DI PAGAMENTO: bonifico bancario a 30DFFM.

Nota per il Cliente

Il presente documento contiene informazioni confidenziali di Open Software, incluse le modalità di erogare servizi e le strategie di prezzo degli stessi. Open Software fornisce queste informazioni prevedendo che venga mantenuta l'opportuna riservatezza su questo documento. Questo documento viene quindi consegnato con l'espressa intesa che sarà mantenuto il corretto livello di riservatezza sui relativi contenuti. Il documento non sarà fotocopiato o riprodotto, in tutto o in parte, né i contenuti divulgati a terzi senza il consenso scritto di Open Software.

CONDIZIONI GENERALI:

- **Possibilità di sottoscrivere un contratto triennale alle stesse condizioni economiche**
- Non saranno emesse note di accredito per fatture indicanti estremi errati: per la risoluzione di tali problematiche si potrà usare solo la modalità prevista dal sistema di interscambio nazionale (il "rifiuto" della fattura è previsto SOLO ai fini della risoluzione degli errori formali - ad es. codice CIG - presenti nella fattura).
- In caso di fatture insolute o in caso di insufficiente copertura di spesa, sarà facoltà del SERVICE sospendere il servizio a seguito di apposita comunicazione al CLIENTE inviata via PEC (almeno 7 giorni prima della sospensione).
- Le parti assumono tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
- Open Software S.r.l. si impegna a trattare i dati dei quali verrà in possesso esclusivamente per le finalità previste per la seguente prestazione di servizio e secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/03 s.m.i., a porre in atto nell'ambito delle proprie attività tutto quanto necessario per garantire il rispetto delle norme poste in materia di protezione dei dati personali.
- In fattura verrà addebitato anche il costo della marca da bollo di € 2,00 qualora gli importi non soggetti ad IVA siano superiori a € 77,47
- Le parti convengono che in caso di ritardato pagamento si applicano le disposizioni stabilite dal D.Lgs. n. 231 del 09/10/2002 e successive modifiche ed integrazioni.



Simone Zari

Funzionario commerciale di area

s.zari@opensoftware.it

Cell. 340-0753755

Nota per il Cliente

Il presente documento contiene informazioni confidenziali di Open Software, incluse le modalità di erogare servizi e le strategie di prezzo degli stessi. Open Software fornisce queste informazioni prevedendo che venga mantenuta l'opportuna riservatezza su questo documento. Questo documento viene quindi consegnato con l'espressa intesa che sarà mantenuto il corretto livello di riservatezza sui relativi contenuti. Il documento non sarà fotocopiato o riprodotto, in tutto o in parte, né i contenuti divulgati a terzi senza il consenso scritto di Open Software.

ALLEGATO TECNICO CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO FULLSUPPORT

- PREMESSA -

Questo documento descrive i termini e le condizioni di utilizzo del servizio di assistenza da parte del Cliente per l'intera durata del contratto. Il cliente avrà diritto ad usufruire di tutti i sottoelencati servizi secondo i termini e condizioni meglio specificate. Open Software si impegna a fornire il servizio conforme allo standard di diligenza media propria del settore, a regola d'arte, da personale adeguatamente qualificato.

SERVIZI PREVISTI:

Assistenza tecnica nei seguenti casi:

- Analisi di eventuali malfunzionamenti software, intervento per azioni correttive e ripristino della normale operatività.
- Supporto all'utilizzo delle procedure software più complesse o di utilizzo meno frequente.
- Supporto all'utilizzo delle applicazioni mobili Polcity APP.
- Supporto agli apparati hardware DevicePRO.
- Supporto per le attività tecniche correlate ai servizi di postalizzazione e notifica a mezzo PEC.

La manutenzione software fornisce i seguenti tipi di intervento:

- Correttivo.
- Normativo.
- Evolutivo.
- Straordinario (con intervento presso la sede del Cliente – servizio a pagamento).

Nota per il Cliente

Il presente documento contiene informazioni confidenziali di Open Software, incluse le modalità di erogare servizi e le strategie di prezzo degli stessi. Open Software fornisce queste informazioni prevedendo che venga mantenuta l'opportuna riservatezza su questo documento. Questo documento viene quindi consegnato con l'espressa intesa che sarà mantenuto il corretto livello di riservatezza sui relativi contenuti. Il documento non sarà fotocopiato o riprodotto, in tutto o in parte, né i contenuti divulgati a terzi senza il consenso scritto di Open Software.

LIVELLI DI SERVIZIO:

Il servizio di assistenza **FULLSUPPORT** viene fornito in tre tipologie a seconda dei livelli di servizio richiesti. In particolare i tre livelli di servizio sono denominati **BASIC**, **PROFESSIONAL** ed **ENTERPRISE**.

LIVELLI DI SERVIZIO PROPOSTI

FULLSUPPORT

BASIC

- ✓ Assistenza tramite richiesta a mezzo email o ticket con presa in carico entro 24 ore
- ✓ Manutenzione Correttiva (correzione immediata degli errori)
- ✓ Manutenzione Normativa (adeguamento alle normative di legge)
- ✓ Manutenzione Straordinaria Euro 500,00 + iva / giorno

FULLSUPPORT

PROFESSIONAL

- ✓ Assistenza tramite richiesta a mezzo email o ticket con presa in carico entro la giornata lavorativa
- ✓ Manutenzione Correttiva (correzione immediata degli errori)
- ✓ Manutenzione Normativa (adeguamento alle normative di legge)
- ✓ Canone POLCITY4PEC incluso
- ✓ Manutenzione Straordinaria Euro 450,00 + iva / giorno

FULLSUPPORT

ENTERPRISE

- ✓ Assistenza telefonica con tempo di presa in carico entro 4 ore
- ✓ Assistenza telefonica prioritaria (verrà assegnato un codice PIN per l'accesso ad un tecnico dedicato)
- ✓ Assistenza tramite richiesta a mezzo email o ticket con presa in carico entro 4 ore
- ✓ Manutenzione Correttiva (correzione immediata degli errori)
- ✓ Manutenzione Normativa (adeguamento alle normative di legge)
- ✓ Canone POLCITY4PEC incluso
- ✓ Manutenzione Straordinaria euro 400,00 + iva / giorno

- CONDIZIONI GENERALI -

Open Software garantisce che le attività di manutenzione saranno effettuate, ove possibile, compatibilmente con le soluzioni software fornite. Il Cliente potrà segnalare ad Open Software gli errori e i malfunzionamenti del programma e la necessità di adattamenti ad altri programmi e sistemi operativi e qualsiasi miglioria del programma che possa essere ritenuta utile. Open Software analizzerà le richieste e ne valuterà la fattibilità nell'ambito dei servizi di manutenzione oggetto del contratto, con la diligenza media propria del settore. In ogni caso tutti i servizi di manutenzione sono erogati sulla base delle correzioni, degli adattamenti e delle evoluzioni del programma che Open Software deciderà di implementare sulla base della propria esclusiva discrezionalità e senza alcun obbligo circa periodicità, tempistica, tipologia o numero di interventi da effettuare. I servizi di manutenzione saranno erogati attraverso le modalità che Open Software riterrà di volta in volta più opportune. Salvo diversa indicazione da parte di Open Software, il Cliente è tenuto ad installare gli aggiornamenti e ad adeguare il programma unicamente effettuando gli interventi e seguendo le istruzioni indicate da Open Software, al fine di poter continuare ad usufruire regolarmente del servizio di manutenzione.

Nota per il Cliente

Il presente documento contiene informazioni confidenziali di Open Software, incluse le modalità di erogare servizi e le strategie di prezzo degli stessi. Open Software fornisce queste informazioni prevedendo che venga mantenuta l'opportuna riservatezza su questo documento. Questo documento viene quindi consegnato con l'espressa intesa che sarà mantenuto il corretto livello di riservatezza sui relativi contenuti. Il documento non sarà fotocopiato o riprodotto, in tutto o in parte, né i contenuti divulgati a terzi senza il consenso scritto di Open Software.

- DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA -

Il servizio di Assistenza è fornito con le seguenti modalità:

- 1) CALL CENTER dedicato per l'assistenza telefonica *con orario continuato* dalle ore 09.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì (solo ENTERPRISE).
- 2) Assistenza tramite invio e-mail o apertura ticket da portale dedicato.

1 - ASSISTENZA TELEFONICA NUMERO DIRETTO

Il personale dell'help-desk riceve la chiamata e provvede ad aprire il ticket. Effettua una prima assistenza e se si tratta di problema risolvibile al momento provvede a fornire le spiegazioni al cliente e chiude il ticket. Se invece il personale dell'help-desk, analizzata la problematica esposta, desume che per la soluzione del problema necessita di un intervento di livello più approfondito, provvede ad assegnare un ticket di 2° livello. Il personale Tecnico, provvede ad evadere la richiesta in ordine di inserimento e livello di contratto. Prima di concludere la telefonata comunica al cliente il numero del ticket.

2 - INVIO E-MAIL HELPDESK@OPENSOURCE.IT

Inviando una mail a helpdesk@opensoftware.it viene automaticamente aperto un ticket che il personale dell'help-desk prenderà in carico nel più breve tempo possibile. La richiesta viene analizzata e catalogata in base all'urgenza ed al tipo di SLA previsto dal livello di contratto sottoscritto. L'utente viene costantemente informato dello stato di avanzamento del ticket. Viene tracciato l'intero avanzamento del ticket tramite un sistema di log che serve per monitorare la qualità del servizio offerto.

3 - APERTURA TICKET DA PORTALE ASSISTENZA TECNICA

E' sempre disponibile il portale di supporto all'indirizzo web <https://support.opensoftware.it>. Tramite il portale di supporto l'utente può sia monitorare i ticket aperti a mezzo mail o telefono che creare dei nuovi ticket.

Il vantaggio del portale di supporto è che l'apertura di una richiesta di assistenza è molto più precisa in quanto è possibile specificare nel dettaglio il problema da segnalare. Proprio per questo motivo la gestione di questi ticket è più veloce dato che non necessitano di classificazione da parte nostra.

Nel caso in cui i dati di contatto forniti siano incompleti e/o errati la richiesta non potrà essere presa in carico.

Nota per il Cliente

Il presente documento contiene informazioni confidenziali di Open Software, incluse le modalità di erogare servizi e le strategie di prezzo degli stessi. Open Software fornisce queste informazioni prevedendo che venga mantenuta l'opportuna riservatezza su questo documento. Questo documento viene quindi consegnato con l'espressa intesa che sarà mantenuto il corretto livello di riservatezza sui relativi contenuti. Il documento non sarà fotocopiato o riprodotto, in tutto o in parte, né i contenuti divulgati a terzi senza il consenso scritto di Open Software.

- MANUTENZIONE -

CORRETTIVA (correzione immediata degli errori)

Quando viene riscontrato un errore di programma viene prontamente attivata la procedura di gestione delle anomalie. Appena viene completata la modifica correttiva questa viene applicata a correzione dell'errore riscontrato e/o segnalato.

NORMATIVA (adeguamento normative di legge)

Quando si rendono necessarie delle integrazioni alle funzionalità esistenti dovute a variazioni della normativa ed obbligatorie viene attivata la relativa procedura che porterà ad una variazione della funzionalità interessata. Alla fine del processo di validazione verrà applicata alla soluzione esistente e resa disponibile per tutti gli utenti.

EVOLUTIVA (implementazione nuove funzionalità)

Quando vengono richieste delle nuove implementazioni software in base alle mutate esigenze del cliente, si rendono necessarie delle modifiche che comportino la realizzazione di nuove integrazioni a funzionalità esistenti viene attivata la relativa procedura di gestione. Appena la nuova integrazione è pronta viene validata e quindi rilasciata.

STRAORDINARIA (intervento tecnico a pagamento presso la sede del cliente)

la manutenzione straordinaria viene effettuata esclusivamente presso la sede del cliente, concordando anticipatamente la data dell'intervento tenuto conto dell'ordinaria attività dell'helpdesk.

Nota per il Cliente

Il presente documento contiene informazioni confidenziali di Open Software, incluse le modalità di erogare servizi e le strategie di prezzo degli stessi. Open Software fornisce queste informazioni prevedendo che venga mantenuta l'opportuna riservatezza su questo documento. Questo documento viene quindi consegnato con l'espressa intesa che sarà mantenuto il corretto livello di riservatezza sui relativi contenuti. Il documento non sarà fotocopiato o riprodotto, in tutto o in parte, né i contenuti divulgati a terzi senza il consenso scritto di Open Software.