

Trento, 13 dicembre 2023

Prot. 2023-03827-DD

Spett.le

Fiemme Servizi S.p.A.

Via Dossi, 25
38033 Cavalese (TN)

a.c.a. sig. Mauro Tomasi

Oggetto: Contratto di assistenza software gestionale DbwRSU 2024

Con riferimento al contratto attualmente in essere per hosting, assistenza ed aggiornamento del software gestionale DbwRSU siamo a trasmettere offerta per il rinnovo con decorrenza annuale dal 01/01/2024 al 31/12/2024.

Il preventivo riguarda i seguenti servizi che I&S fornisce ai propri clienti:

- Assistenza "Base": si tratta del servizio standard che I&S fornisce per la soluzione di problematiche connesse con l'uso delle funzionalità degli applicativi I&S e dei software di base (Autodesk, Microsoft, etc);
- Aggiornamento: aggiornamento costante del software in uso all'ultima versione disponibile;
- Hosting: tutto il software lato server e i dati sono installati su server sempre in funzione, costantemente aggiornati, provvisti di back-up e gestione della sicurezza;
- Assistenza "Estesa": d'ora in poi abbreviato in SAE, consiste nel servizio aggiuntivo di cui riportiamo nel dettaglio condizioni di utilizzo ed erogazione.

Ringraziando per la fiducia sinora accordata, la Divisione RSU di I&S è a Vostra completa disposizione per ogni eventuale chiarimento.

I&S Informatica e Servizi S.r.l.

Daniele Dati

Informatica e Servizi
Dr. Ing. Daniele Dati

1	GENERALITÀ.....	3
1.1	Consapevolezze del Cliente	3
1.2	Impegni di I&S.....	3
2	CONTRATTO DI ASSISTENZA ESTESA	4
2.1	Contratto SAE e Contratto Aggiornamento Software	4
2.2	Il Contratto SAE COMPRENDE	4
2.3	Il Contratto SAE NON COMPRENDE	5
3	COMUNICAZIONI, INTERPRETAZIONI E PRECISAZIONI	5
4	CONDIZIONI ECONOMICHE	6
4.1	Canoni Assistenza ed Aggiornamento 2024	7
5	CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA.....	8

1 GENERALITÀ

I servizi e le condizioni generali di assistenza sono quelle indicate nel documento "Contratto-Assistenza-I&S" e relativi SLA allegati alla presente offerta. Gli aggiornamenti del software vengono erogati periodicamente in base alla disponibilità di nuove release generate per la risoluzione di eventuali problemi, per il mantenimento delle compatibilità e per l'aggiunta di nuove funzionalità.

Come servizio aggiuntivo viene proposto un pacchetto di ore da utilizzarsi per il servizio SAE. Il Servizio SAE è un servizio che I&S eroga ai clienti che ne fanno richiesta e lo ritengono conveniente. Infatti mentre il Servizio di assistenza base è obbligatorio, il Servizio SAE è opzionale. Per accedere al servizio SAE è necessario aver stipulato anche il contratto di abbonamento agli aggiornamenti.

Aver sottoscritto il contratto SAE consente di accedere ad una consulenza ad ampio spettro per i settori che riguardano le attività proprie di I&S, quali: informatica generale, sistemistica (hardware, software, reti, etc.), tecnologica ICT (Information and Communication Technology) territoriale (cartografia), caricamento dati (metodologia).

1.1 CONSAPEVOLEZZE DEL CLIENTE

Avendo acquistato il software applicativo di I&S, il cliente è di fatto consapevole che:

- ha adottato un sistema innovativo (web nativo), aperto e basato su database standard di mercato;
- ha scelto soluzioni innovative che necessitano una maggiore cura della manutenzione rispetto ad altri sistemi;
- per garantire continuità ed immediata applicazione alle tecnologie ICT sono necessari continui investimenti ed aggiornamenti del software;
- l'analisi dei costi del personale tecnico I&S, tiene conto dei continui investimenti formativi necessari per garantire un alto livello di conoscenze interdisciplinari;
- usufruisce indirettamente di investimenti in sperimentazioni ed aggiornamento tecnologico realizzati da I&S e di difficile quantificazione economica.

1.2 IMPEGNI DI I&S

Avendo offerto e sottoscritto un Contratto SAE I&S si impegna a:

- mettere a disposizione l'esperienza acquisita per guidare tempestivamente l'utente verso la soluzione, mirando sempre al miglior rapporto efficacia/costi;
- mettere a disposizione una task force orientata a trasferire in breve tempo competenze mirate perché l'operatore acquisisca l'opportuna autonomia;
- continuare ad investire in tecnologia e fornire soluzioni e risposte con un impegno pari a quello che impiegherebbe per proprie attività.

2 CONTRATTO DI ASSISTENZA ESTESA

Al fine di una maggiore chiarezza si danno le definizioni ed il significato di alcuni termini importanti contenuti nel contratto:

- ❑ **Piccola modifica software:** si intende una modifica o nuova funzionalità o miglioria per la cui realizzazione sia necessario un tempo paragonabile od inferiore a quello necessario a scriverne le specifiche, effettuare la relativa offerta, registrarne l'ordine, fatturare, incassare. Il termine temporale di riferimento è: $\leq \frac{1}{2}$ giornata.
- ❑ **Piccole attività sistemistiche:** si intende un'attività sistemistica che per la sua effettuazione richieda un tempo paragonabile od inferiore a quello necessario a scriverne le specifiche, effettuare la relativa offerta, registrarne l'ordine, fatturare, incassare. Il termine temporale di riferimento è: $\leq \frac{1}{2}$ giornata.
- ❑ **Nuovo sviluppo e/o personalizzazione:** ogni modifica al software che necessita di almeno $\frac{1}{2}$ giornata solo per l'analisi e la scrittura delle specifiche.
- ❑ **Nuovo Modulo Procedura:** trattasi di un nuovo sviluppo finalizzato a risolvere una problematica aggiuntiva o ad ampliare e perfezionare in modo significativo una problematica già trattata.
- ❑ **Criteri di misura:** nella consapevolezza che tante piccole attività, relative a modifiche software e supporto sistemistico, possono comportare un'attività d'insieme corposa e non stimabile, il contratto SAE comprende un numero di attività (modifiche singole o attività sistemistiche) che sono proporzionali all'importo del contratto sottoscritto e riportate assieme agli importi concordati nell'apposita sezione del contratto. I servizi non usufruiti nell'anno non sono riportabili all'anno successivo.

2.1 CONTRATTO SAE E CONTRATTO AGGIORNAMENTO SOFTWARE

Per usufruire del contratto SAE il Cliente deve aver sottoscritto il contratto di abbonamento agli aggiornamenti software. Ciò risulta indispensabile in quanto, alla consegna di ogni modifica software, viene consegnata al cliente la versione testata più recente. Tale versione oltre al rilascio della modifica richiesta comprende anche le modifiche e/o migliorie realizzate per altri clienti (sono esclusi i moduli aggiuntivi).

2.2 IL CONTRATTO SAE COMPRENDE

- ❑ Consulenza generale su problematiche tecnico-informatiche inerenti l'utilizzo del Software I&S in relazione ai problemi del cliente;
- ❑ consulenza informatica sulla scelta di Soluzioni hardware, Software sistemistico, Software di rete;
- ❑ realizzazioni di singola "Piccola modifica software" o di singole "Piccole attività sistemistiche" concordate secondo le modalità e quantità indicate all'inizio di questo paragrafo;

- piccole singole attività di configurazione software, modifica della reportistica, estrazione e analisi dati.
- gestione dell'assistenza su applicativi non direttamente prodotti se forniti da I&S nell'ambito della soluzione (ove previsto).

Le attività di cui agli ultimi tre punti vengono erogate fino al raggiungimento del monte complessivo indicato nel paragrafo relativo ai costi del contratto.

2.3 IL CONTRATTO SAE NON COMPRENDE

- Formazione, sia in loco che remota, la quale deve essere oggetto di corsi specificatamente concordati a parte;
- consulenza specialistica sulle tematiche professionali come a titolo di esempio non esaustivo: Geologia, Idraulica, Termotecnica, Legislazioni, Tributi, ... Se tale servizio viene richiesto, sarà valutato a parte;
- fornitura degli aggiornamenti dei prodotti software di base come a titolo di esempio non esaustivo: Autodesk, Microsoft;
- forniture degli aggiornamenti dei prodotti software I&S necessari ad adeguarsi a nuove release del software di base se non ancora contemplate negli aggiornamenti standard previsti dal contratto;
- forniture di "Nuovo sviluppo e/o personalizzazione" o "Nuovo modulo procedura"
- forniture di software che non sono stati acquistati dal cliente;
- forniture di attività di servizio di caricamento e conversione dati.

3 COMUNICAZIONI, INTERPRETAZIONI E PRECISAZIONI

Onde evitare problemi di interpretazioni che il contratto potrebbe dare in merito al "compreso o non compreso nel contratto" si concorda che, ferma restando la possibilità del contatto telefonico, tutte le richieste di assistenza base od estesa devono essere formulate con ragionevole dettaglio e per iscritto tramite invio di un documento trasmesso a I&S per e-mail o mediante l'utilizzo del sistema di I&S per l'assistenza denominato "Mantis".

Le definizioni indicate ai paragrafi precedenti sono ad insindacabile giudizio di I&S così come i tempi di consegna fatto salvo per gli adeguamenti di normativa che dovranno essere forniti entro tempi ragionevoli e concordati.

I&S non è tenuta ad iniziare alcuna attività di consulenza o sviluppo anche se minimo se prima non è stata formulata una richiesta scritta da parte del cliente, corredata di un documento di specifiche che illustri esaurientemente quanto richiesto. Per le comunicazioni ufficiali è consigliato ma non obbligatorio l'uso della PEC (Posta Elettronica Certificata).

4 CONDIZIONI ECONOMICHE

I canoni annuali di assistenza, aggiornamento ed hosting sono calcolati in modo percentuale sulla base del valore del software I&S installato valorizzato ai prezzi del listino corrente che tengono a loro volta conto del numero di comuni ed utenze che devono essere gestiti.

Per la parte gestionale le percentuali di riferimento che abbiamo a voi riservato per l'anno in corso sono le seguenti:

- Assistenza = 10 % -> a voi riservato = 8%;
- Aggiornamento = 10 % -> a voi riservato = 8%;
- Hosting = 12 % -> a voi riservato = 10%.

I dati di riferimento per il contratto sono quelli che riguardano lo stato attuale di seguito riportato:

Software installato	
DbwRSU Base: Gestione Anagrafica: Clienti, Utenze, Contratti, Servizi; Gestione Storico Magazzino RFID e Contenitori; Gestione Vuotamenti (cruscotto, analisi, esportazione); Gestione Vuotamenti Avanzata (tracciamento letture, mappe); Gestione Condomini; Modulo Pianificazione Consegna; DBViewer - strumento per analisi dati; Security Manager - gestore della sicurezza ed accessi; Licenze per sportelli nei Comuni Associati.	
DbwRSU Bollettazione: Fatturazione algoritmo Normalizzato + Puntuale; Fatturazione Servizi e Prodotti a listino; Export formato 290; Export formato XML per centri stampa.	
DbwRSU Riscossione crediti: Gestione pagamenti; Import Pagamenti Poste; Import\Export formato Freccia + RID; Solleciti bonari, Intimazioni, ingiunzioni.	
DbwRSU Moduli specifici: Portale Utenze per il Cittadino; Trasferimento crediti; Allineamento DbwRSU-Altare; Gestione distribuzione automatico sacchetti; Gestione Ecocentri; Modulo Help Desk: Base, Abbandoni, Ordini Attrezzature, Manutenzione Attrezzature, Servizi a Chiamata, Mancata Raccolta	
ICOCerd: soluzione mobile per la gestione degli ecocentri ICOCerd Server + n. 02 Client.	

L'importo totale è indicativo in quanto può differire da quello pagato in fase di acquisto in quanto trattandosi del valore del software installato a listino che, per alcune parti, tiene conto delle utenze e dei comuni presenti e considera diversamente gli sviluppi e le personalizzazioni.

La valorizzazione del contratto sarà annualmente oggetto di contrattazione ed offerta in base al valore del software installato che terrà conto dei nuovi moduli, sviluppi o personalizzazioni forniti nel corso dell'anno precedente. Per i periodi intermedi, si farà riferimento a quanto indicato nelle singole offerte.

Gli importi contrattuali sono soggetti all'aumento annuale legato alle variazioni ISTAT. Per l'anno in corso la nostra azienda, stante le attuali condizioni economiche, ha purtroppo dovuto decidere per un aumento legato alle contingenze degli ultimi 2 anni in particolare che hanno portato ad un aumento medio del 13,8% di tale indice. Al fine di venire incontro si è deciso per un aumento del 7%.

In caso di ritardato pagamento rispetto ai termini indicati nel contratto e nelle relative fatture il cliente dovrà corrispondere a I&S, senza necessità di intimazione o formale messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati, su base annua, nella misura prevista dal D.lgs n. 231 del 9/10/2002 oppure gli interessi convenzionali del 8% decorrenti dalla data di scadenza del pagamento e fino al saldo effettivo del prezzo. Gli importi così calcolati potranno essere inseriti nelle successive fatture da emettere.

4.1 CANONI ASSISTENZA ED AGGIORNAMENTO 2024

In mancanza di acquisti avvenuti nel corso del 2023, rispetto allo scorso anno i canoni aumentano soltanto per effetto del sopra citato indice ISTAT.

Per effetto di quanto sopra indicato l'importo dei canoni annuali passa dai 23.900 euro del 2023 ai seguenti importi per l'anno 2024:

Descrizione	Importo
Assistenza	Euro 7.150,00
Aggiornamenti	Euro 7.150,00
Hosting	Euro 8.770,00
Assistenza Estesa (n. 36 ore)	Euro 2.340,00
Totale canoni 2023	Euro 25.410,00

5 CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

- Prezzi + IVA di Legge;
- validità dell'offerta: 30 giorni;
- fatturazione dei canoni in due rate semestrali anticipate: gennaio e luglio;
- pagamenti tramite Ricevuta Bancaria 30 gg DF FM;
- eventuale disdetta va comunicata a mezzo RR con 3 (tre) mesi di anticipo rispetto al termine del periodo;
- nessuna delle presenti condizioni potrà essere modificata nell'ordine trasmesso dal cliente ad I&S. Eventuali modifiche non avranno alcun valore se non concordate, accettate e contro firmate da I&S;
- Inviare conferma d'ordine a mezzo email all'indirizzo di posta ordini@ies.it

I&S Informatica e Servizi S.r.l.
Daniele Dati



Informatica & Servizi
Dr. Ing. Daniele Dati

Per accettazione e conferma

Data

.....
(timbro e firma)