

Firenze, 26 settembre 2023

Spett.le
COMUNE DI TRIESTE
34100 TRIESTE (TS)Alla c.a.:
GENT.MA SIG.RA TATJANA SANTALEZA
santaleza@comune.trieste.itOggetto: MC3-W - Sistema informativo per la gestione di notifiche, affissioni, depositi (vers. Web).
Offerta per il rinnovo del servizio "Help desk, Manutenzione e Update".

Il periodo coperto dal servizio in oggetto, come definito nel precedente Vostro ordine, scadrà il 31/12/2023.

Con la presente Le sottoponiamo l'offerta per rinnovare il servizio e continuare a utilizzare il software mantenendo la procedura aggiornata alle nuove tecnologie e alle attuali normative, ricevendo il supporto necessario per utilizzare il sistema nel modo corretto e facilitando così l'attività lavorativa del personale.

PROPOSTA ECONOMICA

Rinnovo del Servizio di "Help desk, Manutenzione e Update":

€ 2.936,00/anno

Il servizio sarà fornito secondo le condizioni e le modalità finora seguite, sarà nostro preciso impegno mantenere la sua qualità ai più alti livelli.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Per "assistenza tecnica clienti, manutenzione e update" si intende il complesso di servizi che vengono forniti dalla nostra "hot line" telefonica e telematica (telefono, fax, Internet) e che sono necessari per garantire la continuità di utilizzo delle procedure ed il mantenimento del loro stato di efficienza. In particolare si evidenziano i seguenti punti:

- ù Supporto nell'utilizzo della procedura e risoluzione di dubbi operativi.
- ù Assistenza nella manutenzione dei dati e nelle eventuali operazioni di ripristino.
- ù Manutenzione delle procedure, con aggiornamento delle stesse in caso di nuove normative e prassi operative. Aggiornamenti e messe a punto per l'adeguamento a nuove tecnologie informatiche che consentano il miglior utilizzo della applicazione, relativa assistenza al personale (tutti gli aggiornamenti sono scaricabili anche direttamente da Internet, dall'area appositamente riservata all'interno del nostro sito).
- ù Supporto nelle eventuali operazioni di reinstallazione che si rendessero necessarie per sopraggiunte anomalie di funzionamento.

Oltre alle operazioni standard sopra descritte, tese a garantire il migliore utilizzo delle procedure per come sono state progettate, rientrano in tale contratto anche i piccoli interventi di modifica e/o aggiornamento (parametri interni, formati di stampa, ecc.) legati a variazioni periodiche. In occasione del rilascio di nuovi moduli o versioni, infine, verranno riconosciuti prezzi e condizioni di particolare favore.

N.B.: L'eventuale recupero di dati danneggiati, che verrà comunque tentato, è garantito soltanto nel caso che siano state eseguite copie di salvataggio aggiornate e che queste contengano i dati corretti e completi.

CONDIZIONI DI FORNITURA

I prezzi si intendono I.V.A. esclusa.

E' compresa eventuale Nr. 1 marca da bollo, nel caso si debbano sostenere costi per ulteriori marche da bollo, fideiussioni, contratti, ecc. la presente offerta non è più valida e dovrà essere di conseguenza riconsiderata e aggiornata.

Per il rispetto della privacy, i dati sono gestiti conformemente a quanto richiesto dal GDPR (UE n°2016/679).

L'assistenza verrà prestata, durante tutto il periodo dell'accordo, in orario di ufficio, tutti i giorni feriali, sabato escluso.

Proveco si riserva la possibilità di esporre come referenza e caso di successo i risultati e l'esperienza derivante da questa fornitura.

La fatturazione avverrà al momento dell'ordine, il pagamento previsto è bonifico bancario 60 gg. data fattura.

La presente offerta ha validità 60 gg.

In attesa di una cortese risposta, cogliamo l'occasione per porgere i nostri più cordiali saluti.

Proveco
Ufficio Commerciale
Manuela Biagiotti