



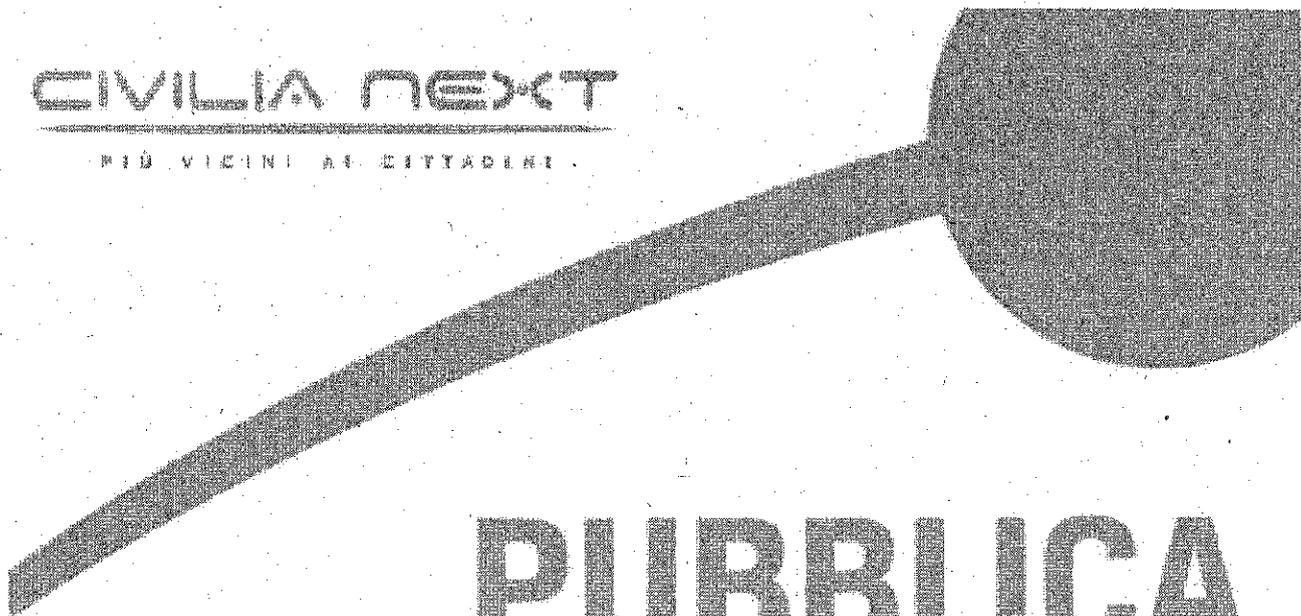
DEDAGROUP
SPA

DEDAGROUP S.p.A./AG
Sede legale e amministrativa
Rechts und Verwaltungssitz
Loc. Palazzine 120/F - 38121 Trento (Italy)
Tel +39 0461 997111 Fax +39 0461 997110

Cap.Soc. € 1.309.182,00 i.v.
N° R.I. C.F. P.I. 01763870225
Soc. contr. Art. 2497 CC da Sequenza SpA
Nr RAEE IT08020000003121
www.dedagroup.it
dedagroup@legalmail.it

CIVILIA NEXT

PIÙ VICINI AI CITTADINI



PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Soluzioni gestionali integrate

**Specifiche e Condizioni DEDAGROUP su
Manutenzioni Ordinarie e Straordinarie 2016**

COMUNE DI SCANDICCI (FI)

AT WORK

IDEE PER RENDERTI UNICO





Trento, 15 ottobre 2015

Spett.
Comune di Scandicci
Piazzale della Resistenza
50018 - Scandicci (FI)

Alla C/A Resp. Informatica - Dott. S. Bechi

Oggetto: specifiche Canoni 2016 per Servizi di Assistenza Ordinaria e Straordinaria DEDAGROUP.

Gentile Cliente,
allo scopo di facilitare la formulazione del Progetto di Bilancio per l'anno **2016**, Vi comunichiamo gli importi ed i contenuti dei contratti in oggetto per l'annualità a venire, relativamente ai moduli di software applicativo che risultano installati ed in uso presso di Voi, come da elenco e riepilogo allegato (All.A).

Come per gli anni precedenti, mentre per la **Manutenzione Ordinaria** del software ed Assistenza Hot-line (telefonica) indichiamo il canone annuo previsto (**AllegatoA-2016**), per quanto riguarda la **Manutenzione Straordinaria** (opzionale) di seguito elenchiamo le diverse soluzioni di adesione, quantificandole singolarmente al fine di facilitare la Vostra scelta in base alle specifiche esigenze.

Ricordiamo ed anticipiamo che l'assistenza di tipo "Straordinario" non è da sottoscrivere obbligatoriamente: sarà l'Ente - valutate le proprie necessità, casistiche, fabbisogni e disponibilità - a dare notizia al personale commerciale di DEDAGROUP circa l'interessamento alle stesse, in maniera tale da poter concordare le opportune intese commerciali e progettuali.

Manutenzione Ordinaria sui Software (obbligatorio)

Fornisce le modifiche di adattamento all'evoluzione normativa dei software; i correttivi per l'eliminazione di eventuali malfunzionamenti, e le migliorie funzionali introdotte dai laboratori a seguito delle segnalazioni che pervengono dagli Enti e ritenute generali a tutti (no personalizzazioni).

Comprende in sintesi la Manutenzione Ordinaria dei software installati presso l'Ente e specificatamente:

- ✓ **Manutenzione Preventiva**
- ✓ **Manutenzione Correttiva**
- ✓ **Manutenzione Normativa**
- ✓ **Manutenzione Migliorativa**
- ✓ **Servizio di helpdesk (assistenza telefonica illimitata)**
- ✓ **Servizio di Teleassistenza ordinaria**

Valgono le condizioni generali contrattuali già stabilite nel documento denominato **"CONDIZIONI GENERALI"**.

Quotazioni e proposte: vedere "AllegatoA-2016"



Manutenzione Straordinaria DEDAGROUP Spa
(proposte aggiuntive ed opzionali)

La Manutenzione Straordinaria sui software fornisce, su specifica richiesta dell'Ente che dovrà avvenire secondo i canali standard stabiliti, il supporto in loco (on-site) o di laboratorio (back-office) da parte del personale tecnico qualificato e specializzato, incaricato da DedaGroup.

Ovviamente, trattandosi di assistenza straordinaria opzionale, spetta all'Ente il compito di valutare nello specifico le proprie esigenze e convenienze.

Il Servizio comprende in sintesi le seguenti tipologie di assistenza:

- ✓ Servizio di Teleassistenza straordinaria sui software
- ✓ Assistenza "on-site" e/o di "back-office"
- ✓ Consulenza Specialistica e/o Sviluppo
- ✓ Consulenza Normativa

Valgono le condizioni generali contrattuali stabilite nel documento denominato "CONDIZIONI GENERALI".

Condizioni e Tariffe per Manutenzione Straordinaria 2016:

1° modalità di adesione

pacchetto ore prepagato per on-site e/o back-office

Acquisto di un pacchetto prepagato di ore per assistenza straordinaria (monte ore scalare).

L'Ente in questo caso potrà decidere di acquistare pacchetti orari in base alle proprie stime e fabbisogno, senza limite né superiore né inferiore, alla tariffa fissa prestabilita da questo accordo.

Ad ogni intervento della stessa figura professionale è da aggiungere n.1 ora per diritto fisso di chiamata e trasferta.

Tariffa oraria unica per pacchetto prepagato: € 75,00/h + iva

2° modalità di adesione

a giornata a consuntivo, per on-site:

Interventi richiesti dall'Ente che l'Azienda fatturerà all'Ente a consuntivo dell'intervento stesso.

L'accordo copre interventi di tipo on-site.

Tariffa Giornaliera standard: € 650,00 + iva
(diritto fisso di chiamata e trasferta incluso)

3° modalità di adesione - a forfait:

Da stabilire tra le parti nel caso di attività particolari che non possano essere ricondotte alle precedenti, e/o nel caso di commesse specifiche (es. conversioni dati, sviluppo software, bonifiche, etc).



ME.PA. - Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione

Procedendo in linea con le disposizioni normative, e per agevolare gli Enti nella fase di acquisto della nostra assistenza, nel caso in cui l'Ente sia interessato a procedere all'acquisto dei nostri Servizi di assistenza andando ad effettuare un Ordine di Acquisto (ODA) direttamente sul Me.Pa., ricordiamo all'Ente che l'Azienda ha deciso di pubblicare sullo stesso i seguenti articoli:

CODICE ARTICOLO	DESCRIZIONE ARTICOLO
DDGPACK50RETOS	pacchetto prepagato di assistenza su software gestionali DedaGroup (per Enti convenzionati Toscana), da n.50 ore
DDGPACK100RETOS	pacchetto prepagato di assistenza su software gestionali DedaGroup (per Enti convenzionati Toscana), da n.100 ore
DDGPACK150RETOS	pacchetto prepagato di assistenza su software gestionali DedaGroup (per Enti convenzionati Toscana), da n.150 ore
DDGPACK200RETOS	pacchetto prepagato di assistenza su software gestionali DedaGroup (per Enti convenzionati Toscana), da n.200 ore
DDGPACK20FORMAZ	pacchetto prepagato di formazione su software gestionali DedaGroup (per Enti convenzionati a contratto), da n.20 ore
DDGPACK40FORMAZ	pacchetto prepagato di formazione su software gestionali DedaGroup (per Enti convenzionati a contratto), da n.40 ore
DDGPACK80FORMAZ	pacchetto prepagato di formazione su software gestionali DedaGroup (per Enti convenzionati Toscana), da n.80 ore

Ricordiamo inoltre all'Ente che nel caso in cui occorre un taglio diverso e/o personalizzato di assistenza (e/o formazione) l'Ente può rivolgersi al commerciale di riferimento oppure richiedere direttamente a DEDAGROUP una RDO (Richiesta di Offerta) utilizzando uno degli articoli sopra in elenco; seguirà a quel punto, sempre tramite Me.Pa., l'invio di offerta personalizzata sulla base delle specifiche esigenze manifestate in richiesta.



DEDAGROUP

SPA

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI STRAORDINARI.

Si precisa che tutti i Servizi straordinari opzionali saranno erogati al Cliente a condizione che lo stesso rispetti le modalità di accesso agli stessi stabilite nelle condizioni generali contrattuali, documento "Condizioni Generali", Paragrafo "C", Articolo "C-3".

Riferimenti:

email **helpdesk.pa@dedagroup.it** : per richiesta assistenza di tipo helpdesk
email **schedulazione.pa@dedagroup.it** : per prenotazione interventi on-site, o da remoto, o di back-office.

Richiamiamo la Vostra attenzione sul fatto che lo scorso anno con DedaGroup avete proceduto alla sottoscrizione una tantum del modulo contrattuale con le norme generali opportunamente modificate su vs richiesta, e di conseguenza il rinnovo dell'accordo avviene ora anno per anno con la semplice sottoscrizione della presente e dell'appendice allegata mediante "scambio lettera", velocizzando il rinnovo ed evitando tra l'altro l'assogettamento al bollo ed al registro.

Fermo restando che l'Allegato A potrà essere modificato ove ne ricorrano le circostanze, la sua sottoscrizione costituisce l'espressione della volontà di rinnovo per il nuovo anno (non c'è rinnovo automatico).

Attendiamo quindi il ritorno della copia dell'Allegato A-2016 unitamente alla presente, da Voi controfirmati per accettazione entro il 31/12/2015, raccomandandoVi una cortese sollecitudine in quanto il servizio di manutenzione software erogato mediante rilasci di aggiornamenti dai Laboratori non può subire interruzioni, e pertanto dovrà entrare in vigore dal 1° gennaio **2016** senza soluzione di continuità con il contratto in essere che andrà a cessare il 31/12 p.v.

A disposizione per ogni chiarimento, porgiamo i migliori saluti.

DedaGroup SpA

Resp. Commerciale Area Centro
Pubblica Amministrazione


(Ing. Andrea Presenti)

Determina n. _____ del ____/____/____

CIG _____

Codice Univoco IPA _____

Timbro e Firma dell'Ente



