



COMUNE DI CASTELLANZA

N. Prot. 4200/2014 Data: 25/02/2014

UFFICIO 03 COMUNICAZIONE/INFORMATICA

Copia A

Allegati: 5

Ornago, 19 Febbraio 2014

Spett. Amministrazione del  
**Comune di CASTELLANZA**  
Sede Municipale

**Alla c.a. del Dott. Alessandro Colombo**

## OGGETTO: RdO N. 424669 - Assistenza Software UTC per anno 2014

In riferimento alla Vostra RdO N. 424669 su MEPA del 18/02/14, Vi trasmettiamo in allegato il contratto di assistenza e manutenzione per il 2014 dei prodotti software dei quali Vi abbiamo rilasciato licenza di utilizzo.

### Le novità e le offerte per il 2014:

- Proposta di **contratto triennale** con il blocco dei costi per tre anni senza incremento ISTAT.
- Offerta per un **corso di aggiornamento** di 10 ore in teleassistenza.
- **Uscita della nuova versione ARCHI 9** (in distribuzione dal 1° di marzo 2014). ARCHI 9 è sviluppato sull'ultima piattaforma disponibile di DotNet e comprende, tra l'altro, il cruscotto operativo, la gestione degli appuntamenti e la possibilità di gestire graficamente i work flow. Sarà riservato uno **sconto del 50% a chi sottoscriverà il corso di aggiornamento** sopra citato.
- Offerta promozionale per la **costituzione del SUE** con portale di trasparenza per la distribuzione di informazioni sulle pratiche e la presentazione delle istanze edilizie in digitale.
- Possibilità per i Comuni in gestione associata di passare alla versione del **software in multi comune**.
- Passaggio alla **soluzione CLOUD** (il sistema è posto all'esterno in una server farm con sistemi di sicurezza, back up, disaster recovery e conservazione sostitutiva eliminando i costi dell'hardware)

Vi ringraziamo per l'attenzione che vorrete prestarci e cogliamo l'occasione per porgere distinti saluti.

**STARCH s.r.l.**

L'amministratore delegato

Starch s.r.l.  
via Crocefisso, 2  
20876 ORNAGO MB  
tel. 0396010966  
fax 0396010532  
www.starch.it

Reg. Imp. Monza Brianza  
n. 07795180152  
c.f. 07795180152  
P. IVA 00873010961  
REA n. 1183663  
Cap. Soc. € 40.000,00

Società soggetta  
all'attività  
di direzione e di  
coordinamento di  
Studio K s.r.l.



UNI EN ISO 9001:2008  
Certificato N. 9151.STCH

EA33 - Tecnologia dell'informazione  
EA35- Servizi professionali d'impresa

# CONTRATTO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SW ANNO 2014

tra la Ditta STARCH s.r.l. e il COMUNE DI CASTELLANZA (VA)

Software/servizi in uso	n. licenze
Archi7 (moduli Archi, Abita, Immobili, Cartografia, Catasto)	Illimitate
CadCloud 7	2

## ❖ CANONE MANUTENZIONE E ASSISTENZA ANNO 2014

**Assistenza BASE + Assistenza REMOTA tramite INTERNET** € 7.519,00.=+ iva

**TOTALE anno 2014** € 7.519,00.=+iva\*

\* Applicazione degli aumenti ISTAT intervenuti sui prezzi al consumo e sulle retribuzioni orarie contrattuali, rif. mese di agosto.

## ❖ SOLUZIONE ALTERNATIVA – CANONE MANUTENZIONE E ASSISTENZA TRIENNIO 2014/2016

**Assistenza BASE + Assistenza REMOTA tramite INTERNET** € 7.300,00.=+ iva/anno

**TOTALE triennio 2014/2016** € 21.900,00.=+iva\*

\* non è stato applicato l'aumento ISTAT

## ❖ PROPOSTE AGGIUNTIVE (da abbinare ad una delle soluzioni di Contratto sopra descritte)

### • PACCHETTO TRASPARENZA

Portale Web per la Trasparenza (D. Lgs 14 marzo 2013, n. 33)

€ 1.350,00.=+ iva/anno

Triennio

€ 4.050,00.=+ iva

### • INTERVENTI IN LOCO a prezzo scontato da utilizzare entro il termine del contratto

n. 3 Interventi prepagati per un massimo di 3 ore ciascuno, comprese spese di trasferta, da utilizzare per assistenza tecnica, eventuale formazione del personale allo scopo di migliorare ed approfondire l'utilizzo dei software e per l'adeguamento della modulistica.

€ 850,00.=+ iva

### • PACCHETTO ORE in teleassistenza a prezzo scontato da utilizzare entro il termine del contratto

n. 10 ore in teleassistenza prepagate da utilizzare per assistenza tecnica, eventuale formazione del personale allo scopo di migliorare ed approfondire l'utilizzo dei software e per l'adeguamento della modulistica.

€ 500,00.=+ iva

### • n.1 ABBONAMENTO A STELNET - normativa e giurisprudenza. [www.stelnet.it](http://www.stelnet.it)

9.400 normative + 3.500 sentenze commentate e tra loro collegate con 150.000 link  
Sottoscrivendo il contratto **entro il 28/02/2014** l'abbonamento a Stelnet sarà **GRATUITO** per tutta la durata del contratto

€ 80,00.=+ iva

Gratuito

↳ **Barrare la casella con l'argomento per cui gradireste ricevere maggiori informazioni:**

- Portale SUE per la trasparenza
- Presentazione Pratiche Edilizie in digitale
- Software multicomune per la gestione associata
- Soluzione CLOUD

Persona di riferimento: \_\_\_\_\_

## ❖ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Starch, nell'ambito del proprio Sistema di gestione per la Qualità e in accordo alla norma **UNI EN ISO 9001:2008** che lo regola, sta svolgendo un'indagine per definire la valutazione del livello di qualità dei propri software e servizi da parte della Clientela.

Vi chiediamo cortesemente di compilare il questionario di seguito riportato, nonché di farci presenti, nell'ultima parte, suggerimenti, consigli o commenti che possano aiutarci a migliorare.

	(1)Insufficiente	(2)Non pienamente sufficiente	SODDISFAZIONE		
	(3)Sufficiente	(4)Buono	(5)Ottimo		
A. IL SOFTWARE RISPONDE ALLE VOSTRE ESIGENZE?					
B. COME VALUTATE IL SISTEMA DI ASSISTENZA FORNITO?					
C. COME VALUTATE LA CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE DEL NOSTRO PERSONALE?					
D. LE DOCUMENTAZIONI PRODOTTE, SIA IN TERMINI AMMINISTRATIVI CHE COMMERCIALI, SONO CHIARE?					
E. QUAL È IL VOSTRO GIUDIZIO RIGUARDO RAPPORTI INTERPERSONALI E LA DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE?					

**NOTE, SUGGERIMENTI, COMMENTI:** .....

.....

↳ **DA COMPILARE A CURA DEL COMUNE** (barrare con una X i servizi scelti e indicare gli estremi della determina)

Determina n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ CIG \_\_\_\_\_ pari a € \_\_\_\_\_ =+iva

Il cliente dichiara di aver preso visione delle clausole del presente contratto di assistenza e manutenzione e di approvare specificatamente, ai sensi degli artt. 1341/1342 c.c. le clausole di cui ai punti di seguito riportati.

**STARCH s.r.l.**

L'Amministratore Delegato



**Il Comune**

Timbro e Firma

\_\_\_\_\_

## **CONDIZIONI CONTRATTUALI - Comune di CASTELLANZA**

### **☒ SERVIZI GARANTITI**

Il servizio di assistenza e manutenzione assicurato da STARCH comprende:

- **modifica gratuita del software** per l'adeguamento agli aggiornamenti legislativi e per le correzioni di eventuali anomalie accertate;
- **offerta a prezzo facilitato con uno sconto non inferiore al 50% del prezzo di listino delle nuove versioni;**
- **partecipazione gratuita ai corsi di istruzione presso la sede Starch;**
- **offerta a prezzo facilitato con uno sconto non inferiore al 50% del prezzo di listino per la partecipazione a corsi di specializzazione organizzati da Starch;**
- **l'assistenza presso la Vs. sede** avrà un costo di **€ 70,00.= + iva** per ogni ora con un minimo di fatturazione di 3 ore con l'aggiunta del diritto fisso di chiamata di **€ 120,00.= + iva** per ciascun intervento;
- **servizio di assistenza tramite connessione remota via Internet**

L'**assistenza remota**, realizzata con il software Ultra VNC, permette ai nostri tecnici, nell'arco di qualche minuto, di collegarsi direttamente ai Vostri PC e di lavorare come se fossero presso la Vostra sede. Tramite questo strumento potrete avere, quindi, l'assistenza diretta di un nostro operatore quasi in tempo reale e ad un costo assolutamente contenuto.

#### **Come funziona**

Lo strumento utilizzato per la realizzazione dell'assistenza remota è Ultra VNC. Il prodotto base è stato modificato e personalizzato da Starch in modo da rendere l'attivazione della procedura di assistenza remota da parte del tecnico comunale più semplice: basta un solo clic e l'inserimento di un codice di sicurezza da noi fornito.

#### **Sicurezza**

Il sistema annulla quasi completamente il rischio di intrusione nella connessione.

La richiesta di assistenza remota e l'attivazione del collegamento deve avvenire da chi è assistito (*cioè il Comune*). Quindi un nostro operatore non può collegarsi ad un computer remoto senza che questo abbia attivato la procedura.

L'operatore comunale vede esattamente tutto quello che il tecnico Starch fa (*vede lo spostamento dal mouse, l'apertura di file, programmi, ecc.*) esattamente come se fosse presso il cliente. Questo elemento, oltre a contribuire ad aumentare il livello di sicurezza dell'operazione, può essere utilmente sfruttato per fare istruzione al personale.

- **servizio di assistenza a mezzo fax, telefono, e-mail** negli orari di lavoro (8.30 – 13.00; 14.30 – 17.30) per 5 giorni settimanali, esclusi normali periodi di chiusura per ferie e festività, **con richiesta tramite e-mail** (assistenza@starch.it)/**fax** con evasione entro 16 ore lavorative.

### **☒ DURATA**

La durata del contratto nella soluzione annuale **decorre dal 01/01/2014 al 31/12/2014.**

La durata del contratto nella soluzione triennale **decorre dal 01/01/2014 al 31/12/2016.**

### **☒ TERMINE DEL PERIODO DI SOTTOSCRIZIONE**

La comunicazione della sottoscrizione del contratto deve pervenire alla Starch entro il 28 febbraio 2014. Per i primi quindici giorni dell'anno l'assistenza sarà comunque garantita ai clienti che hanno sottoscritto il contratto l'anno precedente.

### **☒ FATTURAZIONE**

Contratto nella soluzione annuale: **Unica fattura al ricevimento dell'ordine.**

Contratto nella soluzione triennale: **1° anno al ricevimento dell'ordine; anni successivi entro il 31.01 dell'anno di riferimento del contratto.**

### **☒ PAGAMENTI E SCADENZE**

I prezzi indicati sono da ritenersi al netto d'IVA. Il pagamento del canone deve avvenire entro 30 giorni dalla data della fattura. Trascorso tale termine, in caso di mancato pagamento, dietro semplice comunicazione della Starch il contratto si intenderà risolto.

### **☒ PRESTAZIONI ESCLUSE DAL CONTRATTO**

Non si intendono coperti dal presente contratto:

- inconvenienti sugli archivi derivati da guasti nell'alimentazione della rete elettrica;
- errori causati da guasti nell'alimentazione della rete elettrica;
- guasti causati da scariche elettriche, da caduta di fulmini, da alluvioni, terremoti o calamità naturali in genere;
- errori causati da uso di materiale accessorio (dischi magnetici, ottici, cassette e/o nastri magnetici, ecc.) di bassa qualità, esauriti o rovinati;
- inconvenienti derivati da modifiche di infrastrutture di rete, software e hardware ad opera di terze parti senza preventiva consultazione della Starch.

#### ✧ **COMPETENZA TERRITORIALE**

Per qualsiasi controversia è competente il foro di Monza.

#### ✧ **OBBLIGHI CONTRATTUALI**

- Starch srl si obbliga a comunicare al Comune gli estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.a., dedicati, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche, di cui all'art. 3 comma 1, della Legge n.136/2010, entro sette giorni dalla loro accensione, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, le parti convengono espressamente che il contratto in oggetto sia risolto di diritto per il caso in cui la Ditta Starch srl non rispetti l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari secondo quanto previsto dalla disposizione di legge sopra richiamata e per ogni altro caso in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi di banche o della Società Poste Italiane S.p.a.
- Starch srl è tenuta agli obblighi di condotta previsti dal DPR 16.04.2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", come disciplinato dall'art. 2 comma 3 del medesimo decreto.