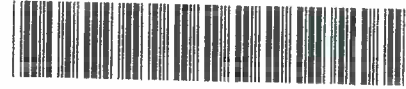




**CONSVIPO**

**Consorzio per lo Sviluppo  
del Polesine**  
Azienda Speciale

CONSORZIO SVILUPPO DEL POLESINE  
Prot.0000416 del 05/03/2018 11:39



**Decreto n° 10**

### **DECRETO DEL DIRETTORE**

**Oggetto: Affidamento diretto del servizio di manutenzione della procedura di "Gestione del Protocollo WEB" – anno 2018 - CIG N. Z1D229CEC6**

#### **IL DIRETTORE**

- Richiamata la Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 46 del 28 dicembre 2017, esecutiva ai sensi di legge, avente ad oggetto "Autorizzazione ad effettuare le spese indifferibili ed urgenti dall'1 al 31 gennaio 2018.", con la quale si autorizzava, dal prossimo 1 gennaio 2018 al 31 gennaio 2018, il pagamento delle spese di gestione indispensabili ed indifferibili al fine di evitare la paralisi funzionale dell'Ente, in attesa delle decisioni dell'Assemblea Consorziale in ordine al futuro dell'Ente stesso, facendovi fronte con la liquidità disponibile;
- Richiamata altresì la Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 21 del 22 gennaio 2018 avente ad oggetto "Proroga dell'autorizzazione ad effettuare le spese indifferibili ed urgenti fino al 31 marzo 2018", con la quale si prorogava l'autorizzazione al pagamento delle spese di gestione indispensabili ed indifferibili al fine di evitare la paralisi funzionale dell'Ente, in attesa delle decisioni dell'Assemblea Consorziale in ordine al futuro dell'Ente stesso fino al 31 marzo 2018;
- Rilevato che il protocollo elettronico storico di questo Ente, al fine di evitare i pesanti costi di migrazione dei documenti nel nuovo sistema adottato nel 2017, è ancora gestito dal software denominato "Gestione del Protocollo Web" fornito dalla ditta ALDER Srl di PADOVA alla quale è ora subentrata la Softwareuno INS s.r.l. con sede in Borgoricco (PD), via Mussolini, 10;
- Considerato che il vecchio gestionale necessita comunque del servizio di manutenzione il cui costo è largamente inferiore a quello che servirebbe per portare i documenti precedenti nel programma attualmente utilizzato;
- Atteso che si rende necessario ed urgente procedere al rinnovo per il 2018 dell'incarico di manutenzione del suddetto servizio al fine di poter continuare a consultare i documenti informatici archiviati con il vecchio sistema;
- Precisato che si tratta, pertanto, di una spesa di gestione indispensabile ed indifferibile;
- Vista l'offerta della Softwareuno INS s.r.l. del 1° marzo 2018, in atti dell'Ente con prot. n. 403, che per l'anno 2018 prevede un canone annuo di manutenzione del software di €. 400,00, oltre IVA di legge, con interventi giornalieri presso la sede Consorziale €. 420,00, oltre IVA di legge;
- Considerato che l'art. 13, comma 1, lett. a) del Regolamento per l'acquisizione di beni e servizi in economia ex art.125 D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i., approvato con Delibera del Consiglio d'Amministrazione n° 13 del 13.1.2015, esecutiva ai sensi di legge prevede che le forniture di importo inferiore a €. 3.000,00, e i servizi di importo inferiore a €. 10.000,00, siano affidati direttamente ad un determinato operatore economico;
- Atteso che il valore dell'acquisto è al di sotto della soglia dei 1.000 Euro per cui ricorrono le condizioni di cui all'art.1, comma 502, della legge 28 dicembre 2015, n. 208 (Legge di Stabilità 2016);
- Rilevato che ricorrono i presupposti di cui all'art. 27, punto 1 lettera "l" e punto 2 del vigente statuto;

- Ritenuto pertanto di affidare il servizio di manutenzione per il 2018 del software "Gestione del Protocollo Web" direttamente alla ditta Softwareuno INS s.r.l. di Borgoricco (PD), che è in possesso dei requisiti di legge per lo svolgimento dell'incarico;  
Tutto ciò premesso;

#### DECRETA

1. di approvare le premesse in narrativa esposte come parte integrante del presente provvedimento;
2. di affidare alla ditta Softwareuno INS s.r.l. di Borgoricco (PD), il servizio di manutenzione per il 2018 del software "Gestione del Protocollo Web" per l'importo di € 400,00 oltre IVA di legge;
3. di incaricare, altresì, la ditta sopraindicata ad effettuare, se necessario ed a seguito di chiamata da parte dell'Ufficio preposto, interventi c/o la Sede Consorziale al costo giornaliero di € 420,00 oltre IVA di legge;
4. Di autorizzare la spesa di €. 400,00 oltre IVA di legge, facendovi fronte con la liquidità disponibile;
5. di dare comunicazione mensile in epigrafe del presente decreto al Consiglio di Amministrazione ed all'Organo di Controllo.

Rovigo, li 5 marzo 2018.



Il Direttore  
- Avv. Giuseppe Moretto -



Spett.le  
**CONSVIPO Consorzio Sviluppo Polesine**  
Viale Industrie, 53/b - interporto  
45100 - Rovigo

c.a. Sig.ra Rita Andreotti

Borgoricco, 1° marzo 2018

**U** Oggetto: Servizio di manutenzione e Assistenza dei software "Lapis web" - Anno 2018.

CONSORZIO PER LO SVILUPPO DEL POLESINE  
Consorzio sviluppo per il Polesine  
Protocollo N. 0000403/2018 del 01/03/2018

Con la presente Vi comunichiamo l'importo della manutenzione del servizio in oggetto. Il costo della manutenzione è rimasto invariato

DESCRIZIONE PRODOTTO	CANONE ANNUO MANUTENZIONE
Canone Manutenzione Protocollo Web	€ 400,00
<b>Totale</b>	<b>€ 400,00</b>

Tutti gli importi sono intesi IVA esclusa.

Per addebitare - 5 MAR. 2018

Il Direttore  
Avv. Giuseppe Madretto



## Servizio di manutenzione e assistenza help desk

### MANUTENZIONE DEI PROGRAMMI INFORMATICI

Rientrano nel contratto di Servizio di Manutenzione i seguenti obblighi del Fornitore:

- a) Rendere disponibili le variazioni dei prodotti software standard rese necessarie da nuove disposizioni di legge che non comportino rifacimenti strutturali dei programmi o l'adozione di nuove funzioni, originariamente non contenute nei prodotti acquistati dal Cliente;
- b) Rendere disponibili i miglioramenti tecnici apportati ai prodotti software standard e le rettifiche ad errori riscontrati negli stessi;
- c) Aggiornamenti funzionali.

Gli aggiornamenti, le migliorie e correzioni ai programmi informatici, sono messe a disposizione del Cliente da parte del Fornitore mediante nuove versioni denominate "release" o "service pack" distribuite telematicamente tramite il Servizio Portale Clienti, nel corso di validità del presente contratto. Il Cliente si impegna ad installare tempestivamente tutti gli aggiornamenti distribuiti dal Fornitore. Qualora il Cliente richieda la consegna di nuove versioni dei programmi informatici mediante modalità diversa da quella prevista dal Fornitore, ove possibile soddisfare tale richiesta, il Cliente si assume l'onere economico per i servizi necessari al soddisfacimento della Sua richiesta. Tali prestazioni potranno essere rese secondo il listino in vigore per l'anno in corso.

### ASSISTENZA HELP - DESK

I servizi forniti al Cliente sono:

- 1. Servizio Portale Clienti:** servizio interattivo offerto nel sito aziendale ove il Cliente può eseguire il download delle nuove versioni dei programmi informatici e le relative note tecniche. Dal portale, il Cliente può, altresì, eseguire richieste di assistenza e segnalazioni in modo autonomo e veloce verso l'Help Desk. Attraverso la gestione dei ticket è possibile:
  - a) Monitorare le richieste di assistenza;
  - b) Interagire con il consulente a cui è assegnato il ticket;
  - c) Avere risposte in tempi più brevi evitando le code telefoniche;
  - d) Allegare e condividere documenti evitando l'invio di onerose email;
- 2. Assistenza Telefonica:** erogata ad operatori del Cliente con adeguata preparazione all'uso dei programmi informatici, fornisce informazioni, suggerimenti e indicazioni relativamente all'utilizzo delle funzionalità presenti nei programmi informatici.
- 3. Tele-Assistenza:** gestita tramite il software TeamViewer per la condivisione del desktop a distanza, viene utilizzata per la verifica di eventuali anomalie funzionali ed operative riscontrate dal Cliente, la trasmissione di archivi e programmi ed, in generale, il controllo remoto del sistema informatico. Nel caso il Cliente decida di non utilizzare questa modalità per l'erogazione dei servizi sopra descritti, il Fornitore fornirà il servizio richiesto direttamente presso la Sede del Cliente alle tariffe in vigore per l'anno in corso.

Quando, a giudizio del personale interpellato, il problema sottoposto dal Cliente non fosse risolvibile mediante il servizio di assistenza programmi, si darà luogo ad un intervento di assistenza a richiesta.

Il costo per detti interventi in sede del Fornitore è di € 450,00 IVA esclusa, al giorno.

## SERVIZI DI ASSISTENZA A RICHIESTA

I servizi indicati nei successivi punti sono considerati servizi a richiesta ed erogati alle tariffe in vigore per l'anno in corso:

1. **Installazione:** attività di installazione del software applicativo e/o aggiornamenti relativi, la configurazione e parametrizzazione del software applicativo o degli applicativi per la connessione remota, la configurazione e la verifica del corretto funzionamento delle procedure di backup dei dati.
2. **Formazione:** attività di formazione e avviamento del software applicativo acquistato dal Cliente, eseguita presso la sede del Cliente.
3. **Personalizzazioni:** implementazione, modifica ed installazione di personalizzazioni relative al software applicativo acquistato dal Cliente.
4. **Sistemazione Dati:** attività di reimpostazione dei parametri generali relativi al software applicativo, il recupero, la modifica o cancellazione di dati o archivi, la sistemazione del software e degli archivi derivante dal non corretto utilizzo del software applicativo da parte del Cliente e non imputabili ad errori presenti per natura nel software standard prodotto dal Cliente.
5. **Assistenza al Sistema Informatico:** attività di assistenza per soluzione di problematiche inerenti:
  - a) L'uso delle apparecchiature del Sistema Informatico quali, personal computer, periferiche esterne, sistemi di rete locale/geografica, sistemi operativi e Database;
  - b) La risoluzione di malfunzionamenti derivanti da mancanza dei requisiti tecnici necessari al corretto funzionamento del software applicativo, o indotti da interventi casuali o programmati da parte di terzi, con conseguente alterazione di parametri di funzionamento standard degli applicativi o della rete;
  - c) L'analisi su caratteristiche e funzionalità degli ambienti di base, di rete, e in generale di sistemi informativi complessi;
  - d) La consulenza per l'impostazione delle opportune procedure di sicurezza del sistema informatico quali antivirus e sistemi di backup.

Per tutte le attività da svolgere presso la sede del Cliente, la tariffa giornaliera è di € 500,00 IVA esclusa comprensiva delle spese di trasferta. La giornata si intende di 6 ore.

## METODOLOGIA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO (S.L.A.)

### Help Desk

Accoglimento delle segnalazioni tramite Portale Clienti.

La segnalazione viene presa in carico entro 4 ore dalla ricezione dell'e-mail.

In base agli elementi raccolti, il Servizio Tecnico stabilisce, a proprio giudizio, se la soluzione al problema denunciato può essere ottenuta tramite la **attività telefonica** di istruzioni al personale preposto all'utilizzo del programma, oppure tramite **tele-assistenza** ovvero collegamento diretto al sistema di elaborazione, oppure tramite intervento **on-site** da effettuarsi in loco.

Per i problemi che bloccano il servizio, si garantisce il ripristino delle attività entro 8 ore lavorative.

Per i problemi non bloccanti, ma che comunque richiedono un intervento di modifica al programma, entro 5 giorni lavorativi successivi.

Intendiamo rispettare i tempi indicati al 98% e tale percentuale sarà rilevata dalle e-mail inviate e ricevute

### **Progetto Esecutivo**



Il Servizio è attivo dalle ore 8,30 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle 17,30 nei giorni dal Lunedì al Venerdì, esclusi i giorni festivi.

Rimanendo a Vs. disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento, cogliamo l'occasione per porgerVi i più cordiali saluti.

Softwareuno INS s.r.l.

Paolo Galfione