



insiel
mercato

Insiel Mercato SpA
Località Padriciano, 99
Area Science Park
34149 Trieste
tel +390403720482
fax +39040634623
www.insielmercato.it
info@insielmercato.it

capitale sociale euro 3.246.808,00 i.v.
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 01155360322
r.e.a. Trieste 128812
direzione e coordinamento
TBS Group S.p.A.

Trieste, 17 luglio 2014

Prot.2014/943 [DCOM/AUR/tb]

Oggetto: Adeguamento al D.Lgs.

118/2011 e succ. modifiche - offerta economica per la fornitura dei servizi di manutenzione evolutiva, consulenza e formazione su Ascot Web Contabilità Finanziaria

Spett.le
COMUNE DI CREMA

alla cortese attenzione
del Segretario Comunale
del Responsabile della Contabilità

e p.c.
al Responsabile dei Sistemi Informativi

PEC:

protocollo@comunecrema.telecompost.it

Gentile Cliente,

facendo seguito alla nostra comunicazione del 03 giugno 2014 - *Prot.2014/654* – abbiamo il piacere di presentare la nostra migliore offerta economica relativa al percorso di adeguamento al D.Lgs.118/2011 e successive modifiche.

L'offerta comprende i moduli Ascot Web **Contabilità Economico Patrimoniale** e Ascot Web **Contabilità Opere** per gli Enti che non ne sono ancora in possesso. Sono previsti inoltre i servizi professionali di consulenza, formazione e affiancamento necessari a garantire alla Vs. Amministrazione un supporto completo per affrontare sia gli aspetti normativi e organizzativi connessi all'adeguamento che quelli di natura tecnica.


Con l'obiettivo di garantirvi le condizioni più favorevoli, l'adeguamento normativo di Ascot Web Contabilità Finanziaria verrà offerto **a titolo non oneroso** con uno sconto aggiuntivo del 30% sui costi di acquisto delle licenze.

Un progetto completo per raggiungere la piena aderenza normativa.

Il processo di adeguamento al D.Lgs. 118 sarà gestito attraverso un progetto personalizzato per il Vostro Ente e composto dalle tre fasi seguenti:

Fase 1: analisi del posizionamento dell'Ente relativamente alle attività da svolgere preliminarmente alla predisposizione e gestione del nuovo modello di bilancio.

Fase 2: applicazione del nuovo principio di competenza finanziaria. In particolare, individuazione dei criteri di registrazione delle operazioni di accertamento e impegno con le quali verranno



imputate agli esercizi finanziari le entrate e le spese derivanti da obbligazioni giuridicamente perfezionate.

Fase 3: avviamento degli investimenti con la gestione delle Opere Pubbliche e della Contabilità Economico Patrimoniale.

Le attività d'identificazione degli indicatori, il controllo strategico e il processo di elaborazione del bilancio consolidato potranno essere trattati a valle delle tre fasi sopracitate sulla base delle esigenze rilevate nel corso del progetto e sono pertanto escluse dalla presente proposta.



Il progetto sarà attuato attraverso la fornitura della soluzione software di adeguamento straordinario al D.lgs. 118 del prodotto Ascot Web Contabilità Finanziaria per la gestione delle Opere (cronoprogramma, monitoraggio e gestione delle spese d'investimento) e la gestione della Contabilità Economico Patrimoniale, oltre che dei servizi di consulenza normativa, organizzativa e di affiancamento operativo sulle nuove funzionalità applicative, secondo quanto descritto nell'allegato tecnico.

L'offerta è così strutturata:

1. I prodotti proposti
2. I servizi offerti
3. Quadro economico di sintesi
4. Condizioni economiche generali
5. Riferimenti

1. I PRODOTTI PROPOSTI

Nella tabella seguente viene riportato il corrispettivo previsto per l'acquisto delle licenze d'uso dei moduli software Ascot Web Contabilità Economico Patrimoniale e Ascot Web Contabilità Opere per gli Enti che non ne sono ancora in possesso e del relativo canone di manutenzione e assistenza annuo.

Beni e Servizi	Valore di listino	Corrispettivo a Voi riservato ⁽¹⁾	Canone annuo Manutenzione e assistenza in esercizio ⁽²⁾
 Ascot Web Contabilità Economico Patrimoniale	-	-	Invariato rispetto all'attuale
 Ascot Web Contabilità Finanziaria - Opere	2.130,00	1.491,00	426,00
Totale prodotti	2.130,00	1.491,00	426,00

⁽¹⁾ L'importo totale delle licenze d'uso è stato scontato del 30% rispetto ai prezzi di listino in considerazione dei rapporti in essere con la Vostra Amministrazione.

⁽²⁾ In relazione al periodo di garanzia, quale condizione di miglior favore, il servizio di manutenzione ordinaria, assistenza telefonica e teleassistenza per i prodotti Insiel Mercato verrà fornito a titolo non oneroso fino al 30 giugno per le installazioni effettuate nel I° semestre, fino al 31 dicembre per le installazioni effettuate nel II° semestre. L'importo del canone annuo sui nostri prodotti per gli enti che hanno già in manutenzione i moduli software rimane invariato rispetto all'esercizio in corso fatti salvi gli incrementi ISTAT.

2. I SERVIZI OFFERTI

A corredo della fornitura delle licenze d'uso dei moduli software vengono proposti i servizi di seguito riportati e descritti dettagliatamente nell'allegato tecnico.

Servizi	Servizi on-site	gg/ persona	Periodo	Corrispettivo a Voi riservato
Consulenza:				
a) Consulenza per nuove Classificazioni di Bilancio, principio di competenza finanziaria, nuove funzionalità della contabilità finanziaria	sì	2	Lug -Set 2014	1.600,00
b) Servizio di Riclassificazione del Bilancio	no	2	Set - Ott. 2014	1.000,00
Supporto Operativo:				
c) Attività di affiancamento operativo per il ri-accertamento dei residui attivi e passivi (facoltativo)	sì	2	Apr - Mag 2015	1.600,00
d) Attività di affiancamento operativo per l'avviamento del software per la gestione delle Opere Pubbliche ed il monitoraggio delle spese di investimento	sì	2	Mag - Giu 2015	1.600,00
e) Attività di affiancamento operativo per l'avviamento del software per la gestione della contabilità economico patrimoniale	sì	4	Giu - Lug. 2015	non necessaria
f) Attività di affiancamento operativo per il recupero dati dei movimenti di Contabilità Finanziaria in partita doppia (facoltativo)	no	2	Set 2015	1.000,00
Totale servizi		14		6.800,00

Servizi in modalità WORKSHOP

Il servizio non opzionale "Consulenza per nuove Classificazioni di Bilancio, principio di competenza finanziaria, nuove funzionalità della contabilità finanziaria" - **punto a)** della tabella precedente - è disponibile **in alternativa** anche in modalità Workshop.

La distribuzione geografica degli incontri formativi prevede una serie di incontri così distribuiti:

- 3 appuntamenti in Veneto.
- 1 in Toscana.
- 1 in Sicilia.
- 1 in Lazio.


Qualora desideriate usufruire di questa formula come **alternativa alla consulenza on-site** Vi chiediamo di segnalare l'area geografica di preferenza ai riferimenti riportati al paragrafo 5. oltre che all'interno del Vostro ordinativo.

- Numero di posti riservati per il Vostro Ente: **3**
- Prezzo d'iscrizione a Voi riservato: **870,00 € (totale)**

Ai partecipanti dei workshop verrà fornito l'accesso a un **gruppo di lavoro dedicato** nell'ambito della piattaforma di **Enterprise Social Networking** di Insiel Mercato. In questo modo sarà possibile dialogare, condividere documenti, informazioni e opinioni sul percorso di adeguamento al nuovo sistema di contabilità in modo rapido ed efficiente.

3. QUADRO ECONOMICO DI SINTESI

Si riporta nella tabella seguente il quadro economico di sintesi della soluzione proposta nell'ipotesi di acquisto da parte Vostra di tutti i servizi di consulenza e supporto operativo proposti.

Fornitura	Corrispettivo a Voi riservato
 Licenze d'uso del software Insiel Mercato	1.491,00
 Servizi di supporto	
Servizi soggetti a IVA	6.800,00
Totale al netto di IVA	8.291,00



4. CONDIZIONI ECONOMICHE GENERALI

- **Validità:** la presente Offerta è valida per **90** giorni dalla data di emissione.
- Per ordini successivi alla data di scadenza della presente Offerta, ci riserviamo la facoltà di riformulare la stessa apportando delle variazioni alle condizioni sopra indicate.
- Tutti gli importi della presente Offerta sono espressi in EURO e s'intendono al netto dell'IVA.
- I servizi di formazione erogati ai Clienti che si qualificano quali Enti della Pubblica Amministrazione (si vedano le voci "Addestramento" più sopra riportate) sono esenti da IVA ai sensi dell'art. 14, comma 10, della L. 24 dicembre 1993, n. 537. Si invitano pertanto, i Clienti a richiedere espressamente l'applicazione di detta esenzione all'atto dell'ordine.
- Gli oneri per i servizi effettuati presso il Cliente sono comprensivi di ogni spesa di trasferta.
- In considerazione delle condizioni economiche applicate, la presente Offerta è fine a sé stessa ed i prezzi indicati non possono essere considerati come base negoziale di future offerte.
- **Termini di consegna ed installazione:** le attività oggetto della presente Offerta saranno congiuntamente pianificate e concordate secondo le esigenze organizzative del Cliente.
- **Modalità di fatturazione:**
 - **Licenze d'uso del software:** all'atto della ricezione del vs. ordine.
 - **Servizi professionali:** a seguito dell'erogazione.
 - **Canone annuo manutenzione e assistenza:** annuale a inizio periodo.
- **Termini di pagamento:** accredito su nostro conto corrente bancario tramite bonifico bancario, a 30 giorni data fattura.
- Per quanto non specificato nella presente Offerta, valgono i dettagli contenuti nei documenti allegati che ne costituiscono parte integrante.

5. RIFERIMENTI

Per i successivi contatti Vi indichiamo i seguenti riferimenti, pregandoVi di citare nella corrispondenza l'oggetto ed il numero di protocollo della presente Offerta:

Contenuti commerciali	Davide Casella – cell. 335-8314118 – e-mail: davide.casella@insielmercato.it Gianfilippo Zedda – cell. 3371076253 – e-mail: gianfilippo.zedda@insielmercato.it
Contenuti tecnici	Aldo Cupello: cell. 342-8617588 – e-mail: aldo.cupello@insielmercato.it
Invio ordine e aspetti amministrativi	Indirizzo: Insiel Mercato S.p.A. Località Padriciano 99 - Area Science Park - 34149 Trieste tel. 040/3720482 - fax 040/634623 - e-mail: ordinicontratti@insielmercato.it

L'indirizzo PEC (Posta Elettronica Certificata) di Insiel Mercato è: insielmercato@legalmail.it.

In attesa di un Vostro gradito riscontro, cogliamo l'occasione per porgere i nostri più cordiali saluti.

Antonella Tomasi
Direzione Operazioni PA
Direttore

Documento firmato digitalmente

Allegati: *Condizioni generali di fornitura*
Licenze d'uso e servizi professionali
Allegato Servizi – Sperimentazione 2014 – DLgs 118 - "Armonizzazione sistemi contabili"



**insiel
mercato**

Insiel Mercato SpA
Località Padriciano 99
Area Science Park
34149 Trieste
tel +39040 3720482
fax +39040 634623
www.insielmercato.it
info@insielmercato.it

capitale sociale euro 3.246.808,00 i.v.
r.i. Trieste, c.f. e p.iva 01155360322
r.e.a. Trieste 128812
direzione e coordinamento
TBS Group S.p.A.

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Referenti della fornitura

Le attività relative alla presente fornitura saranno svolte da Insiel Mercato S.p.A. ("Insiel Mercato") in piena autonomia, con l'utilizzo di personale tecnico scelto e coordinato dalla stessa Insiel Mercato.

Insiel Mercato in linea di massima comunicherà, prima dell'avvio delle attività, il nominativo del Responsabile Commerciale e, se necessario, del Responsabile Tecnico.

Insiel Mercato ritiene inoltre che la collaborazione del cliente committente (il "Cliente") sia fondamentale per il buon esito del progetto, nell'interesse reciproco. A tal fine chiede al Cliente di comunicare i nominativi dei propri referenti per gli aspetti tecnici, contrattuali ed organizzativi, relativamente alla presente proposta.

Responsabilità

Insiel Mercato s'impegna ad adempiere, con la diligenza richiesta dalla natura delle prestazioni previste nella presente offerta (l'"Offerta"), a tutte le obbligazioni in essa previste, con particolare riguardo al rispetto dei termini di esecuzione delle attività concordate.

Tuttavia in nessun caso Insiel Mercato o i suoi fornitori saranno responsabili per danni diretti, indiretti, particolari, accidentali o consequenziali (inclusi, senza limitazioni, il danno per perdita o mancato guadagno, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o altre perdite economiche) derivanti dall'uso o dall'imperizia nell'uso da parte del Cliente dei prodotti forniti da Insiel Mercato (i "Prodotti") o della relativa documentazione di supporto, anche nel caso in cui Insiel Mercato sia stata avvertita della possibilità di tali danni.

Insiel Mercato non risponderà di eventuali danni derivanti da vizi, originari o sopravvenuti, dei Prodotti, impegnandosi soltanto all'eliminazione degli stessi ove tali vizi siano dovuti a ragioni dipendenti dalla volontà di Insiel Mercato.

Obbligo di riservatezza e Adempimenti ex D.Lgs. 196/2003

Il Cliente si impegna a proteggere il know-how Insiel Mercato e a perseguire a proprie spese eventuali violazioni dei copyrights di cui dovesse venire a conoscenza.


Analogamente Insiel Mercato si assume l'obbligo di agire in modo che non siano divulgati o oggetto di sfruttamento i dati e le informazioni di cui venga in possesso in esecuzione della normativa prevista dal D.Lgs. n. 196/2003 relativo alla protezione dei dati personali.

In particolare con l'accettazione dell'Offerta il cliente dà il consenso al trattamento dei propri dati come dal D.Lgs. n. 196/2003, rimanendo salvi i diritti di cui all'art. 7 del suddetto.

I dati vengono trattati in relazione alle esigenze contrattuali e sono necessari per l'adempimento degli obblighi legali e contrattuali dalle stesse derivanti, nonché per consentire una più efficace gestione dei rapporti commerciali.

Insiel Mercato si impegna, ed impegna il proprio personale, a non rivelare a terzi, sia durante l'erogazione dei propri servizi sia in seguito, qualsiasi informazione relativa ai dati, ai piani, alle attività ed all'organizzazione del Cliente, di cui possa venire a conoscenza nell'ambito delle attività previste dalla presente Offerta.

Quanto sopra non si riferisce alle informazioni che Insiel Mercato possa dimostrare essere state in suo possesso prima della loro trasmissione da parte del Cliente, o che siano divenute di dominio pubblico per fatti non dipendenti da Insiel Mercato. Il medesimo obbligo di riservatezza grava anche sul Cliente nei confronti di Insiel Mercato. Le parti, inoltre, si impegnano a rendere edotto di tale obbligo di riservatezza ogni eventuale terzo con il quale avessero rapporti.



In ogni caso, Insiel Mercato è autorizzata ad inserire il nominativo del Cliente a titolo di referenza in presentazioni della stessa Insiel Mercato o in altro materiale promozionale, salvo diversa disposizione da parte del Cliente.

Tracciabilità dei flussi finanziari

Insiel Mercato dichiara di assumersi gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla L. 136/2010 e ss.mm.ii.

Codice Etico

Insiel Mercato dichiara che, in tutte le attività svolte ai fini della partecipazione alla gara di appalto/trattativa privata, sono state rispettate le disposizioni contenute nel proprio "Codice Etico" e nel proprio "Modello di organizzazione e gestione ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231".

Insiel Mercato si impegna altresì all'osservanza di dette disposizioni in tutte le eventuali fasi di negoziazione con la Pubblica Amministrazione che dovessero intervenire successivamente alla presentazione dell'Offerta.

Condizioni generali

Ai fini contabili, si prega cortesemente di indicare il dettaglio delle voci dell'Offerta che sono incluse nell'ordine.

Eventuali spese e/o diritti inerenti il contratto, quali oneri di registrazione, diritti di stipula, di bollo, ecc. non sono compresi nei prezzi indicati e devono quindi intendersi a carico del Cliente.

Dall'Offerta è escluso ogni e qualsiasi bene o servizio non esplicitamente indicato.

All'atto del completamento della fornitura del servizio offerto, personale incaricato dal Cliente provvederà a verificarne la consistenza, controfirmando apposito documento presentato dal personale incaricato da Insiel Mercato.

Le attività previste nell'Offerta, che devono essere svolte presso il Cliente, saranno effettuate in date ed orari concordati con il personale Insiel Mercato.

In considerazione delle condizioni economiche applicate, l'Offerta è fine a sé stessa ed i prezzi indicati non possono essere considerati come base negoziale di future offerte per pari articoli.

Qualsivoglia deroga o integrazione alle presenti condizioni generali di fornitura dovrà essere espressamente concordata per iscritto tra Insiel Mercato e il Cliente.

L'invalidità o l'inefficacia di alcune clausole dei documenti contrattuali connessi all'Offerta non comporteranno l'invalidità o l'inefficacia delle altre clausole ivi riportate. In tale caso Insiel Mercato e il Cliente saranno tenuti a sostituire le clausole invalide con clausole valide che per quanto possibile siano volte ad ottenere il medesimo risultato.

Legge applicabile e foro competente

Tutti i documenti connessi all'Offerta, salvo ove diversamente concordato tra Insiel Mercato e il Cliente, saranno regolati dalla legge italiana ed ogni controversia in merito alla validità, interpretazione ed esecuzione di tali documenti sarà devoluta alla competenza esclusiva del foro di Trieste.



**insiel
mercato**

Insiel Mercato SpA
Località Padriciano 99
Area Science Park
34149 Trieste
tel +39040 3720482
fax +39040 634623
www.insielmercato.it
info@insielmercato.it

capitale sociale euro 3.246.808,00 i.v.
r.i. Trieste, c.f. e p.iva 01155360322
r.e.a. Trieste 128812
direzione e coordinamento
TBS Group S.p.A.

LICENZE D'USO E SERVIZI PROFESSIONALI

DEFINIZIONI

Prodotto: Il software applicativo indicato in Offerta.

Cliente: il soggetto committente destinatario dell'Offerta e con il quale viene instaurato il rapporto contrattuale.

Utente: l'utente finale che utilizza o fruisce dei beni/servizi oggetto dell'Offerta.

Cliente ed Utente possono anche essere lo stesso soggetto giuridico.

LICENZA D'USO

Il Prodotto viene concesso in licenza d'uso non esclusiva unicamente per l'Utente indicato in offerta che risulta pertanto il soggetto beneficiario della licenza d'uso.

Il Prodotto concesso in licenza non potrà essere destinato ad un uso diverso da quello concordato con Insiel Mercato S.p.A. ("Insiel Mercato") senza il preventivo consenso scritto di quest'ultima.

PROPRIETÀ DEL PRODOTTO

I diritti di proprietà del Prodotto e di ogni sua modifica, personalizzazione ed implementazione spettano, in via esclusiva, alla società titolare dei relativi diritti, sia essa Insiel Mercato o una società terza.

Il Cliente, pertanto, prende atto che il Prodotto oggetto del presente contratto è protetto da diritti d'autore e dagli altri diritti di privativa applicabili. Qualsiasi comportamento, atto od omissione in violazione dei predetti diritti nonché degli obblighi prescritti dal presente contratto, è legalmente perseguibile.

Il Cliente inoltre si impegna ad adempiere tutte le obbligazioni prescritte dal presente contratto ed in particolare:

- a non duplicare il Prodotto né la documentazione allegata allo stesso;
- a non trasferire a terzi il Prodotto né la relativa documentazione senza il preventivo consenso scritto di Insiel Mercato;
- a non mettere a disposizione di terzi il Prodotto né la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto di Insiel Mercato;
- a mantenere adeguata registrazione dell'ubicazione del numero di copie dei Prodotti concessi in licenza a norma del presente contratto ed a comunicare tempestivamente a Insiel Mercato qualsiasi variazione della suddetta ubicazione;
- a conservare inalterato qualsiasi segno distintivo o marchio apposto sui Prodotti e/o sulla relativa documentazione;
- a non modificare o far modificare da terzi - in tutto o in parte - il Prodotto.

Nel caso di mancata osservanza dei suddetti impegni, Insiel Mercato si riserva la facoltà di revocare la licenza d'uso del Prodotto senza alcun preavviso, fatta salva in ogni caso la possibilità di agire nelle competenti sedi per il ristoro dei danni subiti.



I SERVIZI OFFERTI

Modalità di erogazione dei servizi professionali

Salvo casi del tutto eccezionali, e derivanti da situazioni di interruzione di servizio, i servizi professionali oggetto dell'offerta di Insiel Mercato (l'"**Offerta**") sono concordati in termini di calendario esclusivamente a seguito dell'inoltro dell'ordine corrispondente.

Per tutte le attività svolte presso il Cliente, il tecnico che effettua il servizio è tenuto alla compilazione del rapporto d'intervento, precisandone la tipologia, la durata ed eventuali difformità rispetto a quanto convenuto. Un referente incaricato dal Cliente provvederà a verificare l'avvenuta esecuzione del servizio, controfirmando il rapporto d'intervento ed annotando eventuali osservazioni sul servizio svolto.

Installazione

Il servizio prevede l'installazione del Prodotto indicato in Offerta.

L'attività di installazione del Prodotto avverrà a cura dei tecnici Sistemisti nel corso delle giornate e secondo le modalità indicate nell'Offerta.

Le date relative agli interventi di installazione verranno concordate e pianificate con il Cliente nel rispetto dei tempi di consegna previsti.

Sarà cura del Cliente garantire che i sistemi hardware e software di base siano pronti per l'installazione del Prodotto fornito da Insiel Mercato, secondo gli accordi presi con i tecnici che cureranno l'intervento.

Al fine di ottimizzare l'attività di installazione, è richiesta la presenza di un sistemista del Cliente in possesso di tutti i "permessi" sul/i server e sui singoli PC.

Qualora oggettive condizioni locali (inadeguatezza o indisponibilità di attrezzature informatiche o di personale del Cliente) non consentissero il regolare adempimento dell'incarico, saranno comunque addebitate le sole giornate effettivamente erogate, anche senza esito positivo, nell'ambito del singolo incarico.

Qualora l'intervento, per oggettivo riscontro all'atto della sua esecuzione, risultasse di durata inferiore a quanto previsto in sede di ordine, saranno addebitate le sole giornate intere effettivamente impiegate per il suo svolgimento.

Qualora le attività previste in una giornata di intervento si concludessero anticipatamente, i nostri tecnici potranno completare l'impegno giornaliero previsto effettuando ulteriori attività in loco, comunque concordate con il referente del Cliente ed oggettivamente realizzabili, ad esaurimento della disponibilità residua fino ad un massimo di 6 ore complessive. In questo caso le ulteriori attività saranno specificate nel rapporto di intervento.

Qualora nel corso di un intervento la sua durata fosse concordemente accertata come superiore a quanto previsto, tale intervento potrà essere prolungato ai giorni successivi esclusivamente in base alla disponibilità del ns. personale e ad una conferma formale immediata del maggiore impegno economico da parte del Cliente.

Nel caso di operazioni svolte in loco su server già in uso, e quindi contenenti dati applicativi effettivamente in gestione, i ns. tecnici potranno rinunciare al servizio qualora non fosse garantito da parte del Cliente il salvataggio preventivo e la possibilità di eventuale ripristino di tali dati.

Se non esplicitamente previsto, dal servizio di installazione del Prodotto è esclusa ogni forma di installazione del sistema operativo, che pertanto deve risultare perfettamente funzionante all'atto dell'intervento.



Servizi di formazione

Il servizio di formazione, svolto di norma presso la sede del Cliente interessato, è finalizzato a trasferire le conoscenze necessarie per un corretto utilizzo ed il necessario controllo del Prodotto.

Obiettivo del piano formativo proposto è di consentire agli utilizzatori del Prodotto:

- l'acquisizione della necessaria familiarità all'uso delle nuove tecniche e dei nuovi strumenti;
- la parametrizzazione dei sistemi software in base alle esigenze specifiche.

La durata dei corsi di formazione è stabilita per assicurare la conoscenza delle funzioni di base dei vari Prodotti applicativi concessi in licenza al Cliente; quale prerequisito è necessario che il personale discente sia a conoscenza degli aspetti normativi e gestionali del settore applicativo e/o amministrativo di appartenenza.

Il corso di formazione si articola in 6 ore di lezione giornaliera da svolgersi durante la mattinata ed il pomeriggio, con orario concordato.

Nella fase successiva all'avviamento (si veda il successivo paragrafo "Servizi di avviamento") potranno essere concordate con Insiel Mercato eventuali sessioni integrative di addestramento.

In generale ogni corso di formazione, sia per motivi logistici, sia per garantire la qualità del servizio, prevede un massimo di 10 partecipanti. Il buon esito del servizio è condizionato dalla costante partecipazione del personale discente.

I corsi di formazione sono tenuti da personale specializzato, utilizzando il Prodotto e, se necessario, utilizzando la base dati del Cliente.

Qualora il corso di formazione venga svolto presso la sede del Cliente, rimane a suo carico mettere a disposizione l'aula e gli strumenti necessari allo svolgimento dello stesso (un PC ogni 2 partecipanti con opportuna connessione al server destinato alla formazione).

Servizi di avviamento

Ad integrazione di quanto proposto nel servizio di formazione di cui al precedente paragrafo, riteniamo importante offrire un servizio di supporto che i nostri specialisti di settore effettueranno in loco, successivamente alla formazione iniziale, affiancando il personale del Cliente nei primi giorni di utilizzo dei moduli applicativi del Prodotto.

La distribuzione delle giornate previste in offerta sarà concordata successivamente in funzione delle specifiche esigenze.

La durata dell'intervento è articolata in 6 ore giornaliera da svolgersi durante la mattinata ed il pomeriggio, con orario concordato.

Garanzia

Per la fornitura in oggetto, in particolare, si precisa che:

- la garanzia ha una durata di un anno ed ha inizio: per i beni dalla data di installazione, per i servizi dalla data di conclusione delle attività.
- La garanzia, finalizzata ad assicurare il corretto funzionamento dei Prodotti offerti, prevede esclusivamente interventi riguardanti la rimozione degli errori bloccanti le procedure e la fornitura di nuovi moduli con sostituzione dei moduli esistenti che risultassero incompleti e/o danneggiati.

- il servizio copre le anomalie ed i malfunzionamenti che dovessero eventualmente verificarsi nell'utilizzo dei Prodotti applicativi offerti. Si intendono anomalie e malfunzionamenti gli errori di funzionamento:
 - tali da non consentire il normale utilizzo dei programmi,
 - che siano riproducibili,
 - che non dipendano da malfunzionamenti dell'hardware, del software di base o comunque da problemi esterni al Prodotto,
 - che dipendano da un funzionamento conforme a quanto esplicitamente descritto nella documentazione d'uso fornita con i Prodotti o allegata alla presente Offerta.
- qualora entro il periodo di garanzia dovessero evidenziarsi anomalie o malfunzionamenti nei programmi, il Cliente dovrà darne comunicazione telefonica (o scritta se richiesto) al supporto tecnico di Insiel Mercato che provvederà a:
 - suggerire un'azione alternativa per aggirare l'errore,
 - presso la propria sede e nei tempi necessari, correggere l'errore ed inviare al Cliente, in una delle forme previste, la correzione;
- la garanzia scade automaticamente in caso di manomissione o incuria da parte del Cliente.
- La garanzia offerta non comprende la risoluzione di avarie e/o malfunzionamenti determinati da fattori esterni come ad esempio:
 - utilizzo improprio da parte degli utenti o di terzi,
 - installazione delle macchine in locali non dotati di impiantistica adeguata o con caratteristiche difformi da quelle previste dal costruttore,
 - malfunzionamento di impianti di alimentazione elettrica,
 - malfunzionamento di impianti di condizionamento ambientale,
 - interventi effettuati dagli utenti o da terzi non autorizzati,
 - utilizzo improprio o errato di materiali di consumo ed accessori,
 - atti dolosi tra cui in particolare esiti di elaborazioni innescate da virus informatici,
 - eventi naturali o accidentali di qualsiasi genere.
- Eventuali limitazioni o casi particolari non previsti dai programmi non sono da considerarsi anomalie o malfunzionamenti.
- Insiel Mercato non sarà tenuta a rispondere di problemi dovuti a manomissioni, negligenze o cattivo uso dei Prodotti.
- Non rientrano in ogni caso nel servizio di garanzia le modifiche e/o implementazioni delle funzionalità dei sistemi comunque previste nell'ambito della manutenzione ordinaria e straordinaria del Prodotto.

Manutenzione ordinaria

Nell'ambito della manutenzione ordinaria dei Prodotti sono previsti i seguenti interventi di manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa:

- eliminazione di eventuali anomalie o malfunzionamenti del Prodotto che dovessero emergere in qualunque momento durante il suo utilizzo;
- adeguamento del Prodotto all'evoluzione del software di base (per le sole piattaforme certificate), con tempi e metodi stabiliti da Insiel Mercato, semprechè l'intervento non comporti un rifacimento significativo delle applicazioni software;

- adeguamento delle procedure e dei programmi per effetto di modifiche apportate da Enti esterni (Leggi, Decreti, ecc.) a livello nazionale e regionale che non comportino modifiche strutturali al disegno delle basi dati o al disegno delle procedure;
- applicazione dei miglioramenti e/o delle innovazioni del Prodotto che, pur classificati come interventi di manutenzione straordinaria, sarà ritenuto da Insiel Mercato opportuno includere nei servizi forniti a titolo di manutenzione ordinaria.

Il servizio è svolto dai ns. tecnici esclusivamente presso le sedi societarie e prevede la realizzazione di aggiornamenti a vario titolo sul software distribuito all'utenza, che vengono di norma inviati periodicamente a mezzo supporto magnetico/ottico congiuntamente a specifiche note di rilascio. Ulteriore documentazione in merito ai contenuti delle nuove versioni è di norma presentata sul ns. sito dell'assistenza ed è consultabile direttamente dagli utilizzatori.

Dal servizio è esclusa qualsiasi forma di installazione delle versioni rilasciate periodicamente a seguito di interventi di manutenzione ordinaria. Qualora tale servizio si rendesse necessario, lo stesso verrà quotato in base alle tariffe professionali in vigore.

Nel caso in cui il sistema utente utilizzasse un software di supporto (sistema operativo, RDBMS, o più in generale prodotti di terze parti) non più mantenuto ed assistito dai rispettivi fornitori, Insiel Mercato può trovarsi nelle condizioni di non poter eseguire il normale aggiornamento del proprio software applicativo. In questa situazione, che potrebbe verificarsi anche durante il periodo contrattuale, Insiel Mercato si riserva di segnalare tempestivamente l'impossibilità tecnica di proseguire il servizio di manutenzione ordinaria (ovvero l'invio degli aggiornamenti di versione dei propri prodotti applicativi), fornendo tutte le indicazioni per intervenire con gli opportuni aggiornamenti allo scopo di ripristinare la fruizione del servizio.

Assistenza Help Desk


Per assistenza "Help Desk" si intende il complesso delle attività di supporto all'Utente nell'utilizzo del Prodotto. Il servizio è finalizzato a garantire l'utilizzo ottimale del Prodotto da parte del Cliente, fornendo gli strumenti e le informazioni che lo aiutino nella conduzione in esercizio dei sistemi.

Obiettivi del servizio sono:

- standardizzare le procedure di colloquio con gli Utenti offrendo un punto di riferimento univoco (hot line) per registrare in modo rapido ed efficace le segnalazioni delle eventuali anomalie che si presentassero sul Prodotto;
- assistenza telefonica tempestiva per la diagnosi ed il superamento di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo standard del Prodotto;
- fornire suggerimenti ed indicazioni sul corretto uso del Prodotto;
- verificare la corretta parametrizzazione del sistema;
- controllare da distanza il grado di efficienza dei sistemi utente (controllo dimensione tabelle, percentuale di occupazione dello spazio disco sui server, ecc.) per prevenire i disservizi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro.

Il servizio non comprende forme di addestramento telefonico sui prodotti o di consulenza applicativa, organizzativa o normativa.

Il servizio comprende l'assistenza sistemistica finalizzata a garantire un supporto agli utenti nella gestione dei sistemi software di Insiel Mercato; l'eventuale assistenza sistemistica richiesta per ripristinare il funzionamento dei sistemi applicativi e/o banche dati viene garantita nei casi in cui le disfunzioni del sistema siano imputabili al software di Insiel Mercato. In caso contrario il servizio verrà fornito, ove



possibile, a seguito di un'opportuna analisi del problema e di definizione dell'intervento, nonché della qualificazione degli oneri derivanti.

Il salvataggio delle banche dati dei sistemi rimane a carico e sotto la responsabilità dell'Utente attraverso l'adozione delle adeguate unità hardware di salvataggio, l'attivazione delle opportune procedure ed il controllo della corretta esecuzione delle stesse.

Il servizio di assistenza Help Desk è svolto secondo le seguenti modalità:

- assistenza operativa telefonica;
- teleassistenza.

Il servizio di ricezione delle chiamate è attivo tramite call-center con orario dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, con esclusione dei festivi infrasettimanali.

L'assistenza operativa telefonica viene svolta a livello centralizzato direttamente da Insiel Mercato, mediante una propria unità funzionale dedicata, disponibile nei giorni lavorativi con il seguente orario d'ufficio: lun-ven 9.00 - 13.00 ; 14.00 - 17.00, festivi infrasettimanali esclusi, e prevede il seguente iter:

- la chiamata al nostro call-center effettuata dal cliente che segnala il malfunzionamento o le eventuali difficoltà connesse all'uso del Prodotto;
- l'inserimento della chiamata nel nostro sistema di registrazione delle richieste (TELEADB) e lo smistamento al Settore di competenza; Nel caso di errori bloccanti il nostro call-center registrerà la chiamata come urgente e segnalerà al Settore di competenza la priorità con cui effettuare l'intervento.
- la presa in carico, da parte del tecnico di Settore, e la richiamata all'Utente;
- l'analisi del problema congiuntamente all'utilizzatore;
- la risoluzione del caso, eventualmente tramite il coinvolgimento di ulteriori tecnici (ad es. Sistemisti, esperti Oracle, ecc.).

Il servizio di teleassistenza in favore dell'Utente, prevede prestazioni per:


- la diagnosi e la riparazione remota di eventuali anomalie software o di sistema segnalate dall'Utente.
- l'eventuale configurazione del Prodotto.
- la diffusione di interventi di manutenzione.

Data l'ampiezza funzionale degli attuali sistemi informatici e la complessità delle tecnologie su cui essi si basano, si evidenzia la necessità che l'Utente si attrezzi opportunamente per poter fruire del servizio di teleassistenza, considerato un prerequisito indispensabile per l'erogazione e la fruizione di una qualsiasi forma di assistenza sui sistemi stessi.

I prerequisiti richiesti da Insiel Mercato per l'erogazione e la fruizione del servizio di teleassistenza sono i seguenti:

- **adozione di un collegamento remoto** tra il sistema dell'Utente ed il Centro Servizi di Assistenza di Insiel Mercato, le cui caratteristiche sono descritte nel documento "Collegamenti per teleassistenza" disponibile sul sito dell'assistenza all'indirizzo www.insielmercato.it/clienti/portale/login.asp
- **autorizzazione formale dell'Utente ad Insiel Mercato** di accedere per via telematica al proprio sistema, su cui sono installati i prodotti software, e le relative banche dati.

La mancata attivazione di un collegamento telematico indispensabile per la fruizione del servizio di teleassistenza non permette ad Insiel Mercato di espletare completamente il servizio di assistenza



software e la esonera da eventuali responsabilità ad esso collegate, sempre che non si voglia procedere con un intervento in loco il cui costo sarà definito nell'ambito di una trattativa specifica.

Il servizio di teleassistenza viene garantito nell'ambito del Contratto di Manutenzione Ordinaria ed Assistenza Telefonica dei Prodotti, senza alcun ulteriore onere economico per il Cliente, se non quello della acquisizione delle apparecchiature necessarie al collegamento ed il costo dell'impegno delle linee di connessione al gestore relativo.

Manutenzione straordinaria

Nell'ambito del servizio di manutenzione straordinaria del Prodotto, rientrano le seguenti prestazioni:

- adattamento del Prodotto alle variazioni della legislatura vigente per la parte che non viene eventualmente inclusa nell'ambito della manutenzione ordinaria;
- adeguamento del Prodotto all'evoluzione del software di base (per le sole piattaforme certificate), nei casi di rifacimenti significativi delle applicazioni software;
- realizzazione di modifiche o ampliamenti personalizzati ad uso di un solo singolo Cliente;
- realizzazione di ulteriori estensioni del Prodotto per l'automazione di funzioni o servizi non contemplati nel sistema corrente.

L'adattamento del Prodotto alle eventuali variazioni legislative viene effettuato, per la parte che non viene eventualmente inclusa nell'ambito della manutenzione ordinaria, con la produzione di nuovi moduli, che vengono inseriti nel listino per l'acquisizione da parte dei Clienti.

La fruizione di questo servizio viene concordata di volta in volta in termini di tempi e costi.

Manutenzione prodotti Oracle

A corredo della fornitura della licenza d'uso, Insiel Mercato offre il servizio di manutenzione del software Oracle. Tale servizio garantisce, nel caso in cui INSIEL MERCATO certifichi ed associ ai propri prodotti nuove versioni delle componenti Oracle rispetto a quelle inizialmente installate, il diritto all'acquisizione della licenza d'uso della nuova versione delle componenti Oracle richieste.

Eventuali diverse politiche commerciali Oracle, che modificassero il servizio qui descritto, verranno prontamente comunicate all'Ente.

Il servizio non comprende l'eventuale intervento d'installazione della nuova versione del prodotto software Oracle.

Il servizio di manutenzione del software Oracle si riferisce esclusivamente ai prodotti Oracle in licenza ASFU (Licenza Applicativa Specifica Full Use) mentre è escluso nel caso di prodotti Oracle in licenza FULL User in quanto, in quest'ultimo caso, il servizio di manutenzione deve essere sottoscritto dal Cliente direttamente con Oracle Italia S.p.A.

ALLEGATO SERVIZI

Sperimentazione 2014 - Decreto legislativo 118/2011 'Armonizzazione sistemi contabili'

Vengono illustrate di seguito le caratteristiche dei servizi di consulenza e affiancamento operativo indicati in offerta.

a) Consulenza per nuove Classificazioni di Bilancio e gestione dei residui

In merito a questo aspetto i consulenti di Insiel Mercato effettueranno una breve presentazione sulla particolarità della sperimentazione e predisporranno presso il cliente la nuova classificazione di bilancio illustrando agli operatori i criteri e gli strumenti per l'associazione dei capitoli al piano dei conti integrato, con particolare riferimento ai seguenti argomenti:

- criteri e strumenti per l'associazione dei capitoli di spesa alle missioni/programmi;
- criteri e strumenti per l'associazione dei capitoli di entrata a titoli /categorie;
- stampe armonizzate.
- valutazione dei residui- interpretazione del criterio di esigibilità;
- impegni e confronto con le attuali modalità di contabilizzazione.
- costituzione e gestione Fondo Pluriennale Vincolato;
- costituzione e gestione Fondo Svalutazione Crediti;
- modalità autorizzative delle variazioni di bilancio in base alle nuove norme.

b) Servizio aggiuntivo di Riclassificazione del Bilancio a cura di Insiel Mercato

È previsto un intervento da remoto che permetterà, tramite delle procedure informatiche, di riclassificare in maniera semiautomatica il bilancio dell'Ente.

c) Attività di affiancamento operativo per il ri-accertamento dei residui attivi e passivi (facoltativo)

Giornate di affiancamento che hanno l'obiettivo di formare i vari attori relativamente alle tematiche di riaccertamento dei residui.

d) Attività di affiancamento operativo per l'avviamento del sw per la gestione delle opere pubbliche ed il monitoraggio delle spese di investimento

L'attività ha l'obiettivo di formare gli operatori all'utilizzo del sistema Ascot Web – Contabilità Finanziaria – Gestione delle Opere; analizzare le opere in corso, il quadro economico e le fonti di finanziamento. L'attività

prevede inoltre l'inserimento dei dati nel sistema con il collegamento dei capitoli e dei movimenti contabili al bilancio.

e) Attività di affiancamento operativo per l'avviamento del sw per la gestione della contabilità economico patrimoniale e formazione sulle nuove funzionalità della contabilità finanziaria

L'attività relativa ai trattamenti contabili prevede la formazione sulla contabilità economico patrimoniale, applicando i seguenti principi:

- economico-patrimoniale;
- finanziario;
- confronto dei due precedenti.

Altro obiettivo sarà quello di definire e impostare i parametri per l'applicazione della Contabilità Economico Patrimoniale:

- integrazione tra contabilità finanziaria e contabilità economico-patrimoniale;
- partita doppia- le scritture di assestamento;
- definizione e classificazione a sistema delle scritture d'integrazione e rettifica a fine esercizio contabile;
- definizione della modalità di rilevazione contabile dei cespiti e determinazione delle quote di ammortamento.

L'attività prevede inoltre un'attività di addestramento sulle nuove funzioni implementate all'interno della soluzione Contabilità Finanziaria per il suo adeguamento al Dgs 118.

f) Attività di affiancamento operativo per il recupero dati dei movimenti di contabilità finanziaria in partita doppia (facoltativo)

Conclusa la fase formativa riguardante l'applicazione della contabilità economico patrimoniale, si consiglia un affiancamento per supportare l'ente nella fase di avviamento seguendo i seguenti passi:

- avviamento e recupero dei dati finanziari;
- scritture d'inizio anno;
- regole di derivazione;
- stampe di controllo e di congruenza.