



Spett.le
Comune di RAGUSA
Corso Italia. 276
97100 – RAGUSA - RG

è una società del Gruppo Maggioli

Ragusa 09 giugno 2017
Offerta 303/od/2017

**Oggetto : IDRICO - Servizi Software di Assistenza e Manutenzione Banca Dati,
dal 01 luglio 2017 al 30 giugno 2018.**

Facendo seguito ai contatti intercorsi, proponiamo la ns migliore offerta per le attività ed i servizi di seguito dettagliate:

1. Servizi ed Attività proposte

a. Servizi Ordinari di Assistenza e Manutenzione Software Gestionale IDRICO:

I servizi di Manutenzione ed Assistenza Ordinari per il Software Gestionale IDRICO comprendono:

1. La manutenzione e l'aggiornamento dei programmi sopra elencati relativamente a variazioni legislative e regolamentari delle materie in oggetto.
2. *E' escluso dal servizio l'eventuale aggiornamento dei programmi o la modifica degli stessi derivante da innovazioni normative o di natura tecnica, integralmente innovativi, che ne impongano la sostanziale sostituzione. In tal caso si tratterebbe di nuovo programma e non più di aggiornamento. A tal fine i contraenti di danno reciprocamente atto che la circostanza di cui sopra ricorrerà ad insindacabile giudizio della Sikuel srl;*
3. Le modifiche migliorative e/o aggiuntive delle prestazioni dei programmi proposte autonomamente dalla Sikuel srl;
4. Le modifiche funzionali ai programmi suggerite dall'Ente e ritenute valide e realizzabili dalla Sikuel ai sensi del precedente punto a. 2°capoverso;
5. Il ripristino degli archivi danneggiati (i risultati sono dipendenti dallo stato degli archivi e dal grado di danneggiamento);
6. L'eliminazione di eventuali anomalie delle procedure preventivamente riscontrate e verificate;
7. L'assistenza telefonica, teleassistenza con connessione remota;
8. La fornitura di eventuale copia dei programmi in caso di furto o danneggiamento di quelli originariamente forniti.

I servizi di assistenza telefonica e di teleassistenza verranno svolti dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,30 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30 dalla ns sede di Ragusa (tel. 0932-667555).

b. Servizi a SUPPORTO (Back-Office)

Questi ulteriori servizi sono resi sui software gestionali in assistenza, e prevedono:

- Supporto al calcolo, verifica ed emissione dei vari cicli di tariffazione emesse durante il periodo di validità del contratto;
- Supporto alle varie Attività di stampa (Tariffazione, Solleciti, Ravvedimenti Operosi, Provvedimenti, Corrispondenza Varia, (tramite Postel e/o stampatore privato): preparazione dei flussi di stampa invio e verifica prove di stampa, estrazione flussi definitivi;
- Supporto alle attività di rendicontazione pagamenti da supporti informatici standard (Banco Posta, Tesoreria, Concessionario, F24, Pos, ecc);

c. Servizi a SUPPORTO (On Site)

- Sikuel assicura inoltre il supporto on site presso i Vs uffici per qualsiasi problematica di front e back office senza limitazione nel numero e nella durata degli stessi per tutto il periodo di validità del contratto compreso nel canone manutentivo;

d. Servizi WEB

Sikuel ha realizzato dei Moduli WEB integrati ai gestionali che forniscono una serie di servizi ai Contribuenti tramite apposita profilazione ed attivazione, di seguito elenchiamo alcune caratteristiche dei moduli:

1. **MODULO WEB BASE**: consente per ciascun Contribuente/Utente di:
 - Attivare i Servizi WEB sul Portale dell'Ente con profilazione dedicata;
 - Pubblicazione dei Documenti emessi (fatture, bollettini, corrispondenza, ecc) in formato .pdf stampabile;
 - Controllo della propria posizione contabile;
 - Possibilità da parte del Contribuente di inviare Istanze con eventuali allegati (quali ad esempi comunicazione di avvenuti pagamenti, richieste ricalcoli, ecc)
 - IDRICO - pubblicazione dello storico delle letture dei consumi con certificazione fotografica stampabili;
2. **MODULO WEB PUBBLICAZIONI**: Il modulo consente, per gli utenti registrati, di notificare con email e/o sms la pubblicazione sia di nuove letture , che di nuovi documenti (fatture, solleciti, corrispondenza varia) con certificazione di lettura;
3. **MODULO WEB ISTANZE**: il modulo consente, agli utenti registrati, di compilare ed inviare delle form dedicate e personalizzate e totalmente guidate di Istanze di Dichiarazioni, richiesta nuovo allaccio, voltura, detrazioni e quant'altro previsto nei vari regolamenti. Le richieste verranno lavorate dal back-office ed esitate (in modo positivo o negativo) inviando comunicazione di riscontro con nuova comunicazione WEB (con email ed sms di pubblicazione) e certificazione di lettura;
4. **AUTOLETTURE - COMUNICAZIONE LETTURE CON CERTIFICAZIONE FOTOGRAFICA**: modulo dedicato alla comunicazione da parte dell'Utente della lettura del proprio contatore con allegata certificazione fotografica (obbligatoria); il modulo prevede una verifica preventiva da parte degli operatori dell'Ente prima dell'accettazione e storicizzazione della lettura;

2. Periodo di validità del contratto:

Il periodo di validità del contratto sarà:

- per il software gestionale IDRICO dal **01 luglio 2017** al **30 giugno 2018**

3. Compensi

- a. Il compenso totale relativo ai Servizi ed alle Attività sopra dettagliate ai punti **1a, 1b, 1c e 1d** , relativi al periodo di validità del contratto:

Servizi di Assistenza e Manutenzione Software Ordinari, (1a)	Canone complessivo Euro 15.000 + Iva
Attività e Servizi di supporto al Back-Office (1b)	
Servizi a SUPPORTO (On Site) (1c)	
Servizi WEB (punto 1d)	

4. Fatturazione e Modalità di Pagamento

- a. FATTURAZIONE:
- Il canone per i servizi e le attività proposte verrà fatturato in modo trimestrale posticipato;
- b. MODALITA' DI PAGAMENTO:
- Il pagamento dovrà essere effettuato con Bonifico Bancario entro la data evidenziata in fattura;

5. Responsabilità

Sikuel srl si impegna a fornire il servizio proposto con la miglior cura e professionalità. Resta comunque sollevata da ogni e qualsiasi responsabilità per danni di qualsiasi natura, diretti o indiretti causati dalle attività proposte e svolte relative all'incarico in oggetto.

6. Utilizzo delle informazioni e del Know-how

Le informazioni messe a disposizione e/o fornite da Sikuel srl nell'espletamento delle diverse attività lavorative di consulenza e gestione potranno essere utilizzate solo dal Comune. E' vietata, in qualsiasi forma la riproduzione e/o la commercializzazione delle informazioni, del software e dei servizi realizzati dalla Sikuel srl. Il Comune garantirà la Sikuel srl il rispetto di questa clausola, anche, da parte di eventuali Enti o Ditte da Lei incaricate per l'espletamento di attività connesse e/o correlate. Sikuel srl si riserva il diritto di perseguire qualsiasi violazione alla presente condizione.

SIKUEL
L'Amministratore Delegato
(Stefano Distefano)
