



**CONFIDENZIALE**

RSM, giovedì 4 aprile 2024

Spett.le  
**Comune Cremona**  
Piazza del Comune, 28  
Cremona

c.a. **Dott. Riccardo Orsoni**



**Gruppo Informatica  
e Servizi GIES S.r.l.**

Via Enrico Notaro, 23  
47892 Acquaviva RSM

0549 999497  
info@gies.sm  
giessrl@legalmail.it  
www.gies.sm

**CANONE ANNUALE DI ASSISTENZA AGLI  
OPERATORI DELL'ENTE E ALLE STRUTTURE  
RICETTIVE DEL COMUNE DI CREMONA,  
DAL 01/01/2024 AL 31/12/2024**

Servizi di assistenza tecnica, manutenzione correttiva ed adeguativa, relativi all'interoperabilità tra ROSS 1000 e l'applicativo in uso presso il Comune di Cremona per la gestione dell'Imposta di Soggiorno.





## DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI:

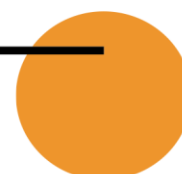
### CANONE ANNUALE DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE ALLA PROCEDURA PER LA GESTIONE DELL'IMPOSTA DI SOGGIORNO

Per servizio di **assistenza tecnica** e **manutenzione** base si intende l'insieme delle attività volte a garantire la funzionalità e la fruibilità dell'applicativo ROSS 1000 da parte degli utenti e comprende:

- Assistenza tecnica ed help desk intesa come l'insieme delle attività volte a garantire il supporto e l'assistenza agli operatori dell'Ente e agli utenti delle strutture ricettive nell'utilizzo della procedura, in particolare per la risoluzione di dubbi o problematiche. Il servizio di help desk viene erogato da personale altamente qualificato, preparato e di comprovata esperienza nel settore, costituito da professionisti con un'ottima conoscenza delle soluzioni applicative e degli ambienti di sistema, in grado di risolvere in modo rapido e puntuale il problema segnalato.
- Manutenzione correttiva intesa come risoluzione delle segnalazioni dell'utenza in merito a problematiche funzionali del sistema applicativo; nonché le segnalazioni e le comunicazioni verso l'utenza in caso di anomalie/incidenti nel funzionamento dell'applicativo.
- Aggiornamento dei parametri di calcolo a seguito di cambiamenti nel regolamento per l'applicazione dell'imposta di soggiorno del Comune di Cremona. L'Ente si impegna ad informare GIES di queste variazioni con congruo anticipo rispetto alla data di applicazione. Il servizio garantisce inoltre gli aggiornamenti necessari per adeguare il software ad eventuali variazioni della normativa nazionale di riferimento.

Il servizio offerto, erogato via mail e via telefono, agli operatori dell'Ente, assicura la seguente copertura oraria: dalle ore 9 alle 13 e dalle 14.00 alle ore 17:00, dal lunedì al venerdì (festivi esclusi). La copertura oraria definisce l'arco temporale in cui viene erogato il servizio di assistenza, in accordo con i livelli di servizio stabiliti.

<b>TIPOLOGIA SEGNALAZIONE</b>	<b>PRESA IN CARICO DEL TICKET</b>	<b>RISOLUZIONE PROBLEMA</b>
Errori bloccanti	Entro 4 ore lavorative dalla segnalazione	Entro 8 ore lavorative dalla presa in carico
Errori non bloccanti	Entro 8 ore lavorative dalla segnalazione	Entro 16 ore lavorative dalla presa in carico





## **CONDIZIONI GENERALI:**

### **IMPEGNI DELL'ENTE**

L'Ente, nell'ambito dello svolgimento del servizio di manutenzione degli archivi, si impegna a collaborare con GIES al fine di conseguire il miglior risultato possibile, in particolare:

- si obbliga ad installare tutti gli eventuali aggiornamenti e/o nuove versioni dei Programmi forniti dalla GIES, prendendo atto che, in caso contrario, i servizi sopra descritti potrebbero risultare, in tutto o in parte, inutili od inefficaci;
- mette a disposizione di GIES ogni documentazione prevista e richiesta per l'esecuzione della manutenzione e quant'altro possa occorrere al miglior assolvimento dell'incarico, consentendo le necessarie operazioni di riscontro e di verifica delle manutenzioni;
- mette a disposizione ogni dato, informazione o elemento utile all'espletamento dell'incarico, nella misura in cui tali dati non comportino, per l'Ente stesso, alcun onere aggiuntivo oltre il previsto compenso a GIES;
- assicura la qualità e completezza delle informazioni messe a disposizione per consentire la corretta esecuzione della manutenzione e/o aggiornamento della banca dati.

### **VERIFICHE E CONTROLLI**

Qualora l'Ente riscontri insufficienze ed irregolarità nell'espletamento del servizio, ovvero nell'applicazione di norme di legge regolamentari o contrattuali, notificherà a GIES i rilievi specifici, assegnandole un termine per ottemperare.

### **GARANZIA E RISERVATEZZA DEI DATI**

GIES garantisce che il personale addetto conservi il più assoluto riserbo sui dati e sulle notizie raccolte nell'esecuzione dell'incarico, come previsto dalle normative vigenti in materia di privacy e protezione dei dati.

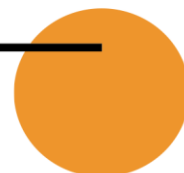
### **DISPOSIZIONI LEGGE N. 136/2010 "TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI"**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, la sottoscritta società si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi dei flussi finanziari. Si conviene che, in ogni caso, l'Ente, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3 comma 8, secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolverà di diritto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi con raccomandata A.R., il contratto nell'ipotesi in cui le transazione siano eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane ai sensi della legge 13 agosto 2010 n. 136.

GIES, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3 comma 8 terzo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136 ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuna di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010.

### **CONTROVERSIE**

Le eventuali controversie relative all'interpretazione e/o esecuzione dell'incarico, se non componibili in via amichevole tra le parti, sono deferite al Giudice Onorario del Tribunale territorialmente competente.





## CORRISPETTIVO ECONOMICO A FAVORE DELLA DITTA:

SERVIZIO	CORRISPETTIVO ECONOMICO
<b>CANONE ANNUALE DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE, DAL 01/01/24 AL 31/12/2024</b>	<b>€ 4.200,00 + IVA</b>

*Agli importi il committente dovrà aggiungere l'IVA di legge, ai sensi dell'art. 7 ter DPR 633/72.*

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

Fatturazione con cadenza semestrale: acconto € 2.100,00 + IVA al 30/06/24, saldo € 2.100,00 + IVA al 31/12/24.

GRUPPO INFORMATICA E SERVIZI GIES

Il Direttore e Procuratore Generale  
Emmanuele Iorio

