

Spett.le Ufficio
**Servizio DPH001 - Programmazione e Promozione
Turistica e Sportiva
Ufficio Promozione Digitale e Sistemi Informativi**

Alla c.a.:
Dott. Giuseppe Di Fabrizio
Dott. Marco Virno

RINNOVO CONTRATTO 2022- 2023

Facendo seguito alla Vs. richiesta di formulazione preventivo di spesa del 14 marzo u.s. per l'aggiornamento, mantenimento e supporto tecnico dell'applicativo software SITRA/ROSS1000, già in dotazione e funzionante presso i Vs. Uffici regionali, siamo a trasmettere di seguito la ns. migliore proposta e relativa modulistica richiesta debitamente compilata. Alleghiamo inoltre la dichiarazione di esclusività firmata dal ns. Legale Rappresentante.

OGGETTO:

- 1. LICENZA D'USO "ROSS 1000"**
- 2. CANONE DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DAL 01/05/2022 AL 31/12/2023:**
 - a. HELP DESK AGLI OPERATORI DELL'ENTE
 - b. CANONE DI MANUTENZIONE CORRETTIVA
 - c. CANONE DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA (AGGIORNAMENTI SOFTWARE)
 - d. FORNITURA DEL SERVIZIO ROSS IN RETE: HUB DI INNOVAZIONE TURISTICA
 - e. MANTENIMENTO DI UN SITO DI TEST (https://q-*.turitweb.it)
 - f. ATTIVITA' DI AUSILIO ALLA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO
 - g. ASSISTENZA ON DEMAND ALLE SOFTWARE HOUSE

DURATA:

Il presente contratto avrà durata dal 01/05/2022 al 31/12/2023.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

1. LICENZA D'USO "ROSS 1000"

ROSS 1000 è il sistema web per la raccolta e l'elaborazione dei dati sul movimento dei clienti nelle strutture ricettive presenti sul territorio regionale e sulla capacità delle medesime.

La licenza è fornita gratuitamente¹.

2. CANONE DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DAL 01/05/2022 AL 31/12/2023:

a. HELP-DESK AGLI OPERATORI DELL'ENTE

Per servizio *help desk* si intende l'insieme delle attività volte a garantire la funzionalità e la fruibilità dell'applicativo ROSS1000 da parte degli utenti e fornire tutte le informazioni necessarie per ottimizzare l'efficacia e l'efficienza nell'utilizzo del sistema.

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.

Il personale *help desk* è il primo punto di riferimento per gli utenti che necessitano di assistenza tecnica: l'*help desk* riceve la richiesta di supporto tramite email o telefonata, prende in carico la segnalazione e guida l'utente alla risoluzione del problema il più rapidamente possibile.

Se necessario, il personale *help desk* interviene con strumenti di diagnostica e condivisione remota del desktop per assistere l'utente e per verificare il corretto funzionamento del programma.

Il personale *help desk* gestisce la richiesta, sia guidando direttamente l'utente attraverso i diversi passi per superare e risolvere il problema, sia gestendo la richiesta grazie all'intervento del programmatore.

Il richiedente che si rivolge al servizio di *help desk* può usufruire di un'assistenza illimitata e ha la garanzia di poter beneficiare di un servizio semplice e reattivo, attraverso un contatto diretto con l'operatore. A differenza dei moderni sistemi di ticketing, consente di gestire in maniera diretta la richiesta da parte del responsabile della segnalazione GIES, che garantisce la risoluzione della segnalazione.

Livelli del servizio:

| TIPOLOGIA SEGNALAZIONE | PRESA IN CARICO DEL TICKET | RISOLUZIONE PROBLEMA |
|------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 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 |

I servizi sono erogati via e-mail e via telefono.

Assicurano la copertura oraria: dalle ore 9 alle 13.00 e dalle 14:30 alle ore 17:00, dal lunedì al venerdì (festivi esclusi).

¹ A seguito di un apposito Accordo di programma tra Ministero del Turismo e Regione Abruzzo per conto della Commissione speciale turismo e industria alberghiera (rif. Contratto 2107497).

b. CANONE DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

La **manutenzione correttiva** è 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.

Il servizio offerto prevede la garanzia di intervento su qualsiasi malfunzionamento con presa in carico e risoluzione migliorativa rispetto ai seguenti Tempi massimi di intervento:

| TIPOLOGIA SEGNALAZIONE | PRESA IN CARICO DEL TICKET | RISOLUZIONE PROBLEMA |
|-------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 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 |

c. CANONE DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA (AGGIORNAMENTI DEL SOFTWARE)

La **manutenzione adeguativa** comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo.

Nell'ambito del progetto ROSS1000, il canone di manutenzione adeguativa comprende il rilascio di periodici aggiornamenti, che permettono di mantenersi allineati con le più recenti evoluzioni funzionali, concordate con le Regioni aderenti al progetto.

Inoltre il canone comprende:

- Interventi ritenuti necessari per l'adeguamento alle **normative nazionali (ISTAT)** di riferimento;
- Adeguamenti necessari per l'aggiornamento del software di base e di pacchetti software utilizzati a nuove versioni;
- Mantenere operativo il sistema (software) attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;
- Assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni;
- Garantire l'evoluzione tecnico funzionale del sistema software (in questo contesto definita come manutenzione adeguativa);
- Fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente eventuali problemi relativi a malfunzioni ed errori;

d. FORNITURA DEL SERVIZIO ROSS IN RETE: HUB DI INNOVAZIONE TURISTICA

GIES Srl offre un nuovo servizio chiamato "ROSS in Rete". Nasce con l'obiettivo di condividere, in maniera strutturata tra Regioni, le problematiche connesse al sistema e le soluzioni innovative via via proposte ed individuate, affinando sempre più il servizio per renderlo adattabile alle mutevoli esigenze, nello spirito della massima diffusione delle innovazioni introdotte.

Il servizio comprende:

- Partecipazione a tavoli di lavoro congiunti, per lo sviluppo di nuove idee, la gestione condivisa di nuovi progetti e la possibilità di avere soluzioni standardizzate.
- Condivisione di esigenze/ricieste operative, che potranno essere affrontate, analizzate e discusse con il gruppo.
- Possibilità di conoscere in anticipo tutte le informazioni relative ad aggiornamenti del programma e di usufruire delle metodologie e best practies già adottate da altre Regioni.
- Compartecipazione ai costi per la realizzazione dei progetti che potranno essere sostenuti in comune

GIES metterà a disposizione e gestirà una piattaforma digitale gratuita, interattiva, attraverso la quale saranno esposte le problematiche e le esigenze degli Enti, proponendo e condividendo soluzioni innovative a livello tecnologico e metodologico, garantendo il continuo affiancamento.

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE A ROSS IN RETE: Nell'ambito del nuovo servizio ROSS in Rete, le ore stimate per gli interventi evolutivi verranno suddivise equamente tra gli Enti partecipanti all'evolutiva. La quota parte di ciascun Ente verrà scalata dal pacchetto di ore definito in fase contrattuale. A tal proposito si veda l'allegato "Interventi evolutivi a consumo ROSS In Rete".

e. MANTENIMENTO DI UN SITO DI TEST (https://q-*.turitweb.it)

GIES Srl mette a disposizione dell'Ente un ambiente di test dedicato, sia per le opportune verifiche da parte di GIES stessa, sia per operazioni di testing, verifica dei dati, momenti di formazione per gli utenti esterni. Sottoscrivendo tale contratto viene garantita la possibilità di utilizzo illimitato di questo ambiente di test da parte degli operatori dell'Ente.

Il sito di test viene inoltre fornito come ambiente di prova per tutte le software house che intendono integrarsi con ROSS 1000.

Per tali scopi, GIES Srl provvede ad allocare risorse in un server web remoto dedicato, connesso alla rete, per renderlo accessibile tramite browser, da parte degli operatori dell'Ente.

Il sito di test viene costantemente allineato al sito di produzione attraverso operazioni di migrazione dati e rilasci funzionali per garantire l'attendibilità dei testing e dare la possibilità di utilizzare l'ambiente a scopo formativo.

Il sito di test viene mantenuto per tutta la durata del contratto di assistenza e manutenzione.

f. ATTIVITA' DI AUSILIO ALLA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO

Trattasi di un servizio rivolto agli Enti/Province per lo svolgimento e la progettazione di azioni di carattere specifico. Ha come obiettivo quello di offrire supporto informatico e formativo agli utenti relativamente ad attività di indagine e redazione di documenti ministeriali di sintesi.

Le modalità operative di erogazione del servizio prevedono:

- Pianificazione preventiva con GIES srl delle date in cui fissare le sessioni
- I possibili temi oggetto della consulenza sono:
 - o Chiusura/Inizio anno, che comprende verifiche sullo stato di completamento dell'archivio anagrafico e sulla configurazione dell'attività delle strutture, nonché valutazioni sulle metodologie di gestione conseguenti la storicizzazione annuale dell'archivio.
 - o Interventi tecnici sui dati, che comprende analisi e indagini di eventuali incongruenze statistiche, correzioni errori e integrazioni mirate, realizzazione di reportistica

personalizzata, configurazione dei parametri funzionali e delle tabelle di codifica del sistema.

- Affiancamento nella redazione di modelli/report (esempio CTT4), che comprende verifiche di coerenza, analisi qualitativa dei dati, eventuali operazioni massive di rettifica, produzione di giustificativi, supporto nell'interpretazione dei risultati e nell'ottimizzazione delle metodologie operative utilizzate per il miglioramento qualitativo dei contenuti rilevati.

- Modalità di fruizione del servizio: telefonica e/o on-line

- **Il limite massimo previsto, incluso nel presente contratto di assistenza, è di 10 ore. Esaurito questo monte ore sarà necessario richiedere giornate di formazione ad-hoc.**

g. ASSISTENZA ON DEMAND ALLE SOFTWARE HOUSE

Il programma è attualmente integrato con più di 130 software house in Italia e nel mondo. Per questo, all'interno del canone di assistenza, è previsto il servizio di affiancamento on demand quotidiano sia per supportare le software house nell'implementazione del tracciato record (xml o txt), sia per particolari segnalazioni di errori che i software gestionali commettono nell'invio dei dati alla Regione.

IMPEGNI DELL'ENTE

L'Ente, nell'ambito dello svolgimento del servizio di manutenzione degli archivi, si impegna a collaborare con GIES Srl 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 Srl, 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 Srl 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 Srl;
- 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 Srl i rilievi specifici, assegnandole un termine per ottemperare.

GARANZIA E RISERVATEZZA DEI DATI

GIES Srl 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 Srl, 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 sub-contraenti, 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.

CORRISPETTIVO ECONOMICO A FAVORE DELLA DITTA

| SERVIZIO | CORRISPETTIVO ECONOMICO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| LICENZA D'USO ROSS 1000 | Fornita gratuitamente |
| CANONE DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DAL 01/05/22 AL 31/12/22 | |
| a. HELP DESK AGLI OPERATORI DELL'ENTE b. CANONE DI MANUTENZIONE CORRETTIVA c. CANONE DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA (AGGIORNAMENTI SOFTWARE) d. FORNITURA DEL SERVIZIO ROSS IN RETE: HUB DI INNOVAZIONE TURISTICA e. MANTENIMENTO DI UN SITO DI TEST (https://q-turitweb.it) f. ATTIVITA' DI AUSILIO ALLA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO 2022 g. ASSISTENZA ON DEMAND ALLE SOFTWARE HOUSE | € 12.900,00 + IVA COD.MEPA: da definire |
| CANONE DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DAL 01/01/23 AL 31/12/23 | |
| a. HELP DESK AGLI OPERATORI DELL'ENTE b. CANONE DI MANUTENZIONE CORRETTIVA c. CANONE DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA (AGGIORNAMENTI SOFTWARE) d. FORNITURA DEL SERVIZIO ROSS IN RETE: HUB DI INNOVAZIONE TURISTICA e. MANTENIMENTO DI UN SITO DI TEST (https://q-turitweb.it) f. ATTIVITA' DI AUSILIO ALLA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO 2023 g. ASSISTENZA ON DEMAND ALLE SOFTWARE HOUSE | € 27.000,00 + IVA COD.MEPA: da definire |
| IMPORTO COMPLESSIVO | € 39.900,00 + IVA |

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

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento verrà effettuato in 4 soluzioni cadauna di € 9.975,00 + IVA, da effettuarsi in queste date:

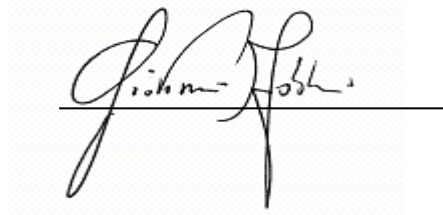
- 30/06/2022
- 30/09/2022
- 31/03/2023
- 30/09/2023

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.

Repubblica di San Marino, martedì 29 Marzo 2022

GRUPPO INFORMATICA E SERVIZI GIES SRL
L'Amministratore Unico
(Giovanni Fabbri)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Giovanni Fabbri', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

APPENDICE LISTINO PREZZI 2022

| SERVIZIO | TARIFFA | CODICE MEPA | TIPOLOGIA DI SERVIZIO OFFERTO |
|----------------------------------------------------|--------------------------|-------------|----------------------------------|
| CANONE DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE ² | € 27.000,00 + IVA | Da definire | CANONE ANNUALE |
| PERSONALIZZAZIONI PER ADMIN (INTERVENTI EVOLUTIVI) | € 50,00/ora + IVA | Da definire | A CONSUMO |
| PRIMO CARICAMENTO DATI | € 15.000,00 + IVA | Da definire | UNA TANTUM (in fase di impianto) |
| FORMAZIONE UTENTI ON LINE (5 ore) | € 450,00 /giornata + IVA | Da definire | A CONSUMO |
| FORMAZIONE UTENTI ON SITE (circa 5 ore) | € 600,00 /giornata + IVA | Da definire | A CONSUMO |

² Il canone comprende i servizi "S08a - Assistenza Tecnica ed Help Desk" e "S08c - Aggiornamenti del software" della precedente fornitura