

**COMUNE DI TRAVO (PC)  
DETERMINAZIONE DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

N. 12 DATA 16/01/2010	OGGETTO: Impegno spesa per rinnovo contratto assistenza software Crux 7 (Programma gestione cimiteri) Anno 2010 - Ditta STARCH S.r.l. - Ornago (MI).
--------------------------	--

L'anno duemiladieci il giorno sedici del mese di gennaio nel proprio ufficio



**IL RESPONSABILE AREA AMM.VA  
Zambianchi Maura**

VISTA la competenza del settore;  
 RICHIAMATA la delibera di G.C. N. 130 del 24/12/2009, esecutiva ai sensi di legge, con la quale si provvedeva ad assegnare in via provvisoria le Risorse ai Resp.li di servizio per l'anno 2010;  
 CONSIDERATA la necessità di rinnovare per l'anno 2010 il contratto di assistenza software relativo al programma di gestione dei cimiteri comunali "Crux 7" in uso all'Uff. Anagrafe/Stato Civile;  
 VISTA la nota in data 03/11/2008 Prot. 5656 del 03/11/2009 pervenuta dalla Ditta fornitrice della licenza di utilizzo STARCH S.R.L. con sede in Ornago (MI) con allegata la proposta di contratto di manutenzione e assistenza per l'anno 2010 comprensiva di assistenza base e assistenza remota tramite Internet per € 388,80 IVA inclusa;  
 RITENUTO di approvare integralmente e di sottoscrivere in data odierna il suddetto contratto;  
 VISTO il provvedimento del Sindaco Prot. 4737 del 15/09/2009 di individuazione del Resp.le Uff. Affari Generali ai fini dell'art. 109, comma 2, del D. Lgs. 18/08/2000 N. 267;  
 VISTI gli artt. 107, comma 3, lettere c) e d), 183 e 192 del D. Lgs. 18/08/2000 n. 267;  
 VISTO l'art. 38, 3° comma, lettera e), dello Statuto;  
 VISTI i regolamenti per la disciplina dei contratti e sull'ordinamento degli uffici e dei servizi;

**DETERMINA**

DI AFFIDARE alla Ditta STARCH S.r.l. con sede legale in Ornago (MI) - V. Crocefisso 2 la manutenzione e l'assistenza software relativa al programma di gestione dei cimiteri comunali "Crux 7" per l'anno 2010 e di sottoscrivere integralmente in data odierna il contratto di cui alla nota in data 03/11/2009 della Ditta suddetta;  
 DI IMPEGNARE l'importo complessivo IVA inclusa di € 388,80 IVA inclusa per il contratto di manutenzione e assistenza software per il programma "Crux 7" per l'anno 2010 sottoscritto con la Ditta STARCH S.r.l. con imputazione al Cap. 124.00 Int. 1-01-02-03 del Bilancio 2010 in corso di predisposizione;  
 Di inviare copia della presente al Responsabile dell'Ufficio Finanziario, per la prescritta attestazione di regolarità contabile e copertura finanziaria di cui all'art. 151, comma 4 del D. Lgs. 267/2000.

178  
+

Visto di regolarità contabile attestante la Copertura finanziaria ex art. 151 comma 4 D Lgs. 267/2000. <b>16 GEN. 2010</b> Travo, li _____	Travo, li 16/01/2010
<b>IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA</b> <i>Collocci</i>	 <b>IL FUNZIONARIO RESPONSABILE</b> IL RESPONSABILE DELL'AREA AMMINISTRATIVA <i>Zambianchi Maura</i> <i>Zambianchi Maura</i>
<b>ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE</b> Il sottoscritto Segretario Comunale attesta che la presente determina viene affissa in data odierna all'albo pretorio Comunale per rimanervi 15 giorni consecutivi. Travo, li _____	 <b>IL SEGRETARIO COMUNALE</b>



Via Crocefisso, 2 20060 - ORNAGO (MB)  
 tel. 039.6010966 - fax 039.6010532 - www.starch.it  
 c.f. 07795180152 - p.i. 00873010961  
 Registro Imprese MONZA e BRIANZA n. 07795180152  
 REA n. 1183663 - capitale sociale € 40.000,00

## COMUNE DI TRAVO

Provincia di Piacenza

Prot. N. ..... 5656 .....  
 del ..... 03/11/2009 .....  
 Cat. .... Fascicolo .....

Ornago, 03 Novembre 2009

Spett. Amministrazione del Comune di  
**TRAVO**  
 29020 - TRAVO (PC)

Alla c.a. della sig.ra **Zambianchi**

### Contratto assistenza Software Gestione Cimitero anno 2010

Vi trasmettiamo in allegato il contratto di assistenza e manutenzione per il 2010 dei prodotti software dei quali Vi abbiamo rilasciato licenza di utilizzo.

L'assistenza è comprensiva anche del servizio di **assistenza remota tramite collegamento ad Internet.**

Cogliamo l'occasione per segnalarvi che abbiamo prodotto un nuovo modulo integrato nel software **Crux 7** che voi utilizzate: oltre al modulo cartografico e a quello per la gestione delle lampade votive, ora potete disporre del **modulo Crux Totem, un software da installare presso il cimitero in un totem dotato di touch screen e stampante.**

Il sistema, collegato con il database comunale, distribuisce ai cittadini le informazioni sulla posizione delle salme, evidenziando la tomba su una stampa della pianta del cimitero.

Con il contratto di assistenza, operando in un'ottica di miglioramento continuo, Vi proponiamo un **questionario** che ci permetterà di verificare lo stato di soddisfazione dei nostri Clienti in conformità alle indicazioni della norma UNI EN ISO 9001:2000.

Con lo stesso potrete anche richiedere ulteriori informazioni e una dimostrazione presso la Vs. sede del **Modulo Crux Totem.**

Vi chiediamo pertanto di dedicare qualche minuto del Vostro tempo alla compilazione e per qualsiasi chiarimento o informazione potete contattare il nostro **l'Ufficio Commerciale al n. 039 6010966.**

Distinti saluti.

**Vi invitiamo a visitare il nostro nuovo sito [www.starch.it](http://www.starch.it), dai quale potrete scaricare versioni demo ed ottenere informazioni dettagliate sui nostri prodotti.**



UNI EN ISO 9001:2000 - Certificato N. 9151.STCH  
 EA33 - tecnologia dell'informazione Hardware/Software; Elaborazione dati.  
 EA35 - servizi professionali d'impresa.

# CONTRATTO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SW ANNO 2010

tra la Ditta STARCH s.r.l. e il COMUNE DI TRAVO

Software in uso	n. licenze
CRUX 7	illimitate

**Assistenza BASE + Assistenza REMOTA tramite INTERNET**

€ 324,00.=+ iva

**n. 2 Interventi a prezzo scontato** da utilizzare entro il 31.12.2010

n. 2 Interventi prepagati per un massimo di 3 ore ciascuno, comprese spese di trasferta, da utilizzare per assistenza tecnica, eventuale formazione del personale allo scopo di migliorare ed approfondire l'utilizzo dei software ed adeguamento della modulistica.

€ 660,00.=+ iva

» **DA COMPILARE A CURA DEL COMUNE** (barrare con una X i servizi scelti e indicare gli estremi della determina)

Determina n. 12 del 16/01/2009 pari a € 388,80 IVA INCLUSA  
- + iva

Il cliente dichiara di aver preso visione delle clausole del presente contratto di assistenza e manutenzione e di approvare specificatamente, ai sensi degli artt. 1341/1342 c.c. le clausole di cui ai punti riportati sul retro

**STARCH s.r.l.**

Il Presidente del Cda

*[Signature]*



**Timbro e firma del Comune**

IL RESPONSABILE DELL'AREA AMMINISTRATIVA  
*Zambianchi Maura*  
*[Signature]*

**@ Indicare di seguito l'indirizzo e-mail da utilizzare per l'invio degli aggiornamenti e delle informazioni relative ai software in uso:**

e-mail1: swagrafe.travo@sintranet.it

e-mail2: \_\_\_\_\_

Starch srl, operando in un'ottica di miglioramento continuo, si propone, con il seguente questionario, di verificare lo stato di soddisfazione dei propri Clienti in conformità alle indicazioni della norma UNI EN ISO 9001:2000.

Le chiediamo pertanto di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla compilazione del seguente **questionario**.

Secondo la Sua esperienza con Starch srl, quale è il grado di soddisfazione raggiunto riguardo ai seguenti fattori:

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
1. Giudizio complessivo riguardo al software?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Giudizio complessivo sui servizi erogati?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Capacità tecnica e professionalità del nostro personale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Tempestività e capacità di risposta alle Vostre richieste?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Rapporti interpersonali e disponibilità?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Vorrei essere contattato per maggiori informazioni relative al nuovo modulo "Crux Totem" <input type="checkbox"/>				
Nome _____				
Indirizzo mail per eventuali comunicazioni _____				
7. Osservazioni e suggerimenti:				

## CONDIZIONI CONTRATTUALI Comune di TRAVO (PC)

- \* **Servizi garantiti** – Il servizio di assistenza e manutenzione assicurato da STARCH comprende:
    - **modifica gratuita del software** per l'adeguamento agli aggiornamenti legislativi e per le correzioni di eventuali anomalie accertate;
    - **offerta a prezzo facilitato con uno sconto non inferiore al 50% del prezzo di listino delle nuove versioni;**
    - **partecipazione gratuita ai corsi di istruzione presso la sede Starch**
    - **offerta a prezzo facilitato con uno sconto non inferiore al 50% del prezzo di listino per la partecipazione a corsi di specializzazione organizzati da Starch**
    - **l'assistenza presso la Vs. sede** avrà un costo di **€ 70,00.= + iva** per ogni ora con un minimo di fatturazione di 3 ore con l'aggiunta del diritto fisso di chiamata di **€ 180,00.= + iva** per ciascun intervento;
    - **servizio di assistenza tramite connessione remota via Internet** –  
**L'assistenza remota**, realizzata con il software Ultra VNC, permette ai nostri tecnici, nell'arco di qualche minuto, di collegarsi direttamente ai Vostri pc e di lavorare come se fossero presso la Vostra sede. Tramite questo strumento potrete avere, quindi, l'assistenza diretta di un nostro operatore quasi in tempo reale e ad un costo assolutamente contenuto.  
**Come funziona**  
Lo strumento utilizzato per la realizzazione dell'assistenza remota è Ultra VNC. Il prodotto base è stato modificato e personalizzato dalla Starch in modo da rendere l'attivazione della procedura di assistenza remota da parte del tecnico comunale più semplice: basta un solo click e l'inserimento di un codice di sicurezza da noi fornito.  
**Sicurezza**  
Il sistema annulla quasi completamente il rischio di intrusione nella connessione. La richiesta di assistenza remota e l'attivazione del collegamento deve avvenire da chi è assistito (*cioè il Comune*). Quindi un nostro operatore non può collegarsi ad un computer remoto senza che questo abbia attivato la procedura. L'operatore comunale vede esattamente tutto quello che il tecnico Starch fa (*vede lo spostamento dal mouse, l'apertura di file, programmi, ecc.*) esattamente come se fosse presso il cliente. Questo elemento, oltre a contribuire ad aumentare il livello di sicurezza dell'operazione, può essere utilmente sfruttato per fare istruzione al personale.
  - **servizio di assistenza a mezzo fax, telefono, e-mail** negli orari di lavoro (8.30 – 13.00; 14.30 – 17.30) per 5 giorni settimanali, esclusi normali periodi di chiusura per ferie e festività, **con richiesta tramite e-mail** (assistenza@starch.it)/**fax** con evasione entro 16 ore lavorative.
- \* **Durata** – La durata del presente contratto decorre dal 01/01/2010 al 31/12/2010.
  - \* **Termine del periodo di sottoscrizione** – La comunicazione della sottoscrizione del contratto deve pervenire alla Starch entro il 31 gennaio 2010. Per i primi quindici giorni dell'anno l'assistenza sarà comunque garantita ai clienti che hanno sottoscritto il contratto l'anno precedente.
  - \* **Fatturazione:** – Unica fattura al ricevimento dell'ordine.
  - \* **Pagamenti e scadenze** – I prezzi indicati sono da ritenersi al netto d'IVA. Il pagamento del canone deve avvenire entro 30 giorni dalla data della fattura. Trascorso tale termine, in caso di mancato pagamento, dietro semplice comunicazione della Starch il contratto si intenderà risolto.
  - \* **Prestazioni escluse dal contratto** – Non si intendono coperti dal presente contratto:
    - inconvenienti sugli archivi derivati da guasti nell'alimentazione della rete elettrica;
    - errori causati da guasti nell'alimentazione della rete elettrica;
    - guasti causati da scariche elettriche, da caduta di fulmini, da alluvioni, terremoti o calamità naturali in genere;
    - errori causati da uso di materiale accessorio (dischi magnetici, ottici, cassette e/o nastri magnetici, ecc.) di bassa qualità, esauriti o rovinati.inconvenienti derivati da modifiche di infrastrutture di rete, software e hardware ad opera di terze parti senza preventiva consultazione della Starch.
  - \* **Competenza territoriale** – Per qualsiasi controversia è competente il foro di Monza.

