

Spett.leCittà Metropolitana di Firenze
Palazzo Medici Riccardi 1
via Cavour 50129, Firenze*Alla c.a.: dott.ssa Laura Monticini***OGGETTO:****CANONE BIMESTRALE DI ASSISTENZA TELEFONICA ALLE STRUTTURE RICETTIVE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI FIRENZE, DAL 01/08/2020 AL 30/09/2020.**

Il servizio di **assistenza telefonica** alle strutture ricettive comprende l'insieme delle attività volte a garantire la funzionalità e la fruibilità dell'applicativo Turismo5 da parte degli utenti e l'assistenza tecnica ed help desk alle strutture ricettive della Città Metropolitana di Firenze, intesa come supporto agli operatori nell'utilizzo dell'applicativo inclusi interventi di supporto per la risoluzione di problematiche legate all'utilizzo del programma.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio offerto, erogato via mail e via telefono, agli operatori delle strutture ricettive della Città Metropolitana di Firenze, assicura la seguente copertura oraria: dalle ore 9 alle 13 e dalle 14.30 alle ore 17:30, 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.

<i>TIPOLOGIA SEGNALAZIONE</i>	<i>PRESA IN CARICO DEL TICKET</i>	<i>RISOLUZIONE PROBLEMA</i>
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

Al fine di poter risolvere tutte le richieste di assistenza già pervenute, GIES richiederà alla Città Metropolitana l'elenco di tutte quelle non risolte fino alla data dell'affidamento.

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.

GARANZIA E RISERVATEZZA DEI DATI

G.I.E.S. S.r.l. 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 transazioni 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	MODALITA' DI PAGAMENTO
CANONE BIMESTRALE DI ASSISTENZA TELEFONICA ALLE STRUTTURE RICETTIVE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI FIRENZE– DAL 01/08/2020 AL 30/09/2020 COD.MEPA T997754-2020	4.000,00 + IVA (€ 2.000,00 + IVA/mese)	Saldo: alla sottoscrizione del canone

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, mercoledì 22 Luglio 2020

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

