

OFFERTA TECNICA

L'offerta tecnica da noi proposta è così dettagliata :

- A. L'assistenza tecnica garantisce i servizi necessari al costante e corretto funzionamento del programma applicativo, nonché l'aggiornamento tecnologico e l'adeguamento normativo dello stesso. L'assistenza tecnica è fornita da operatori specializzati raggiungibili tramite numero telefonico ed indirizzo di posta elettronica dedicati che saranno forniti al momento dell'inizio in vigore del servizio. L'assistenza è erogata per tutti i giorni lavorativi dell'anno con orario continuato dalle 09.00 alle 17.00. Il tempo di risposta alle richieste è garantito nelle 24 ore successive a l'ora in cui è stata inoltrata la richiesta, documentata dall'invio tramite posta elettronica. Possono fare eccezione i casi in cui sarà concordata espressamente con IRPET un diverso tempo di risposta.
- B. Nel corso dell'utilizzo possono sorgere delle esigenze di funzionalità richieste espressamente da IRPET e non legate a modifiche di legge. In quel caso procederemo con una manutenzione evolutiva attraverso parametrizzazioni particolari di programma su richiesta espressa dell'ente.
- C. Sarà fornita assistenza operativa di supporto ai dipendenti di IRPET addetti alla gestione amministrativa del personale. Con particolare riferimento: - all'impostazione, revisione ed aggiornamento dei parametri di calcolo del trattamento economico e degli oneri fiscali e contributivi a carico del datore di lavoro e del dipendente; - alla elaborazione delle dichiarazioni periodiche fiscali e contributive e delle certificazioni fiscali; - alle operazioni di conguaglio fiscale di fine anno o in occasione della cessazione dei rapporti di lavoro; - alle operazioni di assistenza fiscale da parte del sostituto d'imposta.
- D. I servizi di manutenzione evolutiva e di assistenza operativa saranno possono essere resi con varie modalità. Presso la sede della IRPET con intervento di personale specializzato a seguito di appuntamento preventivamente stabilito, oppure in assistenza telefonica o con modalità telematica, mediante collegamento al file server di IRPET. In quest'ultimo caso il tutto sarà preceduto dalla verifica della fattibilità tecnica e della conformità delle specifiche tecniche di integrità e sicurezza del trattamento dei dati, previamente verificate da IRPET.
- E. Il tempo di esecuzione dei servizi di manutenzione evolutiva e di assistenza operativa sarà di volta in volta espressamente concordato con IRPET ed attestato mediante scambio di corrispondenza tramite posta elettronica. Il tempo di esecuzione in tal modo stabilito costituisce obbligo contrattuale per l'Affidatario.
- F. I servizi di manutenzione evolutiva e di assistenza operativa saranno resi entro un monte ore complessivo nell'arco di una durata di 4 (anni) anni a partire dalla data di decorrenza dell'assistenza tecnica come sopra indicata. Il monte ore quadriennali è pari a 200 (duecento) ore. Entro il limite del monte ore quadriennale complessivo, le ore potranno essere liberamente utilizzate secondo le esigenze di IRPET.