



**CLUB ALPINO ITALIANO**  
**Sede Legale**  
**Via E. Petrella, 19 - Milano**

Oggi **14 marzo 2014**, alle ore **9:30** presso la Sede centrale dell'Ente – sita in Milano – Via Petrella, n. 19 – si è riunito il Comitato Direttivo Centrale Club Alpino Italiano, ai sensi dell'art. 19 dello Statuto dell'Ente e della vigente normativa, previa regolare convocazione effettuata secondo le norme di legge e regolamentari, nelle persone dei Signori:

		<b>Presente</b>	<b>Assente giustificato</b>	<b>Assente non giustificato</b>
<b>MARTINI Umberto</b>	<b>Presidente generale</b>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>SOTTILE Goffredo</b>	<b>Vicepresidente generale</b>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>TORTI Vincenzo</b>	<b>Vicepresidente generale</b>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>BORSETTI Ettore</b>	<b>Vicepresidente generale</b>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>VIATORI Sergio</b>	<b>Componente CDC</b>	<input checked="" type="checkbox"/>		

E' presente il Direttore Andreina Maggiore.

Sono presenti i Revisori:

		<b>Presente</b>	<b>Assente</b>
<b>MITRI Alessandro</b>	<b>Presidente</b>		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>NOSARI Adriano</b>	<b>Revisore</b>		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>TINTI Marcello</b>	<b>Revisore</b>		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>FERRERO Roberto</b>	<b>Revisore supplente</b>		<input checked="" type="checkbox"/>

Riconosciuta legale l'adunanza, si passa a trattare gli argomenti all'ordine del giorno.

Verbale n. 4

**Atto n. 28 Oggetto: Help desk 2° livello piattaforma tesseramento soci**

**C.A.I.**  
**CLUB ALPINO ITALIANO**

**Atto n. 28 Oggetto: Help desk 2° livello piattaforma tesseramento soci.**

Il Comitato Direttivo Centrale

- **ATTESO CHE** con delibera n. 126 del 29 novembre 2013 è stato approvato dal Comitato Direttivo Centrale il Budget previsionale economico 2014;
- **RICHIAMATA** la propria deliberazione n. 37 del 6 maggio 2011, con la quale è stata affidato al dott. Lucio Benfante un incarico professionale per la progettazione e la realizzazione di un software necessario a descrivere e gestire gli utenti delle applicazioni in uso al sodalizio;
- **RICHIAMATA**, altresì, la propria deliberazione n. 12 del 17 febbraio 2012, con la quale è stata affidata alla società SeeSaw srl la realizzazione e lo sviluppo del software di gestione del tesseramento soci e al dott. Lucio Benfante l'incarico per la realizzazione e lo sviluppo del software di gestione "Vita della sezione";
- **VISTA** la determinazione dirigenziale n. 7 del 28 gennaio 2014, con la quale è stato affidato alla società Engimedia srl un servizio di help desk di primo livello per supportare l'Ufficio Sezioni nell'assistenza agli utenti in merito alle nuove funzionalità messe a disposizione con la nuova piattaforma del tesseramento dei soci CAI;
- **RAVVISATA** la necessità di dotarsi di un servizio di Assistenza e Supporto Operativo alle segnalazioni inerenti i software di gestione "Tesseramento", "Amministratore" e "Vita di Sezione", non derivanti da eventuali "Banchi" del sistema;
- **ACQUISITA** dalla società Seesaw srl (prot.n. 2615 del 05.03.2014) un'offerta economica per un servizio di help desk di secondo livello, come meglio specificato all'allegato 1), di supporto operativo alle segnalazioni inerenti il modulo "Tesseramento", per un pacchetto di 20 ore ad un costo complessivo di € 1.300,00 (Iva esclusa);
- **ACQUISITO** dal dott. Lucio Benfante (prot.n. 3000 del 14.03.2014) un'offerta economica per un servizio di help desk di secondo livello, come meglio specificato all'allegato 2), di supporto operativo alle segnalazioni inerenti i moduli "Amministratore" e "Vita di Sezione", per un pacchetto di 20 ore ad un costo complessivo di € 1.400,00 (Iva esclusa);
- **VERIFICATA** la congruità dell'offerta e l'adeguata professionalità degli operatori;
- **RICHIAMATO** l'art. 125 del D.Lgs. n. 163/2006, in particolare il comma 11;
- **VISTO** il Regolamento di amministrazione e contabilità del CAI approvato dal Ministero vigilante;
- **RICHIAMATO** lo Statuto del Club Alpino Italiano, in particolare l'art. 19 relativo alla competenza del Comitato Direttivo Centrale;
- **ACQUISITO** il visto del Responsabile dell'Area Amministrativa dell'Ente per la regolarità contabile e per l'attestazione della copertura finanziaria per € 3.362,32 alla voce 804301 del budget previsionale economico 2014;
- **VISTO** il parere espresso dal Direttore in ordine alla presente deliberazione;

a voti unanimi

DELIBERA

- a) DI AFFIDARE alla società SeeSaw srl, con sede a Padova in via Monte Solarolo 4, P.I. 03609790237, un servizio di help desk di secondo livello, come meglio specificato all'allegato 1), di assistenza e supporto operativo alle segnalazioni inerenti il modulo "Tesseramento", per una durata di 20 ore e per un importo complessivo di € 1.300,00 (Iva esclusa) da imputare alla voce 804301 del budget previsionale economico 2014 (CIG XCF0D31F44);
- b) DI AFFIDARE al dott. Lucio Benfante, via Fratelli Cervi 20 – San Bonifacio (VR), C.F. BNFLCU71C25L736Q, un servizio di help desk di secondo livello, come meglio specificato all'allegato 2), di assistenza e supporto operativo alle segnalazioni inerenti i moduli "Amministratore" e "Vita di Sezione", per una durata di 20 ore e per un importo complessivo di € 1.400,00 (Iva e oneri esclusi) da imputare alla voce 804301 del budget previsionale economico 2014 (CIG X570D31F47);
- c) DI DICHIARARE il presente provvedimento immediatamente esecutivo;
- d) DI DISPORRE, secondo i principi generali dell'ordinamento, la pubblicazione del presente atto pubblico all'Albo Pretorio dell'ente per la durata di 15 giorni.

Letto, approvato, sottoscritto.

Milano, 14 marzo 2014.

IL DIRETTORE  
(dott.ssa *Andriana Maggiore*)

IL PRESIDENTE GENERALE  
(*Umberto Martini*)

IL RESPONSABILE DELL'AREA AMMINISTRATIVA

appone il visto in ordine alla regolarità contabile della stessa e attesta la copertura finanziaria per € 3.362,32 alla voce 804301 del budget previsionale economico 2014.

Il Responsabile dell'Area Amministrativa  
(dott.ssa *Annalisa Lattuada*)

*Annalisa Lattuada*

Allegato 1): offerta SeeSaw srl.

Allegato 2): offerta dott. Lucio Benfante.



# Assistenza e Supporto Operativo Nuova Piattaforma Tesseramento

Preparato per: **Club Alpino Italiano**  
c.a. Dott.ssa Andreina Maggiore, Direttore  
via Petrella n°19  
20124 Milano  
P.Iva: 03654880156

Data emissione: 03 marzo 2014  
Numero: 2014-08



# Allegato B

NB: Questo documento è parte integrante del contratto denominato "Condizioni generali di assistenza e manutenzione" ed il relativo "Allegato A".

## Oggetto

Il presente contratto ha a oggetto la prestazione da parte di SeeSaw s.r.l. con sede in via Monte Solarolo n° 4, 35141 Padova - PD (di seguito SeeSaw) a favore del Club Alpino Italiano con sede in via Petrella n°19, 20124 Milano (di seguito Cliente) del servizio di supporto al software denominato "Nuova Piattaforma del Tesseramento".

Il software è attualmente in uso su tutto il territorio italiano in modalità "a servizio" e viene erogato attraverso sei moduli software (Amministratore, Messaggistica, Vita di Sezione, Tesseramento, Gestione Privacy, Archivio Soci/Migrazione) installati in su elaboratori indipendenti; il modulo di "Tesseramento" (di seguito Programma) è realizzato da SeeSaw in nome e per conto del Cliente.

Il Cliente, al fine di supportare i propri volontari e/o operatori nell'utilizzo del nuovo software, si è dotato di uno strumento di Issue Tracking disponibile online sul sito <https://supporto.cai.it/> (di seguito Sito di Supporto) e di un HelpDesk/Supporto di primo livello che si interfaccia con gli utilizzatori e ne analizza le problematiche.

## Art. 1 Descrizione dei servizi, Definizioni e canone annuo

E' richiesta l'erogazione di un servizio di Assistenza e Supporto Operativo alle segnalazioni inerenti il Programma, non derivanti da eventuali "buchi" del sistema; la modalità d'erogazione è a consumo da un pacchetto pre-acquistato, da utilizzare discrezione del Cliente.

descrizione	prezzo
n° 20 ore di assistenza e supporto operativo alle segnalazioni del modulo software "Tesseramento"	€ 1.300
Interventi <b>urgenti</b> in orario d'ufficio (inizio intervento entro 8 ore dalla segnalazione): Costo per prestazioni ed attività di assistenza e supporto operativo non incluse nelle precedenti, che eventualmente si rendano necessarie e svolte nei normali orari d'ufficio (dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 9:00-13:00 e 14:30-18:30 escluso giorni festivi).	Maggiorazione 50% della durata



descrizione	prezzo
Interventi <b>fuori orario</b> d'ufficio:  Costo per prestazioni ed attività di assistenza e supporto operativo non incluse nelle precedenti che eventualmente si rendano necessarie e svolte fuori dai normali orari d'ufficio (dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 9:00-13:00 e 14:30-18:30 escluso giorni festivi).	Maggiorazione 50% della durata  + € 70,00  ora/uomo

Tutti i corrispettivi sono da intendersi, ove non diversamente indicato, al netto dell'IVA e inclusivi di tutte le altre imposte, le tasse e gli oneri di qualsiasi genere, presenti e futuri, inerenti a qualsiasi titolo al Contratto.

Il canone annuale è stato determinato autonomamente da SeeSaw, sulla base delle proprie valutazioni ed è da considerare fisso e invariabile, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, anche in deroga all'art. 1664 c.c.

## Art. 2 Servizio di Assistenza e Supporto ordinario

I servizi di Assistenza e Supporto ordinario comprendono tutte le attività di soluzione delle segnalazioni di malfunzionamento del Programma, correttamente assegnate e documentate dall'HelpDesk e/o supporto di primo livello; rientrano nel contratto di servizio i seguenti obblighi di SeeSaw:

- risoluzione delle conseguenze dell'uso non previsto (o errato) del Programma
- mantenimento in efficienza e piena funzionalità del Programma

Il Servizio di Assistenza e Supporto ordinario, prestato durante il normale orario di lavoro di SeeSaw in favore del Cliente per il quale sia in vigore il contratto di Assistenza e Supporto, non dà origine ad alcun specifico addebito aggiuntivo.

Nel caso di richiesta di intervento di Assistenza e Supporto ordinario originato da anomalie/buchi durante il periodo di garanzia del software, non verrà addebitato nessun costo orario per gli interventi.

Nel caso di richiesta di intervento di Assistenza e Supporto Ordinaria con vincolo di urgenza, SeeSaw si impegna a intervenire con un proprio incaricato entro 8 ore lavorative dal momento della richiesta del cliente. In ogni caso SeeSaw si impegna soltanto ad effettuare con la diligenza media propria del settore gli interventi a mezzo di personale adeguatamente qualificato, e non presta alcuna garanzia per quanto concerne i risultati di tali interventi.

Vengo gestite come richieste urgenti quelle assegnate nel sito di supporto con priorità *urgente* o superiore.

## Art. 3 Servizio di Assistenza e Supporto straordinario

Rientrano nel Servizio di Assistenza e Supporto straordinario:

- tutte le attività svolte fuori dai normali orari d'ufficio
- ogni altro intervento che si renda necessario e/o utile e che non rientri tra quelli previsti ai punti precedente

Tutte le richieste di Supporto e Assistenza straordinaria dovranno essere esplicitamente autorizzate dal referente tecnico designato (o dal personale da lui incaricato).



Vengono gestite come richieste di assistenza straordinaria quelle assegnate nel sito di supporto con priorità *immediata*.

#### **Art. 4 Durata del contratto**

Il contratto ha inizio dalla data di sottoscrizione del presente documento.

Il contratto ha durata annuale (12 mesi), con facoltà di disdetta esercitabile da ciascuna delle parti, secondo le seguenti modalità:

1. la disdetta dovrà essere comunicata all'altra parte mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, osservando preavviso di almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza,
2. SeeSaw garantisce al Cliente una durata contrattuale di almeno 365 (trecentosessantacinque) giorni; esso non potrà quindi disdire il contratto prima di tale termine, se non nel caso in cui vi sia inadempienza contrattuale da parte del Cliente.

Sarà facoltà di SeeSaw sospendere l'erogazione del servizio in caso di:

- omesso o ritardato pagamento di quanto dovuto dal Cliente, a qualsiasi titolo, anche se derivante da obbligazioni diverse dal presente contratto;
- mancata osservanza delle condizioni qui previste;
- non corretto utilizzo di qualsiasi prodotto software di proprietà di SeeSaw o dei suoi danti causa.

La sospensione dell'erogazione del servizio non modifica durata del contratto.

#### **Art. 5 Modalità di prestazioni dei servizi**

Le richieste di assistenza e supporto oggetto della presente offerta dovranno essere inoltrate a SeeSaw secondo la modalità di apertura segnalazione online, sul sito di supporto.

Eventuali segnalazioni o richieste di supporto fatte pervenire in altre modalità come ad esempio email, telefono e instant messaging sono secondarie ed è il Cliente a doversi assicurare che la chiamata venga aperta online di volta in volta dall'interlocutore del momento.

In un'ottica di massima trasparenza e totale controllo sullo stato di avanzamento delle attività, gli interventi richiesti verranno espressamente autorizzati dal referente tecnico designato (o dal personale da lui incaricato).

Ogni segnalazione, opportunamente documentata, riporterà le informazioni necessarie ad una pronta ed efficace presa in carico e risoluzione della problematica, quali:

- dettagliate ed esaustive informazioni per identificare le organizzazioni e soci coinvolti nell'anomalia
- la sequenza di operazioni necessaria per riprodurre il problema oltre all'evidenza che si tratta di un'anomalia
- l'elenco dei problematiche simili o segnalazioni analoghe
- l'assenza di una soluzioni note
- la gravità del problema

Al termine dell'attività di supporto e assistenza verrà redatto l'esito dell'attività effettuata e comunicato lo stato avanzamento dei lavori (via email o mediante il sito di supporto) l'attività effettuata che, salvo contestazione da inviare a SeeSaw entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della comunicazione, verrà scalata dal monte ore residuo.

Ogni intervento verrà consuntivato con scatti orari non frazionabili, attraverso il sito di supporto.

Al fine di agevolare la pianificazione degli interventi per una pronta e risolutiva esecuzione, il computo orario partirà dal limite minimo di 2 (due) ore su singola richiesta (o gruppo di richieste) di assistenza e supporto.



SEESAW

## Art. 6 Condizioni di intervento

Il Servizio di Assistenza e Supporto Software viene svolto da SeeSaw alla condizione che il Programma oggetto del presente contratto non abbia subito modifiche o alterazioni da parte del Cliente.

Qualsiasi intervento operato autonomamente dal Cliente, ovvero la mancata sottoscrizione del contratto che regola la prestazione del Servizio di Assistenza e Supporto Software, libera SeeSaw da ogni responsabilità in merito all'erogazione dei servizi di Assistenza e Supporto Software.

E' impegno di SeeSaw effettuare gli interventi di assistenza e supporto con la massima tempestività possibile.

In ogni caso di aggiornamenti rilasciati nell'ambito dell'attività di Manutenzione la SeeSaw garantisce che gli stessi siano compatibili con gli archivi generati o usati dalle versioni precedenti, oppure, in caso contrario, si impegna a fornire uno strumento di conversione automatico e completo al nuovo formato degli archivi precedenti.

Nel caso in cui la richiesta di intervento sia originata da una situazione di "fermo totale dell'attività", l'inizio di ogni intervento avverrà, ove non sussistano impedimenti indipendenti dalla volontà di SeeSaw, entro il secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta del Cliente.

Il Servizio di Assistenza e Supporto viene assicurato solo durante le ore lavorative previste dal contratto di lavoro applicato da SeeSaw; eventuali deroghe potranno essere oggetto di contrattazione separata col Cliente.

Il Cliente ha la facoltà di segnalare a SeeSaw gli errori e i malfunzionamenti del Programma e la necessità di adattamenti ad altri programmi e sistemi operativi e qualsiasi miglioria del Programma che possa essere ritenuta utile. SeeSaw analizzerà le richieste ne valuterà la fattibilità nell'ambito dei servizi di Assistenza e Supporto oggetto del Contratto, con la diligenza media propria del settore.

In ogni caso tutti i servizi di Assistenza e Supporto sono erogati sulla base delle correzioni, degli adattamenti e delle evoluzioni del Programma che SeeSaw deciderà di

implementare sulla base della propria esclusiva discrezionalità e senza alcun obbligo circa periodicità, tempistiche, tipologia o numero di interventi da effettuare.

**NOTA BENE:** le modalità operative, gli importi economici ed il livello di servizio dettagliati in questa offerta sono stati formulati sulla base della fattiva presenza di:

- un Help Desk di primo livello in grado di raccogliere informazioni esaustive dagli utilizzatori finali, filtrando le richieste non significative, duplicate, incomplete, etc. ed evitando il contatto diretto tra utenti e fornitori.
- la presenza di personale tecnico in grado di gestire segnalazioni, documentare opportunamente i fatti, replicare possibili anomalie ed effettuare diagnosi tecniche assieme al nostro staff.

qualora per motivi non imputabili a SeeSaw questi prerequisiti vengano a mancare, non saremo più in grado di garantire il livello di servizio proposto.

## Art. 7 Canone di Assistenza e Supporto ordinario

A fronte del Servizio di Assistenza e Supporto ordinario, il Cliente corrisponderà a SeeSaw il canone annuale indicato nell'art. 1 del presente contratto.

Il servizio sarà erogato dal momento del saldo dell'importo dovuto e per un numero di ore non superiore a quelle indicate nell'art. 1 del presente contratto (di seguito pacchetto ore).

Il pacchetto ore a disposizione è spendibile durante tutta la validità del presente contratto; nell'eventualità in cui il Cliente non goda dell'intero pacchetto ore acquistato, le ore



in eccedenza non potranno essere cumulate con la sottoscrizione di un nuovo contratto né rimborsate.

Nel caso il pacchetto ore si esaurisca prima della scadenza, il contratto NON sarà tacitamente rinnovato.

### **Art. 8 Tariffe per il Servizio di Assistenza e Supporto straordinario e urgenze**

Gli interventi effettuati nell'ambito del Servizio di Assistenza straordinaria o con vincolo di urgenza saranno fatturati al Cliente sulla base delle tariffe a tempo, risultanti dal listino prezzi di SeeSaw, in vigore al momento in cui l'intervento verrà effettuato.

Il Cliente è tenuto a richiedere preventivamente a SeeSaw le tariffe unitarie applicabili ad ogni intervento. Per ogni attività di assistenza presso la sede di SeeSaw verrà addebitata al cliente la tariffa di listino per l'attività svolta per ogni ora. Al termine dell'attività di assistenza presso la sede di SeeSaw, verrà comunicato al cliente mediante e-mail l'attività effettuata che, salvo contestazione da inviare a SeeSaw entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della e-mail, verrà fatturata entro la fine del mese in corso.

### **Art. 9 Modalità di pagamento**

Le modalità di pagamento previste sono le seguenti:

- canone annuale relativo al Servizio di Assistenza e Supporto Ordinaria: al ricevimento di fattura annuale anticipata, con scadenza a 30 giorni dalla data della fattura;
- prestazioni relative al Servizio di Assistenza e Supporto straordinario ed urgenza: al ricevimento di fattura mensile posticipata, in caso di interventi a "forfait" e/o consuntivo, con scadenza a 30 giorni dalla data della fattura fine mese.

### **Art. 10 Esclusioni**

Non rientrano nel Servizio di Assistenza e Supporto le variazioni da apportare ai programmi specifici realizzati, modificati e/o personalizzati su richiesta del Cliente, rese necessarie dal rilascio di nuove versioni di software standard sviluppate da SeeSaw.

Non rientrano nel servizio di Assistenza e Supporto gli interventi che, a giudizio di SeeSaw, comportano la modifica dei tracciati record o la creazione di nuovi archivi o aventi una marginale incidenza sul Programma.

Non rientrano nel servizio di Assistenza e Supporto gli interventi di consulenza, formazione del personale e/o attività sistematiche che si rendessero necessarie.

Non rientrano nel servizio di Assistenza e Supporto le attività per cui si rendano necessarie modifiche del Programma che lo rendano siano differente dalla versione licenziata, ivi incluse l'aggiunta di nuove funzionalità e/o gli adattamenti delle funzionalità esistenti.

### **Art. 11 Inadempienze e sospensione del servizio**

In caso di mancato pagamento del canone così come previsto nell'art. 1 e nell'art. 9 del presente contratto è facoltà di SeeSaw sospendere, con effetto immediato e senza preavviso, il Servizio di Assistenza e Supporto oggetto del presente contratto, il servizio sarà immediatamente riattivato nel caso in cui il Cliente proceda al pagamento del canone.

Nel caso di inadempimento delle obbligazioni assunte in forza del presente contratto da SeeSaw, sarà facoltà del Cliente risolvere il presente contratto tramite comunicazione scritta da inviarsi tramite lettera raccomandata.



SEESAW

### **Art. 12 Foro competente**

Se una qualsiasi clausola del contratto dovesse essere invalidata o resa inapplicabile in forza di provvedimenti di legge o giudiziali, il contratto verrà interpretato nel senso

della conservazione di ogni altra clausola, o parte di clausola, che possa essere conservata. Per qualsiasi controversia nascente o derivante dall'applicazione del presente contratto, le parti derogano convenzionalmente la competenza in favore del foro di Padova.

Letto, approvato e sottoscritto a \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Timbro e firma leggibile (Cliente)

\_\_\_\_\_

Le parti si danno atto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1341 C.C., di aver ben letto e di specificatamente approvare i seguenti articoli del presente Contratto art. 1 (Descrizione di servizi, Definizioni e canone annuo,); art. 2 (Servizio di Assistenza e Supporto ordinario); art. 3 (Servizio di Assistenza e Supporto straordinario); art. 4 (Durata del Contratto); art. 5 (Modalità di prestazioni dei servizi); art. 6 (Condizioni di intervento); art. 7 (Canone di Assistenza e Supporto ordinario); art. 8 (Tariffe per il Servizio di Assistenza e Supporto straordinario e urgenze); art. 9 (Modalità di Pagamento); art. 10 (Esclusioni); art. 11 (Inadempienze e sospensione del Servizio); art. 12 (Foro Competente)

Data \_\_\_\_\_

Timbro e firma leggibile (Cliente)

\_\_\_\_\_

Lucio Benfante  
via Fratelli Cervi, 20 - 37047 San Bonifacio (VR)  
C.F: BNFLCU71C25L736Q P.I.: 02833950237  
Tel.: +39-335-6507871 Fax: +39-178-2211345  
E-Mail: lucio@benfante.com Web: <http://www.benfante.com>

**Spett.le Club Alpino Italiano  
c.a. Dott.ssa Andreina Maggiore, Direttore  
via Petrella 19  
20124 Milano**

**OGGETTO:** Offerta per assistenza e supporto operativo sulla nuova piattaforma di tesseramento del Club Alpino Italiano (C.A.I.).

La presente è la mia migliore offerta per attività di assistenza e supporto operativo sulle applicazioni "Amministratore" e "Vita di Sezione" della nuova piattaforma di tesseramento del C.A.I.

Di seguito le modalità e le caratteristiche dell'offerta.

## **1. Prerequisiti**

La presente offerta è valida, e le attività in oggetto potranno essere erogate, solamente in presenza dei seguenti prerequisiti, che devono perdurare dall'accettazione e messa in essere della collaborazione, fino al suo termine.

1. Le applicazioni oggetto della presente collaborazione, sviluppate e installate su incarico del C.A.I da Lucio Benfante, non abbiano subito modifiche o alterazioni da parte del C.A.I. o da suoi incaricati.
2. Sia attivo e funzionante un sistema di Help Desk organizzato almeno in due livelli, attraverso il quale il personale tecnico incaricato dal C.A.I. sia in grado di raccogliere informazioni esaustive dagli utilizzatori finali sulle problematiche oggetto di assistenza e supporto, trasmettendole quindi in seguito a chi provvederà alla loro risoluzione.
3. Gli altri sistemi hardware e software, anche esterni al C.A.I., che compongono o vengono utilizzati dalla piattaforma di tesseramento del C.A.I. siano mantenuti in funzione ed efficienti.

## **2. Modalità di erogazione**

La modalità di erogazione dell'assistenza è a consumo da un monte ore pre-acquistato, da utilizzare a discrezione del C.A.I. negli ambiti previsti nella presente offerta (si veda il successivo punto 4).

## **3. Modalità di svolgimento di una richiesta di intervento**

Per attivare una richiesta di intervento dovrà essere inserita una segnalazione nel secondo livello del sistema di Help Desk del C.A.I., attualmente raggiungibile all'indirizzo <http://supporto.cai.it> (denominato usualmente "sito di supporto"), assegnandola all'utente del sito di supporto corrispondente a Lucio Benfante.

Ogni segnalazione dovrà contenere informazioni dettagliate ed esaustive per permettere una pronta risoluzione della problematica. In particolare informazioni che permettano di:

- identificare esattamente il problema, verificando che si tratti di un'anomalia e non di una funzionalità mal compresa o mal utilizzata;
- identificare soci e/o organizzazioni (sezioni, sottosezioni, gruppi territoriali, ecc.) coinvolti nella problematica;
- valutare la gravità del problema;
- replicare il problema negli ambienti di test o di sviluppo, o, eventualmente, in quello di produzione;
- identificare problemi analoghi o correlati, già segnalati, in corso di risoluzione, o già trattati in passato.

Lucio Benfante  
via Fratelli Cervi, 20 - 37047 San Bonifacio (VR)  
C.F: BNFLCU71C25L736Q P.I.: 02833950237  
Tel.: +39-335-6507871 Fax: +39-178-2211345  
E-Mail: lucio@benfante.com Web: <http://www.benfante.com>

Per evitare contestazioni e garantire la massima trasparenza, le richieste di intervento dovranno essere autorizzate dal referente tecnico designato (o dal personale da lui designato), scrivendo un commento nella segnalazione stessa (Ad esempio: "In qualità di referente tecnico, autorizzo questo intervento.").

Per richieste di intervento con particolari necessità di urgenza, alla segnalazione dovrà essere assegnata una priorità "Urgente" o superiore, e dovrà essere comunicata a Lucio Benfante mediante un'E-mail o telefonicamente.

La segnalazione verrà presa in carico da Lucio Benfante, o da suo personale adeguatamente qualificato sotto la sua supervisione, ponendola in stato "In elaborazione".

Al termine dell'attività di supporto, all'interno della segnalazione verrà redatto l'esito dell'attività effettuata, conteggiato il tempo impiegato in scatti orari non frazionabili, e lo stato verrà posto a "Risolto". Eventuali contestazioni vanno comunicate entro 5 (cinque) giorni dalla risoluzione. Dopo 5 giorni la segnalazione verrà posta in stato "Chiuso" e il tempo impiegato verrà scalato dal monte ore residuo.

Al fine di permettere una pianificazione degli interventi, il limite minimo di computo orario sarà di 2 (due) ore, sia su gruppo di richieste, sia su richiesta singola.

Alla fine di ogni mese verrà inviata al referente tecnico designato dal C.A.I. una comunicazione via e-mail con l'indicazione delle segnalazioni trattate nel mese, ed il conteggio del residuo del monte ore.

## 4. Ambiti di applicazione dell'assistenza e supporto

L'erogazione di assistenza e supporto previsti dalla presente offerta sono destinati ai seguenti ambiti, sempre limitatamente alle applicazioni "Amministratore" e "Vita di sezione":

1. risoluzione delle conseguenze dell'uso non previsto o errato delle applicazioni;
2. mantenimento in efficienza e piena funzionalità delle applicazioni;

Sono esplicitamente esclusi interventi che contemplino la scrittura di software per aggiungere funzionalità alle applicazioni, o modificare il comportamento di funzionalità esistenti, nonché modifiche alla struttura dei database delle applicazioni.

Richieste di intervento per la correzione di anomalie/buchi durante il periodo di garanzia del software non rientrano nel campo di applicazione della presente offerta, e non provocheranno l'addebito di nessun costo orario o detrazione dal monte ore.

Interventi non contemplati fra i precedenti dovranno essere concordati fra le parti, ed esplicitamente autorizzati dal referente tecnico designato dal C.A.I.

In ogni caso non verrà prestata alcuna garanzia per quanto concerne i risultati degli interventi erogati, né sui tempi di loro completamento, operando comunque con la diligenza media del proprio settore, ed utilizzando personale adeguatamente qualificato per il compito richiesto.

## 5. Tempi di intervento

L'inizio dell'attività sulle richieste di intervento verrà pianificato in modo da ottenere una loro pronta e risolutiva esecuzione.

Nel caso di richieste con particolari esigenze di urgenza (indicate nella segnalazione con priorità "Urgente" o superiore), esse saranno trattate entro 8 ore lavorative dal momento della richiesta.

Richieste di intervento "Immedieate" saranno trattate nei limiti delle possibilità del personale a disposizione, cercando comunque di intervenire con la massima tempestività possibile.

Lucio Benfante  
via Fratelli Cervi, 20 - 37047 San Bonifacio (VR)  
C.F: BNFLCU71C25L736Q P.I.: 02833950237  
Tel.: +39-335-6507871 Fax: +39-178-2211345  
E-Mail: lucio@benfante.com Web: <http://www.benfante.com>

## 6. Monte ore e tariffe

La presente offerta prevede il pre-acquisto di 20 (venti) ore utilizzabili a discrezione del C.A.I. con le modalità e negli ambiti indicati, in orario d'ufficio (dal lunedì al venerdì, nelle fasce orarie 9:00-13:00 e 14:30-18:30), per un periodo di 12 mesi a partire dal loro pagamento. Al termine del periodo, le eventuali ore residue non potranno essere rimborsate, né cumulate in un'ulteriore collaborazione.

Il costo delle 20 (venti) ore è di 1400 Euro + Rivalsa INPS (attualmente 4%) + I.V.A. (attualmente 22%).

Ogni intervento con carattere di urgenza comporterà una detrazione dal monte ore con una maggiorazione del 50% della sua durata.

Eventuali interventi, la cui esecuzione si rendesse necessaria al di fuori dell'orario d'ufficio (esplicitamente approvati dal referente tecnico designato dal C.A.I.) comporteranno una detrazione dal monte ore con una maggiorazione del 100% della sua durata.

## 7. Durata del servizio

Il servizio ha inizio dal momento del pagamento del monte ore previsto dalla presente offerta, e scade 12 mesi dopo.

Il C.A.I. potrà disdire il servizio comunicandolo a Lucio Benfante mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, almeno 30 giorni prima della scadenza.

Lucio Benfante potrà sospendere il servizio in caso di:

- mancato soddisfacimento dei prerequisiti elencati al punto 1 della presente offerta;
- omesso o ritardato pagamento di quanto dovuto dal C.A.I. a Lucio Benfante, per la presente o anche altre collaborazioni poste in essere.

La sospensione del servizio non modifica la sua data di scadenza.

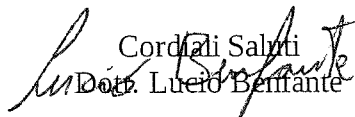
Alla scadenza, o nel caso il monte ore si esaurisca prima della scadenza, il servizio non sarà tacitamente rinnovato.

## 8. Fatturazione e Pagamento

Fattura per il 100% dell'importo verrà emessa al momento dell'accettazione dell'offerta, con pagamento entro 30 giorni. Il servizio verrà erogato non appena tale fattura risulterà pagata. Il pagamento avverrà tramite bonifico sul conto corrente IT70 G062 2559 7510 0000 0037 803 della Cassa di Resp. Del Veneto, agenzia di San Bonifacio (VR), intestato a Lucio Benfante.

Rimango in attesa di un gentile riscontro.

San Bonifacio, 13 Marzo 2014

  
Cordiali Saluti  
Dot. Lucio Benfante

## CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che copia conforme all'originale del presente atto:

1. è posto in pubblicazione all'Albo Pretorio della Sede centrale del Club alpino italiano di Milano per quindici giorni consecutivi **dal 17.04.2014 al 01.05.2014**

Il Coordinatore della Segreteria generale  
(Emanuela Pesenti)

*E. Pesenti*

Milano, 17 aprile 2014