

Cliente	<b>Promosienarezzo S.r.l</b> Piazza Matteotti, 30 53100 Siena P.IVA 00727040529
Referente Cliente	Lorenzo Millo
Progetto	Offerta manutenzione ordinaria ed evolutiva sito: vivioro.com
Referente GreatPixel	Giovanni Pola
Data	16/02/2023

## 1. Descrizione Offerta

GreatPixel (di seguito **il Fornitore**) con la presente offerta propone a Vivi Oro (di seguito **il Cliente**) un servizio di manutenzione del sito "vivioro.com" (di seguito **il Portale**), sviluppato su tecnologia Wordpress.

Il servizio erogato dal Fornitore è suddiviso nelle seguenti attività:

- Manutenzione ordinaria
- Manutenzione evolutiva

### 1.1 Manutenzione ordinaria

Il Fornitore garantisce il servizio di manutenzione ordinaria, ovvero tutte le attività indicate che mirano al mantenimento in funzione del Portale come approvato dal Cliente e rilasciato in produzione, comprese le eventuali implementazioni evolutive future realizzate dal Fornitore, approvate e messe in produzione nel periodo di validità del presente accordo.

Il servizio comprende in particolare:

1. il mantenimento delle funzionalità del Portale realizzato dal Fornitore, verificate e presenti al momento dell'ultimo rilascio concordato ivi comprese le funzionalità introdotte successivamente dal Fornitore alla sottoscrizione del contratto che saranno oggetto di manutenzione evolutiva;
2. la risoluzione degli eventuali malfunzionamenti riconducibili a errori di programmazione del Portale;
3. l'assistenza e il supporto al Cliente riguardante il corretto utilizzo del Portale;
4. minimo nr. 2 aggiornamenti plugin di WP (versioni "minor" che risolvono vulnerabilità e che non devono introdurre incompatibilità con la versione di WordPress). Eventuali aggiornamenti "major" o che introducono non compatibilità con la versione del sistema (che sarà quindi da aggiornare) saranno valutati e quotati come manutenzione evolutiva.

Non sono incluse, a titolo esplicativo e non esaustivo, attività quali:

- l'introduzione di nuove specifiche di interfaccia (UX/UI) e funzionali richieste dal Cliente dopo il rilascio in produzione del Portale (es. cambio API servizi esterni, cambi di colore di bottoni, cambi nei capi richiesti in una form, ecc);
- interventi di manutenzione su parti di codice o applicativi sviluppati da terze parti.

GreatPixel S.r.l.

Sede legale: Via Francesco Sforza, 15 - 20122 Milano

Sede operativa: Via G. Ventura, 15 - 20134 Milano

Unità locale: Viale dell'Arte 25 - 00144 Roma

C.F. e P.IVA 08259590969 – Capitale Sociale € 10.000,00

Iscritta al registro delle imprese REA-MI-2013519

pro-commerce@arubapec.it - +39 0236556370

## Flusso di lavoro

Il servizio di manutenzione ordinaria offerto nel presente contratto segue i seguenti step di attivazione:

1. Invio della segnalazione da parte del Cliente;
2. Presa in carico della segnalazione da parte del Service Desk Manager del Fornitore;
3. Fornitura di una risposta relativa alla knowledge base già acquisita, se possibile;
4. Fornitura di un workaround per risoluzione temporanea del problema, se possibile;
5. Risoluzione del problema tecnico (Patch);
6. Pubblicazione in sito di staging per approvazione del cliente, se necessario/opportuno;
7. Test e messa in produzione della Patch correttiva;
8. Invio dell'informativa al Cliente della risoluzione e chiusura del ticket.

## Service Level Agreement (SLA)

Il livello di servizio viene definito sulla base dei seguenti parametri:

- Numero e tipologia di utenti che possono aprire un ticket: 1° livello di assistenza = clienti finali, 2° livello di assistenza = referente centralizzato del Cliente;
- Tempi e orari/giorni di presa in carico della segnalazione;
- Tempo massimo di risoluzione;
- Numero di Ticket inclusi.

Parametro	Livello di servizio	Note
<b>Numero e Tipologia di utenti</b>	2° livello	Max 2 Referenti Cliente (es. marketing e social media manager)
<b>Orari del servizio</b>	Giorni feriali, orario lavorativo	Giorni feriali in orario 9:00-13:00 / 14:00-18:00
<b>Presa in carico</b>	8 ore lavorative	a partire dalla segnalazione.
<b>Risoluzione</b>	Best Effort	I malfunzionamenti segnalati verranno risolti nel minor tempo possibile, compatibilmente con la pianificazione delle risorse e le attività richieste dall'intervento risolutivo.
<b>Numero di ticket inclusi</b>	illimitato	Prevediamo un monte ore massimo di 40h nel periodo per la risoluzione dei ticket.

## Sistema di ticket management

Per la gestione delle segnalazioni useremo ClickUp, un tool dove sarà sempre possibile consultare lo stato di avanzamento della lavorazione di ogni ticket di supporto (apertura, triage, workaround, risoluzione, pubblicazione, ecc).

GreatPixel S.r.l.

Sede legale: Via Francesco Sforza, 15 - 20122 Milano

Sede operativa: Via G. Ventura, 15 - 20134 Milano

Unità locale: Viale dell'Arte 25 - 00144 Roma

C.F. e P.IVA 08259590969 – Capitale Sociale € 10.000,00

Iscritta al registro delle imprese REA-MI-2013519

pro-commerce@arubapec.it - +39 0236556370

## Limitazioni

Nel caso in cui i malfunzionamenti segnalati siano causati da componenti esterne all'ambito dei software sviluppati dal Fornitore e coperti dal presente contratto (plugin sviluppati da terze parti, servizi che espongono API utilizzati dal Cliente, ecc.), il Fornitore provvederà alla facilitazione delle attività di risoluzione.

## 1.2 Manutenzione evolutiva

Il servizio di consulenza e manutenzione evolutiva è relativo alle attività di evoluzione e rilascio di nuove funzionalità del Portale sopra descritto piuttosto che eventuali attività di grafica e copywriting aggiuntive.

Il servizio di manutenzione evolutiva, a titolo esemplificativo e non esaustivo, riguarda i seguenti interventi:

- adeguamenti del sito in termini di modifiche alle sezioni o funzionalità esistenti;
- creazione di nuove sezioni o funzionalità;
- adeguamento delle funzionalità alle richieste degli store Android o iOS (se presenti);
- definizione grafiche aggiuntive e immagini per nuove pagine del sito.

L'offerta di manutenzione evolutiva non costituisce un obbligo di acquisto minimo da parte del Cliente al quale verranno fatturate mensilmente esclusivamente le eventuali giornate di lavoro effettivamente erogate.

## Flusso di lavoro

Il processo di attivazione della manutenzione evolutiva prevede le seguenti attività:

1. la richiesta di intervento da parte del Cliente e consegna delle specifiche di intervento. Tale richiesta dovrà pervenire tramite apertura di una card nel sistema di ticketing al referente di progetto lato Fornitore (Service Desk Manager);
2. la presa in carico da parte del Service Desk Manager;
3. la qualifica da parte del Service Desk Manager dell'entità dell'intervento; se viene valutato un impatto inferiore a 2 ore di lavoro, l'intervento verrà direttamente processato;
4. in caso di lavori superiori a 2 ore di lavoro, il Service Desk Manager o suo collega provvederà alla comunicazione della stima al Cliente, allegando una breve analisi dell'intervento in caso di lavorazioni complesse;
5. l'accettazione tramite il sistema di ticketing da parte del referente del Cliente della stima di intervento fornita;
6. l'assegnazione delle attività al team di sviluppo;
7. il coinvolgimento del Cliente negli eventuali UAT in ambiente di collaudo con approvazione finale; i test saranno considerati approvati dopo 5 giorni lavorativi dal rilascio, anche in assenza di comunicazioni da parte del Cliente;
8. il rilascio in produzione e la chiusura del ticket;
9. la consuntivazione degli interventi rilasciati (tempi e risorse impiegati, come da stima); tale consuntivazione può comprendere eventuali attività di analisi per la preventivazione degli interventi nel caso in cui i preventivi non siano stati accettati; la consuntivazione avverrà ad intervalli di 4 ore.

## 2. Figure professionali coinvolte

La manutenzione verrà svolta in partnership con Adviva.

GreatPixel S.r.l.

Sede legale: Via Francesco Sforza, 15 - 20122 Milano

Sede operativa: Via G. Ventura, 15 - 20134 Milano

Unità locale: Viale dell'Arte 25 - 00144 Roma

C.F. e P.IVA 08259590969 – Capitale Sociale € 10.000,00

Iscritta al registro delle imprese REA-MI-2013519

pro-commerce@arubapec.it - +39 0236556370



Il profilo delle risorse coinvolte dal Cliente sarà tecnico, con adeguata formazione sulle applicazioni coinvolte, standing adeguato e capacità di dialogo, relazione e gestione; sarà fluente in italiano e con conoscenza dell'Inglese.

Le figure professionali messe a disposizione per l'attività dal Fornitore sono:

- Project Manager
- UX/UI Designer
- Developer

### 3. Tempistiche

Il presente contratto di manutenzione ha validità dalla sua accettazione fino al 16 Febbraio 2024.

GreatPixel S.r.l.

Sede legale: Via Francesco Sforza, 15 - 20122 Milano

Sede operativa: Via G. Ventura, 15 - 20134 Milano

Unità locale: Viale dell'Arte 25 - 00144 Roma

C.F. e P.IVA 08259590969 – Capitale Sociale € 10.000,00

Iscritta al registro delle imprese REA-MI-2013519

pro-commerce@arubapec.it - +39 0236556370

## 4. Proposta economica

Il Cliente, per la gestione delle attività di manutenzione descritte al punto 1 del presente documento di offerta, si impegna a versare il corrispettivo di seguito descritto:

Causale	Costo a voi riservato
Manutenzione Ordinaria	<b>€ 1.500,00</b> (costo forfettario annuale)
Hosting	<b>€ 300,00</b>
Manutenzione Evolutiva A CONSUNTIVO	<b>€ 450</b> (costo giornaliero)

Eventuali costi di trasferta dovranno essere preventivamente autorizzati dal Cliente, debitamente documentati e saranno addebitati in fattura.

Tutti gli importi indicati si intendono al netto di IVA.

## 5. Fatturazione e Pagamenti

Il Fornitore emetterà una fattura per l'intero importo annuale del servizio ed eventuali pacchetti di manutenzione evolutiva prepagati alla sottoscrizione della presente offerta.

Per le attività a consuntivo di manutenzione evolutiva emetterà fattura a fronte delle eventuali lavorazioni come da consuntivo che verrà presentato e approvato dal Cliente mensilmente.

I pagamenti si considerano a 60 gg d.f.f.m. tramite bonifico bancario.

Milano, 16/02/2023

**GreatPixel S.r.l.**  
Giovanni Pola  
Amministratore Delegato

Per accettazione  
**Promosienarezzo**  
Il Legale Rappresentante