

Contratto di Fornitura del Servizio di Manutenzione e Assistenza Software

Cod. 20.6.20.cn

1. DEFINIZIONI

Ai fini dell'identificazione dei soggetti interessati al Contratto di Manutenzione ed Assistenza Software, si intende per:

- **Produttore:** il soggetto (persona fisica, ente, società) produttore del software e dei servizi oggetto delle presenti Condizioni Generali e titolare di tutti i diritti di proprietà ad essi relativi;
- **Fornitore:** Sistemi Cuneo S.r.l. (qui di seguito, "**Fornitore**"). Il soggetto (ente, società) autorizzato dal Produttore alla distribuzione, installazione ed assistenza/manutenzione dei prodotti software;
- **Cliente:** Il soggetto che acquisisce e/o utilizza i Prodotti software e/o i servizi informatici e telematici alle Condizioni Generali di seguito riportate e alle condizioni specifiche indicate sui singoli Modulo d'ordine;
- **PRODOTTI SOFTWARE** - I prodotti specificati nei listini-prezzi e nella documentazione commerciale, nonché i servizi ad essi affini e/o complementari;
- **Teleassistenza:** È il processo di controllo a distanza di un computer, attraverso l'utilizzo di software idonei. La connessione tra il computer controllante ed il computer controllato, avviene grazie all'utilizzo di una connessione telefonica o attraverso una connessione ad Internet (di qualsiasi natura). Il computer controllante "cattura" il computer controllato, e può agire sullo stesso eseguendo comandi sul sistema operativo. Non sono possibili operazioni sull'hardware della macchina. Gli strumenti utilizzati dal Fornitore e dal Produttore, ad ogni intervento, richiedono sempre la preventiva autorizzazione ad operare sul computer controllato. L'autorizzazione deve essere fornita da un operatore responsabile del computer controllato, e viene ogni volta registrata.

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il Modulo d'ordine si considera validamente sottoscritto ed efficace ai fini della stipulazione del contratto anche se pervenuto in formato elettronico al recapito del Fornitore.
Il contratto si considera concluso al momento dell'accettazione del Modulo d'Ordine da parte del Fornitore.

3. SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO

3.1 Aggiornamento Ordinario

I Servizi di Aggiornamento Ordinario oggetto del contratto sono quelli riportati nel Modulo d'ordine sottoscritto per accettazione da parte del Cliente.

Rientrano nel Servizio di Aggiornamento Ordinario i seguenti servizi:

- rendere disponibili le variazioni dei prodotti software standard, sviluppate dal Produttore, rese necessarie da nuove disposizioni di legge;
- rendere disponibili i miglioramenti tecnici, sviluppati dal Produttore, apportati ai prodotti software standard;
- rendere disponibili le rettifiche, apportate dal Produttore, ad errori riscontrati nei prodotti software.

Il servizio di Manutenzione ed Assistenza Ordinaria si riferisce ai prodotti software nella configurazione standard, privi cioè delle

eventuali modifiche e/o personalizzazioni sviluppate su richiesta del Cliente.

3.2 Aggiornamento Straordinario

Rientrano nel servizio di Aggiornamento Straordinario gli aggiornamenti che comportano la modifica dei tracciati record, il cambiamento della base dati, la creazione di nuovi archivi o aventi comunque una rilevante incidenza sull'insieme delle procedure e/o sulle modalità di integrazione, anche in dipendenza di provvedimenti di legge.

L'adeguamento delle procedure personalizzate alla nuova versione dovrà essere esplicitamente richiesto dal Cliente e sarà realizzato dal Fornitore solo a seguito di opportuno preventivo scritto e relativa accettazione da parte del Cliente.

3.3 Consegna degli aggiornamenti

I prodotti software forniti in relazione al Servizio di Manutenzione Ordinaria saranno resi disponibili su supporto magnetico definito dal Produttore o per via telematica.

La consegna degli aggiornamenti viene effettuata su supporto magnetico o per via telematica.

È tuttavia facoltà del Fornitore dell'aggiornamento effettuare la consegna mediante spedizione dei relativi supporti.

In caso di spedizioni tramite corriere, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per eventuali ritardi o disguidi dovuti a cause di forza maggiore o che comunque non siano imputabili a dolo o colpa grave del proprio personale.

Il Produttore si riserva la facoltà, al fine di soddisfare particolari esigenze di tempestività, di pubblicare/anticipare sul proprio sito Internet aggiornamenti e comunicazioni utili al Cliente. Il Cliente si impegna di consultare periodicamente le informazioni pubblicate sul sito Internet del Produttore, il cui contenuto si considera portato a conoscenza del Cliente decorse 24 ore dalla pubblicazione.

4. SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA ORDINARIA

Il servizio di Manutenzione e Assistenza Ordinaria garantisce al Cliente il supporto sull'uso delle procedure installate, effettuato a distanza mediante la procedura assistenza on line, servizio telematico reso disponibile dal Produttore.

A fronte di diverse specifiche esigenze organizzative, il servizio di assistenza ordinaria può essere erogato mediante e-mail o telefono.

5. ESCLUSIONI

Non rientrano nel Servizio di Aggiornamento e Manutenzione Ordinaria 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 dal Produttore.

Il Servizio di Manutenzione non comprende interventi causati da:

- Cause accidentali, negligenza o cattivo uso, atti di vandalismo, calamità;
- Danni provocati da disfunzioni dell'impianto elettrico o dell'impianto di messa a terra;
- Fulmini ed allagamenti;
- Prodotti ausiliari non idonei;
- Modifiche e collegamenti non effettuati dal Fornitore o dal Produttore;
- Modifiche alla configurazione originaria non autorizzate o concordate con il Fornitore o con il Produttore;
- Parti e/o dispositivi non forniti e/o non installati dal Fornitore o dal Produttore;
- Uso della macchina per scopi diversi da quelli per cui fu progettata;

6. SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA STRAORDINARIA

- Attacchi ed intrusioni al sistema informativo operato da terzi via rete telematica.

Rientrano nel Servizio di Manutenzione ed Assistenza Straordinaria i seguenti interventi, riportati a titolo esemplificativo e non esaustivo, richiesti dal Cliente al fine di:

- eliminare le conseguenze di errori nell'utilizzo delle apparecchiature e/o dei prodotti software oggetto del presente contratto;
- apportare modifiche ai programmi installati;
- installare e configurare le nuove versioni di software standard rilasciate dal Produttore;
- adeguare i programmi specifici sviluppati/personalizzati su richiesta del Cliente alle nuove versioni di software standard;
- variare la configurazione ed il dimensionamento degli archivi;
- ogni altro intervento che si renda necessario e/o utile e che non rientri tra quelli previsti al punto precedente.

Rientrano in ogni caso fra gli interventi di Assistenza straordinaria:

- Assistenza all'installazione
- Assistenza Telematica, mediante collegamento agli archivi del Cliente
- Assistenza on site.

Tali interventi potranno essere effettuati dal Fornitore o dal Produttore, a suo insindacabile giudizio, tramite intervento diretto c/o la sede del cliente o tramite teleassistenza. In quest'ultimo caso, non verrà addebitato il diritto fisso di chiamata.

Il prerequisito per l'erogazione del servizio di Assistenza in modalità telematica mediante collegamento agli archivi del Cliente è che quest'ultimo disponga delle attrezzature hardware e software necessarie allo scopo, restando quindi a carico del Cliente l'eventuale fornitura ed installazione di tali apparecchiature.

7. CONDIZIONI DI INTERVENTO

Il Servizio di Manutenzione ed Assistenza Software viene svolto dal Fornitore e dal Produttore alla condizione che il software concesso in licenza d'uso 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 Manutenzione ed Assistenza Software, libera il Fornitore e il Produttore da ogni responsabilità in merito al buon funzionamento del software installato.

Il Cliente è responsabile della gestione della procedura per il salvataggio (duplicazione) su supporti magnetici dei programmi, degli archivi e dei dati presenti sulle macchine e garantisce che la stessa sia stata correttamente eseguita prima dell'intervento di assistenza sollevando il Fornitore e il Produttore da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danno a programmi, archivi e/o dati presenti sulle macchine al momento dell'effettuazione dell'intervento.

Il Fornitore si riserva comunque il diritto di non effettuare la Manutenzione Straordinaria richiesta dal Cliente, qualora questa possa, in qualche modo, rendere più gravosa la Manutenzione Ordinaria.

È impegno del Fornitore effettuare gli interventi di manutenzione con la massima tempestività possibile.

Il Servizio di Manutenzione ed Assistenza viene assicurato solo durante le ore lavorative previste dal contratto di lavoro applicato dal Fornitore. Eventuali deroghe potranno essere oggetto di contrattazione separata con il Cliente e saranno espressamente indicate all'interno del Modulo d'Ordine.

8. ACCESSO AI LOCALI

Il Cliente consentirà al personale del Fornitore e del Produttore il pronto accesso agli archivi informatici e ai locali al fine di eseguire gli interventi previsti dal contratto e/o le necessarie verifiche. Il Cliente si impegna a dichiarare espressamente al Fornitore, all'atto della sottoscrizione della Richiesta, ed ai sensi e per gli effetti di cui all'Art. 26 D.lgs. n. 81 del 09/04/2008 e successive modifiche ed integrazioni, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione delle apparecchiature nonché le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

9. CANONE DI MANUTENZIONE ORDINARIA

A fronte del Servizio di manutenzione Ordinaria, il Cliente corrisponderà al Fornitore il canone mensile specificato nel prospetto riportato nel Modulo d'Ordine. Il canone dalla data indicata nel Modulo d'Ordine.

Il canone così determinato sarà applicabile fino al 31/12 dell'anno di decorrenza del contratto.

Per ciascuno degli anni successivi sarà facoltà del Fornitore apportare una variazione ai canoni in misura pari alla variazione percentuale dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo rilevato al 31 ottobre di ogni anno. La variazione così determinata sarà applicata al canone in vigore e determinerà la misura del canone relativo all'anno successivo.

L'eventuale superamento dei limiti di volume pattuiti nel Modulo d'Ordine comporta l'adeguamento della licenza d'uso e del canone al volume superiore di attività, con riferimento al listino in vigore.

Gli eventuali servizi di aggiornamento straordinario (di cui all'art. 3.2) non sono compresi nel canone; le condizioni di fornitura relative a tali servizi saranno preventivamente definite dal Fornitore.

10. TARIFFE PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA STRAORDINARIA

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

Il Cliente è tenuto a richiedere preventivamente al Fornitore le tariffe unitarie applicabili ad ogni intervento.

Nel caso di interventi di assistenza straordinaria effettuati mediante collegamento telematico, il corrispettivo dovuto viene calcolato computando sia il tempo di analisi, sia il tempo di effettivo collegamento telematico.

11. CARNET DI "INTERVENTI"

I servizi che richiedono l'intervento del personale del Fornitore (manutenzione, assistenza, installazioni, consulenze, ecc..) possono essere pagati, a scelta del Cliente, attraverso l'acquisto preventivo di un carnet composto da tagliandi che danno diritto a prestazioni orarie di costo variabile. Il costo verrà determinato in base al tipo di intervento, alla complessità tecnica ed alla distanza del Cliente dalla sede del Fornitore. Il personale dello stesso provvederà a staccare un numero di tagliandi pari al valore della prestazione al momento dell'effettuazione della stessa. I tagliandi hanno validità temporale limitata ad anni 2 (due) decorrenti dalla data di acquisto del carnet. Ulteriori informazioni saranno contenute sul carnet stesso e le eventuali modifiche di funzionamento verranno comunicate al Cliente e saranno pubblicate in un'apposita sezione del sito Internet del Fornitore.

12. MODALITA' DI UTILIZZO DELLE PROCEDURE

Il Cliente consente l'acquisizione di informazioni per la verifica delle condizioni contrattuali di utilizzo effettivo dei prodotti o servizi, nonché per assicurarne il corretto funzionamento ed il loro miglioramento. Tali informazioni potranno essere acquisite dal Produttore o dal Fornitore, senza la necessità di uno specifico avviso, anche tramite procedure telematiche.

I divieti e gli obblighi stabiliti nel contratto si intenderanno estesi a tutti i dipendenti, ausiliari, agenti o rappresentanti dei Clienti.

13. MODALITA' DI PAGAMENTO

Le modalità di pagamento sono quelle indicate del Modulo d'Ordine e, nello specifico:

- Canone mensile relativo al Servizio di Aggiornamento, Manutenzione ed Assistenza Ordinaria: al ricevimento di fattura semestrale anticipata, con scadenza all'inizio del periodo di riferimento;
- Prestazioni relative al Servizio di Manutenzione ed Assistenza Straordinaria:

a) al ricevimento di fattura mensile posticipata;

b) mediante acquisto di un carnet di "interventi".

Quando non sia diversamente stabilito, tutti i pagamenti avverranno mediante Ricevuta Bancaria.

I prezzi indicati devono intendersi al netto di ogni imposta o tassa. Il Fornitore si riserva la facoltà di addebitare al Cliente eventuali costi sostenuti in caso di mancato o ritardato pagamento.

14. DURATA E RECESSO

Il canone decorrerà dalla data indicata sull'Accettazione del Fornitore, salvo differimento del termine iniziale in favore del Cliente.

Il contratto ha durata a tempo indeterminato, con facoltà di disdetta esercitabile da ciascuna delle parti, secondo le seguenti modalità:

1) la disdetta dovrà essere comunicata all'altra parte mediante PEC o lettera raccomandata; se comunicata entro il 30 settembre, la disdetta ha effetto dal 1° gennaio dall'anno immediatamente successivo; negli altri casi la disdetta ha effetto dal 1° gennaio del secondo anno successivo;

2) il Cliente potrà disdettare il contratto sin dall'anno di decorrenza del medesimo;

3) il Fornitore garantisce al Cliente una durata contrattuale di almeno 365 (trecentosessantacinque) giorni; esso non potrà quindi disdettare il contratto prima di tale termine, se non nel caso in cui vi sia inadempienza contrattuale da parte del Cliente.

Sarà facoltà del Fornitore sospendere l'erogazione del servizio e/o esercitare il diritto di recesso 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 del Fornitore o dei suoi danti causa.

Fatto salvo in ogni caso il decorso dei canoni e il diritto al risarcimento dei danni eventualmente patiti dal Fornitore.

Sarà facoltà del Fornitore sospendere o cessare la manutenzione delle procedure per le quali il Produttore, decidendo la sospensione dell'attività di aggiornamento e sviluppo, renda impossibile al Fornitore il rispetto degli obblighi derivanti dal presente contratto.

In ottemperanza alle regole stabilite dal Produttore, la cessazione del presente contratto comporterà l'immediata decadenza del diritto all'utilizzo della licenza d'uso del software oggetto del presente contratto.

15. RISCHI DI PERDITA O DANNO

Il Cliente è l'unico responsabile della gestione delle procedure per il salvataggio dei dati e dei programmi presenti sui computer; pertanto garantisce che il salvataggio degli stessi sia stato correttamente eseguito prima di ogni intervento di assistenza, sollevando il Fornitore da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danno ai dati e ad ai programmi stessi.

Il Fornitore non risponderà in caso perdite e danni per ogni supporto magnetico/ottico/stato solido o ogni dispositivo accessorio, non rimosso prima di ogni intervento.

16. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA'

Il Fornitore non risponde:

- dei costi telefonici/telematici, sopravvenuti per modifiche alla configurazione originale dei prodotti hardware e software, per malfunzionamento delle apparecchiature di comunicazione (router, modem, ecc.), o anomalie o difetti del software applicativo o del S.O.

- per i costi sopravvenuti ed i danni causati da programmi diretti a danneggiare o interrompere il sistema informatico (ex articolo 615 quinquies c.p.)

- salvi i casi di dolo e colpa grave, delle eventuali perdite e danni diretti o indiretti conseguenti a perdita di dati, malfunzionamento o vizi dei prodotti e dei servizi ovvero interruzione dei servizi, nonché per ogni altro fatto inerente l'utilizzo dei prodotti e servizi oggetto del contratto.

In ogni caso, la responsabilità del Fornitore non potrà in alcun caso superare il valore dell'ammontare del canone mensile o l'importo fatturato per il Servizio di Aggiornamento o Manutenzione e Assistenza straordinaria e sarà in ogni caso limitata al danno emergente con espressa esclusione del lucro cessante.

Il Cliente è tenuto alla verifica della correttezza degli elaborati ottenuti con l'utilizzo del prodotto oggetto del contratto; in particolare, qualora il prodotto includa contenuti forniti da soggetti terzi, il Cliente prende atto che tali contenuti vengono messi a disposizione dal Fornitore a favore del Cliente "così come sono", per cui è onere del Cliente verificarne la correttezza, essendo esclusa qualsiasi responsabilità del Fornitore sul punto e ferme per il resto le limitazioni di responsabilità di cui ai precedenti paragrafi.

17. GARANZIA

Il Fornitore garantisce che i Servizi oggetto del presente Contratto vengano effettuati da personale dotato delle necessarie cognizioni tecniche.

Il Fornitore risponderà per eventuali danni o ritardi solo in caso di dolo o colpa grave.

Qualsiasi reclamo dovrà pervenire al Fornitore entro 10 (dieci) giorni dalla data del primo intervento, pena la decadenza da ogni azione.

L'esecuzione degli interventi nell'ambito del servizio di Manutenzione ed Assistenza Straordinaria non generano garanzia. Resta quindi inteso che, qualora gli interventi non risultino risolutivi o siano necessari ulteriori interventi, questi verranno tutti regolarmente fatturati alle tariffe in vigore al momento dell'intervento stesso.

18. CESSIONE DEL CONTRATTO

I contratti stipulati in base alle presenti Condizioni Generali ed i diritti derivanti dagli stessi non possono essere dal Cliente ceduti a terzi, senza il preventivo consenso scritto del Fornitore che fornisce il servizio di aggiornamento o assistenza.

19. SUBAPPALTO

Il Fornitore ha la facoltà di subappaltare in tutto o in parte la fornitura dei Servizi.

20. INFORMATIVA TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) ed in relazione al trattamento di dati personali effettuato da Sistemi Cuneo SRL, La informiamo che il trattamento a cui sono sottoposti i dati personali da Lei forniti ha la finalità di dare esecuzione alla prestazione da Lei richiesta ed ai connessi adempimenti di legge, amministrativi, contabili, fiscali con modalità sia manuali che informatiche.

Il conferimento dei dati personali è facoltativo, ma necessario per dar seguito al contratto.

Il trattamento avviene nel rispetto dei principi di necessità e pertinenza adottando idonee misure di sicurezza ed è effettuato da soggetti espressamente autorizzati e formati in materia di protezione dei dati personali, così come previsto dal GDPR.

Può consultare l'informativa completa sul sito <https://www.sistemicuneo.it> ed esercitare i diritti che Le sono riconosciuti dagli artt. 15 a 22 del GDPR rivolgendosi al Titolare del trattamento: Sistemi Cuneo SRL, con sede in Via degli Artigiani, 6, 12100 Cuneo (CN) Tel.: +39 0171 467811 Fax: +39 0171 467888 E-mail: privacy@sistemicuneo.it

21. COMUNICAZIONE

Il Cliente è identificato dai dati riportati sul Modulo d'ordine, debitamente compilato in ogni sua parte e sottoscritto.

Fatte salve eventuali indicazioni più restrittive riportate nelle Condizioni Generali, il Cliente riconosce che le eventuali comunicazioni e notifiche da effettuarsi a cura del Fornitore in base alle presenti Condizioni Generali si considerano portate a sua conoscenza se effettuate con le seguenti modalità alternative:

- ✓ a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno
- ✓ a mezzo posta elettronica certificata
- ✓ a mezzo posta elettronica ordinaria

22. FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti relativamente all'interpretazione e/o all'esecuzione del presente contratto, sarà esclusivamente competente il Foro di Cuneo.

FIGURE PROFESSIONALI

Area Impresa e Area Studio

Tariffe orarie in vigore dal 01/01/2017

Figure Professionali	Costo Orario
RESPONSABILE DI PROGETTO	€ 74+Iva
ANALISTA	€ 70+Iva
SISTEMISTA SOFTWARE AVANZATO	€ 62+Iva
SISTEMISTA SOFTWARE / SVILUPPATORE	€ 55+Iva

DIRITTI DI CHIAMATA

Sede dell'intervento: distanza < 30 km (andata e ritorno < 60 km): **35,00 € + IVA**

Sede dell'intervento: distanza > 30 km (andata e ritorno > 60 km): **costo chilometrico 0,55 € + IVA**

*N.B.: I costi sopra indicati possono subire variazioni in seguito a modifiche dei tariffari.
Per il calcolo delle distanze farà fede quanto indicato sui percorsi viamichelin (www.viamichelin.it)*

TABELLA CONDIZIONI APPLICABILI IN FUNZIONE DEL PERIODO/ORARIO DI INTERVENTO					
Periodo	Orario	Tipo Prestazione	Tariffa di riferimento applicabile	Maggiorazione	Incremento % Tariffa oraria
Lunedì - Venerdì	dalle ore 8,30 alle ore 18,00	Normale	Standard a Listino	no	
	dalle ore 18,00 alle ore 19,00	Straordinaria	Standard a Listino	no	-
	dalle ore 19,00 alle ore 22,00	Straordinaria Serale	Standard a Listino	si	25%
	dalle ore 22,00 alle ore 08,00	Straordinaria Notturna	Standard a Listino	si	75%
Sabato	dalle ore 0,00 alle ore 8,30	Straordinaria Notturna	Standard a Listino	si	75%
	dalle ore 8,30 alle ore 18,30	Straordinaria Speciale	Standard a Listino	si	50%
	dalle ore 18,30 alle ore 24,00	Straordinaria Notturna	Standard a Listino	si	100%
Festività	dalle ore 0,00 alle ore 8,30	Straord.ria Festiva Notturna	Standard a Listino	si	200%
	dalle ore 8,30 alle ore 18,30	Straordinaria Festiva	Standard a Listino	si	150%
	dalle ore 18,30 alle ore 24,00	Straord.ria Festiva Notturna	Standard a Listino	si	200%