

Contratto di Fornitura del Servizio di Manutenzione e Assistenza Software

cod. 20.8.08cn

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) titolare della proprietà del software;
- **Fornitore:** il soggetto (ente, società) avente titolo a commercializzare e/o prestare i servizi di manutenzione ed assistenza del software.
- **Cliente:** il soggetto (persona fisica, ente, società) che richiede e beneficia della consulenza e/o acquista (o acquisisce ad altro titolo) i beni commercializzati dal Fornitore.

2. SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA ORDINARIA

Rientrano nel Servizio di Manutenzione ed Assistenza Ordinaria i seguenti obblighi del Fornitore:

- 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, anche dopo la scadenza dei termini di garanzia.

I prodotti software forniti in relazione al Servizio di Manutenzione Ordinaria saranno resi disponibili su supporto magnetico definito dal Produttore, presso la sede del Fornitore del Servizio.

Sarà facoltà del fornitore effettuare le spedizioni in porto franco degli aggiornamenti, richiedendo al destinatario un contributo spese di spedizione quale integrazione del canone annuo; 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.

Ai Clienti assistiti con regolare contratto di Manutenzione, il Fornitore assicura un servizio di Assistenza Telefonica Operativa. L'Utente potrà avvalersi di questo servizio per avere chiarimenti in merito all'utilizzo dei programmi standard installati dal Fornitore e per i quali sia in essere il contratto di Manutenzione. Sono esclusi dal servizio di assistenza telefonica operativa, ove non espressamente previsto nel Modulo d'Ordine, i programmi specificamente realizzati, modificati e/o personalizzati su richiesta del Cliente. Quando, a giudizio del personale interpellato, il problema sottoposto dal Cliente non fosse risolvibile mediante il Servizio di Assistenza Telefonica Operativa, si darà luogo ad un intervento di Manutenzione Straordinaria. Il Servizio di Assistenza Telefonica Operativa, prestato durante il normale orario di lavoro dal Fornitore in favore di Clienti per i quali sia in vigore il contratto di Manutenzione, non dà origine ad alcun specifico addebito.

3. SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA STRAORDINARIA

Rientrano nel Servizio di Manutenzione ed Assistenza Straordinaria gli interventi effettuati su richiesta del 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 presso la sede del Cliente 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.

4. DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto si intenderà concluso nel momento in cui il Cliente riceverà l'Accettazione da parte del Fornitore.

Il canone decorrerà dalla data indicata sull'Accettazione stessa, 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 lettera raccomandata; se comunicata entro il 30 settembre, la disdetta ha effetto dal 1 gennaio dell'anno immediatamente successivo; negli altri casi la disdetta ha effetto dal 1 gennaio del secondo anno successivo;
- 2) il Cliente potrà disdetta 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 inadempimento 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.

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.

5. CONDIZIONI DI INTERVENTO

Il Servizio di Manutenzione ed Assistenza Software viene svolto dal Fornitore 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 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 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.

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

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

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.

6. ACCESSO AI LOCALI

Il Cliente consentirà al personale del Fornitore il pronto accesso ai locali dove sono installate le apparecchiature, 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.

7. CANONE DI MANUTENZIONE ORDINARIA

A fronte del Servizio di manutenzione Ordinaria, il Cliente corrisponderà al Fornitore il canone mensile specificato nel prospetto riportato nella prima pagina del Modulo di Richiesta del Servizio.

Il canone decorre dal 30° (trentesimo) giorno successivo alla chiusura dell'installazione. Nei casi in cui, per cause non imputabili al Fornitore, i prodotti software oggetto del presente contratto non vengano utilizzati, il canone decorrerà a partire dal 90° (novantesimo) giorno successivo alla data di consegna.

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.

8. 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.

9. CARNET DI "INTERVENTI"

I servizi che richiedono l'intervento del personale del Fornitore (manutenzione,

10. MODALITA' DI PAGAMENTO

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.

Le modalità di pagamento previste sono le seguenti:

- Canone mensile relativo al Servizio di 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.

11. ESCLUSIONI

Non rientrano nel Servizio di 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. Non rientrano nella Manutenzione Ordinaria gli aggiornamenti che, a giudizio del Produttore, comportano la modifica dei tracciati record o la creazione di nuovi archivi o aventi una marginale incidenza sulle procedure.

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

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;
- Modifiche alla configurazione originaria non autorizzate o concordate con il Fornitore;
- Parti e/o dispositivi non forniti e/o non installati dal Fornitore;
- Uso della macchina per scopi diversi da quelli per cui fu progettata;
- Attacchi ed intrusioni al sistema informativo operato da terzi via rete telematica.

12. RISCHI DI PERDITA O DI DANNO

Il Cliente solleva il Fornitore da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danni ai dispositivi non di proprietà del Fornitore durante il periodo in cui tali dispositivi sono in possesso del Fornitore presso il Centro di Assistenza, eccetto le perdite o danni causati dalla negligenza del personale del Fornitore.

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

Il Cliente solleva altresì il Fornitore per tutti i rischi di perdite e danni per dischi, minidischi, dispositivi, schede, collegamenti e modifiche non rimossi dai prodotti sottoposti al Servizio di Manutenzione.

13. GARANZIA

Il Fornitore garantisce che il Servizio di Manutenzione ed Assistenza Software viene effettuato da personale dotato delle necessarie cognizioni tecniche. Eventuali danni derivanti da interventi o mancati interventi, di manutenzione o assistenza, saranno imputabili al Fornitore solo in caso di dolo o colpa grave.

In tali eventualità, il Fornitore provvederà, nel più breve tempo possibile ed a proprie spese, a modificare il software in modo da ripristinarne la corretta funzionalità.

Nessun altro risarcimento dei danni diretti ed indiretti sarà comunque dovuto dal Fornitore. Qualsiasi reclamo dovrà pervenire al Fornitore entro quindici giorni dalla data dell'intervento, pena la decadenza da ogni azione.

14 INFORMATIVA – D.LGS. 196/03 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI"

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 30/06/2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito Codice) il Fornitore, con riferimento ai dati personali acquisiti o che verranno acquisiti (a titolo esemplificativo: anagrafici, fiscali, nominativi, contabili, ecc.) in relazione ai rapporti contrattuali intercorsi/intercorrenti con il Cliente o a quelli che potranno essere

intrattenuti in futuro, informa che:

- a) il trattamento dei dati da parte del Fornitore avverrà in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici e/o automatizzati, per finalità riguardanti l'esecuzione delle obbligazioni di cui al presente contratto, per verifiche e valutazioni sulle risultanze e sull'andamento del rapporto, nonché sui rischi ad esso connessi (e cioè ad es: veridicità dei dati forniti, solvibilità anche in corso di rapporto, ecc.), per adempimenti di legge e/o di disposizioni di organi pubblici, per attività di promozione dei prodotti del Fornitore e per finalità commerciali e/o di marketing;
- b) il conferimento dei dati è facoltativo, tuttavia un eventuale rifiuto di fornire i medesimi potrebbe determinare difficoltà nella conclusione (in via esemplificativa, i dati identificativi del Cliente, il Codice Fiscale, la Partita IVA, ecc.), esecuzione e gestione (e cioè ad es.: i dati relativi al c/c bancario del Cliente, alle attività del Cliente, i nominativi e poteri dei Rappresentanti legali del Cliente, i dati a carattere patrimoniale, finanziario o economico in genere, ecc.) del Contratto;
- c) i dati potranno essere comunicati a soggetti determinati per lo svolgimento di alcune attività, tali attività includono anche l'elaborazione dei dati per il raggiungimento delle finalità contrattuali; a società specializzate in attività di organizzazione di convegni, amministrazione, telemarketing, per la promozione dei prodotti del Fornitore, per effettuare attività specifiche, sempre inerenti all'espletamento del rapporto, attraverso contratti di outsourcing, gestione del credito ed a tutti i soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta in forza di obblighi di legge e/o contrattuali. Un elenco di tali soggetti, aggiornato periodicamente, è disponibile presso la sede della società e potrà essere inviato a semplice richiesta; la ragione sociale del Cliente potrà essere diffusa attraverso il sito internet del Fornitore oppure a mezzo stampa per finalità di promozione dei prodotti e/o servizi del Fornitore. I dati personali acquisiti potranno essere comunicati, comunque in via confidenziale, ai soggetti che forniscono, a loro volta, il Fornitore ed essere trasferiti alle sedi degli stessi al fine di effettuare analisi di mercato, pianificare i processi di vendita e di rivelazione delle attività svolte da parte del canale indiretto. Questi soggetti, effettuando il Trattamento dei Dati Personali come indicato precedentemente, quindi in modo differente ed estraneo rispetto al trattamento effettuato dal Fornitore, agiscono a tutti gli effetti in qualità di Titolari;
- d) i dati saranno comunicati a società controllate e/o collegate al Fornitore;
- e) i dati saranno altresì comunicati a Pubbliche Amministrazioni, Società di revisione ed a tutti i soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta in forza di obblighi di legge e/o contrattuali;
- f) potranno venire a conoscenza dei Vostri dati le seguenti categorie di soggetti incaricati del trattamento: appartenenti agli enti amministrazione, centralino, assistenza software, assistenza hardware/sistemistica, consulenze, coordinamento progetti, progettazione/programmazione, commerciale;
- g) l'interessato potrà rivolgersi al Servizio Privacy presso il titolare del trattamento per verificare i propri dati e farli integrare, aggiornare o rettificare e/o per esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del Codice. In particolare potrà opporsi in ogni momento, sempre attraverso il Servizio Privacy, al trattamento dei suoi dati per l'invio di materiale informativo e/o di marketing;
- h) titolare del trattamento è il Fornitore, con sede indicata nell'Ordine di Fornitura.

15. 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.