

Tra Sistel di Daniela Gianotti - con sede legale a Badolato Marina in Via Nazionale, 152 P.I. 03278620798 rappresentata dal Titolare Daniela Gianotti - nel seguito denominata "SISTEL", ed il COMUNE DI CIMINA' con sede a CIMINA' (RC) in VIA IMBRIANI Codice Fiscale/Partita IVA 00311550800 rappresentata da \_\_\_\_\_ d'ora innanzi denominato "**Cliente**", si conviene quanto riportato nei punti di seguito descritti.

## 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Con il presente contratto SISTEL garantisce al Cliente l'erogazione di uno o più servizi di assistenza sui prodotti e/o unità a seconda dei seguenti punti selezionati con "X" nell'apposita casella.

L'assistenza sul **Software Applicativo** in uso presso il Cliente - il cui elenco è riportato nel **MODELLO A** allegato al presente contratto solo se almeno uno dei successivi punti è stato contrassegnato a significare l'adesione al relativo servizio- prevede i servizi contrassegnati con "X" nella relativa casella e di seguito descritti.

**MANUTENZIONE CONTINUATIVA**; al Cliente viene rilasciata la chiave di accesso (utente e password) per accedere al servizio **apsNET** in cui saranno resi disponibili:

- gli aggiornamenti del software applicativo in seguito a modifiche di disposizioni legislative e/o fiscali purchè esse non comportino una modifica strutturale delle procedure e delle base dati;
- le patch releases rilasciate in seguito a rilevazione di difetti di funzionamento;
- le nuove release rilasciate a seguito di miglioramenti e modifiche apportate autonomamente dal produttore, previo il consenso del Cliente;
- l'adeguamento tecnologico su piattaforma standard di mercato ed indicato dal Ministero della Funzione Pubblica;

debitamente corredati di istruzioni per la loro installazione ed utilizzo esclusivo da parte del personale utente. SISTEL s'impegna alla pubblicazione di quanto elencato ai precedenti punti entro i termini previsti dalle disposizioni legislative in vigore o oggetto di modifica.

**ASSISTENZA TELEFONICA** al quale il Cliente potrà rivolgersi per ottenere

- informazioni utili al corretto funzionamento dei programmi quando le stesse non siano contenute nel manuale utente od in altra documentazione operativa consegnata al Cliente e non siano oggetto di attività di formazione che esulano da codesto servizio;
- assistenza e consigli relativi al ripristino di situazioni scorrette o disallineate dovute a malfunzionamento hardware o software che non richiedano, a insindacabile giudizio di SISTEL, attività non disciplinate dal presente contratto.

**TELEASSISTENZA**; questo servizio viene erogato da SISTEL esclusivamente su richiesta del Cliente e prevede un collegamento via web in modalità sicura https, abilitato e fornito di volta in volta dal Cliente per tutto il tempo necessario alla durata dell'intervento, di una postazione di lavoro SISTEL al fine di individuare, verificare e ripristinare situazioni scorrette o disallineate **dovute a malfunzionamenti del software** che non possono essere risolti tramite l'assistenza telefonica.

L'assistenza sul **Software di Base** in uso presso il Cliente - il cui elenco è riportato nel **MODELLO B** allegato al presente contratto solo almeno uno dei successivi punti è stato contrassegnato a significare l'adesione al relativo servizio- prevede i servizi contrassegnati con "X" nella relativa casella e di seguito descritti.

**ASSISTENZA TELEFONICA** al quale il Cliente potrà rivolgersi per ottenere

- informazioni utili al corretto funzionamento dei programmi quando le stesse non siano contenute nel manuale utente od altra documentazione operativa prevista dal Produttore e non siano oggetto di attività di formazione che esulano da codesto servizio;
- assistenza e consigli relativi al ripristino di situazioni scorrette o disallineate dovute a malfunzionamento hardware o software che non richiedano, a insindacabile giudizio di SISTEL, attività non disciplinate dal presente contratto.

**TELEASSISTENZA**; questo servizio viene erogato da SISTEL esclusivamente su richiesta del Cliente e prevede un collegamento telefonico via modem, abilitato e fornito di volta in volta dal Cliente per tutto il tempo necessario alla durata dell'intervento, di una postazione di lavoro SISTEL al fine di individuare, verificare e ripristinare situazioni scorrette o disallineate **dovute a malfunzionamenti del software** che non possono essere risolti tramite l'assistenza telefonica e che non richiedano, a insindacabile giudizio di SISTEL, attività non disciplinate dal presente contratto.

**HARDWARE E RETE**: Con l'assistenza sulle **Unità Hardware e/o Rete**, d'ora innanzi denominate Unità, SISTEL garantisce il corretto funzionamento delle stesse, il cui elenco è riportato nel **MODELLO C** allegato

al presente contratto solo se questo punto è stato contrassegnato a significare l'adesione a questo servizio secondo le specifiche rilasciate dal produttore delle stesse; resta ben inteso che questo servizio è limitato alla sola riparazione e non copre l'eventuale ripristino di sistema (es. installazione sistema operativo, configurazioni di sistema, recupero archivi, ...) che potrebbe risultare necessario e per il quale il Cliente dovrà avvalersi di prestazioni che esulano dal presente contratto.

In seguito al rilevamento di interruzioni di funzionamento, rotture o altro inconveniente occorso ad una o più delle Unità di cui all'allegato modello C, è fatto obbligo a SISTEL di effettuare interventi di assistenza, riparazione/sostituzione di parti guaste e/o manutenzione. Qualora, a giudizio insindacabile di SISTEL, le Unità non possano essere riparate entro tre giorni lavorativi dall'inizio dell'intervento, SISTEL, su richiesta del Cliente, e verificatane la fattibilità, metterà a disposizione gratuitamente Unità sostitutive sino al ripristino delle Unità del Cliente. Sono escluse le parti di ricambio e qualsiasi materiale di uso o consumo.

monte gg



**MONTE GIORNATE:** Sottoscrivendo questo servizio, il Cliente usufruisce, nel periodo di validità del presente contratto, dell'operato di tecnici specialisti nel caso in cui sia necessario svolgere presso la Sua sede attività di tipo sistemistico e/o formativo per un massimo di giornate come meglio precisato nel **MODELLO D.** o di sessioni come meglio precisato nel **MODELLO E.**

Queste attività verranno pianificate di concerto con il Centro Assistenza SISTEL e fatturate solo ed esclusivamente ad effettivo impiego ed a consuntivo mensile.

## 2. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Tutti i servizi, elencati al precedente punto 1 e selezionati con apposita "X" sulla relativa casella a significarne l'adesione, vengono erogati da SISTEL secondo le seguenti modalità:

- Tutte le richieste di intervento dovranno essere sottoposte per iscritto a mezzo fax o attraverso l'appropriata segnalazione al servizio apsNET, per il quale il Cliente è abilitato con chiave di accesso (utente e password) su Internet; si precisa che:
  - gli interventi richiesti via fax entro le ore 12 dei giorni feriali verranno effettuati entro le 60 ore lavorative successive;
  - gli interventi richiesti attraverso il servizio apsNET entro le ore 12 dei giorni feriali verranno effettuati entro le 48 ore lavorative successive.
- I servizi, indipendentemente dal luogo, verranno espletati durante il seguente orario:
  - 8.30-13.00 e 16.30-19.00 dei giorni feriali, esclusi sabato e festivi.

## 3. OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente assume i seguenti obblighi:

- Assicurarsi che siano predisposte e mantenute condizioni ambientali e di alimentazione elettrica delle Unità conformi alle specifiche tecniche indicate dal costruttore e/o da SISTEL.
- Predisporre l'accesso alle Unità per consentire ispezione e assistenza da parte di tecnici SISTEL.
- Comunicare a SISTEL, a mezzo lettera raccomandata con preavviso di almeno 15 giorni, variazioni del luogo di installazione delle Unità e di ogni aggiunta o modifica delle Unità installate.
- Mettere a disposizione dei tecnici di SISTEL, a proprie spese, i mezzi necessari all'esecuzione delle operazioni di assistenza, quali ad esempio linee telefoniche in caso di comunicazioni tra sedi remote, impianti di trasmissione dati, materiali accessori e di consumo.

La mancata ottemperanza di tali obblighi da parte del Cliente autorizzano SISTEL ad operare modifiche ai canoni di assistenza o di rescindere il contratto a propria discrezione.

## 4. LIMITI DI RESPONSABILITA'

Ad eccezione di quanto espressamente indicato, SISTEL non assume alcuna responsabilità, salvo i limiti inderogabili di legge, per danni diretti o indiretti di qualunque genere e a qualsiasi titolo derivanti da interruzioni di funzionamento, rotture, guasti, intrusioni/collegamenti da parte di personale non autorizzato con modalità e/o finalità difformi da quelle previste nel presente contratto, da uso improprio delle Unità o da inadempimento delle obbligazioni assunte da SISTEL col presente contratto.

I servizi di cui al precedente punto 1 non comprendono nei termini del presente contratto:

- fornitura di materiali di consumo ed accessori (quali carta, nastri, supporti magnetici, ecc.).
- assistenza o sostituzione di materiali di consumo e accessori
- riparazione, regolazione o sostituzione di parti a causa di:
  - installazione di Unità non conforme alle specifiche tecniche indicate dal costruttore e/o da SISTEL relative all'impianto elettrico o di condizionamento e alle condizioni ambientali.
  - incidenti dovuti a negligenza, incuria, dolo o errato uso delle Unità da parte del Cliente

- atti vandalici e calamità naturali.

SISTEL declina ogni responsabilità in merito alle condizioni di utilizzo del software e dell'hardware da parte del Cliente che invece ne è soggetto nel rispetto delle norme vigenti; in particolare tali condizioni prevedono:

- l'utilizzo del software su un solo elaboratore o rete locale in accordo alla versione e licenza;
- la copia del software in forma leggibile dal sistema esclusivamente come copia di sicurezza;
- l'indicazione del copyright deve essere riprodotta e inclusa in ogni copia integrale, parziale o modificata del software
- il divieto di cessione, in qualsiasi forma, del software, manuale ed eventuale altro materiale complementare se esistente
- il divieto di riproduzione, in qualsiasi forma, del software, programmi ed eventuale altro materiale complementare se esistente.

Il Cliente è responsabile della verifica dell'idoneità dei programmi al fine del raggiungimento degli obiettivi voluti, del loro utilizzo e dei risultati ottenuti. SISTE non assume alcuna altra obbligazione e non presta alcuna altra garanzia oltre a quelle previste dal presente contratto.

### 5. CANONI DEI SERVIZI

I canoni relativi ai servizi di assistenza, di cui al punto 1 e contrassegnati con "X" nell'apposita casella a significarne l'adesione, vengono indicati nei relativi modelli allegati (A per il software applicativo e/o B per il software di base e/o C per hardware/rete) al netto di qualsiasi tassa, imposta o contributo, comunque denominata, che sarà a carico del Cliente ed il cui corrispondente importo verrà aggiunto a quello dei canoni stessi. Detti canoni saranno fatturati da SISTEL a trimestri anticipati.

I canoni comprendono tutti i costi del singolo servizio e i costi di trasporto, vitto e alloggio del personale di SISTEL. I canoni non comprendono i costi di materiali accessori e di consumo eventualmente utilizzati nel corso degli interventi. Le richieste di intervento non daranno luogo ad alcun ulteriore addebito, salvo i casi in cui SISTEL accerti che la causa del guasto dipende da errori degli operatori o da una delle condizioni descritte ai precedenti punti 3 e 4 o da cause similari. In tali casi, verranno addebitati al Cliente i costi dei materiali e della manodopera in base alle tariffe praticate da SISTEL al momento dell'intervento.

### 6. PAGAMENTI ED INADEMPIENZE

**Tutti i pagamenti sono richiesti mediante bonifico bancario entro 30 gg. dalla data di emissione della fattura.** In caso di mancato puntuale pagamento da parte del Cliente, SISTEL avrà facoltà di:

- sospendere l'erogazione dei servizi di cui al precedente punto 1., sino all'effettuazione del pagamento
- dare luogo all'addebito automatico degli interessi, senza necessità di preventiva messa in mora, ad un tasso pari al Prime Rate ABI vigente al momento della scadenza del pagamento.

Rimane comunque inteso che in caso di inadempienza alle obbligazioni assunte col presente contratto da una delle due parti, l'altra avrà la facoltà di risolvere il contratto stesso, previa comunicazione a mezzo lettera raccomandata.

### 7. DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto si intende valido dal 01/02/2014 al 31/01/2015.

### 8. MODIFICHE DEL CONTRATTO

Modifiche o variazioni al presente contratto e degli allegati modelli (A e/o B e/o C e/o D e/o E) hanno valore solo se stipulate per iscritto mediante sottoscrizione da entrambe le parti.

Qualunque controversia sorte tra le parti riguardo a esecuzione, interpretazione o risoluzione del presente contratto, sarà definita in via esclusiva dal Tribunale di Catanzaro.

#### ALLEGATI: RELATIVI MODELLI PER SERVIZIO (A e/o B e/o C e/o D e/o E).

Timbro e Firma del Cliente

Per SISTEL

Li,

Ai sensi degli articoli nn. 1341 e 1342 C.C. si approvano specificamente i punti 2,3,6,7,8.

Timbro e Firma del Cliente

Per SISTEL

Li,