

**CONTRATTO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SOFTWARE
APPLICATIVO (Termini e condizioni)**

1. SCOPO DEL CONTRATTO

Il Servizio di Assistenza e Manutenzione di cui è oggetto questo Contratto ha lo scopo di garantire l'assistenza da parte di personale tecnico specializzato e di conservare in efficienza i programmi applicativi ceduti in licenza, descritti in **allegato-A**, nei termini e con le modalità più avanti descritte.

Infonext si riserva di affidare in tutto od in parte le prestazioni di cui al presente Contratto a ditte specializzate ed autorizzate, interne e/o esterne alla propria organizzazione, che a suo insindacabile giudizio possiedono la competenza e le risorse necessarie. Il **Contraente** autorizza sin d'ora il subappalto ai sensi dell'art. 1656 C.C..

2. DURATA DEL CONTRATTO

- a) Il Contratto ha una durata di 12 (dodici) mesi. Le date di Decorrenza e Scadenza sono riportate in **allegato A**. Previo accordo tra le parti il Contratto può avere una diversa durata che viene comunque specificata nell'**allegato A**
- b) Il rinnovo del Contratto avviene sulla base di nuove condizioni concordate tra le parti.
Infonext si farà carico di inviare, con un certo anticipo sulla data di scadenza, una nuova proposta.

3. PRESTAZIONI

Il Servizio di Assistenza e Manutenzione è attivo durante il **Periodo Principale di Assistenza** cioè dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 nei giorni dal Lunedì al Venerdì, esclusi i giorni festivi.

Eventuali **Estensioni al Periodo Principale di Assistenza**, vanno concordate tra le parti.

Il servizio prevede:

- a) **Assistenza Help Desk**: si intende il complesso delle attività di supporto all'Utente nell'utilizzo delle procedure applicative, quali ad esempio:

- superamento di eventuali anomalie del sistema che, pur non derivanti da errori delle procedure applicative, possano compromettere la continuità del servizio
- verifica delle segnalazioni di errore del sistema e discernimento delle relative competenze hardware, software di base, procedure applicative
- suggerimenti ed indicazioni per il corretto utilizzo delle procedure applicative

- Il servizio di assistenza Help Desk è gratuito solo nella fase di installazione e formazione, cioè fino alla data di entrata in esercizio delle procedure; l'assistenza non prevede in alcun modo l'erogazione di attività di formazione, né ex-novo né integrativa.

Metodologia di erogazione del servizio di Assistenza Help Desk :

- a1) Accoglimento telefonico delle chiamate (Area Amm.Contabile tel.095/4190008) con inoltramento al tecnico competente. In base agli elementi raccolti, il Servizio Tecnico di Infonext stabilisce a proprio giudizio se la soluzione al problema denunciato può essere ottenuta tramite la trasmissione telefonica di istruzioni al personale preposto



Infonext

all'utilizzo del sistema e delle procedure, oppure tramite collegamento diretto al sistema di elaborazione, ove predisposto un collegamento via modem, oppure tramite un intervento da effettuarsi in loco se previsto dal Contratto.

a2) Assistenza telefonica: trasmissione di istruzioni verbali al fine di guidare il personale utente alla soluzione del problema denunciato; l'intervento si conclude solo dopo verifica telefonica che le istruzioni fornite abbiano consentito la soluzione del problema.

a3) Tele-assistenza: collegamento diretto dalla sede di Infonext al sistema di elaborazione dell'utente, in modo tale da consentire al tecnico di operare sul sistema stesso. La Infonext si farà carico di fornire l'apparecchiatura modem mentre resta a carico del **Contraente** la predisposizione della linea telefonica.

L'attivazione della linea telefonica, idonea al collegamento modem, è prerequisito obbligatorio per usufruire dei servizi di manutenzione ed assistenza alle condizioni proposte nel presente Contratto.

a4) Assistenza al Sabato: tale servizio è fornito solo se riportato in **allegato A** del Contratto e comprende la Assistenza telefonica e la Tele-assistenza come da punti a2) e a3) di cui sopra.

Il Servizio è attivo tutti i **Sabati** non festivi dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

L'accoglimento telefonico delle chiamate di Assistenza sarà effettuato mediante l'utilizzo di una Segreteria Telefonica; sarà quindi il personale di Infonext a contattare l'Utente interessato.

b) Assistenza on-site :

Il servizio di Assistenza on-site prevede l'intervento in loco, presso il sistema di elaborazione, da parte di personale Infonext e/o di altre ditte specializzate ed autorizzate da Infonext stessa; l'intervento viene garantito entro le 8 (otto) ore lavorative successive alla chiamata più il tempo di viaggio necessario a raggiungere la destinazione.

Infonext effettuerà un numero massimo di giornate di interventi in loco (come riportato in **allegato A**), sia per risolvere problematiche denunciate dall'Utente, che per interventi preventivi atti a migliorare l'utilizzo del sistema. **Ogni giornata prevede un massimo di 6 (sei) ore lavorative in loco.**

c) Manutenzione Correttiva e Conservativa :

Il servizio di manutenzione Correttiva e Conservativa prevede l'erogazione di attività necessaria a garantire il corretto funzionamento delle procedure applicative, ed in particolare :

- rimozione di eventuali malfunzionamenti delle procedure applicative segnalati dall'Utente e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi ceduti in licenza d'uso
- azioni preventive atte ad evitare che tali malfunzionamenti abbiano a verificarsi
- distribuzione delle nuove revisioni dei programmi applicativi, limitatamente ai prodotti ceduti in licenza, resi necessarie a seguito dell'aggiornamento del software di base e/o della rimozione di eventuali malfunzionamenti. (solo in caso di immediata attivazione contrattuale alla scadenza della garanzia o per rinnovo dall'anno precedente)

- adeguamento dei programmi a nuove disposizioni di legge che investano una problematica generale non affrontabile con variazioni parametriche, ma che non comportino una sostanziale ristrutturazione degli stessi programmi.

Il servizio di manutenzione Correttiva e Conservativa è gratuito per il solo periodo di garanzia, successivo al collaudo o alla data di entrata in esercizio delle procedure, così come stabilito in sede di fornitura.

Metodologia di erogazione del servizio di Manutenzione Correttiva e Conservativa

c1) Il servizio di manutenzione Correttiva e Conservativa verrà erogato seguendo la metodologia già descritta ai punti a1) - a2) - a3) e b) del presente paragrafo 3. Prestazioni, oppure tramite la spedizione di supporti magnetici contenenti i programmi corretti con allegate le istruzioni per l'installazione degli stessi.

d) Manutenzione Evolutiva:

Il servizio di Manutenzione Evolutiva è fornito solo se specificatamente citato in **allegato A**, ed espresso in termini di ore lavorative da erogare, comprensive degli eventuali tempi di trasferta da e per il luogo di installazione.

Il servizio di manutenzione Evolutiva prevede l'erogazione di attività finalizzata alla personalizzazione delle procedure applicative, ed in particolare:

- attivazione di nuove funzionalità tramite modifiche ai programmi ceduti in licenza
- realizzazione di nuovi programmi da integrare alle procedure applicative

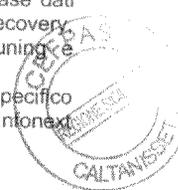
Metodologia di erogazione del servizio di Manutenzione Evolutiva:

d1) Il servizio di Manutenzione Evolutiva verrà erogato seguendo la metodologia già descritta ai punti a1) - a2) - a3) e b) del presente paragrafo 3. Prestazioni, oppure tramite la spedizione di supporti magnetici contenenti i programmi corretti con allegate le istruzioni per l'installazione degli stessi.

4. LIMITAZIONI

Sono escluse esplicitamente dal servizio di assistenza e manutenzione le seguenti prestazioni:

- Interventi per sopperire a malfunzionamenti dei programmi ascrivibili a:
 - inosservanza da parte dell'utente delle norme operative
 - modificazione dei programmi ad opera del **Contraente** o da terzi non autorizzati da Infonext o loro incorporazione in altri programmi
 - negligenza, incuria e/o dolo del **Contraente** e/o di terzi, autorizzati e non, dal **Contraente** stesso
- Attività di assistenza e/o manutenzione ordinaria e straordinaria della base dati (es. Data Base Relazionale Oracle) incluse le operazioni di backup, recovery, riorganizzazione fisica e logica dei dati, attività di monitoraggio, tuning e parametrizzazione.
Le attività di cui sopra possono essere erogate solo in presenza di specifico Contratto o a seguito di ordine successivo ad un preventivo di spesa che Infonext farà pervenire al **Contraente**.



Infonext
srl

5. CONDIZIONI DI FORNITURA

- a) Il canone annuale dà diritto ai servizi elencati al punto 3. (Prestazioni) del presente Contratto.
- b) Le tariffe stabilite in questo Contratto non sono soggette a variazioni.
- c) Le tariffe indicate non prevedono lavoro straordinario oltre il normale orario, né lavoro notturno o festivo. Qualora particolari esigenze lo richiedessero, per tali prestazioni dovranno essere concordate modalità e tariffe specifiche.
- d) Tutti gli addebiti sono al netto delle imposte statali o locali e dell'IVA.
- e) Il **Contraente** si dichiara inoltre consenziente a corrispondere gli interessi di mora per ritardato pagamento, calcolati secondo il tasso legale.
- f) L'eventuale rimanenza del monte ore e/o del monte giornate 'non consumato' si esaurisce comunque alla data di scadenza prevista dal Contratto.
- g) Eventuali giornate di intervento on-site aggiuntive rispetto a quelle previste dal Contratto, verranno fatturate al costo fisso giornaliero riportato in Allegato A.
- l) **In assenza della linea telefonica (vedi paragrafo 3. Prestazioni capoverso a. Tele-assistenza), e quindi a causa dell'impossibilità ad effettuare il collegamento modem, i tempi di intervento riportati sempre al paragrafo 3. Prestazioni capoverso b. Assistenza on-site si intendono modificati da 8 (otto) ore lavorative a 24 (ventiquattro) ore lavorative.**
- l) Considerata la particolare natura assicurativa del Contratto, nessun documento accompagnatorio (come ad esempio i rapporti di lavoro) sarà richiesto dal Contraente per il processo e la liquidazione della fattura. I rapporti di lavoro relativi agli interventi svolti saranno consegnati all'Utente al momento dell'intervento stesso e potranno essere richiesti in copia, in qualsiasi momento, dall'Amministrazione, senza che tuttavia ciò costituisca prerequisite indispensabile al pagamento delle fatture.

6. ACCESSO AL SISTEMA DI ELABORAZIONE

Il personale autorizzato da Infonext a fornire i servizi di cui al presente Contratto, previo accordo con il **Contraente**, avrà pieno e libero accesso al sistema di elaborazione, senza onere alcuno per Infonext.

7. DISPOSIZIONI GENERALI

- a) Il presente accordo è regolato dalle Leggi Italiane.
- b) Infonext non sarà responsabile degli eventuali danni subiti dal **Contraente**, compresi a puro titolo esemplificativo la perdita di dati o informazioni, in qualunque modo cagionati per effetto dell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente Contratto, eccetto in caso di dolo o colpa grave dei suoi dipendenti o di terzi del cui operato debba rispondere in forza di Legge o di Contratto, fermo restando che la responsabilità di Infonext per danni non potrà eccedere il massimale pari ad un canone annuo di manutenzione.
- c) Sarà cura del **Contraente** conservare con scrupolo le copie delle anagrafi base e del software ceduto in licenza d'uso e consegnato al momento dell'installazione; in assenza di tali copie e qualora sia necessario ripristinare le stesse a causa di crash e/o malfunzionamenti, Infonext non potrà garantire il rispetto dei tempi di intervento stabiliti nel presente Contratto.

Infonext

- d) Sarà cura del **Contraente** premunirsi da eventuali perdite di dati effettuando costantemente le relative copie di salvataggio, così come previsto dalle procedure operative; qualora sia necessario ripristinare il sistema a causa di crash e/o malfunzionamenti, fatto salvo quanto detto al punto c), i dati saranno allineati all'ultima copia esistente; in assenza di copie funzionanti, non sarà ovviamente possibile ripristinare alcun dato, senza che questo sia in alcun modo imputabile ad Infonext.
- e) Il presente Contratto è da ritenersi valido a tutti gli effetti solo se regolarmente controfirmato da entrambe le parti.
- f) I termini e le condizioni riportate in un Ordine di Acquisto o di altro documento fatto pervenire dal **Contraente** in relazione al presente Contratto, non possono in alcun modo modificare o sostituire clausole del presente Contratto.
- g) Qualsiasi modifica o aggiunta di uno qualsiasi dei termini e delle condizioni descritte nel presente Contratto, deve considerarsi nulla se non espressa per iscritto e sottoscritta da entrambe le parti, con la specifica indicazione della (o delle) clausola (le) da modificare o da sostituire.

8. PROPRIETA' DEL SOFTWARE APPLICATIVO

I diritti di proprietà del software indicato in offerta e di ogni modifica, personalizzazione ed implementazione dei prodotti medesimi, spettano in via esclusiva alla società titolare dei relativi diritti, società che è indicata nella specifica documentazione tecnica e commerciale di prodotto.

Il **Contraente** pertanto, prende atto che il prodotto oggetto del presente contratto è protetto da diritti d'autore e dagli altri diritti di privativa applicabili. Qualsiasi comportamento, atto od omissione in violazione dei predetti diritti nonché degli obblighi prescritti dal presente atto, è legalmente perseguibile.

Il **Contraente** inoltre si impegna ad adempiere tutte le obbligazioni prescritte dal presente atto ed in particolare :

- a non duplicare il prodotto oggetto del presente atto e la documentazione allegata allo stesso
- a non trasferire a terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto di Infonext
- a non mettere a disposizione di terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto di Infonext
- a mantenere adeguata registrazione dell'ubicazione del numero di copie dei prodotti concessi in licenza a norma del presente atto, e a comunicare tempestivamente a Infonext qualsiasi variazione della suddetta ubicazione
- a conservare inalterato qualsiasi segno distintivo o marchio apposto sui prodotti e/o sulla relativa documentazione
- a non modificare o far modificare da terzi, in tutto o in parte, i prodotti del presente atto



Infonext

9. LICENZA D'USO

Il software applicativo indicato in offerta è stato concesso in licenza d'uso esclusivamente per la sede di installazione indicata in offerta. Tale software applicativo non potrà essere destinato ad un uso diverso senza il preventivo consenso scritto di Infonext.

10. RISERVATEZZA

Il **Contraente** si impegna a rispettare il vincolo di riservatezza relativamente a tutte le informazioni, documentazioni e notizie attinenti al prodotto concesso in licenza d'uso.

Il **Contraente** pertanto si impegna a :

- non rendere pubbliche le informazioni acquisite in virtù dell'utilizzo del prodotto
- porre in essere tutte le necessarie misure di prevenzione ed in particolare tutte le azioni legali necessarie per evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni ritenute riservate. In ogni caso il **Contraente** dovrà garantire che il proprio personale e/o i propri consulenti rispetteranno le misure relative alla riservatezza evitando di rendere pubbliche le informazioni acquisite in virtù dell'utilizzo del prodotto concesso in licenza d'uso.

Qualora la diffusione verso terzi di materiale ed informazioni ritenute riservate, sia stata causata da atti o fatti direttamente o indirettamente imputabili al **Contraente** e/o ai suoi dipendenti o consulenti, il **Contraente** stesso sarà tenuto a risarcire Infonext per gli eventuali danni che siano direttamente o indirettamente connessi alla diffusione della suddetta documentazione o materiali ritenuti riservati.

(Allegato A)

Il contraente accetta di acquistare e INFONEXT s.r.l. accetta di fornire, presso il luogo di installazione indicato, il servizio di assistenza e manutenzione software sui prodotti di seguito elencati, in accordo con termini e condizioni specificate nelle pagine precedenti.

Contraente:
CEFPAS
Via Mulè, 1
93100 CALTANISSETTA

Luogo di installazione
CEFPAS
Via Mulè, 1
93100 CALTANISSETTA

Durata del contratto
01/07/2014 – 30/09/2015

Procedure in assistenza e manutenzione

- Stipendi
- Gest. Presenze/Assenze

Termini di assistenza
Telefonica e/o tramite modem illimitata

Canone di manutenzione e assistenza
Euro 6.305,00 + IVA

Eventuali giornate di intervento presso la Vs. sede per assistenza e/o formazione saranno fatturate a consuntivo ad Euro 450,00/cad. + IVA

IVA:	22% a Vostro carico
Fatturazione:	Rate semestrali anticipate
Condizioni di Pagamento:	Mandato di pagamento 90 gg. D.F.

IL DIRETTORE DEL CENTRO
(Dott. Angelo Lomaglio)



INFONEXT s.r.l.
INFONEXT S.R.L.
Via M. Costa Caruso 3/C
95125 CATANIA
P.IVA 0445 009 0876



in/onext
s.r.l.

