

Contratto

di

assistenza software

anno 2015

Comune di TESERO (TN)

62//2015

CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE

N. 62/2015

Il presente Contratto di Assistenza Software (di seguito **Contratto**) è stipulato tra:

ICA SYSTEMS S.r.l. ,
con sede legale ed operativa in via Albere 19 – 37138 VERONA

e

Comune di TESERO(TN)
(di seguito **Cliente**)

1 - DEFINIZIONI

Per **SOFTWARE** si intendono le procedure di software applicativo fornite da ICA SYSTEMS al Cliente.

Per **ASSISTENZA SOFTWARE** si intendono i Servizi descritti ai successivi Par. 4 e 5, erogati da ICA SYSTEMS al Cliente, per garantire il corretto funzionamento e aggiornamento del Software.

Per **SERVIZI** si intendono le prestazioni professionali descritte nei Par. 4 e 5.

Per "**ALLEGATO 1 - Canoni dei Servizi**", parte integrante del presente Contratto, si intende il listino prezzi dei Servizi erogati a fronte del Contratto stesso.

2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente Contratto descrive e disciplina i Servizi erogati da ICA SYSTEMS al Cliente per la durata di cui al Par. 3, alle condizioni definite nell'Allegato 1.

3 - DURATA DEL CONTRATTO

I Servizi riportati nell'Allegato 1 hanno validità dal 1/1/2015 al 31/12/2015.

4 - SERVIZI STANDARD

Per Servizi standard, compresi nel canone annuo di manutenzione – Allegato 1, si intendono:

4.1 - SS01 - AGGIORNAMENTI DEL SOFTWARE PER VARIAZIONI DI LEGGE NAZIONALI

4.1.1 – ICA SYSTEMS si impegna a garantire l'adeguamento del Software alle normative di legge nazionali che potranno intervenire durante il periodo di validità del Contratto, purché circoscritte alle funzioni esistenti nel Software. Il presente Contratto non prevede il totale rifacimento del Software attualmente in uso presso il Cliente, dovuto ad una generalizzata mutazione della normativa vigente.

4.1.2 – ICA SYSTEMS non fornirà gli aggiornamenti di legge al Cliente che non ha sottoscritto il Contratto, anche se gli stessi si rifecono a adempimenti relativi all'esercizio precedente, rinviati da disposizioni legislative. Tuttavia, per garantire in ogni caso al Cliente la corretta esecuzione dell'adempimento normativo, ICA SYSTEMS è disponibile a fornire i suddetti aggiornamenti di legge alle condizioni commerciali vigenti alla data.

4.1.3 - Sono esclusi gli aggiornamenti relativi a normative locali (comunali, provinciali, regionali). ICA SYSTEMS si riserva la facoltà di realizzare tali adeguamenti alle condizioni che saranno comunicate per iscritto al Cliente richiedente.

4.1.4 - L'assistenza, nei termini suddetti, viene operata da ICA SYSTEMS nella stretta condizione che il Software applicativo concesso in licenza, non abbia mai subito modifiche o alterazioni da parte del Cliente. Qualsiasi intervento operato autonomamente dal Cliente o il rifiuto al servizio di manutenzione, libera ICA SYSTEMS da ogni responsabilità in merito al buon funzionamento del software installato.

4.2 - ADEGUAMENTI NORMATIVI E MIGLIORAMENTI SOFTWARE

4.2.1 - ICA SYSTEMS si impegna a rimuovere dal proprio software eventuali anomalie e/o malfunzionamenti opportunamente segnalati e documentati.

Per apportare tali correzioni ICA SYSTEMS non è vincolata al rispetto di alcun limite di tempo, dato che i tempi tecnici necessari possono variare notevolmente in base al tipo di anomalia e/o malfunzionamento riscontrato.

In nessun caso, a nessun titolo e per nessun motivo ICA SYSTEMS risponderà nei confronti del cliente o di terzi di danni connessi e/o conseguenti ad eventuali ritardi nell'eliminazione di inconvenienti che riducano la utilizzabilità del pacchetto software.

ICA SYSTEMS si impegna inoltre, a fornire al Cliente migliorie al software con l'avvertenza che le richieste di modifica ricevute richiederanno una preventiva ed insindacabile valutazione (non soggetta a scadenza temporale) da parte di ICA SYSTEMS , relativamente alla fattibilità, modalità e tempistica di rilascio.

4.3 - SS03 - ASSISTENZA TELEFONICA E TELEMATICA DI BASE

4.3.1 - L'assistenza telefonica e telematica di base hanno il solo scopo di supportare il Cliente, nei casi possibili, per brevi interventi di consultazione atti a consentire il ripristino operativo del Software ed escludono i servizi di consulenza applicativa, consulenza normativa, formazione.

4.3.2 - Detti Servizi saranno erogati da specialisti applicativi ICA SYSTEMS alle condizioni di cui ai successivi Par. 6.1. - 6.2.

4.4 – SS04 - POSTA ELETTRONICA (e-mail)

4.4.1 - ICA SYSTEMS mette a disposizione del Cliente un indirizzo e-mail : assistenza@icasystems.it al quale è possibile inviare messaggi e comunicazioni di servizio. Le personale ICA SYSTEMS prenderà in carico le comunicazioni per le opportune risposte e/o segnalazioni

5 - SERVIZI INTEGRATIVI

In aggiunta ai Servizi Standard (Par. 4), ICA SYSTEMS offre al Cliente, alle condizioni riportate nell'Allegato 1, una serie di Servizi Integrativi atti a consentire il corretto funzionamento del Software e del sistema informatico.

5.1 - SI01 - SERVIZIO ON SITE (presso la sede del Cliente)

Il Servizio ON SITE integra ed amplia i servizi previsti al Par. 4 e prevede la presenza di personale ICA SYSTEMS presso la sede del Cliente.

I servizi erogati sono:

- formazione applicativa relativa al Software installato
- assistenza e gestione del database
- verifica dello stato di aggiornamento del Software
- aggiornamenti Software
- interventi relativi ad approfondimenti per l'utilizzo del Software
- re-installazione del Software per sostituzione/aggiornamento dell'hardware

5.2 - SI02 - INTERVENTO PREVENTIVO DI AMMINISTRAZIONE DI SISTEMA

Nell'ambito del SERVIZIO ON SITE, ICA SYSTEMS è disponibile ad effettuare presso il Cliente un intervento tecnico di "amministrazione di sistema" programmato con il Cliente; tale intervento prevede le seguenti operazioni:

- verifica stato di aggiornamento dell'hardware (compatibilmente al corretto funzionamento del Software)
- verifica delle funzionalità della rete
- verifica stato di aggiornamento del software di base
- manutenzione archivi (backup, riorganizzazione dati, verifica spazio disponibile su disco, ecc ...)
- verifica procedure di sicurezza (password, antivirus, ecc ...)

L'intervento tecnico di "amministrazione di sistema" è studiato per garantire nel tempo il corretto funzionamento del sistema informatico, relativamente alla fornitura ICA SYSTEMS.

5.3 - SI03 - SERVIZIO AVANZATO DI ASSISTENZA TELEMATICA

Il Servizio avanzato di assistenza telematica è alternativo al Servizio ON SITE, allo scopo di risolvere problematiche tecnico-applicative in tempi più rapidi e a costi inferiori.

E' possibile attivare tale servizio se si possiedono i seguenti requisiti tecnici minimi:

- Linea a larga banda con IP fisso
- Firewall configurato per l'accesso alla rete da ns. IP dichiarato
- Sistema di rete su piattaforma Windows 2000 o sup.

e comprende:

- la trasmissione, installazione e test di patch del Software
- verifica del Software relativamente alla sua funzionalità
- interventi specifici di ripristino del Software definiti ad insindacabile giudizio dal personale tecnico di ICA SYSTEMS

Tuttavia, ICA SYSTEM si riserva di valutare le modalità di erogazione dei servizi o per via telematica o direttamente presso la sede del Cliente (Servizio ON SITE).

Le trasmissioni dati sono protette ed esenti da virus informatici e avvengono nel rispetto delle norme inerenti alla sicurezza dei dati.

5.4 - SI04 - SERVIZI DI CONSULENZA

• APPLICATIVA

Il Servizio consiste nell'affiancare l'operatore del Cliente, durante il normale svolgimento delle attività operative di sportello e/o di ufficio, per la realizzazione degli adempimenti formali/normativi. A titolo esemplificativo ma non limitativo: realizzazione del bilancio, del PEG, del prospetto di conciliazione, della bollettazione, del materiale elettorale, ecc ...

• SISTEMISTICA

Il Servizio consiste nell'offrire una consulenza sistemistica per analisi, progettazione, aggiornamento, realizzazione e assistenza del sistema informatico e controlli sulle prestazioni della rete.

6 - MODALITÀ DI RICHIESTA E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI STANDARD E DEI SERVIZI INTEGRATIVI

6.1 - Il Cliente farà pervenire qualsiasi richiesta di assistenza tecnica a mezzo fax al numero **045.8109967** o mediante e-mail a: assistenza@icasystems.it.

6.2 - I Servizi in oggetto, di cui all'Allegato 1, saranno erogati da personale specializzato ICA SYSTEMS da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, escluso il sabato e le festività a carattere locale e nazionale.

6.3 - Gli aggiornamenti di legge e/o gli adeguamenti tecnologici saranno inviati al Cliente "ad installazione guidata", Qualora il Cliente richieda l'installazione degli aggiornamenti Software di cui sopra ad opera di personale ICA SYSTEMS, la richiesta si intende a pagamento, alle vigenti condizioni contrattuali riportate nell'Allegato 1 (SI01/SI02 - SERVIZIO ON SITE).

7 - CANONI

7.1 I canoni dei Servizi oggetto del presente Contratto sono riportati nell'Allegato 1 e si intendono fissi ed invariabili per tutta la durata del presente Contratto.

7.2 Viene indicato il valore della percentuale IVA in vigore al momento della proposta, il Cliente si impegna a variare l'impegno in caso di variazione di legge dell'imposta sul valore aggiunto.

8 - TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL CONTRATTO

In seguito alla restituzione del presente contratto firmato per accettazione e compilato in tutte le sue parti, ICA SYSTEMS emetterà relativa fattura al Cliente, il quale si impegna a corrispondere l'importo ivi esposto entro 30 giorni dalla data della fattura stessa.

Per poter aver diritto agli aggiornamenti di legge di cui al punto 4.1 sin dall'inizio dell'anno contrattuale, il Cliente deve far pervenire il contratto proposto, debitamente sottoscritto entro il **31 gennaio** dell'anno di riferimento. Dopo tale data ed in mancanza del contratto controfirmato, Ica Systems srl sarà sollevata dall'erogare i servizi di assistenza e dall'invio degli aggiornamenti.

I contratti controfirmati dovranno essere inviati a:

ICA SYSTEMS S.r.l.

Via Albere 10 – int. 21 - telefono 045 8103626 – telefax 045 8109967

37138 VERONA

o tramite e-mail ai seguenti indirizzi:

I.benedetti@icasystems.it

g.zenato@icasystems.it

Dopo tale data ed in mancanza del contratto controfirmato, ICA SYSTEMS sarà sollevata dall'esecuzione del contratto stesso

9 - DISPOSIZIONI GENERALI

9.1 - Tutte le **comunicazioni** tra le parti riguardanti il presente Contratto, dovranno essere inviate ai rispettivi indirizzi delle parti stesse.

9.2 - Validità: il presente Contratto annulla e sostituisce qualsiasi altro contratto precedente e/o qualsiasi diversa pattuizione precedentemente intercorsa tra le parti.

9.3 - Qualsiasi **modifica** apportata al presente Contratto dovrà essere preventivamente concordata tra le parti e dovrà avvenire in forma scritta e controfirmata da entrambe le parti stesse.

9.4 - Il **salvataggio periodico degli archivi** e il corretto uso del Software sono a cura del Cliente che non potrà rivalersi su ICA SYSTEMS per eventuali danni morali e/o materiali subito a causa del fermo del sistema informatico e/o alla perdita dei dati.

9.5 - La fruizione o esportazione dei dati contenuti nei software gestionali oggetto del contratto ad opera esclusivamente del Cliente si intende libera e garantita attraverso le ordinarie funzionalità di interrogazione, elaborazione e stampa già presenti e abilitate nelle applicazioni informatiche "così come sono". L'eventuale richiesta da parte del Cliente della fornitura dei dati secondo nuove e/o diverse modalità o secondo specifici tracciati descrittivi, da qualsiasi soggetto e per qualsiasi scopo solleciti-

tati, deve intendersi a discrezione della casa produttrice del software. A suo insindacabile giudizio il produttore del software si riserva la facoltà di valutare le richieste di diversa fruizione dei dati formulando, eventualmente, apposita offerta economica.

10 - TUTELA DEL SOFTWARE

Il Software oggetto del presente Contratto è subordinato al DPR 518 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 31/12/1992 che ha recepito la normativa CEE 91/250 in materia di tutela giuridica del Software e che introduce una serie di modifiche all'esistente Legge su Diritto d'Autore n. 633 del 1941.

11 - FORO COMPETENTE

Il Foro competente è quello di Verona.

Data,

.....

Timbro e firma del Cliente

ICA SYSTEMS srl

L'amministratore Unico

