Condizioni generali di fornitura

Servizi di manutenzione ordinaria e assistenza del software applicativo

insiel
mercato

MODULO D'ORDINE

SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA

Comune di Partinico - Settore Servizi Demografici

CONTRATTO 2017 / 100282

TOTALE AL NETTO DI IVA	**6.303,83**

INDICE

1. Oggetto del contratto 3

2. La durata del servizio 3

3. Descrizione del servizio 4

4. Modalità di esplicazione del servizio 6

5. Condizioni economiche generali 7

6. Titolarità dei diritti di proprietà intellettuale del software 8

7. Risoluzione del contratto 9

8. Obblighi e Responsabilità 10

9. Riservatezza e Protezione dei dati 11

10. Controversie, legge applicabile, Foro convenzionale 12

11. Sottoscrizione del contratto 13

1. Oggetto del contratto

Il presente documento ha per oggetto la fornitura da parte di Insiel Mercato dei servizi di manutenzione e assistenza ordinaria dei prodotti software dettagliati nel modulo d'ordine a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel modulo stesso.

Il servizio di Manutenzione e Assistenza è riservato esclusivamente ai Clienti che sono titolari di una regolare licenza d'uso del programma.

2. La durata del servizio

Nella seguente tabella viene riportata la durata del periodo di erogazione del servizio previsto nelle diverse opzioni ammesse.

Periodi di erogazione

Periodo di erogazione del servizio ANNUALE	Periodo di erogazione del servizio TRIENNALE	Periodo di erogazione del servizio QUINQUENNALE
dal 01/01/2017 al 31/12/2017	dal 01/01/2017 al 31/12/2019	dal 01/01/2017 al 31/12/2021

I prezzi indicati nel Modulo d'ordine sono riferiti **esclusivamente** al periodo di erogazione indicato e non sono frazionabili pro-quota per periodi inferiori.

A partire dall'anno 2017 viene introdotta la possibilità di poter sottoscrivere il contratto di manutenzione e assistenza anche per periodi infrannuali (semestrali o trimestrali). In tal caso verranno applicate le seguenti maggiorazioni ai corrispettivi infrannuali:

- sottoscrizione semestrale: maggiorazione del 20% del canone infrannuale pro-quota previsto per il semestre.
- sottoscrizione trimestrale: maggiorazione del 30% del canone infrannuale pro-quota previsto per il trimestre.

3. Descrizione del servizio

Il servizio di manutenzione e assistenza ordinaria proposto comprende le seguenti attività:

- La manutenzione correttiva: il servizio prevede la rimozione e correzione di eventuali errori a fronte di anomalie che potrebbero compromettere le funzionalità del sistema oggetto del contratto. Comprende le attività di diagnosi e di rimozione delle cause e degli effetti sui programmi software, finalizzate a correggere eventuali malfunzionamenti o errori (bug) rilevati nell'ambito di un corretto utilizzo dei prodotti medesimi e segnalate dai Clienti.

- La manutenzione migliorativa: risponde all'esigenza di ottimizzare le funzionalità esistenti migliorandone le prestazioni, l'usabilità, l'affidabilità e la manutenibilità. Tali miglioramenti alle funzionalità del prodotto sono classificate come interventi di manutenzione straordinaria ed incluse nel servizio di manutenzione proposto a giudizio insindacabile di Insiel Mercato.

- La manutenzione adeguativa: ha come obiettivo quello di adattare le procedure all'evoluzione dell'ambiente tecnologico (es. evoluzione sistemi operativi), allo scopo di garantire ai singoli moduli applicativi di avvalersi dei continui mutamenti tecnologici e di sfruttarne al meglio le potenzialità.

- La manutenzione evolutiva: comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi ai cambiamenti dei requisiti organizzativi e normativi, purchè le stesse non comportino modifiche strutturali e/o sostanziali del disegno della base dati e/o delle procedure esistenti.

- L'assistenza telefonica e la teleassistenza: servizio di *Help Desk* finalizzato ad offrire supporto al Cliente per il corretto ed efficiente utilizzo del programma e/o la soluzione dei problemi operativi che potrebbero emergere nell'utilizzo dello stesso. Tale assistenza è fornita principalmente attraverso un servizio di supporto telefonico al quale sono dedicate risorse professionali al massimo livello di specializzazione o, su esplicita richiesta del Cliente, tramite utilizzo della teleassistenza (connessione telematica tra la sede del servizio di manutenzione e il sistema oggetto dell'intervento) che richiede venga fornito al nostro Centro Servizi di Assistenza un accesso VPN attraverso rete pubblica. Il servizio può comprendere le seguenti attività:

  - diagnosi e superamento di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo standard del software applicativo;

  - gravi anomalie o malfunzionamenti del sistema che, pur non derivanti da errori sul software, possano compromettere la continuità del servizio;

  - controlli sulla corretta parametrizzazione del sistema;

- la copertura di malfunzionamenti del software applicativo causati da difetti, avarie o incompatibilità dei componenti hardware, software di base e di ambiente, data base management systems (DBMS), reti locali e geografiche nonché di altri prodotti software applicativi operanti presso il Cliente;
- le attività di salvataggio delle banche dati dei sistemi ove sono installati i moduli software oggetto del contratto; tali operazioni sono sotto la responsabilità del Cliente attraverso l'adozione delle adeguate unità hardware di salvataggio, l'attivazione delle opportune procedure e i controlli della corretta esecuzione delle stesse;
- le attività di re-installazione del software applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di inosservanza da parte del Cliente delle procedure di salvataggio giornaliero degli archivi;
- le attività di installazione/reinstallazione del software applicativo e di base;
- le attività di configurazione di postazioni di lavoro e di stampanti;
- le attività di parametrizzazione di dati tabellari e della reportistica;
- le attività di analisi, progettazione e realizzazione di personalizzazioni;
- le attività di addestramento telefonico sui prodotti;
- le attività di consulenza specialistica, di analisi applicativa, organizzativa e normativa;
- il servizio di manutenzione e assistenza di nuovi moduli applicativi, rispetto a quelli indicati in offerta, che saranno oggetti di contratti di manutenzione integrativi.

Nei casi sopracitati il Cliente potrà richiedere, tramite comunicazione all'indirizzo insielmercato@legalmail.it la formulazione di un preventivo per l'erogazione di servizi professionali aggiuntivi le cui tariffe sono riportate nell'allegato "Servizi Opzionali 2017".

Eventuali modifiche o aggiornamenti apportate ai componenti hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali/geografiche o altri prodotti software applicativi operanti presso il Cliente, che dovessero comportare attività o interventi sul software applicativo Insiel Mercato, dovrà essere preventivamente concordata con la nostra Azienda, che ne verificherà la fattibilità tecnica e i tempi di intervento.

4. Modalità di esplicazione del servizio

Il servizio di manutenzione e assistenza di cui al presente contratto prevede esclusivamente l'erogazione delle attività da remoto presso le sedi operative di Insiel Mercato (locali Insiel Mercato).

Per la sistemazione di errori eventualmente presenti nel software, Insiel Mercato a propria discrezione si impegna a comunicare al Cliente le informazioni per la correzione del difetto o, in alternativa, su esplicita

richiesta, a rilasciare una versione corretta del software via rete in teleassistenza, qualora tale servizio sia reso attivo e disponibile.

I servizi compresi nel contratto saranno eseguiti da personale dotato di adeguata preparazione professionale; Insiel Mercato avrà la facoltà di avvalersi, a propria discrezione, anche di tecnici esterni alla propria organizzazione.

Insiel Mercato metterà a disposizione del Cliente eventuali nuove versioni del software in seguito a variazioni di norme di legge, purchè le stesse non comportino modifiche strutturali e/o sostanziali del disegno della base dati e/o delle procedure esistenti. Gli aggiornamenti saranno effettuati a scadenze temporali determinate a insindacabile giudizio di Insiel Mercato.

5. Condizioni economiche generali

Prezzi	Tutti gli importi s'intendono espressi in **Euro** e al **netto di IVA**. I prezzi indicati valgono esclusivamente per i servizi e il periodo di erogazione indicati nel Modulo d'Ordine e non possono essere condiderati come base negoziale di future offerte. Dalla presente offerta è escluso qualsiasi servizio non esplicitamente indicato.
Fatturazione	**Fatturazione canoni: annuale anticipata.** **Servizi professionali on site**: Le giornate di attività on site aggiuntive acquisite con il servizio di manutenzione e assistenza verranno fatturate singolarmente dietro presentazione del relativo rapportino di intervento controfirmato dal cliente al termine dell'intervento. **Servizi professionali da remoto**: Le attività da remoto ordinate con il presente contratto verranno fatturate entro 15 giorni dall'invio del rapportino di intervento da parte di Insiel Mercato al Cliente, anche in assenza di firma dello stesso. Non saranno accettati piani di fatturazione non preventivamente e formalmente sottoscritti da parte di Insiel Mercato.
Pagamenti	Accredito su nostro conto corrente bancario tramite bonifico bancario a **30 giorni data fattura** ai sensi del *Decreto Legislativo 192/2012*. In caso di ritardato pagamento rispetto alla scadenza, saranno dovuti, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi passivi, al tasso legale corrente a valere dalla data di scadenza del

	pagamento indicata in fattura fino all'avvenuto pagamento, salvi i maggiori danni.
Oneri contrattuali	Eventuali spese e/o diritti inerenti il contratto, quali oneri di registrazione, diritti di stipula, di bollo, ecc. non sono compresi nei prezzi indicati e devono quindi intendersi a carico del Cliente.
Validità dell'offerta	I corrispettivi indicati nel Modulo d'ordine e le condizioni di fornitura hanno una validità fino alla data del 31/12/2017 (sottoscrizione annuale). In caso di sottoscrizione pluriennale la validità si intende prorogata fino al 31/12/2019 (opzione triennale) e al 31/12/2021 (opzione quinquennale).
Continuità del rapporto	In considerazione dei tempi tecnici necessari alla predisposizione dell'ordine e a garanzia della continuità del rapporto instaurato con la Vostra Amministrazione, i servizi oggetto della presente offerta verranno erogati fino alla data del **31 marzo 2017**. In assenza di regolarizzazione del contratto o di Vs. formale disdetta entro tale data, il contratto si intenderà rinnovato con una **maggiorazione dei corrispettivi del 3%.** L'importo da corrispondere nell'ipotesi di sottoscrizione del contratto successiva al 31/3/2017 è riportato nel Modulo d'ordine (quadro di sintesi).
Revisione dei corrispettivi	Insiel Mercato si riserva la facoltà di aggiornare annualmente i corrispettivi di manutenzione secondo i propri listini, dandone preventiva comunicazione al Cliente attraverso l'inoltro di una specifica offerta.

6. Titolarità dei diritti di proprietà intellettuale del software

La Licenza d'uso non concede alcun diritto sul codice sorgente originale. Tutte le tecniche, gli algoritmi e i procedimenti contenuti nel software e nella relativa documentazione sono informazioni protette dal diritto d'autore e sono di proprietà di Insiel Mercato; pertanto, non possono essere usati in alcun modo dal Cliente per scopi diversi da quelli indicati nel presente contratto.

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

- a non duplicare il prodotto oggetto del presente atto né la documentazione allegata al prodotto stesso;
- a non trasferire a terzi il prodotto oggetto del presente atto né la relativa documentazione senza il preventivo consenso scritto di Insiel Mercato;
- a non mettere a disposizione di terzi il prodotto oggetto del presente atto né la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto di Insiel Mercato;
- 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 Insiel Mercato 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 - il prodotto oggetto del presente atto.

7. Risoluzione del contratto

Insiel Mercato ha il diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato, ai sensi dell'art. *1456 del Codice Civile,* attraverso lettera raccomandata nelle ipotesi di seguito descritte.

- Mancato rispetto delle obblighi contrattuali da parte del Cliente.
- Fallimento del Cliente o assoggettamento dello stesso ad una procedura concorsuale.
- Manomissione del software applicativo da parte del Cliente e/o di terzi non autorizzati da Insiel Mercato;
- Interventi di manutenzione sui moduli oggetto del contratto da parte del Cliente o di terzi non autorizzati da Insiel Mercato;
- Mancato rispetto degli obblighi di riservatezza;
- Trasferimento a terzi dei diritti di godimento del software senza il previo consenso scritto di Insiel Mercato;
- Mancato pagamento della fattura relativa al contratto previo sollecito da oltre 180 gg.

Il recesso attribuirà ad Insiel Mercato il diritto di chiedere il pagamento, a titolo di penale, in un'unica soluzione, dei canoni dovuti fino alla scadenza del contratto, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggiore danno.

Nel caso in cui il Cliente intenda recedere dal rapporto contrattuale deve inviare comunicazione scritta a Insiel Mercato all'indirizzo PEC insielmercato@legalmail.it con almeno **sei** mesi di preavviso decorrenti dalla data di ricevimento della PEC (contratto annuale e triennale) e di dodici mesi per quello quinquennale.

In questo caso il Cliente sarà tenuto a riconoscere a Insiel Mercato:

Contratto annuale:

- I canoni maturati fino al mese di recesso compresi i 6 mesi di preavviso.
- Il 15% del valore dei canoni decorrenti dalla data di fine preavviso a quella prevista per la scadenza naturale del contratto (31/12/2017) a titolo di penale per recesso anticipato.

Contratto triennale:

- I canoni maturati fino al mese di recesso compresi i 6 mesi di preavviso.
- Il 15% del valore dei canoni decorrenti dalla data di fine preavviso a quella prevista per la scadenza naturale del contratto (31/12/2019) a titolo di penale per recesso anticipato.

Contratto quinquennale:

- I canoni maturati fino al mese di recesso compresi i 12 mesi di preavviso.
- Il 15% del valore dei canoni decorrenti dalla data di fine preavviso a quella prevista per la scadenza naturale del contratto (31/12/2021) a titolo di penale per recesso anticipato.

8. Obblighi e Responsabilità

Insiel Mercato s'impegna ad adempiere, con la diligenza richiesta dalla natura delle prestazioni previste nella presente offerta, a tutte le obbligazioni in essa previste, con particolare riguardo al rispetto dei termini di esecuzione delle attività concordate.

Tuttavia in nessun caso Insiel Mercato o i suoi fornitori saranno responsabili per danni diretti, indiretti, particolari, accidentali o consequenziali (inclusi, senza limitazioni, il danno per perdita o mancato guadagno, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o altre perdite economiche) causati da un uso doloso o da imperizia nell'uso della procedura o della documentazione da parte del Cliente, o da interventi di terzi non autorizzati, anche nel caso in cui Insiel Mercato sia stata avvertita della possibilità di tali danni.

Nel caso di interruzioni di esercizio del sistema o della singola apparecchiatura, successive all'intervento di manutenzione, Insiel Mercato, salvo dolo o colpa grave, non risponde di eventuali perdite del Cliente o

di terzi, tra cui si citano, a mero titolo esemplificativo, lucro cessante, spese per ripristino di attività, responsabilità civile verso terzi, perdita di affari.

Insiel Mercato risponderà dei danni limitatamente imputabili alla stessa per dolo o colpa grave, in virtù dell'erogazione delle attività di cui al presente contratto, fermo restando che la responsabilità di Insiel Mercato per danni non potrà eccedere il massimale pari a un canone annuo di manutenzione.

Gli interventi di manutenzione correttiva per malfunzionamenti bloccanti vengono garantiti con un tempo di presa in carico di 4 ore nel 90% dei casi. Per malfunzionamenti si intendono malfunzionamenti che bloccano il sistema o gravi problemi di funzionamento o di disponibilità delle applicazioni che bloccano l'attività amministrativa dell'ente.

In assenza del preventivo consenso scritto di Insiel Mercato, il Cliente non può cedere, delegare o trasferire il presente Contratto o uno qualsiasi dei diritti o obblighi previsti dal medesimo a terzi.

Senza il consenso scritto di Insiel Mercato, nel corso del periodo di erogazione del servizio e per i dodici mesi successivi, è fatto divieto al Cliente di reclutare, anche attraverso un contratto di collaborazione a qualunque titolo, il personale interno o esterno impiegato da Insiel Mercato stessa nella fornitura dei servizi oggetto del presente contratto.

In caso di violazione del **divieto di sollecitazione**, il Cliente dovrà corrispondere, a titolo di liquidazione del danno, un importo pari al 50% del compenso annuale lordo della risorsa, stabilito sulla base della retribuzione di fatto in essere all'ultimo giorno di lavoro o di collaborazione prestato a favore di Insiel Mercato.

9. Riservatezza e Protezione dei dati

Le parti contraenti si impegnano a far si che i dati personali vengano trattati osservando misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza e la confidenzialità dei dati stessi.

I dati saranno trattati esclusivamente per le finalità contrattualmente/convenzionalmente previste e conservati per un periodo non superiore a quello necessario alle finalità per cui sono raccolti. Non è consentita la comunicazione e diffusione dei dati ad altri soggetti che non sia conseguente ad un obbligo connesso al contratto. È fatta salva la facoltà di Insiel Mercato di trasmettere i dati o le informazioni a soggetti da lui delegati ad espletare i servizi connessi con l'oggetto del presente contratto e comunicati esclusivamente nell'ambito delle finalità del servizio reso, previa sottoscrizione da parte di detti soggetti di un impegno di riservatezza dei dati stessi.

Il Cliente si impegna a rispettare il vincolo di riservatezza relativamente a tutte le informazioni, documenti e notizie attinenti al prodotto concesso in licenza d'uso. I termini e le condizioni (compreso il prezzo) del contratto, unitamente a qualsiasi altra informazione esplicitamente definita come "riservata" e fornita in base all'accordo, sono confidenziali e non potranno essere rivelate, oralmente o per iscritto, dal Cliente a terzi senza il previo consenso scritto di Insiel Mercato. Il Cliente 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 e, in particolare, tutte le azioni legali necessarie per evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni ritenute riservate. In ogni caso il Cliente 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.

Insiel Mercato si impegna a mantenere il più stretto riserbo in merito a qualsiasi informazione e/o dato riguardante gli affari ed i segreti sociali del Cliente dei quali venga a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto, e si impegna, altresì, a garantire l'esatta osservanza del presente obbligo di segretezza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori.

Qualora la diffusione presso terzi di materiale o di informazioni ritenuti riservati, sia stato causato da atti o fatti direttamente imputabili al Cliente e/o ai suoi dipendenti e/o fornitori, il Cliente sarà tenuto a risarcire gli eventuali danni che siano direttamente o indirettamente connessi alla diffusione della suddetta documentazione o materiali ritenuti riservati.

Il vincolo di riservatezza continuerà ad avere valore anche dopo la conclusione del contratto e comunque finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.

Ai fini di cui *all'art. 29 D.Lgs. 196/03*, Insiel Mercato nulla oppone ad essere eventualmente nominato *"Responsabile esterno del trattamento"* dei dati del Cliente necessari per le finalità del servizio di manutenzione eventualmente espletato: a tal proposito dichiara sin d'ora che in detta ipotesi osserverà con scrupolosa attenzione le istruzioni contenute nel relativo atto di designazione. Resta inteso che la designazione di Insiel Mercato a responsabile esterno del trattamento dei dati decadrà in qualunque caso di cessazione del rapporto intercorrente con il Cliente, con effetto dalla data di tale cessazione.

Le parti contraenti, ai sensi dell'*ex art. 13 D. Lgs. 196/03*, dichiarano, ai sensi del predetto testo di legge, di consentire reciprocamente al trattamento dei dati personali che le riguardano, per finalità inerenti all'esecuzione del presente contratto ed all'adempimento degli obblighi legali e contrattuali dallo stesso derivanti. I dati verranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale in essere, nonché anche successivamente, per l'espletamento degli adempimenti di legge e per future finalità di carattere commerciale. Alle parti competono i diritti di cui *all'art. 7 D.Lgs. 196/03* e, in particolare, il diritto di conoscere i propri dati, di farli integrare, modificare, cancellare per violazione di legge e/o di opporsi al loro trattamento.

10. Controversie, legge applicabile, Foro convenzionale

Il presente contratto è regolato dalle leggi dello Stato italiano, anche per eventuali controversie relative a copyright e brevetto.

Ogni controversia che dovesse insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente atto e che non potesse essere oggetto di amichevole composizione, sarà

devoluta all'Autorità Giudiziaria ordinaria ed alla competenza esclusiva del Foro di Trieste, con espressa esclusione di ogni altro Foro eventualmente concorrente.

11. Sottoscrizione del contratto

La sottoscrizione del contratto implica l'accettazione di tutte le condizioni generali di fornitura che regolamentano il servizio di manutenzione e assistenza e dei contenuti degli allegati che costituiscono, a tutti gli effetti, parte integrante del contratto stesso.

Il contratto abroga e sostituisce ogni accordo, intesa, negoziazione, scritta od orale, intervenuta in precedenza tra le parti e concernente l'oggetto di questo contratto.

Nessuna modifica o integrazione avrà efficacia tra le Parti a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle Parti stesse.

Il perfezionamento del contratto avviene con la compilazione e sottoscrizione da parte del Cliente del Modulo d'ordine, attraverso il quale vengono approvate espressamente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. le seguenti clausole:

Par. 5) Condizioni economiche generali

Par. 6) Titolarità dei diritti di proprietà intellettuale del software

Par. 7) Risoluzione del contratto

Par. 8) Obblighi e Responsabilità

Par. 9) Riservatezza e protezione de dati

Par. 10) Controversie, legge applicabile, Foro convenzionale