

F.ELEmonica 2016 2 fdo 1.587,86



**datanet**  
servizi e progetti per la P.A.

Data 03/11/2014

Mod. 04 COM – CONTRATTO DI ASSISTENZA

Rev 2

Comune di Assoro (EN)

Offerta n. 040 del 25 Febbraio 2016

Contratto di assistenza e aggiornamento software anno 2016

CIG: Z651A810B4

CAPSEL

Gentile Cliente,

unitamente alla presente comunicazione inviamo la proposta per il servizio di assistenza e aggiornamento dei software comunali **DATANET Srl** in Vostro uso.

Il contratto viene inviato in duplice copia, una per il Cliente e l'altra compilata nelle caselle opzionali, timbrata e firmata, da inviare alla scrivente società all'atto di impegno della spesa.

Da quest'anno inoltre, al contratto di assistenza e aggiornamento software può essere applicata la formula "**Blocca il prezzo**", **speciali condizioni** che mettono al riparo il valore del contratto per l'intero triennio da qualsiasi adeguamento dei prezzi, mantenendolo inalterato perfino rispetto all'indice annuale di inflazione.

#### **Offerta Blocca il prezzo:**

A fronte di impegno di spesa imputato sul bilancio comunale pluriennale rimangono bloccati i prezzi proposti per l'intero triennio 2016-2017-2018 escludendone la revisione contrattuale perfino sull'adeguamento dei prezzi rispetto dell'indice annuale d'inflazione.

Comune di Assoro (EN)

Offerta n. 040 del 25 Febbraio 2016

Contratto di assistenza e aggiornamento software anno 2016

Il presente Contratto di Assistenza Software (di seguito **Contratto**) è stipulato tra il Cliente indicato nel frontespizio superiore e:

**DATANET Srl** (di seguito **DATANET**),  
con sede legale e amministrativa sita in Via Carnazza, 89 – 95030 TREMESTIERI ETNEO (CT)

## 1 - DEFINIZIONI

Per **SOFTWARE** si intendono le procedure di software applicativo fornite da DATANET Srl al Cliente.

Per **ASSISTENZA SOFTWARE** si intendono i Servizi descritti ai successivi Par. 4 e 5, erogati da DATANET Srl al Cliente, per garantire il corretto funzionamento e aggiornamento del Software, a fronte della restituzione del presente contratto unitamente alla determina di impegno di spesa.

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 DATANET Srl 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 01/01/2016 al 31/12/2016, in caso di sottoscrizione di offerta triennale dal 01/01/2016 al 31/12/2018. Il Cliente si impegna a comunicare entro 60 giorni dalla scadenza naturale del contratto la volontà di rinnovo o disdetta della convenzione tra le parti. In ogni caso gli obblighi contrattuali della Datanet Srl decorrono formalmente dal giorno successivo a quello del pagamento dei servizi fatturati e si ritengono conclusi alla scadenza naturale del contratto.

## 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 - DATANET 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 - DATANET non fornirà gli aggiornamenti di legge al Cliente che non ha sottoscritto il Contratto, anche se gli stessi si riferiscono a adempimenti relativi all'esercizio precedente, rinviati da disposizioni legislative.

Tuttavia, per garantire in ogni caso al Cliente la corretta esecuzione dell'adempimento normativo, DATANET Srl 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). DATANET Srl si riserva la facoltà di realizzare tali adeguamenti alle condizioni che saranno comunicate per iscritto al Cliente richiedente.

### 4.2 - SS02 - ADEGUAMENTI NORMATIVI E MIGLIORAMENTI SOFTWARE

DATANET si impegna a fornire al Cliente eventuali adeguamenti normativi e miglioramenti Software a suo insindacabile giudizio e alle condizioni riportate ai successivi Par. 6.3. - 6.4.

### 4.3 - SS03 - ASSISTENZA TELEFONICA

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 DATANET Srl alle condizioni di cui ai successivi Par. 6.1. - 6.2.

L'assistenza telefonica può essere coadiuvata dalla teleassistenza (assistenza telematica da remoto) anche per i clienti che non hanno acquistato un pacchetto di ore prepagate ma hanno acquistato degli interventi on site. In questo caso verrà defalcata dal monte complessivo dei giorni di intervento on site un intervento per ogni 3 ore di teleassistenza calcolate dalla somma dei minuti di collegamento effettuati arrotondati per eccesso alla mezz'ora.



Comune di Assoro (EN)

Offerta n. 040 del 25 Febbraio 2016

Contratto di assistenza e aggiornamento software anno 2016

#### 4.4 - SS04 - POSTA ELETTRONICA (e-mail)

DATANET Srl mette a disposizione del Cliente un indirizzo e-mail: [assistenza@datanetsrl.eu](mailto:assistenza@datanetsrl.eu) al quale è possibile inviare messaggi e comunicazioni di servizio, escluse le richieste di assistenza tecnica di cui al Par. 6.1.

Il personale DATANET Srl prenderà in carico le comunicazioni per le opportune risposte e/o azioni.

### 5 - SERVIZI INTEGRATIVI

In aggiunta ai Servizi Standard (Par. 4), DATANET Srl 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 – Si 01 - 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 DATANET Srl 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 – Si 02- SERVIZIO PREPAGATO DI TELEASSISTENZA

Il servizio prepagato di teleassistenza è possibile attivarlo se si possiedono i seguenti requisiti tecnici minimi:

- Linea a larga banda (adsl, isdn, hdsi)
- Collegamento ad internet con possibilità di accesso da sede remota

Il servizio permette agli operatori e tecnici DATANET Srl di intervenire sul terminale dell'utente per erogare i servizi di assistenza tecnica richiesti.

I tempi di erogazione del servizio vengono concordati tra DATANET Srl e cliente e prevedono un tempo massimo di attesa di 24 ore lavorative. La teleassistenza prevede inoltre la possibilità che i tecnici DATANET Srl personalizzino, attraverso gli usuali tools degli applicativi DATANET Srl e su esplicita richiesta e dettaglio fornito dal cliente, le stampe occorrenti senza oneri aggiuntivi.

Il costo del servizio è quantificato in € 50,00 + IVA per ciascuna ora, dal monte ore iniziale ordinate vengono defalcate le ore di teleassistenza effettivamente erogate durante l'anno, arrotondate per frazioni di 30 minuti in eccesso. Le ore prepagate possono essere ordinate in multipli di 5 unità.

#### 5.3 – Si 03 - PRELIEVO AGGIORNAMENTI SOFTWARE DA INTERNET

Il Cliente, dotato di collegamento a Internet, potrà prelevare gli aggiornamenti del Software scaricandolo direttamente da un sito FTP predisposto dalla DATANET Srl.

Per attivare il servizio, DATANET Srl assegnerà al Cliente uno USER-ID e una PASSWORD di accesso al sistema informatico di DATANET Srl, oltre a fornire all'operatore le informazioni necessarie, alle condizioni riportate nell'Allegato 1.

DATANET Srl informerà il Cliente dei nuovi rilasci unicamente a mezzo e-mail.

Il Cliente ha la responsabilità di effettuare il prelievo, l'installazione degli aggiornamenti inviati. Nel caso di occasionale impossibilità a tale operazione o di cambio di indirizzo e-mail, il Cliente informerà tempestivamente DATANET Srl per superare l'impedimento.

#### 5.4 – Si 04 – WEB STORAGE

Il servizio prevede l'accesso in HTTP attraverso il browser in un'area di backup remota. Questo permette il salvataggio dei dati sicuro su server storage ridondato, attivo h24 7x7, in ambiente sicuro e lontano dalla sede di gestione e trattamento dei dati. Questa modalità permette il recupero immediato anche in caso di eventi sociopolitici, ambientali e naturali che possano compromettere fisicamente la sede di lavoro.

Comune di Assoro (EN)

Offerta n. 040 del 25 Febbraio 2016

Contratto di assistenza e aggiornamento software anno 2016

In Ambiente DATANET Sybase il sistema è configurabile dai parametri di ambiente e quindi gestito in modo automatico.

## 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 allo **095-8880135** o via **PEC** all'indirizzo [datanet@casellapec.com](mailto:datanet@casellapec.com).

6.2 - I Servizi in oggetto, di cui all'Allegato 1, saranno erogati da personale specializzato DATANET Srl da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.00, escluse le festività a carattere locale e nazionale.

6.3 - Gli aggiornamenti di legge e/o gli adeguamenti tecnologici:

- 1) saranno inviati al Cliente "ad installazione guidata",
- 2) oppure prelevati da FTP a cura del Cliente, il quale provvederà autonomamente ad installarli nel proprio sistema informatico. Gli aggiornamenti di legge e/o dei miglioramenti software saranno provvisti di opportuna documentazione tecnica operativa fornita da DATANET Srl, contestualmente al rilascio degli aggiornamenti stessi.

Qualora il Cliente richieda l'installazione degli aggiornamenti Software di cui sopra ad opera di personale DATANET, la richiesta si intende a pagamento, alle vigenti condizioni contrattuali riportate nell'Allegato 1 (Si 01/Si 02 - SERVIZIO ON SITE e SERVIZIO DI TELEASSISTENZA).

6.4 - L'invio degli aggiornamenti di legge e/o dei miglioramenti software del Software tramite servizio postale comprende il supporto magnetico/ottico, la Guida Operativa e la Guida all'installazione. Per tale servizio, DATANET Srl **NON** addeberà al Cliente un corrispettivo economico per la spedizione né per la produzione di quanto sopra descritto.

## 7 - CANONI

7.1 I canoni annuali 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 - Il Cliente ha la possibilità di confermare tutte le voci relative ai SERVIZI STANDARD SS01, SS02, SS03, SS04 per il triennio 2016-2017-2018 a condizioni economiche bloccate, il Contratto triennale viene sottoscritto al momento dell'impegno e fatturato a gennaio di ciascun anno a fronte dell'impegno sul bilancio pluriennale.

Il contratto triennale esclude la possibilità di revisione delle condizioni contrattuali stipulate da parte di ambedue i soggetti e tutela il Cliente perfino sull'adeguamento dei prezzi rispetto dell'indice annuale d'inflazione.

7.3 Il Contratto triennale non esclude la possibilità di integrazione qualora il Cliente desideri ordinare i SERVIZI INTEGRATIVI in ragione delle esigenze maturate durante il triennio.

7.4 Le spese di incasso sono a carico del Cliente.

7.5 Viene indicato il valore della percentuale IVA in vigore al momento della proposta, il Cliente si impegna a variare l'impegno in caso di variazioni 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, DATANET Srl emetterà la fattura al Cliente, quest'ultimo si impegna a corrispondere l'importo ivi esposto entro 30 giorni dalla data della fattura stessa.

In ogni caso gli obblighi contrattuali della Datanet Srl decorrono formalmente dal giorno successivo a quello del pagamento dei servizi fatturati e si ritengono conclusi alla scadenza naturale del contratto.

Nel caso di mancato o ritardo pagamento verranno addebitati gli interessi di mora come previsto dall'art. 5, comma 1, del D.Lgs 231/2002

Comune di Assoro (EN) Offerta n. 040 del 25 Febbraio 2016  
Contratto di assistenza e aggiornamento software anno 2016

Per poter ricevere gli aggiornamenti di legge di cui al punto 4.1 sin dall'inizio dell'anno contrattuale, il Cliente deve far pervenire a DATANET Srl il contratto proposto, debitamente sottoscritto entro il 31 gennaio dell'anno di riferimento. Dopo tale data ed in mancanza del contratto controfirmato, DATANET Srl sarà sollevata dall'erogare i servizi di assistenza e dall'invio degli aggiornamenti.  
I contratti controfirmati dovranno essere inviati a:

**Via Posta**

DATANET Srl  
Via Carnazza, 89  
95030 TREMESTIERI ETNEO (CT)  
**Via Mail** al seguente indirizzo di posta elettronica: [info@datanetsrl.eu](mailto:info@datanetsrl.eu)  
**Via PEC** al seguente indirizzo [datanet@casellapec.com](mailto:datanet@casellapec.com)  
**Via Fax** al seguente numero di fax automatico: 095-8880135

*I contratti dovranno essere sempre completi della parte riservata all'indicazione del numero di  
delibera/determina o corredate da copia della stessa.*

**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. Il contratto si intende integralmente accettato anche nel caso in cui non sia materialmente allegato alla determina di impegno e/o alla documentazione contrattuale intercorsa tra le parti, purché nell'accettazione dell'offerta venga fatto riferimento alla proposta contrattuale inviata dalla Datanet.

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 DATANET per eventuali danni morali e/o materiali subiti a causa del fermo del sistema informatico e/o alla perdita dei dati. I software vengono forniti ed aggiornati secondo le condizioni specificate nella licenza d'uso.

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 finalità sollecitati, 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**

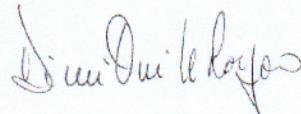
Il Software oggetto del presente Contratto è subordinato al DPR 518 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 31/12/1992 che ha recepito la normativa CEE 91/250 in materia di tutela giuridica del Software e che introduce una serie di modifiche all'esistente Legge su Diritto d'Autore n. 633 del 1941.

**11 - FORO COMPETENTE**

Il Foro competente è quello di Catania.

Tremestieri Etneo, febbraio 2016

Datanet Srl  
L'Amministratore Unico  
Dr. Dimitri De Porzio



Comune di Assoro (EN)

Offerta n. 040 del 25 Febbraio 2016

Contratto di assistenza e aggiornamento software anno 2016

**ALLEGATO 1 - Canoni dei Servizi**

DURATA DEL CONTRATTO (Par. 3) - Dal 01/01/2016 al 31/12/2016

**SERVIZI STANDARD (Par. 4) SS01 - SS02 - SS03 - SS04****SOFTWARE OGGETTO DEL SERVIZIO STANDARD (Par. 4)**

PROCEDURE SOFTWARE INSTALLATE	Ambiente	Canone annuo
SECURE DOC CS-FULL		€ 741,00 + IVA
SECURE DOC FE		€ 390,00 + IVA
STORAGE DI CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA		€ 170,00 + IVA
	<b>Totale</b>	€ 1.301,00 + IVA

**INVIO AGGIORNAMENTI DEL SOFTWARE (Par. 6.3 e 6.4)**

€ 00,00	Per ogni invio che comprende il supporto magnetico/ottico, la Guida Operativa, la Guida all'installazione e la spedizione. <b>Servizio gratuito.</b>
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**SERVIZI INTEGRATIVI (Par. 5) Si 01 – Si 02 – Si 03 – Si 04****Si 01 – SERVIZIO ON SITE - PACCHETTO INTERVENTI (Par. 5.1)**

[ ] 03 interventi = € 1'200,00 + IVA [ ] 06 interventi = € 2'400,00 + IVA [ ] 12 interventi = € 4'320,00 + IVA	Gli interventi acquistati dovranno essere utilizzati entro l'anno solare di competenza contrattuale.
Segnare con "X" il numero di ore se diverso da quanto consigliato	
Consigliato: [ ] INTERVENTI € ,00 + IVA	

**Si 02 – SERVIZIO di TELEASSISTENZA (Par. 5.2)**

Costo orario € 50,00 + IVA Cad. per frazioni di 30 minuti arrotondate in eccesso.	Gli interventi acquistati dovranno essere utilizzati entro l'anno solare di competenza contrattuale.
[ ] 10 ore teleassistenza = € 500,00 + IVA [ ] 15 ore teleassistenza = € 750,00 + IVA [ ] ___ ore teleassistenza = € ___ + IVA	
Segnare con "X" il numero di ore se diverso da quanto consigliato	

Consigliato: [ ] ORE € ,00 + IVA

**Si 03 – PRELIEVO AGGIORNAMENTI SOFTWARE DA INTERNET (Par. 5.3)**

<input type="checkbox"/> Attivazione e mantenimento annuale del servizio	€ 120,00 + IVA
--------------------------------------------------------------------------	----------------

**Si 04 – WEB STORAGE (Par. 5.4)**

<input type="checkbox"/> Attivazione e mantenimento annuale del servizio	€ 450,00 + IVA
--------------------------------------------------------------------------	----------------

**Comune di Assoro (EN)**      **Offerta n. 040 del 25 Febbraio 2016**  
**Contratto di assistenza e aggiornamento software anno 2016**

**RIEPILOGO - Prospetto riepilogativo da compilare a cura del Cliente**

Servizi Standard SS01 - SS02 - SS03 - SS04	€ 1.301,00 + IVA
Servizio Si 01 – SERVIZIO ON SITE - PACCHETTO INTERVENTI A DOMICILIO (Par. 5.1)	€ + IVA
Servizio Si 02 – SERVIZIO di TELEASSISTENZA (Par. 5.2)	€ + IVA
Servizio Si 03 – PRELIEVO AGGIORNAMENTI SOFTWARE DA INTERNET (Par. 5.3)	€ + IVA
Servizio Si 04 – WEB STORAGE (Par. 5.4)	€ + IVA
<b>CONTRATTO DI ASSISTENZA</b>	€ + IVA
IVA 22%	€
<b>TOTALE CONTRATTO DI ASSISTENZA</b>	€ Ivato

**CONTRATTO TRIENNALE PER SERVIZI STANDARD (Par. 7.2)**

<input type="checkbox"/> Si aderisce alla proposta di contratto triennale per i "SERVIZI STANDARD" SS01- SS02 - SS03 - SS04.  <input checked="" type="checkbox"/> A fronte di impegno di spesa imputato sul bilancio comunale pluriennale rimangono bloccati i prezzi proposti per l'intero triennio 2016-2017-2018 escludendone la revisione contrattuale perfino sull'adeguamento dei prezzi rispetto dell'indice annuale d'inflazione.  Si riserva la possibilità di ordinare successivamente i "SERVIZI INTEGRATIVI" in ragione di eventuali esigenze che dovessero maturare durante il triennio.	€ _____, ___ IVA inclusa
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

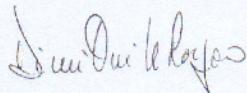
Tremestieri Etneo, Febbraio 2016

Delibera/Determina n° .....

del .....

CIG.....

Datanet Srl  
 Dr. Dimitri De Porzio



Data.....

Timbro e firma del Cliente