

Contratto di manutenzione ed Assistenza Software n° xxx

VULCANO Sas
Soluzioni con l'Informatica

info@vulcanos.it -- www.vulcanos.it

Tra:

Vulcano Sas, con sede a Usmate-Velate in Via Medaglie D'Oro, 14 – Partita IVA 02602240968
Sede operativa in Corso Dante, 61 23801 Calolziocorte LC Tel. 0341/631058
(di seguito FORNITORE)

e

Azienda xxx

con sede in xxx, xx xxx – Partita IVA xxx

sede operativa in xxx, xxx

(di seguito CLIENTE)

Persone di riferimento xxx Tel. xxx

Ai fini dell'identificazione dei soggetti interessati al Contratto di Manutenzione ed Assistenza Software, si intende per:

- Fornitore: il soggetto (persona fisica, ente, società) titolare della proprietà del software;
 - Agente: il soggetto (ente, società) avente titolo a commercializzare e/o prestare i servizi di manutenzione ed assistenza del software;
 - Cliente: il soggetto (persona fisica, ente, società) che richiede e beneficia della consulenza e/o acquista (o acquisisce ad altro titolo) i beni commercializzati dal Fornitore.
-

si conviene e si stipula quanto segue:

1. OGGETTO DEL CONTRATTO - Con il presente contratto VULCANO Sas si impegna a fornire, direttamente o tramite Agente, al Cliente, che accetta, i servizi in ordine ai prodotti VULCANO nell'allegato <<A>> in vigore, servizi descritti nei successivi articoli, con le modalità, nei limiti e alle condizioni di cui al presente contratto.

2. CONDIZIONI E LIMITI

2.1 Il presente contratto non è vincolante per VULCANO ne operativo tra le parti se non a condizione che l'Utente Finale sia titolare della Licenza d'uso dei Programmi.

2.2 E' fatta, in ogni caso, salva la facoltà di VULCANO di rifiutarsi di concludere il presente contratto con l'Utente Finale.

2.3 Il presente contratto non è cedibile dall'Utente Finale senza preventiva autorizzazione scritta di Vulcano.

3. DURATA

3.1 Il presente contratto è valido dalla data di decorrenza concordata ed andrà a scadere al 31 dicembre dell'anno della sua stipulazione.

3.2 Qualora non venga disdetto da una delle parti a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno inviata almeno 90 gg. prima della scadenza, il contratto si rinnoverà tacitamente per periodi successivi di dodici mesi ciascuno.

3.3 Qualora la disdetta scritta non pervenisse entro tale termine sarà facoltà di Vulcano addebitare al Cliente l'importo completo del canone per il successivo periodo o validità del contratto.

3.4 Sarà facoltà del Fornitore sospendere l'erogazione del servizio in caso di:

- a) omesso o ritardato pagamento di quanto dovuto dal Cliente, a qualsiasi titolo, anche se derivante da obbligazioni diverse dal presente contratto;
- b) mancata osservanza delle condizioni qui previste;
- c) non corretto utilizzo di qualsiasi prodotto software di proprietà del Fornitore o dei suoi danti causa.

3.5 Il Cliente è responsabile della gestione della procedura per il salvataggio (duplicazione) su supporti magnetici dei programmi, degli archivi e dei dati presenti sulle macchine e garantisce che la stessa sia stata correttamente eseguita prima dell'intervento di assistenza sollevando il Fornitore da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danno a programmi, archivi e/o dati presenti sulle macchine al momento dell'effettuazione dell'intervento.

4. SERVIZI

4.1 Rientrano nel contratto di Servizio di Manutenzione ed Assistenza Ordinaria i seguenti obblighi del Fornitore:

- a) rendere disponibili le variazioni dei prodotti software standard, sviluppate dal Fornitore, rese necessarie da nuove disposizioni di legge che non comportino rifacimenti strutturali dei programmi ;
- b) rendere disponibili i miglioramenti tecnici, sviluppati dal Fornitore, apportati ai prodotti software standard;

- c) rendere disponibili le rettifiche, apportate dal Fornitore, ad errori riscontrati nei prodotti software;
- d) aggiornamenti funzionali;
- e) L'assistenza telefonica e/o on line.

4.2 Il presente contratto non comprende:

- a) prestazioni da svolgersi presso l'Utente Finale.
- b) tutto quanto non espressamente indicato nel presente e nei successivi articoli.

Tali prestazioni potranno essere rese da VULCANO ai suoi prezzi di listino in base a separati contratti.

4.3 VULCANO comunicherà all'Utente Finale gli estremi dell'eventuale Agente che provvederà ad effettuare i servizi in sua vece.

4.4 VULCANO si riserva in ogni momento la facoltà di sostituire, nella prestazione dei servizi a favore dell'Utente Finale, se stessa o altro Agente indicato come sopra.

4.5 Sarà facoltà del Fornitore effettuare le spedizioni in porto franco degli aggiornamenti, richiedendo al destinatario un contributo spese di spedizione quale integrazione del canone annuo; in caso di spedizioni tramite corriere, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per eventuali ritardi o disguidi dovuti a cause di forza maggiore o che comunque non siano imputabili a dolo o colpa grave del proprio personale.

Al Cliente assistito con regolare contratto di Manutenzione, il Fornitore assicura un servizio di Assistenza Telefonica Operativa.

5. ASSISTENZA TELEFONICA

5.1 VULCANO garantisce la disponibilità di tecnici specializzati per la ricezione delle comunicazioni telefoniche, via fax, e-mail, da parte dell'Utente Finale.

5.2 Il Cliente potrà avvalersi di questo servizio per avere chiarimenti in merito all'utilizzo dei programmi standard installati dal Fornitore e per i quali sia in essere il contratto di Manutenzione.

5.3 Il servizio non prevede prestazioni diverse dalla risposta telefonica.

5.4 VULCANO non è obbligata a fornire il servizio in risposta a richieste che presuppongono un abuso da parte dell'Utente Finale, come nel caso in cui (in via esemplificativa):

- a) l'Utente Finale richiede addestramento o consulenza in ordine alla migliore organizzazione delle proprie procedure, addestramento e consulenza che rientrano in altri servizi da concordare separatamente;
- b) l'Utente Finale non effettua il corso operativo ed usa il servizio come un sostituto di esso.

5.5 Le chiamate dell'Utente Finale dovranno avvenire sulle linee dedicate di VULCANO nei normali orari d'ufficio, con espressa esclusione dei periodi di chiusura aziendale.

5.6 Quando, a giudizio del personale interpellato, il problema sottoposto dal Cliente non fosse risolvibile mediante il Servizio di Assistenza Telefonica Operativa, si darà luogo ad un intervento di Manutenzione Straordinaria (connessione telematica o intervento on-site).

5.7 Il Servizio di Assistenza Telefonica Operativa e/o on line, prestato durante il normale orario di lavoro dal Fornitore in favore del Cliente per il quale sia in vigore il contratto di Manutenzione, non dà origine ad alcun specifico addebito.

6. SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA (Opzionale)

6.1 Il servizio di teleassistenza, relativamente alle procedure/programmi elencati nell'allegato <<A>>, comprende:

- a) l'avviamento, inteso come assistenza per l'applicazione delle modalità di messa in servizio delle procedure/programmi;
- b) la diagnosi delle anomalie e l'interpretazione della loro natura;
- c) l'intervento per il ripristino delle funzionalità;
- d) l'informazione su singoli test/procedure;
- e) l'assistenza per l'attivazione delle nuove release consegnate dal fornitore in aggiornamento della versione precedente;
- f) la locazione della procedura per il collegamento via modem tra il sistema del cliente e il sistema del fornitore;
- g) la fornitura del manuale di utilizzo della suddetta procedura;
- h) l'esecuzione in simultanea di programmi giudicati critici dal cliente.

6.2 Tutte le attività di cui sopra potranno essere eseguite dal fornitore in affiancamento simultaneo con il cliente mediante il collegamento fra i due elaboratori.

6.3 Il servizio di teleassistenza non comprende l'addestramento di personale del cliente addetto al servizio.

6.4 Il cliente richiede il collegamento al fornitore telefonando al centro di prenotazione del servizio di teleassistenza.

6.5 La chiamata viene evasa (e il cliente richiamato) dal fornitore secondo la priorità temporale attribuitale.

6.6 Il servizio di teleassistenza viene erogato secondo il calendario e l'orario di lavoro in vigore presso il Fornitore e precisamente tra le ore 8.30-12.30 e le ore 14.00-18.00 di tutti i giorni lavorativi da lunedì a venerdì.

7. SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA STRAORDINARIA

7.1 Rientrano nel Servizio di Manutenzione ed Assistenza Straordinaria gli interventi effettuati su richiesta del Cliente al fine di:

- a) eliminare le conseguenze di errori nell'utilizzo delle apparecchiature e/o dei prodotti oggetto del presente contratto;
- b) apportare modifiche ai programmi installati;
- c) installare e configurare presso la sede del Cliente le nuove versioni di software standard rilasciate dal Fornitore;
- d) adeguare i programmi specifici sviluppati/personalizzati su richiesta del Cliente, alle nuove versioni di software standard;
- e) variare la configurazione ed il dimensionamento degli archivi;
- f) ogni altro intervento che si renda necessario e/o utile e che non rientri tra quelli previsti ai punti precedenti.

8. PREREQUISITI DEL SERVIZIO E OBBLIGHI DEL CLIENTE

8.1 Il cliente ha l'obbligo di:

- a) frequentare il corso di formazione sull'uso della procedura acquistata;
- b) assicurare che il personale addetto al sistema sia stato convenientemente istruito;
- c) aver affittato una linea telefonica, acquistato un modem ed un modulo software di base per l'interconnessione;
- d) aver installato e attivato le apparecchiature ed il software per il collegamento indicate dal Fornitore.

9. ACCESSO AI LOCALI

9.1 Il Cliente consentirà al personale del Fornitore il pronto accesso ai locali dove sono installate le apparecchiature, al fine di eseguire gli interventi previsti dal contratto e/o le necessarie verifiche.

9.2 Il Cliente si impegna a dichiarare espressamente al Fornitore, all'atto della sottoscrizione della richiesta, ed ai sensi e per gli effetti di cui all'Art. 26 D.Lgs. n. 81 del 09/04/2008 e successive modifiche ed integrazioni, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione delle apparecchiature nonché le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

10. ESCLUSIONI

10.1 Il contratto comprende le sole prestazioni previste all'art. 5 e art.6.

10.2 Risultano, fra l'altro, escluse dal servizio le seguenti prestazioni:

- a) Corsi di formazione, istruzione e aggiornamento del personale del Cliente;
- b) Cause accidentali, negligenza o cattivo uso, atti di vandalismo, calamità, fulmini ed allagamenti;
- c) Danni provocati da disfunzioni dell'impianto elettrico o dell'impianto di messa a terra;
- d) Prodotti ausiliari non idonei e/o dispositivi non forniti e/o non installati dal Fornitore;
- e) Attacchi ed intrusioni al sistema informativo operato da terzi via rete telematica;
- f) Gli interventi di salvataggio o ripristino, ancorché richiesti in seguito a malfunzionamenti o danneggiamenti delle apparecchiature interessanti i supporti magnetici contenenti dati, per i quali è responsabilità del Cliente tenere le opportune copie di sicurezza e conoscere i procedimenti da eseguire per la ricostruzione del contenuto originario, a partire dalle copie suddette;
- g) il caricamento di dati, la costituzione di librerie e qualsiasi altra attività di data-entry a qualunque titolo richiesta;
- h) i costi di collegamento relativamente all'utilizzo della linea telefonica;
- i) gli interventi di qualsiasi natura presso sedi del cliente;
- j) tutte le attività (ad esempio compilazione di programmi ed elaborazione batch) che impegnino il collegamento in modo continuativo oltre la mezz'ora;
- k) il salvataggio dei dati prima di attivare le modifiche ed il loro successivo ripristino.

10.3 Il servizio di assistenza non comprende alcuna attività per procedure/programmi che non siano stati forniti dal fornitore e che non siano elencati all'allegato <<A>> del presente contratto.

11. MANUTENZIONE DEI PROGRAMMI

11.1 Nel servizio rientrano le prestazioni necessarie alla rimozione o correzione di eventuali errori contenuti nei Programmi, che, in relazione alle circostanze, non possano essere risolti telefonicamente.

11.2 Il servizio verrà se necessario prestato nel luogo dove sono installati i Programmi secondo il proprio listino a vigente all'epoca.

11.3 L'eliminazione delle anomalie o malfunzionamenti potrà essere effettuata da VULCANO mediante l'invio di nuove release correttive dei Programmi.

12. CORRISPETTIVI

- 12.1** L'Utente Finale si obbliga a corrispondere in via anticipata a VULCANO il canone su base annua.
- 12.2** Esso comprende la fornitura del programma di collegamento fra cliente e fornitore denominato TEAMVIEWER.
- 12.3** Per la prima frazione di anno l'importo del canone sarà pari a tanti dodicesimi quanti risultano i mesi residui alla data di stipulazione.
- 12.4** Le ore non utilizzate alla scadenza del presente contratto NON saranno più utilizzabili né cumulabili.
- 12.5** VULCANO potrà applicare, di anno in anno, aumenti del canone che non siano superiori all'aumento del costo della vita rilevati dall'ISTAT al 30 novembre di ogni anno.
- 12.6** Gli interventi che si rendessero necessari presso l'Utente Finale verranno fatturati da VULCANO secondo il proprio listino vigente all'epoca. Le trasferte da e presso l'Utente Finale verranno assoggettate al rimborso al costo delle spese di viaggio, vitto e alloggio nonché al compenso per il tempo di trasferimento.
- 12.7** I pagamenti di tutto quanto dovuto dovranno avvenire a mezzo ricevuta bancaria, a 30 giorni data fattura fine mese.
- 12.8** Non fanno parte del canone annuo e devono pertanto essere retribuite dall'Utente Finale separatamente le spese relative a:
- connessioni telefoniche e telefonate;
 - nastri, cassette, dischi magnetici ed in genere supporti dei Programmi;
 - trasporto e consegna dei Programmi o delle nuove release;
 - oneri fiscali sui corrispettivi.
- 12.9** Le registrazioni interne del Fornitore, che riportino con stampa automatica il numero chiamato e gli scatti addebitati, faranno piena prova dell'utilizzo del servizio.
- 12.10** In caso di mancanza di tali registrazioni, le parti concorderanno una procedura di reciproco controllo.

13. LIMITAZIONI DEL SERVIZIO E DELLA RESPONSABILITÀ

- 13.1** L'unica obbligazione assunta da VULCANO con il presente contratto è quella di adoperarsi con la diligenza dovuta e possibile per fornire all'Utente Finale i servizi previsti a mezzo di personale adeguatamente qualificato, con le modalità e alle condizioni previste.
- 13.2** In particolare, VULCANO non assume responsabilità per i danni di qualunque tipo che dovessero derivare all'Utente Finale per errata o incompleta conoscenza o interpretazione di leggi o per tardiva conoscenza delle medesime. E' responsabilità dell'Utente Finale verificare che i programmi e le nuove release fornite siano congruenti con le disposizioni di leggi e di regolamenti.
- 13.3** VULCANO non sarà ritenuta responsabile per eventuali interruzioni o errori o malfunzionamenti dei programmi, anche se derivanti dalla prestazione del suo servizio, se non in caso di dolo o colpa grave, né VULCANO sarà responsabile per ritardi o danni dovuti a cause di forza maggiore (ivi compresi scioperi aziendali o del personale addetto all'assistenza).
- 13.4** In nessun caso, VULCANO potrà essere considerata responsabile per disfunzioni o malfunzionamenti dovuti a:
- inosservanza da parte dell'Utente Finale delle condizioni stabilite dalla Licenza d'uso;
 - negligenza o incuria dell'Utente Finale nel seguire le istruzioni per l'installazione, il funzionamento o la manutenzione;
 - esecuzione da parte di personale non autorizzato da VULCANO di riparazioni e/o modifiche ai Programmi;
 - atti di abuso dell'Utente Finale o di terzi;
 - cattivo uso o negligenza in genere;
 - interruzioni di alimentazione elettrica;
 - scariche elettriche, fenomeni atmosferici;
 - inondazioni, incendi, casi fortuiti;
 - azioni di terzi o qualsiasi altro, fatto fuori controllo di VULCANO e non derivante dalle normali condizioni di funzionamento;
 - guasti dell'hardware dell'Utente Finale o attribuibili alla sostituzione dello stesso da parte dell'Utente Finale.
- 13.5** VULCANO non si assume alcuna responsabilità per danni derivanti da virus informatici.
- 13.6** Fermo quanto precede, in caso di inadempimento delle obbligazione contrattuali (ad eccezione di quella del pagamento del corrispettivo da parte del Cliente), in considerazione dell'importanza dell'oggetto del presente contratto, la parte inadempiente corrisponderà all'altra a titolo di penale, che le parti riconoscono equa e non ridicibile ai sensi dell'art. 1384 c.c., una somma pari al 20% (venti per cento) del canone stabilito nell'allegato <<A>> del presente contratto.

14.FORZA MAGGIORE

14.1 Il termine "FORZA MAGGIORE" è inteso da entrambe le parti come qualsiasi azione o accadimento non prevedibile, inevitabile e indipendente dalla loro volontà, che ritarda, impedisce o sospende in modo temporaneo o permanente la realizzazione del contratto e/o di uno o di tutti gli obblighi vincolati ad esso.

Nel caso di un accadimento di forza maggiore, le due parti dovranno incontrarsi per decidere e prendere le misure appropriate. Qualsiasi parte che decida di invocare la forza maggiore dovrà notificarlo all'altra parte entro quindici (15) giorni per lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, indicando la natura, la data di inizio e la presunta data del termine dell'evento che ha causato la forza maggiore.

Il non rispetto di questi requisiti implicheranno la responsabilità completa e irrevocabile della parte inadempiente per tutti i rischi e le conseguenze dell'evento della forza maggiore. Una parte non sarà responsabile nei confronti dell'altra per i ritardi o per la mancata esecuzione dei suoi compiti dovuti in via diretta o indiretta a circostanze fuori dal proprio controllo (per esempio caso fortuito, sospensione dei lavori imposta dalla pubblica autorità). In tali casi il rappresentante della Parte interessata notificherà l'evento tempestivamente al responsabile nominato dall'altra parte.

15. INADEMPIMENTI, SOSPENSIONE E RISOLUZIONE

15.1 VULCANO avrà altresì facoltà di sospendere, con preavviso di giorni 15, l'esecuzione del contratto qualora l'Utente Finale ritardi i pagamenti dovuti per oltre 30 giorni e di risolvere il contratto se il ritardo si protrae per oltre 60 giorni.

15.2 In nessun caso l'Utente Finale potrà sospendere i pagamenti dovuti, neppure in caso di contestazioni da parte sua, restando inteso tra le parti che ogni contestazione dovrà essere proposta in separata sede.

15.3 VULCANO potrà risolvere il contratto a mezzo comunicazione per raccomandata, oltre che in caso di ritardo nei pagamenti, in ogni caso di violazione, da parte dell'Utente Finale di una qualsiasi delle clausole o di uno qualsiasi degli obblighi a suo carico discendenti dal presente contratto o dalla Licenza d'uso.

15.4 Il contratto si intenderà risolto di diritto nei seguenti casi:

- a) fallimento, concordato preventivo, amministrazione controllata o altra procedura concorsuale a carico dell'Utente Finale;
- b) risoluzione del contratto di Licenza d'uso.

15.5 Sia in caso di sospensione, che di risoluzione, l'Utente Finale sarà tenuto al pagamento del canone annuo e degli interessi nella misura di cui sopra.

16.DISPOSIZIONI GENERALI

16.1 Il cliente dichiara di essere nelle condizioni richieste per aver titolo al servizio.

16.2 Eventuali ulteriori servizi del fornitore non previsti nel presente contratto verranno erogati, se disponibili, alle tariffe vigenti al momento delle prestazioni.

16.3 In caso di mancato o ritardato pagamento del canone il Fornitore potrà, dandone comunicazione scritta, sospendere il servizio di assistenza e considerare risolto il contratto con conseguente obbligo del cliente a restituire a propria cura e spese la procedura di collegamento entro 30 giorni.

16.4 La sospensione da parte del Fornitore del servizio di assistenza non esime il cliente dal pagamento del corrispettivo dovuto fino alla prima scadenza del contratto, nonché degli interessi per ritardato pagamento che vengono pattuiti nella misura del Prime Rate A.B.I. per crediti utilizzabili in conto corrente senza garanzia, aumentato di 5 punti.

17. ARBITRATO

Il presente contratto è soggetto alla legge italiana. Qualsiasi controversia che insorgesse fra le parti, relativa all'interpretazione, all'esecuzione o alla risoluzione del presente contratto, sarà deferita al giudizio di un Collegio arbitrale che siederà in Lecco, composto di tre arbitri, i primi due nominati (uno ciascuno) dalle parti e il terzo nominato dai primi due d'accordo tra loro ovvero, in difetto, dal Presidente del Tribunale di Lecco. Al Presidente del Tribunale di Lecco, è altresì deferita la nomina del secondo arbitro qualora la parte interessata non vi provveda entro 15 (quindici) giorni dalla notifica della nomina del primo.

L'arbitrato avrà carattere rituale ed allo stesso si applicheranno le norme di cui agli Artt. 811 e seguenti C.P.C.. Le spese tutte della procedura arbitrale saranno a carico della parte che risulterà soccombente.

18.TUTELA DELLA PRIVACY

18.1 I dati personali del cliente sono raccolti con finalità di attivare nei suoi confronti le procedure per l'esecuzione del presente contratto e le relative necessarie comunicazioni.

18.2 I dati di cui al punto precedente sono trattati elettronicamente nel rispetto delle leggi vigenti. Il fornitore si obbliga a trattare con riservatezza i dati e le informazioni trasmesse dal cliente e di non rivelarle a persone non autorizzate, né ad usarle per scopi diversi da quelli convenuti. Tali dati potranno essere esibiti soltanto su richiesta dell'autorità giudiziaria ovvero di altre autorità per legge autorizzate.

18.3 I dati personali saranno comunicati, previa sottoscrizione di un impegno di riservatezza dei dati stessi, a soggetti delegati all'espletamento delle attività necessarie per l'esecuzione del contratto stipulato e diffusi esclusivamente nell'ambito di tale finalità.

18.4 Il cliente dichiara espressamente di essere stato informato di quanto previsto dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 e di acconsentire al trattamento dei propri dati personali per le finalità indicate nel presente contratto.

18.5 Il titolare e responsabile della raccolta e del trattamento dei dati personali è il fornitore, presso la sede aziendale, nella persona del sig. STEFANO BONACINA.

19. CLAUSOLE FINALI

19.1 Il presente contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi del cliente e del fornitore per quanto riguarda l'oggetto del contratto stesso.

19.2 È da intendersi annullata e privata di effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale fra le parti.

19.3 Eventuali tolleranze, anche reiterate e prolungate, a violazioni e inottemperanze a clausole del presente contratto non costituiranno precedente e non potranno menomare la validità ed efficacia sia delle clausole non osservate sia di tutte le restanti.

19.4 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del presente contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

Per Vulcano

Per il Cliente

Natale Tenuchini

Le parti si danno atto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1341 C.C., di aver ben letto e di specificatamente approvare tutti gli articoli del presente Contratto

Il Fornitore

Il Cliente

VULCANO SAS

Allegato <A> Descrizione del prodotto, canone annuo

Descrizione prodotto	Euro IVA esclusa
...	...

Moduli	Ubicazione	
...		

Il canone base, in base alle quotazioni in vigore, viene concordato in Euro xxx,xx.=

Teleassistenza (opzionale)

<input type="checkbox"/> 5 ore	300,00	
<input type="checkbox"/> 10 ore	580,00	
<input type="checkbox"/> 20 ore	1.100,00	Euro

al netto di qualsiasi tassa, imposta o tributo.