



DEDAGROUP
ICT NETWORK

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Soluzioni gestionali integrate



Contratto di manutenzione 2015

COMUNE DI CONDINO



Amministrazioni digitali
per il cittadino

www.civilia.info

**CONTRATTO PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA
TELEFONICA, TELEASSISTENZA E ASSISTENZA ON SITE
ANNO 2015**

STIPULATO TRA

Cliente: **COMUNE DI CONDINO**

Nella persona di _____

In qualità di _____

Indirizzo

CAP

Città:

Cod. Fiscale/Partita IVA _____

Tel. _____

Fax _____

E-mail: _____

di seguito denominato "Cliente"

E

DEDAGROUP S.P.A.

Nella persona di Andrea Endrighi

In qualità di procuratore

Loc. Palazzine 120/F

38121 Gardolo (Trento)

Partita IVA 01763870225

Fax 0461/997330

Tel. 0461/997111

E-mail: **info@DEDAGROUP.it**

di seguito denominata "DEDAGROUP SPA"

**Il Cliente accetta le condizioni del presente contratto e incarica DEDAGROUP SPA di provvedere
all'erogazione dei Servizi di cui alle sezioni attivate.
(selezionare i Servizi che si intendono attivare)**

- SEZIONE (A): SERVIZI DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA TELEFONICA E TELEASSISTENZA
PER SOFTWARE APPLICATIVO
- SEZIONE (B): SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE ON SITE

Data _____

Timbro e Firma Cliente _____

DEDAGROUP SPA _____



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. DURATA

1.1 Il presente contratto sarà valido ed efficace fino al 31 dicembre dell'anno per il quale è stato stipulato, salvo eventuale patto contrario scritto.

2. ADESIONE AI SERVIZI

2.1 L'adesione ai Servizi dovrà essere formalizzata dal Cliente, mediante sottoscrizione del presente contratto, entro il 31 marzo dell'anno per il quale è stato stipulato.

2.2 DEDAGROUP SPA valuterà eventuali richieste di proroga del suddetto termine, che dovranno pervenire in forma scritta, alla sede legale della società, entro il 31 marzo dell'anno di riferimento.

2.3 Qualora il Cliente non sottoscriva tempestivamente il modulo di nuova adesione, DEDAGROUP SPA si riserva di esaminare, di volta in volta, la successiva richiesta del Cliente di attivazione dei Servizi oggetto del presente Contratto e di condizionare la prestazione degli stessi al versamento di un corrispettivo che tenga conto dell'interruzione verificatasi per causa del Cliente.

3. VARIAZIONI CANONI E TARIFFE

3.1 Per gli anni successivi al primo DEDAGROUP SPA proporrà al Cliente una nuova adesione ai Servizi, mediante invio del nuovo contratto con apposito modulo contenente l'indicazione delle nuove tariffe e dei nuovi canoni. Gli stessi aumenteranno di anno in anno, in modo automatico, in misura non superiore all'indice ISTAT relativo ai prezzi al consumo per le famiglie degli operai e impiegati.

3.2 DEDAGROUP SPA si riserva la facoltà di proporre aumenti delle tariffe e/o dei canoni anche in ragione di migliorie e realizzazione di nuove funzionalità.

4. TERMINI DI PAGAMENTO

4.1 Il pagamento degli importi fatturati da DEDAGROUP SPA, dovrà avvenire entro 30 giorni data fattura.

4.2 Ai sensi del D.Lgs. 231/2002, e sue successive variazioni, in ogni caso di mancato rispetto dei termini di pagamento decorreranno a favore di DEDAGROUP SPA, senza necessità di messa in mora e salvo il caso in cui il Cliente dimostri che il ritardo è dovuto a causa a lui non imputabile, gli interessi moratori calcolati con riferimento alle vigenti disposizioni di legge.

4.3 Nel caso di mancato rispetto dei termini di pagamento, DEDAGROUP SPA si riserva altresì il diritto di sospendere i Servizi oggetto del presente contratto, dandone preavviso scritto al Cliente. In tal caso gli eventuali interventi richiesti dal Cliente saranno fatturati, di volta in volta, secondo le tariffe vigenti e sulla base di accordi preventivi tra i rispettivi funzionari; fermo restando che DEDAGROUP SPA avrà il diritto di decidere, a proprio insindacabile giudizio, se eseguire o meno gli interventi richiesti dal Cliente moroso.

4.4 DEDAGROUP assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche e s'impegna a dare immediata comunicazione al Cliente ed alla competente prefettura-ufficio territoriale del Governo della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

5. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Si precisa che i Servizi oggetto del presente Contratto saranno erogati al Cliente a condizione che lo stesso rispetti le modalità di accesso agli stessi stabilite da DEDAGROUP SPA.

6. GARANZIE E RESPONSABILITÀ'

6.1 DEDAGROUP SPA garantisce che i Servizi oggetto del presente Contratto saranno erogati con la massima diligenza da personale dotato della necessaria preparazione tecnico-professionale, secondo gli standard qualitativi stabiliti dalle procedure del sistema di gestione per la qualità conformi alla norma UNI EN ISO9001:2000.

6.2 DEDAGROUP SPA non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal presente contratto.

6.3 DEDAGROUP SPA non riconoscerà alcun addebito da parte del Cliente per soste o interruzioni dei Servizi dovute ad eventuali anomalie nei Prodotti, nelle eventuali releases o nelle nuove versioni ovvero per ritardi nell'espletamento dei Servizi, dovuti a cause indipendenti dalla volontà di DEDAGROUP SPA quali, a titolo esemplificativo, scioperi, cause di forza maggiore ecc.

6.4 Salvo il caso di dolo o colpa grave, DEDAGROUP SPA è esonerata da qualsiasi responsabilità per gli eventuali danni diretti o indiretti di qualsiasi natura subiti dal Cliente o da terzi, in conseguenza del presente contratto e/o delle prestazioni in esso previste. Il Cliente, anche a titolo di alea, si impegna espressamente a tenere indenne DEDAGROUP SPA da qualsiasi richiesta di risarcimento danni, comprese quelle eventualmente avanzate da terzi.

6.5 Le parti convengono che, in ogni caso, il limite massimo dell'importo dell'eventuale risarcimento dei danni dovuto, per qualsiasi titolo o ragione, da DEDAGROUP SPA al Cliente sarà pari all'ammontare del canone annuo di cui all'allegato A per quanto riguarda i "Servizi di manutenzione software, assistenza telefonica e teleassistenza per software applicativo".



7. RESPONSABILITA' TECNICHE

- 7.1 DEDAGROUP SPA garantisce il funzionamento dei propri applicativi e fornisce i servizi oggetto del presente contratto a condizione che il Cliente rispetti le specifiche tecniche individuate nell'Allegato Tecnico "Piattaforme supportate dalle Suite DEDAGROUP P.A." disponibile sul sito www.DEDAGROUP.it – area download.
- 7.2 DEDAGROUP SPA declina ogni responsabilità per difetti, malfunzionamenti e/o per danni diretti o indiretti, di qualsiasi natura, subiti dal Cliente o da terzi, imputabili al mancato allineamento software del sistema informativo adottato, alle specifiche tecniche di cui all'Allegato Tecnico citato al punto precedente.
- 7.3 Qualora il Cliente ravvisi difformità rispetto a quanto stabilito nell'Allegato tecnico, è tenuto a darne comunicazione scritta a DEDAGROUP SPA entro il 31 marzo dell'anno per il quale il contratto è stipulato tramite fax, lettera A.R. o e-mail. DEDAGROUP SPA potrà valutare assieme al Cliente gli opportuni interventi.
- 7.4 Il Cliente, anche a titolo di alea, si assume ogni responsabilità in merito ad eventuali non corrette dichiarazioni e si impegna espressamente a tenere indenne DEDAGROUP SPA da qualsiasi richiesta di risarcimento danni, comprese quelle eventualmente avanzate da terzi.

8. PROPRIETA' INTELLETTUALE E RISERVATEZZA

- 8.1 DEDAGROUP SPA è legittima proprietaria del software Civilia, del Know how, dei concetti, delle idee e delle tecniche di elaborazione dati impiegati e titolare di ogni altro diritto di proprietà intellettuale inherente i Servizi oggetto del presente Contratto e la loro erogazione.
- 8.2 I concetti, le idee, il Know-how e le tecniche relative alla elaborazione dei dati sviluppati dagli incaricati di DEDAGROUP SPA o con la loro collaborazione, in connessione alla prestazione dei Servizi oggetto del presente Contratto, potranno essere utilizzati da entrambe le parti; fatti salvi, in capo a DEDAGROUP SPA, la proprietà e la titolarità di ogni altro diritto sul proprio Know how, le proprie metodologie, standards e tecniche di elaborazione dati.
- 8.3 Il Cliente si impegna, anche in nome e per conto dei propri dipendenti, consulenti, collaboratori o comunque incaricati a:
- (a) non cedere a qualsiasi titolo o comunque consentire l'uso dei Prodotti e della Documentazione, se esistente, a terzi
 - (b) adottare tutte le misure atte ad assicurare e garantire la necessaria segretezza e riservatezza circa i Prodotti, la Documentazione, se esistente, in modo che non siano pregiudicati i diritti di DEDAGROUP SPA
 - (c) limitare al personale strettamente indispensabile la conoscenza e l'uso dei Prodotti e della Documentazione, se esistente
 - (d) utilizzare le eventuali nuove releases con la medesima riservatezza con cui il Cliente è tenuto ad utilizzare i Prodotti, la Documentazione e le copie degli stessi.
- 8.4 In ogni caso il Cliente è responsabile, nei confronti di DEDAGROUP SPA, per fatti e/o omissioni costituenti violazioni dei suddetti obblighi di riservatezza compiuti dai propri dipendenti, consulenti, collaboratori o persone autorizzate a qualsiasi titolo ad accedere ed utilizzare i Prodotti e la Documentazione, se esistente, oggetto del presente Contratto.
- 8.5 Le parti si obbligano reciprocamente a mantenere riservate le informazioni di cui venissero a conoscenza in relazione alle prestazioni oggetto del presente contratto e si obbligano altresì a rendere edotti di tale obbligo i propri dipendenti, consulenti, collaboratori o comunque incaricati.
- 8.6 Quanto indicato nel presente articolo si riferisce unicamente ai prodotti Civilia di proprietà DEDAGROUP SPA, sono esclusi quelli oggetto di rivendita per i quali si applicano le modalità previste dalle singole società proprietarie.

9. CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CORRISPETTIVO

- 9.1 Il Cliente non potrà, ad alcun titolo, cedere o altrimenti trasferire a terzi, in tutto o in parte il presente contratto o i diritti e gli obblighi derivanti dallo stesso.
- 9.2 DEDAGROUP SPA potrà cedere a terzi i propri crediti nei confronti del Cliente e potrà inoltre subappaltare, in tutto o in parte, le attività previste dal presente contratto, restando comunque responsabile dei Servizi nei confronti del Cliente.

10. INSTALLAZIONI MULTIPLE DEI PRODOTTI

Qualora i Prodotti siano installati presso una o più apparecchiature aggiuntive il Cliente potrà usufruire dei Servizi in oggetto, anche per tali apparecchiature, ai termini e alle condizioni previsti nel presente Contratto.

11. CODICE SORGENTE

- 11.1 Qualora DEDAGROUP S.p.A. fallisca e/o venga assoggettata ad altra procedura concorsuale e/o venga messa in liquidazione anche volontaria, il Cliente avrà diritto, dietro semplice domanda, di ricevere una copia del codice sorgente dell'ultima release dei Prodotti Civilia oggetto del Contratto di Manutenzione (art. 1 Sezione A "Servizi di Manutenzione, Assistenza Telefonica e Teleassistenza per software applicativo") al solo fine di poter provvedere personalmente alla manutenzione dei Prodotti stessi.
- 11.2 Resta specificamente inteso che l'eventuale consegna delle copia del codice sorgente dei Prodotti al Cliente:



- (a) non attribuirà al Cliente alcun diritto di proprietà e/o di sfruttamento economico dei Prodotti se non nei limiti di quanto necessario per la loro manutenzione.
- (b) resta pertanto esclusa la possibilità per il Cliente di cedere e/o vendere e/o licenziare e/o locare e/o consegnare e/o in qualsiasi altra forma e modo sfruttare direttamente e/o indirettamente i Prodotti a qualunque titolo, anche gratuito, e ciò indipendentemente dalla circostanza che il cessionario dei diritti sia una Pubblica Amministrazione o una diversa entità giuridica
- (c) non attribuirà al Cliente alcun diritto in relazione alla proprietà intellettuale dei Prodotti.
- 11.3 Resta specificamente inteso che qualora i diritti di proprietà intellettuale sui Prodotti vengano, a seguito degli eventi societari sopra indicati, attribuiti a un terzo e/o qualora DEDAGROUP S.p.A. ricominci regolarmente la propria attività di impresa, il Cliente dovrà immediatamente distruggere ogni copia dei codici sorgenti dei Prodotti a sue mani e dovrà, per poter continuare a godere della loro manutenzione, stipulare un regolare Contratto di Manutenzione (Sezione A "Servizi di Manutenzione, Assistenza Telefonica e Teleassistenza per software applicativo") con DEDAGROUP S.p.A. e/o con il soggetto terzo che abbia acquisito i diritti sui Prodotti.
- 12. ONERI FISCALI**
Qualsiasi tassa, imposta o onere fiscale, comunque gravante, anche in futuro sul presente contratto, nonché sulle prestazioni o sui corrispettivi in esso previsti sarà a carico esclusivo del Cliente, ad eccezione delle sole imposte sul reddito e patrimoniali dovute da DEDAGROUP SPA
- 13. DISPOSIZIONI GENERALI**
- 13.1 Il presente contratto, che annulla e sostituisce ogni altro eventuale precedente accordo, costituisce la manifestazione integrale delle intese raggiunte e non potrà essere modificato se non per atto scritto firmato dai legali rappresentanti delle parti.
- 13.2 Qualora una delle parti tolleri comportamenti dell'altra che costituiscano violazione di quanto previsto dal presente contratto, ciò non potrà comunque essere inteso quale rinuncia ad avvalersi dei diritti che a tale parte derivano dal presente contratto.
- 13.3 Gli allegati A e B e l' allegato tecnico devono intendersi, a tutti gli effetti, parti integranti del presente contratto.
- 13.4 Per quanto non previsto nel presente contratto valgono, in particolare, le disposizioni di cui alla L. 22.4.1941 n. 633 e ss.mm.
- 14. PRIVACY**
- 14.1 Ai sensi del DLGS 196/2003 il Cliente nomina DEDAGROUP SPA responsabile esterno al trattamento dei dati. DEDAGROUP SPA nel suo incarico si impegna a:
- (a) garantire la massima riservatezza in merito ai dati contenuti negli archivi informatici che dovesse gestire per l'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto;
- (b) garantire il trattamento dei dati solo ed esclusivamente da parte del personale preposto all'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto ed allo sviluppo di personalizzazioni previa richiesta del Cliente;
- (c) garantire il trattamento dei dati solo per le finalità di erogazione dei servizi oggetto del presente contratto, compreso l'eventuale uso come dati di prova;
- (d) garantire la non diffusione dei dati a personale estraneo all'erogazione dei servizi. I dati potranno essere diffusi a società del Gruppo, controllate e/o partecipate da DEDAGROUP SPA, alla rete di vendita ed a chiunque sia impegnato nell'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto e/o nell'esecuzione di ordini del Cliente; potranno altresì essere comunicati a società che effettuano indagini in merito alla soddisfazione del Cliente, nonché per referenze commerciali;
- (e) attenersi alle disposizioni previste dal Piano Programmatico della Sicurezza del Cliente a condizione che tale adeguamento non comporti per DEDAGROUP SPA costi aggiuntivi rispetto a quanto previsto contrattualmente. Il Cliente si impegna a rendere edotto il personale DEDAGROUP SPA del contenuto del Piano Programmatico della Sicurezza per quanto attiene le attività proprie di DEDAGROUP SPA.
- 14.2 Sono espressamente esclusi dall'incarico di responsabile esterno al trattamento dei dati la gestione dei rapporti con il Garante e con gli Interessati.
- 14.3 Resta tuttavia facoltà del Cliente negare l'accesso ai dati, ma qualora tale accesso sia condizione necessaria per lo svolgimento delle attività di DEDAGROUP SPA, la stessa declina ogni responsabilità per il mancato adempimento.
- 15. FORO COMPETENTE**
Per qualsiasi controversia comunque relativa al presente contratto è esclusivamente competente per territorio il Foro di Trento, anche in deroga alle disposizioni di legge vigenti.

Timbro e firma del Cliente
(Il legale rappresentante)



DEDAGROUP

SpA

DEDAGROUP spA/AG
Sede Legale e Amministrativa
Rechts- und Verwaltungssitz
Loc. Palazzine 120/F - 38121 Trento (Italy)
T +39 0461.997111 F +39.0461.997110

Cap Soc. Euro 1.008.475,00
N° R.I., C.F. e P.I. 01763870225
Soc. contr. an. 2497 U.C. da Sentenza spa (BZ)
Nr R.A.E.E. IT080200000003121
www.dedagroup.it | info@dedagroup.it

Si approvano espressamente ai sensi e agli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile tutte le condizioni e le
pattuizioni contenute negli Articoli 3 (Variazioni canoni e tariffe); 4 (Termini di pagamento); 6 (Garanzie e
responsabilità); 7 (Responsabilità tecniche); 9 (Cessione del contratto e del corrispettivo); 11 (Codice sorgente); 14
(Privacy); 15 (Foro competente)

Data: _____

Timbro e firma del Cliente
(Il legale rappresentante)

Accettato a Trento, il _____

DEDAGROUP SPA
(Il legale rappresentante)

SEZIONE (A)

SERVIZI DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA TELEFONICA E TELEASSISTENZA PER SOFTWARE APPLICATIVO

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

DEDAGROUP SPA, alle condizioni indicate nei successivi articoli, si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, i propri "servizi di manutenzione, di assistenza telefonica e di teleassistenza per software applicativo" (in seguito denominati "i Servizi") dei Prodotti di cui all'Allegato A.

2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

- 2.1 Il Servizio di manutenzione verrà erogato da DEDAGROUP SPA tramite propri incaricati e consiste:
 - (a) nel "servizio di correzione" di eventuali malfunzionamenti dei Prodotti, consistente nella predisposizione e nell'invio al Cliente di una nuova release contenente quelle correzioni dei Prodotti - e della relativa documentazione, se esistente - che DEDAGROUP SPA renderà di sua iniziativa disponibili a tutti i Clienti senza chiedere corrispettivi aggiuntivi;
 - (b) nel "servizio di aggiornamento" dei Prodotti, consistente nella predisposizione e nell'invio al Cliente di quelle nuove releases dei Prodotti - unitamente alla relativa documentazione, se esistente - che si renderanno necessarie, a giudizio esclusivo di DEDAGROUP SPA, in caso di disposizioni legislative, regolamentari o amministrative entrate in vigore successivamente alla realizzazione dei Prodotti. Tali aggiornamenti saranno forniti al Cliente senza richiesta di corrispettivi aggiuntivi, purché le variazioni dei Prodotti siano riconducibili al concetto di ordinaria manutenzione e non comportino sensibili modifiche alla struttura e alle funzioni dei Prodotti: in caso contrario, varrà quanto previsto al successivo art. 4. Non sono, comunque, comprese nell'oggetto del presente Contratto le richieste di variazione dei Prodotti avanzate dal Cliente: queste ultime saranno valutate separatamente ed oggetto di apposita contrattazione.
 - (c) nel "servizio di potenziamento" dei Prodotti, consistente nella predisposizione e nell'invio al Cliente di quei miglioramenti e/o implementazioni dei Prodotti - unitamente alla relativa documentazione, se esistente - che DEDAGROUP SPA renderà di sua iniziativa disponibili per tutti i Clienti senza chiedere corrispettivi aggiuntivi.
- 2.2 Il Servizio di assistenza telefonica verrà erogato da DEDAGROUP SPA tramite propri incaricati sulla base di una dettagliata richiesta scritta del Cliente e comunque secondo le modalità di accesso al Servizio opportunamente indicate da DEDAGROUP SPA in conformità a quanto previsto dall'art. 5 delle Condizioni generali di contratto alle quali si rinvia e consiste nella comunicazione, mediante telefono o e-mail, di ogni opportuno chiarimento o suggerimento in merito alle caratteristiche dei Prodotti, alle istruzioni necessarie per il loro corretto uso e per l'eliminazione di eventuali disfunzioni o malfunzionamenti. Tali chiarimenti, suggerimenti o istruzioni saranno forniti purché di rapida e semplice comprensione per il Cliente.
- 2.3 Il Servizio di teleassistenza sarà erogato da DEDAGROUP SPA tramite propri incaricati, presso la propria sede, previo invio di una dettagliata richiesta scritta da parte del Cliente e comunque secondo le modalità di accesso al Servizio opportunamente indicate da DEDAGROUP SPA in conformità a quanto previsto dall'art. 5 delle Condizioni generali di Contratto alle quali si rinvia; e consiste nelle seguenti attività:
 - (a) utilizzo dell'applicativo per la teleassistenza che consente il collegamento remoto tra l'elaboratore del Cliente e l'elaboratore di DEDAGROUP SPA, la fornitura del manuale di utilizzo, il supporto all'avviamento, inteso come installazione e attivazione iniziale della procedura che consente il collegamento tra gli elaboratori;
 - (b) diagnosi delle anomalie e l'interpretazione della loro natura;
 - (c) intervento remoto per il ripristino delle funzionalità;
- 2.4 Tutte le attività di cui sopra potranno essere eseguite da DEDAGROUP SPA in affiancamento simultaneo con il Cliente mediante il collegamento fra l'elaboratore del Cliente e l'elaboratore di DEDAGROUP SPA.
- 2.5 Il Servizio comprende le sole prestazioni sopra elencate; pertanto qualunque attività o fornitura non espressamente citata si intende esclusa. A titolo esemplificativo, risultano escluse dal servizio di Teleassistenza le seguenti prestazioni:
 - (a) modifiche e aggiornamenti delle procedure/programmi richiesti dal Cliente;
 - (b) formazione al personale del Cliente;
 - (c) attività di data entry;
 - (d) i costi di collegamento relativamente all'utilizzo della linea telefonica del Cliente;
 - (e) gli interventi su dischi e/o programmi e/o archivi funzionanti irregolarmente per cause non direttamente imputabili a DEDAGROUP SPA o non riguardanti l'oggetto del presente contratto (ad esempio: qualità scadente

- del supporto, guasti alle unità di elaborazione, personalizzazioni o modifiche apportate dal cliente o da terzi, cause accidentali, calamità, cause di forza maggiore, trasporto, negligenza, cattivo uso, etc.);
- (f) il salvataggio dei dati prima di attivare le modifiche ed il loro successivo ripristino qualora non sia possibile accedere al Server del Cliente;
 - (g) l'avviamento e l'attivazione di nuove release di programma;
 - (h) qualunque attività su procedure/programmi diversi da quelli di cui all'art. 1 del presente o comunque non preventivamente concordate con DEDAGROUP SPA
- 2.6 I Servizi oggetto del presente contratto non terranno conto delle eventuali modifiche dei Prodotti effettuate dal Cliente o da qualsiasi terzo per lui.
- 2.7 I Servizi saranno, in ogni caso, prestati in relazione all'ultima release dei Prodotti resa disponibile da DEDAGROUP SPA al Cliente. Le nuove releases dei Prodotti si intendono, in ogni caso, fornite al Cliente in licenza d'uso.
- 2.8 Le prestazioni a carico di DEDAGROUP SPA, in forza del presente Contratto, sono tassativamente limitate a quelle di cui ai precedenti commi 2.1 – 2.2 – 2.3, con esclusione di ogni diversa prestazione e/o servizio. Conseguentemente, qualsiasi intervento richiesto dal Cliente che esuli dai suddetti impegni sarà oggetto di separata valutazione da parte di DEDAGROUP SPA ed eventualmente prestato da DEDAGROUP SPA alle condizioni vigenti al momento della richiesta.

3. TEMPO E LUOGO DELLA PRESTAZIONE

- 3.1 DEDAGROUP SPA erogherà normalmente il Servizio di manutenzione presso la propria sede, salvo che ritenga necessario, a suo insindacabile giudizio, prestarlo presso il luogo di installazione dei Prodotti. In particolare, nel caso di cui al comma 2.1 lett (b), DEDAGROUP SPA invierà le nuove releases al Cliente, all'ultimo indirizzo comunicato da quest'ultimo. Le nuove releases saranno consegnate su un apposito supporto magnetico, il cui corrispettivo è compreso nell'ammontare del canone annuo anticipato corrisposto dal Cliente per i Servizi oggetto del presente Contratto.
- 3.2 Qualora le nuove releases siano consegnate e installate personalmente dai tecnici di DEDAGROUP SPA, quest'ultima provvederà a fatturare al Cliente i relativi interventi alle tariffe in vigore per il contratto di assistenza on-site, di cui alla Sezione (B) e relativo allegato, al quale si rinvia.
- 3.3 DEDAGROUP SPA presterà il Servizio di assistenza telefonica e di teleassistenza presso la propria sede, nei soli giorni lavorativi, da lunedì a venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:30.
- 3.4 In merito all'erogazione del servizio di teleassistenza il Cliente richiederà il collegamento a DEDAGROUP SPA scrivendo al Centro di Prenotazione del Servizio di Teleassistenza (Help Desk); la chiamata verrà evasa concordando con il Cliente le modalità e i tempi di collegamento fra i due elaboratori.

4. NUOVE VERSIONI DEI PRODOTTI

Qualora DEDAGROUP SPA predisponga nuove versioni dei Prodotti ovvero sviluppi moduli aggiuntivi o, comunque, realizzi aggiornamenti e/o miglioramenti di particolare importanza, che comportino sensibili modifiche della struttura e/o delle funzioni dei Prodotti, cui DEDAGROUP SPA ritenga, a suo insindacabile giudizio, di attribuire una separata valutazione, i medesimi saranno offerti al Cliente a fronte di corrispettivi aggiuntivi da concordare di volta in volta e previa stipulazione di appositi separati contratti. In ogni caso si applicheranno anche a tali nuove versioni dei Prodotti le previsioni di cui al precedente comma 2.7.

5. GARANZIE SERVIZIO TELEASSISTENZA

- 5.1 DEDAGROUP SPA garantisce che il Servizio di teleassistenza verrà erogato sotto l'esclusivo controllo della persona nominata dal Cliente, a norma del successivo art. 6, comma 6.4 lett. (a), alla quale spetteranno le decisioni in merito alla tempistica di attivazione del Servizio, alla sua corretta gestione e all'adozione di tutti gli strumenti necessari per garantire il rispetto della privacy.
- 5.2 DEDAGROUP SPA garantisce che la persona nominata dal Cliente, a norma dell'art. 6, comma 6.4 lett. (a), sarà sempre messa nella condizione di poter verificare e, nel caso, interrompere il collegamento in teleassistenza durante lo svolgimento dello stesso.
- 5.3 DEDAGROUP SPA si impegna a non effettuare alcun collegamento in teleassistenza senza il preventivo assenso della persona nominata dal Cliente e a non comunicare o diffondere gli eventuali dati personali di cui venisse a conoscenza a causa dell'erogazione del Servizio.

6. OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 6.1 Il Cliente, qualora scopra un eventuale errore nei Prodotti e/o nelle successive releases, dovrà con tempestività comunicarlo per iscritto a DEDAGROUP SPA a mezzo servizio postale, telefax, e-mail e comunque secondo le modalità che verranno opportunamente indicate da DEDAGROUP SPA. L'eventuale anticipazione telefonica da parte del Cliente dell'errore non sarà tenuta in considerazione da DEDAGROUP SPA. A richiesta di DEDAGROUP SPA, il Cliente dovrà inoltre fornire tutti i dati e la documentazione necessari per diagnosticare e correggere l'errore.
- 6.2 Qualora i difetti di funzionamento denunciati dal Cliente secondo le modalità indicate al precedente comma 6.1, risultassero insussistenti o conseguenza del mancato rispetto delle norme operative predisposte da DEDAGROUP SPA o comunque non risultassero causati da errori dei Prodotti o delle successive releases, DEDAGROUP SPA

addebiterà al Cliente, sulla base delle tariffe vigenti nel contratto di assistenza on-site, di cui alla Sezione (B) e relativo allegato al quale si rinvia, il costo dell'intervento manutentivo.

- 6.3 Il Cliente sarà responsabile esclusivo della installazione delle eventuali nuove releases contenenti le correzioni, gli aggiornamenti, i miglioramenti e/o le implementazioni, salvo che le stesse non siano state installate da personale DEDAGROUP SPA.
- 6.4 In merito al servizio di teleassistenza il Cliente ha l'obbligo di:
 - (a) nominare e comunicare per iscritto a DEDAGROUP SPA un proprio responsabile per ciascuna area applicativa del prodotto, incaricato di garantire il corretto utilizzo, nei confronti di DEDAGROUP SPA, della procedura di teleassistenza;
 - (b) avere installato e attivato le apparecchiature hardware indicate da DEDAGROUP SPA per l'attivazione del Servizio nonché aver attivato una connessione di accesso remoto.
- 6.5 Il Cliente, anche a titolo di alea, riconosce in ogni caso che eventuali difetti di funzionamento dei Prodotti o delle successive releases e della relativa documentazione, nonché eventuali ritardi nella prestazione da parte di DEDAGROUP SPA degli interventi manutentivi previsti dal presente Contratto, non potranno mai giustificare da parte sua il mancato pagamento del canone di cui al successivo art. 7 e/o qualsiasi richiesta di risarcimento danni, salvo quanto previsto dall'art. 6 delle condizioni generali di contratto, alle quali si rinvia.

7. CORRISPETTIVO

- 7.1 Il Cliente corrisponderà a DEDAGROUP SPA, per la prestazione dei Servizi oggetto del presente contratto (articolo 2, comma 2.1, 2.2 e 2.3, il canone annuo anticipato indicato nell'Allegato A, oltre al corrispettivo di quanto eventualmente dovuto a norma del precedente art. 3, comma 3.3).
- 7.2 In merito al servizio di teleassistenza si precisa che solamente a seguito del pagamento dell'importo indicato nell'Allegato A, alla voce "Canone annuo teleassistenza", DEDAGROUP SPA erogherà tale servizio.
- 7.3 Qualora il presente Contratto sia stipulato dopo l'installazione o la consegna (qualora l'installazione sia a cura del Cliente) dei Prodotti, il Cliente verserà l'intero canone di cui al precedente comma 7.1, ovvero un dodicesimo del canone annuo per ogni mese intercorrente tra la data di installazione o consegna dei Prodotti e il 31 dicembre dell'anno in corso, fermo restando quanto previsto nel precedente art. 3, comma 3.3. A fronte di tale versamento, il Cliente avrà diritto anche alle correzioni, aggiornamenti e potenziamenti dei Prodotti realizzati da DEDAGROUP SPA nel periodo antecedente la data di stipulazione del Contratto.
- 7.4 Per gli anni successivi a quello di stipulazione del presente Contratto il corrispettivo dovuto dal Cliente per i Servizi oggetto del presente Contratto sarà, in ogni caso, pari all'intero importo del canone annuo, determinato ai sensi dell'articolo 3 delle "Condizioni Generali di Contratto", con decorrenza dal 1 gennaio al 31 dicembre, indipendentemente dalla data in cui il Cliente formalizzerà la sua adesione ai Servizi in oggetto.
- 7.5 L'eventuale assistenza presso il Cliente per l'installazione delle releases o delle nuove versioni rilasciate da DEDAGROUP SPA, nonché il relativo addestramento all'uso, saranno fatturati, previa stipulazione di appositi separati contratti, secondo le tariffe in vigore per il contratto di assistenza on-site di cui alla Sezione (B) e relativo allegato, al quale si rinvia.

8. FATTURAZIONE E TERMINI DI PAGAMENTO

- 8.1 Il canone annuo di cui al precedente comma 7.1 sarà fatturato da DEDAGROUP SPA al momento della stipulazione del presente Contratto.
- 8.2 L'erogazione dei Servizi oggetto del presente Contratto deve intendersi subordinata all'avvenuto pagamento dei canoni scaduti.
- 8.3 Il corrispettivo per l'eventuale attività di installazione dei Prodotti, delle releases o delle nuove versioni dei Prodotti da parte dei tecnici incaricati da DEDAGROUP SPA, presso la sede Cliente, sarà fatturato al termine del mese nel corso del quale l'installazione avrà avuto luogo.
- 8.4 DEDAGROUP assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche e s'impegna a dare immediata comunicazione al Cliente ed alla competente prefettura-ufficio territoriale del Governo della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Timbro e firma del Cliente
 (Il legale rappresentante)

Si approvano espressamente ai sensi e agli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile tutte le condizioni e le pattuizioni stabilite negli Articoli 2 (Descrizione dei Servizi), 3 (Tempo e luogo della prestazione), 4 (Nuove versioni dei prodotti), 6 (Obblighi del cliente), 7 (Corrispettivo), 8 (Fatturazione e termini di pagamento).

Data: _____

Timbro e firma del Cliente
(Il legale rappresentante)

Accettato a Trento, il _____

DEDAGROUP SPA
(Il legale rappresentante)



SEZIONE (B)

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

DEDAGROUP SPA, alle condizioni indicate nei successivi articoli, si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, il proprio servizio di "assistenza software on site e on center" (in seguito denominato il "Servizio") sui Prodotti forniti da DEDAGROUP SPA al Cliente in possesso di licenza d'uso, e per i quali lo stesso ha regolarmente sottoscritto il contratto di "manutenzione software, assistenza telefonica e teleassistenza per software applicativo" di cui alla Sezione (A) alla quale si rinvia, o risultano essere in fase di avviamento.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Il Servizio sarà fornito da DEDAGROUP SPA tramite propri incaricati, presso la sede e/o gli uffici del Cliente nel caso di attività on site e presso le sedi DEDAGROUP SPA nel caso di attività on center (back office), previo invio, da parte del Cliente, di una richiesta scritta in merito e comunque sulla base delle modalità di accesso al Servizio opportunamente indicate da DEDAGROUP SPA in conformità a quanto previsto dall'art. 5 delle Condizioni generali di Contratto alle quali si rinvia, e sulla base di accordi che, di volta in volta, intercorreranno tra i rispettivi funzionari.

2.2 Il Servizio in oggetto consiste:

- (a) nel "servizio di assistenza" per l'installazione, il collaudo e utilizzo delle eventuali releases o delle nuove versioni dei prodotti in manutenzione rilasciate da DEDAGROUP SPA;
- (b) nel "servizio di formazione/affiancamento", del personale del Cliente all'uso dei Prodotti DEDAGROUP SPA;
- (c) nel "servizio di installazione – configurazione - avviamento" dei nuovi Prodotti rilasciati da DEDAGROUP SPA;
- (d) nel "servizio di assistenza" per l'affiancamento del personale del Cliente, nello svolgimento delle attività quotidiane e degli eventuali adempimenti normativi, attraverso l'utilizzo dei Software concessi in Licenza d'uso al Cliente.

2.3 Il Servizio sarà, in ogni caso, prestato in relazione all'ultima release dei Prodotti inviata da DEDAGROUP SPA al Cliente, in forza del contratto di manutenzione stipulato fra le parti.

2.4 Per usufruire del Servizio in oggetto il Cliente potrà acquistare, a propria discrezione, un quantitativo di ore che dovrà essere indicato nell'Allegato B. Tale quantitativo, anche se acquistato in un momento successivo alla stipulazione del presente Contratto, sarà assoggettato alle norme del medesimo. In tal caso l'erogazione del Servizio terminerà con l'esaurimento del quantitativo di ore acquistate dal Cliente, previa comunicazione scritta in merito da parte di DEDAGROUP SPA.

2.5 In merito all'acquisto delle ore si concorda che, alla scadenza del presente contratto le eventuali ore residue potranno essere utilizzate nell'anno solare successivo a quello per il quale sono state prenotate.

Qualora le parti concordassero modalità alternative di fatturazione, secondo quanto indicato all'art. 5.2, si concorda che alla scadenza del presente contratto le eventuali ore residue non saranno comunque rimborsate al Cliente, ma potranno essere utilizzate nell'anno solare successivo a quello per il quale sono state prenotate.

2.6 Le prestazioni a carico di DEDAGROUP SPA, in forza del presente Contratto, sono tassativamente limitate a quelle di cui al precedente comma 2.2, con esclusione di ogni diversa prestazione e/o servizio. Conseguentemente, qualsiasi intervento richiesto dal Cliente che esuli dai suddetti impegni sarà oggetto di separata valutazione da parte di DEDAGROUP SPA ed eventualmente prestato da DEDAGROUP SPA alle condizioni vigenti al momento della richiesta.

3. TEMPO E LUOGO DELLA PRESTAZIONE

DEDAGROUP SPA erogherà il Servizio in oggetto nei soli giorni lavorativi, da lunedì a venerdì, presso la sede e/o gli uffici del Cliente o presso le proprie Sedi.

4. CORRISPETTIVO

4.1 Il Cliente corrisponderà a DEDAGROUP SPA, per la prestazione del Servizio di cui al precedente art. 2, le tariffe orarie indicate nell'Allegato B.

4.2 Per le attività on site l'intervento minimo fatturabile sarà pari a 4 ore lavorative alle tariffe indicate nella sezione "Attività on site" dell'Allegato B. Sulla base di tali tariffe saranno conteggiate le ore di lavoro realmente effettuate presso la sede del Cliente. Gli interventi verranno quantificati mensilmente, sulla base dell'effettivo consumo.

4.3 Le attività on center saranno conteggiate sulla base delle ore di collegamento effettuate alle tariffe indicate nella sezione "Attività di Back Office" dell'Allegato B.

4.4 Il corrispettivo pattuito sarà comunque dovuto a DEDAGROUP SPA nel caso in cui Servizio richiesto non potesse essere prestato per cause non imputabili alla stessa, quali a mero titolo esemplificativo l'impossibilità di

accedere ai locali del Cliente durante il normale orario di lavoro, l'indisponibilità delle macchine, dei programmi, dei sistemi, degli uffici o del personale del Cliente.

5. TERMINI DI FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

- 5.1 Il corrispettivo di cui al precedente art. 4 sarà fatturato da DEDAGROUP SPA con cadenza mensile, sulla base degli interventi effettivamente svolti.
- 5.2 La parti potranno concordare modalità alternative di fatturazione.
- 5.3 DEDAGROUP assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche e s'impegna a dare immediata comunicazione al Cliente ed alla competente prefettura-ufficio territoriale del Governo della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

6. CONTESTAZIONI

- 6.1 Qualsiasi contestazione in merito al Servizio in oggetto dovrà essere formalizzata per iscritto nel verbale che il tecnico incaricato da DEDAGROUP SPA sottoporrà al Cliente al termine del singolo intervento.
- 6.2 In caso di motivata impossibilità ad operare in modo conforme a quanto previsto al comma 6.1, le contestazioni dovranno comunque essere inoltrate per iscritto, mediante lettera raccomandata da inviare a DEDAGROUP SPA, entro il termine perentorio di 8 (otto) giorni dalla data di ricevimento della fattura inviata da DEDAGROUP SPA; fermo restando che la sottoscrizione del verbale che il tecnico incaricato da DEDAGROUP SPA sottoporrà al Cliente al termine dell'intervento sarà, in ogni caso, da intendersi come attestazione di conformità e accettazione dell'intervento stesso, preclusiva di qualsiasi successiva contestazione.

Timbro e firma del Cliente

(Il legale rappresentante)

Si approvano espressamente ai sensi e agli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile tutte le condizioni e le pattuizioni stabilite negli Articoli 2 (Descrizione del Servizio), 3 (Tempo e luogo della prestazione), 4 (Corrispettivo), 5 (Termini di fatturazione e modalità di pagamento), 6 (Contestazioni).

Data: _____

Timbro e firma del Cliente

(Il legale rappresentante)

Accettato a Trento, il _____

 DEDAGROUP SPA

(Il legale rappresentante)

ALLEGATO A

CANONI DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA TELEFONICA E TELEASSISTENZA Anno 2015

Ente: COMUNE DI CONDINO

MODULO	EURO
TRIBUTI (I.C.I.-IMU-TASI-ACQUEDOTTO	530,00
CANONE ANNUO TELEASSISTENZA	216,42
Totale Euro 746,42	

Gli importi si intendono IVA esclusa

Data inizio servizio: 1 GENNAIO 2015

Data, timbro e firma del Cliente

ALLEGATO B

SERVIZIO DI ASSISTENZA ANNO 2015

➤ **Attività di Backoffice:**

Tariffa oraria: € 70,00

- ✓ Consulente applicativo
- ✓ Sistemista
- ✓ Formatore

	Tariffa oraria	Importo totale
<input type="checkbox"/> Pacchetto di nr. 30 ore (sconto 5%):	€ 66,50	€ 1.995,00
<input type="checkbox"/> Pacchetto di nr. 60 ore (sconto 10%):	€ 63,00	€ 3.780,00

➤ **Attività on site:**

Tariffa oraria: € 95,00

- ✓ Consulente applicativo
- ✓ Formatore

	Tariffa oraria	Importo totale
<input type="checkbox"/> Pacchetto di nr. 30 ore (sconto 5%):	€ 90,25	€ 2.708,00
<input type="checkbox"/> Pacchetto di nr. 60 ore (sconto 10%):	€ 85,50	€ 5.130,00

➤ **Attività sistematiche on site:**

Tariffa oraria: € 100,00

- ✓ Sistemista Senior

Accetto Fatturazione anticipata con ulteriore sconto sui pacchetti pari al 5%

Gli importi si intendono IVA esclusa e SPESE incluse

Data inizio servizio: 1 gennaio 2015

_____ Data, timbro e firma del Cliente

**Allegato alla determinazione del responsabile del servizio finanziario n. 76 dd.
15.06.2015.**

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO
f.to Bodio rag. Remo**