

# CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE – Full A -

L'azienda Unidos S.r.l. – Servizi informatici evoluti – **Group** – con sede in Via Campania,15/E - Campobasso, con P. IVa 01609350705 e C.F. 01609350705, Capitale Sociale 20.000,00 Euro (Ventimila/00) regolarmente iscritta nel registro delle imprese di Campobasso, di seguito denominata

## FORNITORE

### E

Istituto Comprensivo  
Con sede in Provincia di Campobasso comune di Sant'Elia a Pianisi in Via Corso Umberto I, 127  
C.F. 80008050702  
Telefono 0874 81215 Fax 0874 81225 E-Mail cbee11000r@istruzione.it  
rappresentata dal Dirigente Scolastico in carica Prof.ssa Giovanna FANTETTI  
di seguito denominata

## CLIENTE

### SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

#### Art. 1 PREMESSE DELLA PRESENTE SCRITTURA

- Il Cliente richiede alla Unidos S.r.l - GROUP - il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione come di seguito descritto nella sezione “DEFINIZIONI” Articoli 2 e seguenti.

#### Art. 2 DEFINIZIONE STRUTTURA SOCIETARIA DI UNIDOS S.r.l. - GROUP -

- Unidos S.r.l. - GROUP - s' impegna ad erogare il servizio d'assistenza tecnica.
- Titolare del Contratto è la Unidos S.r.l

#### Art. 3. DEFINIZIONI

- Di seguito saranno utilizzate le seguenti definizioni: **CLIENTE** è la persona giuridica riportata all'Art. 1 del presente contratto, **FORNITORE** è Unidos S.r.l - GROUP -, **HARDWARE** si intendono tutti gli elaboratori, apparecchiature e accessori informatici, **SOFTWARE** si intendono tutte le informazioni leggibili dall'elaboratore su supporto magnetico o ottico, **PRODOTTO/I** si intendono tutti i prodotti Hardware e Software (in licenza d'uso) specificati nell'Allegato Inventario del presente contratto.

#### Art. 4. PRESTAZIONI INCLUSE NEL CONTRATTO

A) Il presente contratto, per i prodotti **HARDWARE** e **SOFTWARE**, di tipo **A (FULL)** , prevede la fornitura delle seguenti prestazioni da parte del FORNITORE:

- Assistenza tecnica su SISSI in RETE Ministeriale e Argo software;
- Supporto normativo e assistenza nell'utilizzo di SISSI in RETE Ministeriale e Argo software;
- Assistenza tecnica su SISSI in RETE AXIOS Italia e Argo software
- Supporto normativo e assistenza nell'utilizzo di SISSI in RETE AXIOS e Argo software;
- Supporto normativo e assistenza nell'utilizzo della piattaforma SIDI EDS
- Accesso alla profilatura di primo livello Amministratore della piattaforma SIDI per la risoluzione della problematica tecnico/sistemica
- Canale per contatto diretto con il Service Desk EDS per la risoluzione di altre problematiche
- Risoluzione di problematiche inerenti all'accesso al portale SIDI

- Assistenza nella realizzazione e fruibilità della piattaforma di tutoraggio SIDI Learn
- Assistenza nell'esecuzione delle procedure SciopNet e Detrazioni.Net.
- Progettazione e realizzazione per il cliente di aggiornamenti di SISSI in RETE Axios Italia e Argo software.
- Operazione di Backup (salvataggio) dei dati del sistema in uso presso la segreteria (Axios, SISSI e Argo) giornaliera, mediante nostro software - Unidos Backup - in omaggio al cliente.  
Il programma Unidos Backup può essere installato anche su ogni postazione della segreteria, provvede giornalmente ad effettuare il salvataggio incrementale di tutti i dati dell'utente.  
*(Vedere dettaglio tecnico depositato presso gli uffici tecnici della società)*  
Completamente a norma privacy (all. B D.Lgs. 196/2003) – Il programma stila in automatico il registro delle copie di sicurezza (obbligatorio a norma del codice della privacy) e lo invia a mezzo posta elettronica settimanalmente.
- Supporto nella rilevazione periodica dei flussi richiesti sulla piattaforma SIDI.
- Risoluzione avanzata di problematiche inerenti l'accesso e l'utilizzo della posta elettronica istituzionale (codice meccanografico@istruzione.it)  
Abbiamo la possibilità, in qualità di centro assistenza locale, di segnalare problematiche tecniche dei server direttamente ai programmatori del Service Desk Nazionale.
- Assistenza tecnica e supporto normativo mediante consulente specializzato all'uso di programmi:
- Tutti i software SOGEI
  - 770 Semplificato,
  - IRAP Amministrazioni dello Stato,
  - Denuncia Mensile Analitica
  - F24, F23 enti pubblici
  - Modello PA04 – Pensioni S7 – INPDAP (installazione degli aggiornamenti rilasciati periodicamente dall'INPDAP)
  - Emens On-Line
  - DM10 On-Line
  - Conguaglio Contributivo MEF Pre 1996
  - F24 – Agenzia delle Entrate – ENTRATEL e FISCO On-LINE
- Risoluzione di problematiche avanzate quali:
  - i. Ripristino di dati danneggiati involontariamente di qualunque software
  - ii. *(Se tecnicamente possibile)* Anche su supporti rovinati, floppy, CD-Rom, Pen Drive
- Installazione per conto del cliente di software diversi da quelli sopra elencati
- Installazione e configurazione di Aggiornamenti rilasciati da grandi software House, ad esempio Microsoft, HP, IBM etc. etc.

- Controllo periodico della rete LAN o Wireless. Manutenzione ordinaria e ripristino della funzionalità di router, Hub/Switch. Controllo periodico degli apparati attivi e del livello di calore degli armadi rack; Qualora la problematica dipenda dal gestore telefonico/dati di riferimento (ad esempio Telecom Italia) la ns. società effettua la mediazione tra il cliente e la compagnia telefonica al fine di risolvere in tempi brevi il malfunzionamento.
- Consulenza ed assistenza su qualsiasi problematica relativa al mondo dell'informatica, della tecnologia e della multimedialità sia in ambiente software che in quello hardware.
- Consulenza e supporto normativo nella partecipazione a bandi europei di finanziamento (PON/ FAS/ FESR)
- Un ns. consulente specializzato nel settore si occuperà di intraprendere la migliore politica al fine di ottenere il finanziamento.
- Supporto erogato in consulenza SISTEMISTICA e NORMATIVA.
- Consulenza relativa agli adempimenti dettati dal D.Lgs 196/2003 – Codice della Privacy –
- La consulenza nel dettaglio prevede:
  - Stesura del DPS sulla sicurezza, anno corrente
  - Formalizzazione delle lettere di incarico per il personale di segreteria
  - Formalizzazione delle autorizzazioni all'utilizzo giuridico dei dati giudiziari e sensibili
  - Protezione dei dati, modalità di stoccaggio, informativa e pubblicazioni
  - Assistenza tramite un referente sulla sicurezza a Voi dedicato
  - Stoccaggio delle copie di sicurezza dei dati informatici  
(la legge 196/2003 prevede che i dati siano salvati periodicamente e che tali copie siano conservate in luogo sicuro)

Questo servizio deve essere esplicitamente richiesto e non ha costi aggiuntivi.

Il FORNITORE richiederà al CLIENTE di firmare apposita convezione d'incarico professionale con la quale il CLIENTE autorizza il trattamento specifico al FORNITORE.

#### **Art. 5. DISPONIBILITA` DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA**

- Il FORNITORE fornisce al CLIENTE il servizio di assistenza tecnica hardware e software durante il normale orario di lavoro del proprio centro di assistenza dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle 18:00 dei soli giorni feriali.
- Sabato escluso. Il sabato per le **urgenze** è attivo il numero di cellulare 320.9269241.

#### **Art. 6. RICHIESTA DI INTERVENTO**

- Il CLIENTE deve effettuare la richiesta di supporto che può generare una richiesta d'intervento tecnico On-Site in una delle seguenti modalità:
  - o Telefonicamente sul numero verde gratuito 800 128 044 (accessibile solo da rete fissa)
  - o Telefonicamente sul numero locale 0874 411967 (costo telefonata urbana)
  - o A mezzo FAX esponendo la problematica e il referente.
    - Il FAX deve essere firmato da un Dirigente o da persona con medesimi poteri di firma.
  - o Telematicamente attraverso le modalità consentite sul sito <http://www.unidos.it>
- Il FORNITORE rilascia apposito numero di TICKET che identifica la numerazione progressiva della chiamata.

## **Art. 7. TEMPI DI INTERVENTO E RIPARAZIONE**

- Il FORNITORE ha l'obbligo di intervenire entro i 7gg successivi alla richiesta d'intervento. Generalmente l'intervento viene effettuato con esito positivo in una media di 14 ore.
- Qualora l'operatore tecnico del FORNITORE ritenga opportuno ritirare apparecchiature del CLIENTE per effettuare la riparazione in laboratorio, si precisa che le stesse non saranno riconsegnate prima di 7gg lavorativi. Generalmente le postazioni in riparazione sono restituite in una media di 3gg successivi al ritiro.
- In caso di ritiro C/laboratorio della postazione SERVER di programmi gestionali il FORNITORE mette a disposizione, salvo indisponibilità, una postazione sostitutiva che renda possibile l'utilizzo delle postazioni Clients.

## **Art. 8. OBBLIGHI DEL CLIENTE**

- L'ubicazione del SOFTWARE e del relativo HARDWARE deve essere quella definita in contratto e riportata sul fronte del presente. Se il CLIENTE ha più sedi le sedi del CLIENTE sono coperte dal presente contratto. Non sono coperti i LABORATORI informatici, didattici, multimediali, linguistici se non espressamente dichiarato all'Art. 4 del presente contratto.
- E' obbligo del CLIENTE far si che tutte le caratteristiche tecniche dell'installazione (ambiente, impianto elettrico, impianto terra, ecc.) corrispondano alle specifiche tecniche standard relative all'impiego dei prodotti HARDWARE.
- Il CLIENTE deve effettuare in proprio i controlli sul Licensing di proprietà del proprio HARDWARE. Il FORNITORE non ha alcuna responsabilità se il CLIENTE installa o utilizza software non originale.
- Il CLIENTE è responsabile di interventi effettuati da personale non autorizzato dal FORNITORE.
- Il CLIENTE è responsabile per guasti causati al SOFTWARE ed ai prodotti HARDWARE da incuria, colpa o dolo da parte di proprio personale o nel caso di tentativi di effettuare in proprio riparazioni o modifiche di funzionamento hardware.
- Il SOFTWARE, l'HARDWARE e gli eventuali dispositivi collegati devono essere usati secondo le modalità funzionali previste dal produttore.
- Il CLIENTE deve concordare con il FORNITORE il trasferimento dei PRODOTTI in altri locali prima di effettuare il trasferimento.
- La piena osservanza da parte del CLIENTE delle condizioni particolari di cui ai precedenti è condizione essenziale per l'applicazione del presente contratto. In caso di non osservanza di dette condizioni, gli interventi, comunque effettuati dal FORNITORE su richiesta del CLIENTE, saranno fatturati a parte a condizioni e tariffe in vigore al momento della richiesta.
- E' cura del CLIENTE segnalare al FORNITORE eventuali implementazioni di moduli o parti del sistema in modo che il FORNITORE possa aggiornare i propri sistemi al fine di garantire la corretta assistenza e professionalità, nonché prezzi del canone di assistenza tecnica hardware.

## **Art. 9. PRESTAZIONI ESCLUSE DAL CONTRATTO**

- Non si intendono coperti dal presente contratto e verranno fatturati a parte, a condizioni e tariffe in vigore al momento della chiamata, gli interventi richiesti nei seguenti casi:
- guasti nell'alimentazione della rete elettrica;
- errori causati da guasti nell'alimentazione della rete elettrica;
- guasti causati da scariche elettriche, da caduta di fulmini, da alluvioni, terremoti o calamità naturali in genere;
- errori causati da uso di materiale accessorio (dischi magnetici, ottici, cassette e/o nastri magnetici, ecc.) di bassa qualità, esauriti o rovinati o contenente VIRUS (di qualunque forma digitale).
- sostituzione o fornitura degli accessori operativi (carta, nastro, testine di scrittura, supporti magnetici, ecc.);
- eventuali servizi resi su richiesta del CLIENTE al di fuori del normale orario di lavoro del Centro di Assistenza del FORNITORE;
- costi di spedizione e/o restituzione da riparazione di tutta o parte dei PRODOTTI spediti per conto del CLIENTE ai produttori;
- sostituzioni parziali o totali dell'HARDWARE e del SOFTWARE in caso di fermo degli stessi in attesa di riparazione;

- riparazione o sostituzione di: cavi e connettori, di cavi e prese d'alimentazione elettrica, cavi e canaline di convogliamento, batterie di alimentazione elettrica di lettori ottici, gruppo generatore ed emettitore di raggi laser, batterie in genere.
- formazione del personale del CLIENTE in qualunque modo e misura.
- installazione di **nuove** postazioni SISSI in RETE, ARGO, o AXIOS Italia o altri software gestionali.  
Sono comprese, nel presente contratto, i servizi di re-installazione dei programmi gestionali qualora sulla postazione siano già presenti all'atto del ritiro del PC.

#### **Art. 10. SOSTITUZIONI DI PARTI DI RICAMBIO DI MODESTA ENTITA'**

- Il CLIENTE autorizza il FORNITORE alla sostituzione di parti di ricambio di modesta entità, il cui costo non superi i 150,00 (centocinquanta/00) euro totali e ad emettere fattura per la fornitura della parte di ricambio.

#### **Art. 11. CAUSE DI FORZA MAGGIORE**

- Il FORNITORE non assicura la prestazione di assistenza software e tecnica nei casi di forza maggiore o altre cause non imputabili alla medesima come per esempio: scioperi, agitazioni sindacali, ritardi causati da fornitori, alluvioni, incendi, infortuni, malattie, ecc..
- Il FORNITORE viene liberato da qualsiasi responsabilità diretta o indiretta sul risultato dell'elaborazione e dell'esattezza dei dati in genere.

#### **Art. 12. DURATA - RINNOVO - RISOLUZIONE**

- Il servizio di assistenza tecnica hardware e/o software viene fornito dal FORNITORE al CLIENTE a partire dal 19 gennaio 2011 al 18 gennaio 2012

#### **Art. 13. – PACCHETTO ORE**

- Con la stipula del presente contratto il CLIENTE acquista un pacchetto di **ore illimitate**.
- A seguito di ciascun intervento (*On-Line, On-Site, Telefonico*) è stilato, a cura dell'operatore del FORNITORE di riferimento, apposito **rapporto d'intervento** che costituirà prova dell'esecuzione dell'intervento eseguito. Il rapporto d'intervento viene inviato a mezzo posta elettronica all'indirizzo indicato nella fase di generalizzazione del presente contratto.
- Il CLIENTE può operare opposizione entro le 48 ore successive alla ricezione del rapporto d'intervento per iscritto, anche a mezzo posta elettronica, motivando l'opposizione. In tal caso il rapporto d'intervento sarà sospeso fino a risoluzione congiunta, tra FORNITORE e CLIENTE dei motivi che hanno causato l'opposizione.
- I rapporti d'intervento possono essere visualizzati sul sito della Unidos.it utilizzando nome utente e password assegnate al cliente.
- Non sono detratti gli interventi mirati all'aggiornamento della procedura SISSI IN RETE, AXIOS Italia e/o ARGO Software e le operazioni di Backup ordinarie (ogni 30 giorni).

#### **Art. 14. CANONI E CONDIZIONI DI PAGAMENTO**

- Quando non diversamente concordato, il FORNITORE fattura il canone su base annua in via anticipata ed il pagamento dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data di fatturazione.
- Il canone è pattuito in euro 1.484,00 (millequattrocentottantaquattro/00).
- Tutti i costi sono da considerarsi comprensivi dell'IVA. (IVA al 20%)
- Il canone sarà saldato mediante la modalità di pagamento emessa in fattura e pattuita tra FORNITORE e CLIENTE:
- In caso di mancato pagamento entro i termini contrattuali, il FORNITORE è autorizzata ad emettere tratta a vista con spese.
- In caso di ritardato pagamento il FORNITORE addebiterà al CLIENTE gli interessi equivalenti e un costo moratorio di 0,50 centesimi di euro per ciascun giorno di ritardo
- Il CLIENTE si impegna a non effettuare nessuna trattenuta economica, anche se imputabile a costi bancari, sul costo del canone annuo. Qualora il cliente effettui tale trattenuta la stessa genererà fattura commerciale a carico del cliente che si impegna, con il presente, a saldare.
- Il canone stabilito all'atto della firma del contratto di assistenza tecnica hardware e/o software ha valore per il periodo della prima scadenza. In seguito è soggetto a revisione annuale secondo il

criterio adottato nella revisione dei prezzi che si basa sull'indice ISTAT al dicembre di ogni anno riferito sull'indice dello stesso periodo dell'anno precedente.

#### **Art. 15. - DISPOSIZIONI DIVERSE**

- Il FORNITORE si riserva il diritto di affidare, in tutto o in parte, l'assistenza software e/o tecnica dei PRODOTTI compresi nel presente contratto a Ditte specializzate e da Lei autorizzate.

#### **Art. 16. - CLAUSOLE**

- Il presente contratto resta fermo così come è stato sottoscritto.
- Il FORNITORE declina altresì ogni responsabilità per ogni fatto illecito commesso dal suo personale come per l'eventuale indebito uso da parte del medesimo dei segreti d'ufficio del CLIENTE.
- Il CLIENTE è **obbligato** ai sensi del D.Lgs. 196/2003 ad adottare tutte le misure previste al fine di garantire la corretta gestione dei dati sensibili e giudiziari dei quali è titolare.
- Il FORNITORE non riconosce intese o promesse verbali fatte dai suoi rappresentanti o collaboratori e non trascritte e sottoscritte dagli Amministratori.
- Nessun reclamo potrà essere fatto valere neppure in via d'eccezione, in sede giudiziaria, se non avrà avuto luogo il regolare e totale pagamento del presente contratto di assistenza e delle fatture pendenti a carico del CLIENTE.

#### **Art. 17. - PRODOTTI ACQUISTATI**

- Il CLIENTE sottoscrivendo la presente scrittura acquista i seguenti prodotti / servizi informatici.
  - o Progetto di condivisione e-mail istituzionale denominato "Email Sharing"

Il costo del predetto prodotto/servizio è già sommato all'Art. 14 della presente scrittura e viene così differenziato:

**Email Sharing:** Offerta primo anno euro 50,00 (cinquanta/00) **scadenza** 18.01.2011  
anni successivi 84,00 (ottantaquattro/00) **scadenza** 18.01.2012

Tali importi sono da considerarsi esclusi da IVA 20% e soggetti ad aumento ISTAT. In qualunque momento il cliente può recedere dalla fornitura dei predetti prodotti / servizi.

Casella di posta elettronica certificata, dominio LEGALMAIL (PEC) **scadenza** 30.11.2011

**PEC:** costo annuale, salvo variazioni società fornitrice. 25,00 (venticinque)

Importo non compreso nel costo totale dell'Art.14 della presente scrittura, in quanto già saldato dal cliente alla data di stipula della presente.

#### **Art. 18. - COMPETENZA**

- Per qualsiasi controversia relativa al presente contratto è competente il Foro di Campobasso.

Campobasso li, .....

#### **LE PARTI**

##### **IL CLIENTE**

Dirigente Scolastico  
(Prof.ssa Giovanna FANTETTI)

##### **IL FORNITORE**

**Unidos S.r.l.**  
**Amministratore Delegato**  
(Eleonora Carlone)