

Parma, 5 Novembre 2010

Comune di Sesto Fiorentino
UFFICIO PROTOCOLLO

16 NOV. 2010

ARRIVO N° 65393

CAT. 1 CL. 4

AI CLIENTI IN INDIRIZZO

Alla c.a. **Responsabile U.O. Risorse Umane**

Alla c.a. **Responsabile U.O. Risorse
Informatiche e di Rete**

**OGGETTO: INVIO CONTRATTO MANUTENZIONE / ASSISTENZA SOFTWARE ANNO
2011**

Con la presente trasmettiamo in duplice copia la proposta contrattuale relativa alla manutenzione/assistenza programmi per l'anno 2011.

Qualora il Cliente decida di usufruire dell'assistenza telefonica oltre che del servizio di manutenzione ordinaria, dovrà inviare entro il 31 Gennaio 2011 :

- copia del contratto ed Informativa per il trattamento dei dati personali legge 196/2003 (codice privacy) sottoscritti per accettazione.

InformandoVi che dal mese Febbraio 2011 i Clienti che non avranno inviato regolare ordine saranno disattivati dalla manutenzione ordinaria e dall'assistenza telefonica, confermiamo la nostra massima disponibilità per eventuali chiarimenti e con l'occasione inviamo i migliori saluti.

**INFO LINE SRL
IL PRESIDENTE
(Paolo Sghia)**



INFO LINE SRL

Sede Legale ed Amm.va: Via Colorno 63/a - 43122 PARMA - Tel.++39 0521/609811 - Fax++39 0521/606924
P.IVA E C.F. 01921940340 - Iscritta al R.I. di Parma n° 01921940340 - R.E.A. n° 187723 - Capitale sociale € 104.000,00 i.v.
info-line@info-line.it - www.info-line.it

Regolamento Privacy: www.info-line.it



COPIA DA RESTITUIRE FIRMATA PER ACCETTAZIONE

Tra la **INFO LINE S.r.l.** e il **CLIENTE****SPETT.LE
COMUNE DI SESTO FIORENTINO
P.ZZA VITTORIO VENETO, 1
50019 SESTO FIORENTINO (FI)****che è successivamente indicato come Cliente, si conviene e si stipula quanto segue:**

Info Line fornisce al Cliente, che accetta, l'assistenza e la manutenzione per i programmi descritti in ciascun allegato di tipo A e/o l'assistenza sistemistica descritta in ciascun allegato di tipo B alle condizioni di seguito elencate ed al prezzo di fornitura riportato in ciascun allegato.

1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI PROGRAMMI

1.1 Info Line garantisce al Cliente la manutenzione ai programmi prestata dai suoi tecnici specializzati, i quali effettueranno aggiornamenti e/o modifiche ai programmi indicati in ciascun allegato di tipo A in seguito a:

- nuove disposizioni di legge che investano una problematica generale non affrontabile con programmi parametrici, ma che non comportino una sostanziale ristrutturazione della procedura stessa:

- migliorie ai programmi che Info Line deciderà in forma autonoma, di apportare in seguito a sviluppi tecnici;
- migliorie ai programmi che Info Line deciderà in forma autonoma, di apportare per miglioramento sotto il profilo gestionale

Info Line garantisce inoltre una completa assistenza tecnica prestata dai suoi tecnici specializzati i quali interverranno attraverso:

- assistenza telefonica, su chiamata del Cliente (se accettato nell' All. B);
- telediagnosi (se il Cliente è dotato delle apparecchiature adeguate), su chiamata del Cliente (se accettato nell' All. B);
- interventi presso il Cliente solo ed esclusivamente per quanto deriva dall'attività di manutenzione di cui al capoverso precedente e se previsti da Info Line;

In quest'ultimo caso l'intervento è a carico di Info Line, mentre le eventuali spese di trasferta saranno rimborsate dal Cliente a piè di lista.

1.2 La manutenzione e l'assistenza di cui al punto 1.1 è prestata a condizione che i programmi non siano stati modificati ed aggiornati dal Cliente e da terzi e siano comunque conformi alle specifiche tecniche della Info Line. Diversamente la manutenzione e l'assistenza di Info Line è subordinata ad una revisione e ad un esame di fattibilità il cui onere sarà a carico del Cliente secondo le tariffe Info Line in vigore.

1.3 Il Servizio di manutenzione e assistenza verrà effettuato durante il normale orario di lavoro in vigore per il personale tecnico di Info Line. Il Cliente potrà richiedere con opportuno preavviso l'assistenza straordinaria di tecnici della Info Line. Tali interventi straordinari verranno effettuati da Info Line secondo la propria disponibilità e, comunque, fatturati secondo la tariffa Info Line in vigore.

1.4 Il Cliente metterà a disposizione del personale tecnico di Info Line la macchina senza addebiti, allo scopo di consentirgli di effettuare un regolare servizio di manutenzione dei programmi;

1.5 I programmi modificati da Info Line a seguito di servizio di manutenzione saranno mantenuti da Info Line stessa.

1.6 Info Line garantisce la conformità dei programmi modificati alle specifiche tecniche pubblicate.

1.7 La manutenzione e l'assistenza di cui al punto 1.1 non si applica nei seguenti casi:

- qualora il cliente voglia effettuare varianti oppure quando nuove disposizioni di legge rendano necessarie modifiche alla procedura che comportino una sostanziale ristrutturazione alla procedura stessa. In tal caso Info Line si riserva di valutare l'esecuzione e comunque gli eventuali lavori svolti non sono compresi nel canone.

- qualora non vengano osservate dal Cliente le norme operative previste da Info Line.

- qualora i programmi oggetto di manutenzione vengano modificati o vengano incorporati in altri programmi, dal cliente o da

terzi

- qualora si tratti di guasti o malfunzionamenti causati ai programmi da negligenza, incuria, dolo del cliente o del suo personale, da cause di forza maggiore o da altre cause imputabili a terzi.

In tutti i casi sopra detti gli interventi non sono compresi nel canone di manutenzione e verranno fatturati a consuntivo alla tariffa Info Line in vigore.

1.8 Info Line conserverà presso la propria sede, su propri supporti magnetici, i flussi dei programmi sorgenti, anche se non oggetto di vendita e non consegnati al Cliente per consentire tutte le variazioni alle procedure e le eventuali personalizzazioni del Cliente, in modo da garantire il ripristino dei soli programmi del Cliente per qualsiasi fatto, salvo i casi previsti al punto 3.1.

Si precisa che, a meno di specifici accordi contrattuali, Info Line non ha nessun obbligo di conservazione dei flussi di lavoro del Cliente (anagrafici, movimenti, ecc.)

1.9 Il cliente fornirà tempestivamente l'accesso logico e fisico ai suoi ambienti informatici necessario per l'esecuzione delle operazioni di assistenza richieste. Il Cliente comunicherà altresì tempo per tempo a Info Line le modifiche apportate al suo sistema informativo al fine di consentire l'efficace svolgimento delle operazioni.

1.10 Sono esclusi dal contratto interventi software per problemi causati da: incuria dell'utente, virus, manomissioni non autorizzate, fulmini, danni dovuti a sbalzi di tensione e quant'altro sia al di fuori del ragionevole controllo di Info Line.

1.11 Il cliente ha l'obbligo di effettuare le operazioni giornaliere di salvataggio (backup) come previsto dalle corrette norme d'uso dell'elaboratore.

INFO LINE SRL

Sede Legale ed Amm.va: Via Colorno 63/a – 43122 PARMA - Tel. ++39 0521/609811 – Fax ++39 0521/606924
P.IVA E C.F. 01921940340 – Iscritta al R.I. di Parma al n° 01921940340 - R.E.A. n° 187723 - Capitale sociale € 104.000,00 i.v.
segreteria@info-line.it – www.info-line.it Regolamento Privacy: www.info-line.it

ISO 9001:2008

ISO 27001:2005



2 ASSISTENZA SISTEMISTICA

- 2.1 Info Line fornisce al Cliente l'assistenza prestata dai suoi tecnici specializzati, secondo le modalità riportate in ciascun allegato di tipo B
- 2.2 Le spese di trasferta, se non specificatamente indicate, si intendono comprese nel costo orario/giornaliero indicato nell'Allegato B.
- 2.3 Per la fornitura dell'assistenza sistemistica valgono gli stessi punti 1.3 e 1.4 relativi alla fornitura della manutenzione ai programmi.

3 RESPONSABILITA'

- 3.1 Info Line declina ogni responsabilità derivante dalle obbligazioni di cui al punto 1.1 nei casi in cui le condizioni di cui al punto 1.2 non si verificano e in tutti i casi in cui vi sia impossibilità di adempimento dovuta a cause di forza maggiore ivi compresi gli scioperi, anche aziendali, ed altre cause imputabili a terzi, nonché nei casi indicati al punto 1.7
- 3.2 La responsabilità della Info Line derivante dalle obbligazioni assunte ai sensi dell'Art. 1 e dell'Art. 2 comporta il mantenimento dei programmi di cui all'allegato di tipo A in buone condizioni di funzionamento e la fornitura dell'assistenza sistemistica secondo quanto indicato nell'allegato di tipo B con esclusione di qualsiasi altra responsabilità contrattuale od extracontrattuale per danni diretti o indiretti alle persone, ad Enti o alle cose di proprietà del Cliente.
- 3.3 Il Cliente è tenuto, pena la decadenza da ogni azione, a comunicare per iscritto alla Info Line qualsiasi rilievo o reclamo in merito ai risultati dei servizi di cui all'Art. 1 e all'Art. 2 entro e non oltre il trentesimo giorno dalla data di esecuzione.

4 CONDIZIONI DI PAGAMENTO

- 4.1 Il canone *annuale* di manutenzione programmi nell'ammontare indicato all'allegato di tipo A verrà pagato in via anticipata, su emissione di fattura da parte della Info Line con la periodicità indicata e con decorrenza dalla data di inizio dei servizi.
- 4.2 La fatturazione dei servizi di cui all'allegato di tipo B verrà effettuata come indicato in ciascun allegato di tipo B.
- 4.3 Il pagamento sarà effettuato dal Cliente all'indirizzo della Info Line Srl - Via Colorno 63/A - 43122 PARMA, alla presentazione delle fatture, a mezzo bonifico bancario a 90 gg. d.f., salvo diverso mezzo concordato

BANCA ABITUALMENTE UTILIZZATA: BANCA MONTE PARMA AG.4 PARMA

CIN F ABI 06930 CAB 12710 C/C 000000011688 IBAN IT12F0693012710000000011688

- 4.4 Qualsiasi onere fiscale, comunque denominato e configurato, che a norma di legge dovesse gravare o essere commisurato sui pagamenti dovuti in base ai punti 4.1 e 4.2 ad esclusione delle normali imposte patrimoniale e delle imposte sul reddito dovute da Info Line, sarà a carico del Cliente.
- 4.5 In caso di ritardato pagamento saranno riconosciuti alla Info Line gli interessi ai sensi dell'art. 56 della L.R. n. 22 del 29/03/1980 e successive modificazioni.
- 4.6 Ai fini tributari viene precluso che il codice fiscale e il codice della Partita IVA del Cliente sono quelli indicati nell'intestazione del presente contratto

5 DURATA DEL CONTRATTO

- 5.1 La scadenza del presente contratto per quanto riguarda il servizio di assistenza e manutenzione programmi è **fissata al 31 Dicembre dell'anno di riferimento**, indipendentemente dalla data di decorrenza effettiva del canone mensile di manutenzione.
- 5.2 La fornitura dell'assistenza sistemistica di cui all'allegato di tipo B cessa alla data di termine del servizio, riportata in ciascun foglio allegato; La fornitura di un nuovo servizio sarà regolata da un nuovo allegato di tipo B.

6 PROPRIETA'

I programmi modificati e/o prodotti a seguito dei servizi di cui al presente contratto restano di proprietà esclusiva della Info Line ed il Cliente adotterà tutte le misure necessarie per garantire il regime di segretezza e per proteggere i diritti di proprietà della Info Line su detti programmi.

7 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

- 7.1 In casi di
- mancato pagamento alla scadenze pattuite delle somme dovute in base al presente contratto;
 - comunicazione a terzi del contenuto dei programmi
 - servizi di manutenzione dei programmi effettuati o effettuazione di modifiche ai programmi da parte del Cliente o di terzi
 - mancato rispetto delle prescrizioni tecniche o delle norme operative previste da Info Line, in conseguenza del quale si siano verificati danni di rilevante entità debitamente notificati al Cliente.

Info Line avrà diritto di risolvere il presente contratto con effetto immediato a mezzo di comunicazione fatta con lettera raccomandata.

- 7.2 Sia nei casi sopra indicati, sia in ogni altro caso di risoluzione anticipata del contratto per fatto del Cliente, Info Line avrà diritto al pagamento di una penale pari ai canoni mensili ancora dovuti, *solo se dovuti in quanto non ancora fatturati*, fino alla data di scadenza del contratto per quanto riguarda i servizi di cui all'allegato di tipo A e pari all'importo ancora dovuto per il completamento della fornitura per quanto riguarda i servizi di cui all'allegato di tipo B.

- 7.3 Il presente contratto si intenderà risolto di diritto in caso di fallimento del Cliente

8 COMPETENZA E LEGGE APPLICABILE

- 8.1 Il presente contratto è soggetto alla Legge italiana, ed in caso di controversia di qualsiasi natura sarà competente il Foro di Parma.

9 CLAUSOLE DI CHIUSURA

- 9.1 La fornitura di cui al presente contratto è regolata esclusivamente dalle clausole dello stesso.
- 9.2 Nessuna modifica o perdita salvo quelle previste al punto 10 avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse.

10 CLAUSOLA DI RISERVATEZZA

- 10.1 Info Line si impegna a mantenere riservate le password d'accesso ricevute o comunque in suo possesso e comunque relative ai sistemi informativi del cliente, nonché le notizie relative agli affari, ai piani, ai processi produttivi del cliente, ai clienti e fornitori di quest'ultimo e/o ai suoi sistemi di elaborazione dati di cui sia venuto a conoscenza durante o in occasione della conclusione del

contratto. Il cliente, a sua volta, si impegna a mantenere riservate le notizie relative agli affari, alle tecniche, ai programmi e metodologie del fornitore di cui sia venuto a conoscenza durante o in occasione della conclusione del contratto.

Le parti adotteranno tutte le necessarie misure di prevenzione necessarie per evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni ritenute riservate.

Qualora la diffusione a terzi di materiale o di informazioni ritenuti riservati sia stato causato da atti o fatti direttamente imputabili alle parti e/o loro dipendenti e/o fornitori, il responsabile sarà tenuto a risarcire all'altra parte gli eventuali danni connessi alla violazione dell'obbligo di riservatezza.

10.2 Non rientrano negli obblighi di cui al presente articolo le informazioni delle quali una delle parti possa dimostrare che:

- era già a conoscenza prima dell'acquisizione delle stesse in virtù del presente contratto;
- siano già di pubblico dominio, indipendentemente da un'azione omissiva degli obblighi contrattuali contemplati nel presente articolo;
- le informazioni e le documentazioni relative o connesse, direttamente o indirettamente, alla esecuzione degli obblighi derivanti dal presente contratto.

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

11 PRIVACY

11.1 Ai sensi dell'art. 13 del Dlgs 196 del 30/06/2003 informiamo che il titolare del trattamento dati è INFO LINE SRL, via Colorno 63/A, 43122 PARMA.

Finalità del trattamento dei dati personali: adempimenti connessi all'attività economica dell'azienda ed in particolare per la compilazione delle anagrafiche, per la fatturazione, la tenuta della contabilità ordinaria nonché contabilità clienti/fornitori, e per soddisfare gli obblighi previsti dalle norme di legge, dai regolamenti, dalle norme civilistiche e fiscali e dalla normativa comunitaria.

I dati personali, qualora fosse necessario, vengono comunicati anche a tutti i soggetti cui la facoltà di accesso a tali dati è riconosciuta in forza di provvedimenti normativi ai nostri dipendenti e collaboratori nell'ambito delle mansioni e di eventuali obblighi contrattuali con loro inerenti rapporti commerciali con gli interessati, e a tutte le persone fisiche e giuridiche, pubbliche e/o private quando la comunicazione risulti necessaria o funzionale allo svolgimento della nostra attività e nei modi e per le finalità prima descritte, agli istituti bancari per la gestione degli incassi e dei pagamenti derivanti dall'esecuzione del presente contratto. L'informativa completa nonché dei diritti del soggetto interessato è disponibile all'indirizzo internet www.info-line.it.

Prestiamo il nostro consenso ai sensi dell'Art. 23 del già menzionato decreto legislativo al trattamento dei nostri dati personali e alla loro comunicazione e diffusione per le finalità e nei limiti della sopracitata informativa.

12 CLAUSOLE SPECIALI

12.1 Per ogni intervento al di fuori di quanto previsto al punto 1.1 che Info Line accetti di compiere, il Cliente è tenuto al pagamento, indipendentemente dalla preventiva sottoscrizione di un rapporto di fornitura di assistenza sistemistica, di quanto segue:

- corrispettivo del tempo necessario all'intervento secondo le tariffe Info Line vigenti
- spese di trasferta sostenute da Info Line per il proprio personale

Tali importi saranno fatturati a consuntivo posticipatamente

12.2 La fatturazione dei canoni avverrà con periodicità annuale

La periodicità è determinata dall'importo complessivo del canone annuale al netto di IVA.

I prezzi sono soggetti a revisione annuale secondo il criterio adottato nella revisione dei prezzi che si base sull'indice ISTAT al Dicembre di ogni anno riferito sull'indice dello stesso periodo dell'anno precedente.

13 REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO

In caso di necessità il presente contratto sarà registrato in caso d'uso ai sensi dell' art. 6 del testo unico 26/04/1986 n. 131 sull'imposte di registro.

INFO LINE S.r.l
IL LEGALE RAPPRESENTANTE

Firma e timbro del Cliente

CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

Agli effetti degli art. 1341 e 1342 Codice Civile sono specificatamente approvate le seguenti clausole:

1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.11	7.1, 7.2, 7.3
2.1, 2.2, 2.3	8.1
3.1, 3.2, 3.3	9.1, 9.2
4.1, 4.2, 4.3, 4.5, 4.6	10.1, 10.2
5.1, 5.2	11.1,
6	12.1, 12.2
	13

Parma

Firma e Timbro del Cliente



**CONTRATTO DI ASSISTENZA E
MANUTENZIONE PROGRAMMI E/O DI
FORNITURA ASSISTENZA SISTEMISTICA**

ALLEGATO A - "MANUTENZIONE"

N. **65**

DEL

Indirizzo di consegna o di installazione dei programmi di cui al presente allegato:

COMUNE DI SESTO FIORENTINO - PIAZZA VITTORIO VENETO, 1 - 50019 SESTO FIORENTINO (FI)

Descrizione programmi	Canone annuale di manutenzione (Iva esclusa)
JOB TIME PLUS PRESENZE ASSENZE	€ 3.801,00
JOB TIME PLUS PIANTA ORGANICA	
JOB TIME PLUS GIURIDICO MATRICOLARE	
TOTALE CANONE ANNUALE DI MANUTENZIONE	€ 3.801,00

Tutti i prezzi si intendono al netto di IVA

Durata contratto:

01/01/2011

al

31/12/2011

INFO LINE SRL

Il Legale Rappresentante

FIRMA E TIMBRO DEL CLIENTE



**CONTRATTO DI ASSISTENZA E
MANUTENZIONE PROGRAMMI E/O DI
FORNITURA ASSISTENZA SISTEMISTICA**

ALLEGATO B - "SERVIZI"

N. **65**

DEL

Indirizzo di fornitura delle prestazioni di cui al presente allegato:

COMUNE DI SESTO FIORENTINO - PIAZZA VITTORIO VENETO, 1 - 50019 SESTO FIORENTINO (FI)

Descrizione Attività	Q.tà		Prezzo unitario Iva esclusa	Prezzo complessivo Iva esclusa
	ore	gg.		
1. Consulenza informatica (capo progetto)				
2. Consulenza informatica c/o Vostra sede (Gestore Cliente e Sistemista)		2	€ 573,00	€ 1.146,00
3. Consulenza informatica c/o sede Info Line (attività di sviluppo software e attività sistemistica)	16		€ 64,00	€ 1.024,00
4. Contratto annuale di hot line telefonica (illimitata)				€ 736,00
5. Contratto annuale di teleassistenza (illimitata) + canone annuale di teleassistenza ✓				€ 510,00

Durata contratto:

01/01/2011

al

31/12/2011

Tutti i prezzi si intendono al netto di IVA

Fatturazione del servizio:

- * canone annuale manutenzione programmi : in un' unica rata salvo diverse indicazioni
- * canone annuale hot line telefonica e teleassistenza : in un' unica rata salvo diverse indicazioni
- * consulenza informatica : a consuntivo mensile
- * le ore/giornate verranno fatturate solo se effettivamente utilizzate

Nel caso di tariffa oraria le ore totali di intervento c/o il cliente dovranno comprendere i tempi di trasferta.

Nel caso di tariffa giornaliera l'attività c/o il cliente si intende pari a 6 ore effettive più i tempi di trasferta.

INFO LINE SRL

Il Legale Rappresentante

FIRMA E TIMBRO DEL CLIENTE