

CONTRATTO BASIC SUPPORT

SERVIZIO AGGIORNAMENTO PROGRAMMI E SUPPORTO

Il presente contratto va siglato in ogni pagina e timbrato e firmato in calce

A - PROGRAMMA/I PRODOTTI OGGETTO DEL CONTRATTO

CODICI DI ATTIVAZIONE DEI SOFTWARE OGGETTO DEL CONTRATTO

ELENCO DEI PRODOTTI HARDWARE O DELLE SEDI OVE SONO PRESENTI I PRODOTTI FORNITI
(in quest'ultimo caso fanno fede le descrizioni presenti dei relativi documenti accompagnatori)

B - SERVIZI DI ASSISTENZA FORNITI (MEGLIO DESCRITTI AL PUNTO 2)

B1 BASIC SUPPORT € 800,00 + IVA comprendente:

- Aggiornamento ns. programma/i
- Supporto telefonico
- Teleassistenza con software **TeamViewer** on-line
- Sconto del 20% sul "Listino Interventi Tecnici" allegato

C - CLIENTE DEL SERVIZIO

Ragione sociale:

Indirizzo: Città:
Prov: CAP Email:
Telefono: Fax: P. IVA:

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

1) PREMESSE

- ◆ I punti **A, B, C** costituiscono parte integrale del presente contratto.
- ◆ Si definisce "Fornitore" chi fornisce fisicamente i servizi di cui al punto **B** al Cliente.
- ◆ Si definisce "Cliente" il beneficiario del servizio di assistenza di cui al punto **C**, proprietario dei prodotti e intestatario delle licenze d'uso dei programmi di cui al punto **A**. E' il soggetto obbligato al pagamento del servizio stesso.

Si definisce "Licenza d'uso" il contratto che dà diritto al Cliente di utilizzare il prodotto programma software di cui al punto **A**, tale "Licenza d'uso" è parte integrante del presente contratto.

- ◆ E' definita "CO.GE.DI.F.S.R.L.", fornitore dei servizi di cui al punto **B**.

- ◆ Si definisce "Codice di attivazione" una stringa di caratteri il cui inserimento in fase di installazione o successivamente il periodo di start-up, abilita uno specifico Cliente all'uso del prodotto programma oggetto del contratto.
- ◆ La CO.GE.DI.F. si riserva comunque la facoltà di modificare in qualsiasi momento i propri sistemi di protezione software, anche adottando appositi congegni esterni ai propri programmi.

- ◆ Si definisce "PERIODO DI GARANZIA" il lasso di tempo di 6 (sei) mesi, a partire dalla data di consegna, durante il quale la CO.GE.DI.F. si impegna a fornire gratuitamente le componenti hardware che risultassero difettose e gli aggiornamenti software necessari all'eliminazione di eventuali errori della release del programma installato presso il cliente.
- ◆ Le sostituzioni gratuite effettuate nel periodo di garanzia sono intese franco magazzino della CO.GE.DI.F. Gli eventuali interventi presso il cliente durante il periodo di garanzia, se non esplicitamente regolamentati dal punto **B** del presente contratto, verranno fatturati alle tariffe ANIE vigenti al momento.
- ◆ Si definisce "Errore" un comportamento del programma che differisce da quanto specificato nel manuale o una non conformità alle caratteristiche dichiarate nel manuale stesso. Non si considerano errori:
 - collegamenti scorretti da parte del Cliente che impediscono interoperabilità dei programmi;
 - utilizzo del prodotto con pacchetti software diversi da quelli previsti in sede di progetto;
 - installazione su macchine diverse da quelle specificate;
 - installazione eseguite senza l'ausilio dei manuali d'uso o da aziende non autorizzate;
 - inclusione del programma in altre applicazioni;
 - comportamenti del programma che differiscono dal manuale ma non inficiano la funzionalità del programma (es. per modifiche effettuate dalla CO.GE.DI.F. e non riportate nel manuale) e che comunque garantiscono il raggiungimento dell'obiettivo finale per cui esso è stato fornito.
- ◆ Se non diversamente indicato nel punto **B** il "**Diritto fisso di chiamata**" **NON comprende le spese di trasferta e le spese vive.**

2) OGGETTO DEL CONTRATTO

- ◆ Oggetto del presente contratto è la fornitura da parte del Fornitore al Cliente di tutti o parte dei servizi di cui al punto **B**, di seguito riportati, sui prodotti/programmi di cui al punto **A**.
- ◆ Ulteriori servizi forniti dal Fornitore al Cliente dovranno essere regolati da contratti a parte, successivi alla data di accettazione del presente contratto.
- ◆ **Non verranno forniti servizi su release di programmi precedenti a quelle in distribuzione al momento della sottoscrizione del presente contratto. I costi per eventuali aggiornamenti e/o adeguamenti saranno a totale carico del Cliente e verranno fatturati a parte prima della sottoscrizione ed accettazione del presente contratto.**

BASIC SUPPORT

- ◆ Il Basic Support comprende i servizi di "Aggiornamento Programmi" e di "Supporto Telefonico". AGGIORNAMENTO PROGRAMMI
 - ◆ Il servizio si espletterà con l'invio presso il Cliente di dischetti e/o manuali e/o note scritte e/o quant'altro necessario per:
 - aggiornamento ad eventuali nuove versioni del programma in oggetto;
 - per i prodotti MEMO, eliminazione di eventuali errori che siano stati opportunamente segnalati e documentati per iscritto;
 - per i prodotti distribuiti, la CO.GE.DI.F. si farà carico di informare il produttore e, compatibilmente con soluzioni fornite dal produttore, di informarne il Cliente;
 - ◆ **in nessun caso la CO.GE.DI.F. è tenuta a fornire aggiornamenti per i prodotti distribuiti e non di propria produzione o distribuzione.**
 - ◆ Adeguamento e distribuzione tempestiva di nuove release del programma in oggetto, al fine di far fronte ad eventuali mutamenti di norme legislativo-fiscali che comportino cambiamenti nell'ambito delle eventuali elaborazioni di tipo legislativo-fiscali già operate dal programma stesso.
 - ◆ Personalizzazioni e/o modifiche al programma non sostanziali e che comunque non ne stravolgano l'attuale flusso operativo ed elaborativo; che non siano caratteristiche fornite o presenti in altri moduli o programmi software già in distribuzione e non facenti parte del pacchetto di programmi acquistato dal Cliente e oggetto del presente contratto.
- "SUPPORTO TELEFONICO"
- ◆ Il servizio si espletterà consentendo l'accesso del Cliente a un servizio telefonico che prevede la risposta immediata o differita (anche tramite l'invio di aggiornamenti) ai quesiti posti o comunque il suggerimento di espedienti alternativi laddove possibile, attraverso operatori telefonici addestrati sui vari prodotti gestionali MEMO o, se le problematiche affrontate lo impongono, specializzati sullo specifico prodotto.
 - ◆ Il servizio dà diritto al Cliente di contattare telefonicamente, o in altri modi indicati (es. via fax o email), i tecnici del Fornitore attraverso appositi numeri telefonici e porre quesiti limitatamente al prodotto programma oggetto del contratto.
 - ◆ Il servizio fornisce assistenza telefonica al Cliente sulle possibilità offerte dal programma e sui modi operativi.
 - ◆ I tecnici del Fornitore sono a disposizione del Cliente per succinti suggerimenti immediati.
 - ◆ Qualora la richiesta del Cliente necessiti di verifiche e/o consultazioni, il Fornitore si impegna a richiamare prima possibile e fornire risposta telefonica al quesito posto.
 - ◆ Il presente contratto non obbliga la CO.GE.DI.F. ad alcun servizio diverso dalla risposta telefonica (es. risposte scritte, interventi on site ecc.).

ON-SITE SUPPORT

- ◆ Il servizio dà diritto al Cliente di ricevere, presso la propria sede, interventi di personale specializzato del Fornitore, o di personale da questo delegato, per ricercare la soluzione a problemi inerenti il prodotto programma in oggetto.
 - ◆ Detti interventi dovranno essere richiesti e perfezionati **entro e non oltre la data di scadenza del presente contratto** (si veda il punto 4)
 - ◆ Restano esclusi dal presente contratto tutte le parti di ricambio, i cui costi saranno a carico del Cliente.
- ◆ Tale servizio estende a tutta la durata del presente contratto il PERIODO DI GARANZIA sui programmi software prodotti e forniti dalla CO.GE.DI.F.
- ◆ Il Fornitore si farà carico di adoperare il massimo sforzo per giungere ad una soluzione, ma il Cliente capisce ed accetta che l'intervento non garantisce sempre e comunque la soluzione in tempi brevi del problema.

♦ Il servizio fornisce assistenza sul prodotto programma in oggetto (distribuito dal Fornitore), sulla sua installazione e sugli archivi relativi.

Sono esclusi interventi sull'hardware e sul software di base.

♦ Il presente contratto non obbliga il Fornitore ad alcun servizio diverso (es. realizzazione di nuovi programmi, personalizzazioni spinte, ecc.) dall'intervento presso la sede del Cliente per cercare la soluzione al problema segnalato, con i mezzi messi a disposizione dal programma.

♦ La richiesta di intervento, con relativa motivazione o causa del problema, deve pervenire per iscritto (via e mail) al Fornitore.

♦ Ricevuta la richiesta, il Fornitore concorderà la data dell'intervento con il Cliente compatibilmente con le esigenze di entrambi e nel rispetto di quanto specificato al punto 9.

♦ Ciascun intervento avrà la durata massima di 4 ore lavorative (esclusi i tempi di trasferimento e di viaggio).

♦ Interventi di durata inferiore alle 4 ore lavorative sono comunque equiparati a tutti gli effetti ad interventi di 4 ore lavorative.

3) VALIDITÀ' DEL CONTRATTO E FORNITURA DEL SERVIZIO

♦ Il presente contratto è obbligatorio ma sarà valido ed i servizi saranno forniti solo se il Cliente è titolare della Licenza d'uso, fatta pervenire

dalla CO.GE.DI.F., del prodotto programma in oggetto. Le prestazioni di servizi oggetto di questo contratto, vengono fornite esclusivamente al

Cliente intestatario della relativa licenza d'uso a partire dal giorno successivo a quello di ricevimento da parte della CO.GE.DI.F. del presente contratto debitamente compilato e sottoscritto dalle parti interessate, unitamente all'eventuale canone come previsto al punto 6.

♦ Il presente contratto definisce la tipologia dei servizi, con le relative tariffe, che la CO.GE.DI.F. fornirà al Cliente per tutta la durata del contratto, limitatamente ai prodotti di cui al punto A, ed annulla e sostituisce qualunque altro tipo di contratto o accordo, verbale o per iscritto, tra Fornitore e Cliente, precedente alla data di accettazione in calce al presente contratto.

4) DURATA DEL CONTRATTO E TACITO RINNOVO

♦ Il presente contratto avrà durata fino alla fine del dodicesimo mese a partire dal 1° giorno del mese successivo a quello in cui è stato stipulato il presente contratto. Qualora non venga disdetto da una delle parti a mezzo raccomandata almeno 60gg. prima della scadenza, il contratto si rinnoverà tacitamente per periodi successivi di dodici mesi e così di seguito di dodici mesi in dodici mesi.

5) OBBLIGHI E VINCOLI DEL CLIENTE

♦ E' vietato fare copie in tutto e/o in parte della documentazione allegata all'aggiornamento.

♦ E' vietato manomettere o modificare in qualsiasi modo il programma o l'hardware oggetto di assistenza.

♦ E' vietato manomettere o rimuovere Copyright, marchi o qualsiasi altro particolare attestante la proprietà dei programmi.

♦ Il Cliente si impegna a porre quesiti strettamente inerenti le possibilità offerte dal programma ed i metodi operativi.

♦ Il Cliente dovrà accedere al servizio supporto telefonico con cognizioni di causa specificando nei particolari la casistica da risolvere.

♦ Il Cliente può accedere ai servizi On Site Support solo se ha sottoscritto e pagato i relativi servizi.

♦ Le richieste d'intervento devono pervenire al Fornitore, via e mail all'indirizzo assistenza@cogedif.eu con dettagliata ed esauriente specifica del tipo di intervento richiesto e del problema da risolvere.

♦ Il Cliente si impegna a mettere a disposizione del Fornitore, per tutta la durata dell'intervento, tutto il materiale (hardware, software di base, software applicativo, archivi, documentazione, ecc.) inerente l'installazione ed il personale a questa addetta e/o che conosca il problema e sappia documentarlo e replicarlo ove occorra.

6) CANONE ANNUO PATTUITO E PAGAMENTO

♦ I canoni annui per i servizi di cui al punto B sono indicati al punto B stesso, salvo adeguamenti annuali in base alle variazioni dell'indice

ISTAT del costo della vita e salvo eventuali variazioni di prezzo che il Fornitore ha facoltà di apportare. Sono inclusi nella cifra pattuita tutti i supporti magnetici e cartacei. Sono escluse le spese di spedizione sostenute per l'espletamento del servizio (tale costo verrà addebitato in contrassegno ad ogni spedizione), le spese di trasferta, le spese telefoniche sostenute dal Cliente e qualsiasi altra spesa sostenuta dal Cliente stesso.

♦ Detto canone dovrà pervenire al Fornitore unitamente a una copia del presente contratto debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente.

♦ Il pagamento del canone dovrà avvenire in un'unica soluzione a mezzo bonifico bancario

♦ Coordinate bancarie:

♦ **CO.GE.DI.F. S.r.l.**

Filiale: **San Paolo Banco di Napoli**

IBAN: **IT62X0101040072100000009950**

7) RINNOVO CANONE ANNI SUCCESSIVI

♦ In mancanza della disdetta di cui al punto 4, il Cliente autorizza sin da ora ed irrevocabilmente il Fornitore, per gli anni successivi al primo, ad emettere fattura dell'importo relativo ai dodici mesi successivi per i servizi di cui al punto B. La fattura sarà emessa entro il mese successivo la scadenza del contratto con pagamento a 30 giorni data fattura.

♦ Il canone annuo potrà subire variazioni negli anni successivi al primo. Gli eventuali nuovi listini verranno comunicati dal Fornitore al Cliente almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto. Il Cliente nei 30 giorni successivi potrà recedere qualora l'aumento sia superiore al 25%.

8) RESPONSABILITA'

- ♦ L'unica obbligazione assunta dalla CO.GE.DI.F. con il presente contratto è quella di adoperarsi con la massima diligenza dovuta e possibile per fornire al Cliente i servizi previsti a mezzo di personale adeguatamente qualificato.
- ♦ La CO.GE.DI.F. non potrà essere ritenuta responsabile, se non in caso di dolo, per danni diretti o indiretti (perdita di dati, perdita di produzione, ecc...) imputabile ai prodotti forniti di cui al punto A.
- ♦ La CO.GE.DI.F. non sarà responsabile per ritardi dovuti a causa forza maggiore (ivi compresi scioperi aziendali o del personale addetto all'assistenza e festività.). In nessun caso, la CO.GE.DI.F. potrà essere ritenuta responsabile di disfunzioni o malfunzionamenti dovuti :
 - ad inosservanza da parte del Cliente delle condizioni stabilite dall'accordo di licenza;
 - a negligenza o incuria del Cliente nel seguire le istruzioni per l'installazione, il funzionamento o la manutenzione;
 - ad esecuzione da parte di personale non autorizzato di riparazione e/o modifiche di prodotto;
 - ad atti di abuso del Cliente e di terzi, cattivo uso o negligenza in genere, interruzioni di alimentazione elettrica, sovratensioni, scariche elettriche, fenomeni atmosferici, inondazioni, incendi, azioni di terzi o qualsiasi altro fatto fuori controllo alla CO.GE.DI.F.;
 - a rifiuto del Cliente di introdurre gli aggiornamenti dei prodotti qualora si rendano disponibili nuove versioni e il Fornitore ne abbia data comunicazione al Cliente;
 - a mancato adeguamento dell'hardware o mancato acquisto dei prodotti accessori che si renderanno necessari per consentire il funzionamento delle nuove versioni;
 - a guasti di hardware direttamente connesso a sistemi forniti da Fornitore
 - per fermi dovuti a sostituzioni dell'hardware del Cliente effettuati con o senza l'autorizzazione del Fornitore.
- ♦ Al termine dell'intervento il Cliente sottoscriverà apposito "Rapporto di intervento" a riprova dell'avvenuto intervento.
- ♦ E' compito del Cliente di informare la CO.GE.DI.F. della normativa rilevante, con indicazione della sua portata e delle conseguenze sull'elaborazione dati. E' altresì responsabilità del Cliente verificare che il programma e le nuove release fornite siano congruenti con le disposizioni di legge e di regolamento. In particolare, la CO.GE.DI.F. non assume responsabilità per i danni di qualunque tipo che dovessero derivare al Cliente per incompleta conoscenza o errata interpretazione di norme o leggi o per tardiva conoscenza delle medesime.
- ♦ In ogni caso, la CO.GE.DI.F. non potrà essere tenuta al risarcimento del denaro in misura superiore all'ammontare del canone di un anno del servizio reso.
- ♦ Il "Canone Annuale" NON comprende le spese di trasferta e le spese vive.
- ♦ Se indicato nel punto **B2**, il Fornitore fatturerà al Cliente, per ciascun intervento on site, l'importo previsto al punto B2 con pagamento 30gg. data fattura.

9) TEMPI DI INTERVENTI

- ♦ Gli interventi ON SITE di cui al punto **B2**, non oggetto del presente contratto, sono quelli la cui richiesta perverrà nei giorni feriali (lunedì venerdì) e nelle normali ore di ufficio (dalle ore 8.30 alle ore 18.00), escluso le due settimane centrali del mese di agosto.
- ♦ Tutte le richieste di intervento ON SITE verranno soddisfatte entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla richiesta e comunque non prima di un giorno solare successivo alla richiesta di intervento.
- ♦ Il SUPPORTO TELEFONICO, di cui al punto **B1**, è operante tutti i giorni dalle 09:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi e le due settimane centrali del mese di agosto.

10) INADEMPIMENTI E RISOLUZIONI

- ♦ In caso di mancato pagamento alla scadenza di quanto dovuto in forza del presente contratto o contratti ad esso collegati, al Cliente verrà sospeso il servizio.
- ♦ l'obbligo del Cliente di corrispondere il canone dovuto fino alla scadenza del contratto.
- ♦ In nessun caso il Cliente potrà sospendere i pagamenti dovuti, neppure in caso di sue contestazioni, restando inteso tra le parti che ogni contestazione dovrà essere proposta in separata sede.
- ♦ Il Fornitore potrà risolvere il contratto a mezzo comunicazione per raccomandata in caso di violazione da parte del Cliente di una qualsiasi delle clausole o di uno qualsiasi degli obblighi a suo carico discendenti dal presente contratto e dalle vigenti normative sul diritto d'autore del software concesso in Licenza d'uso.

11) LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

- ♦ Il presente contratto è soggetto alla legge italiana. Per ogni controversia è convenuta la competenza esclusiva del Foro di Nola (NA), con espressa esclusione della competenza di qualsiasi altro Foro.

12) COMPRENSIONE E ACCETTAZIONE

♦ Il Cliente riconosce di aver letto tale contratto, composto da 5 pagine compresa la presente, di capirlo ed accetta di assoggettarsi alle sue regole. Inoltre riconosce che esso è l'espressione completa ed esclusiva dell'accordo tra le parti, le quali soppressano a tutte le clausole, orali e scritte, e tutte le altre comunicazioni tra le parti relative al soggetto di questo contratto.

Data..... **Timbro e firma del Cliente**

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 Cod.Civ. dichiariamo di aver preso attenta visione e di accettare specificatamente per iscritto le seguenti clausole del su esteso contratto: 4.(rinnovo tacito), 5.(obblighi e vincoli del cliente), 6.(revisione canone), 8.(esclusione e limiti di responsabilità e garanzia), 10.(interesse convenzionale e penale sospensione del servizio, divieto di sospensione dei pagamenti, risoluzione), 11.(foro competente)

Data..... **Timbro e firma del Cliente**

Timbro e firma del Fornitore

LISTINO INTERVENTI TECNICI

S01 Assistenza software	Ora*	€ 66,00
S02 Configurazione software	Ora*	€ 66,00
S03 Istruzione software operatore	Ora*	€ 66,00
S04 Assistenza – Configurazione – Istruzione Software – Installazione	GG	€ 456,00
S05 Programmazione / Modifica Software	GG	€ 660,00
S06 Personalizzazione stampa ddt o report	Nr.	€ 600,00
H01 Manutenzione ordinaria o montaggio elettromeccanico	GG	€ 336,00
H02 Montaggio Elettromeccanico	Ora*	€ 48,00
E01 Assistenza al collaudo impianti	GG	€ 576,00
A00 Diritto fisso di chiamata	Nr.	€ 72,00
A01 Costo percorso con ns. mezzi incluse spese autostrada	Km	€ 0,70
A02 Maggiorazione trasferta fuori sede Estero ° Extra UE	GG	€ 220,00
A03 Spese trasferta in Italia (viaggio, vitto, alloggio)	Escl.	
A04 Maggiorazione festivi: ore/gg di lavoro/viaggio	Nr. +	35%
A05 Spese trasferta estero (prenotazione viaggio – alloggio – vitto)	Escl.	
A06 Maggiorazione trasferta fuori sede Italia Entro UE	GG	€ 156,00
A07 Diritto fisso di urgenza (da aggiungere alla chiamata)	Nr.	€ 60,00
A08 Personalizzazione importazione o interfacciamento a sistemi legaci (Prezzo per ogni tabella)	Nr.	€ 360,00
A09 Personalizzazione esportazione o interfacciamento a sistemi legaci (Prezzo per ogni tabella)	Nr.	€ 360,00
A10 Tempo viaggio	Ora	€ 20,00
A11 Trasferte fuori UE	Nr.	€ 400,00