

La Società Puntosistemi S.r.l., di seguito per brevità denominata “Azienda”, con sede in Tortona (AL), Via Cavalieri di Vittorio Veneto 14, P. Iva 0120540066

e

SRT S.p.A.
Strada Vecchia per Boscomarengo
15067 Novi Ligure (AL)
P.I. e C.F. 02021740069

qui di seguito denominato “Cliente”, sottoscrivono il seguente servizio:

Servizio di System Integration Services, Amministratore di sistema e Assistenza tecnica prioritaria

A) Oggetto del contratto

Oggetto del presente contratto prevede la fornitura da parte dell’Azienda al Cliente dei seguenti servizi:

1. **Assistenza e manutenzione** comprende nel dettaglio:
 - a) hardware: server e client;
 - b) software: sistemi operativi, posta elettronica, applicazioni Office, ecc.;
2. **Interventi di primo livello** comprendono nel dettaglio:
 - a) riferimento all’Azienda per qualsiasi problematica sull’infrastruttura;
 - b) disponibilità di tecnici qualificati e coordinati per ogni settore;
 - c) canale preferenziale per le urgenze;
 - d) rilevazione e gestione informatizzata dell’impianto (licenze escluse);
 - e) consulenza e progettazione per rinnovi tecnologici e analisi di nuove problematiche effettuate da tecnici specializzati;
 - f) assistenza telefonica.
3. **Interventi di secondo livello** comprendono nel dettaglio:
 - a) interventi in teleassistenza o presso la nostra sede per la risoluzione di problematiche tecniche, sistemistiche o di malfunzionamento;
 - b) gestione della virtualizzazione, se presente, comprendente l’assistenza sistemistica, le configurazioni e gli aggiornamenti software necessari (licenze escluse);
 - c) fornitura di pezzi di ricambio fino al limite della reperibilità sul mercato e in base alla disponibilità del produttore o supporto al produttore hardware nel caso di garanzia;
 - d) fornitura di macchine sostitutive in caso di lunghe tempistiche di riparazione, se superiori a 3 giorni lavorativi e compatibilmente con la disponibilità in una logica di best effort;
 - e) installazione di patch, aggiornamenti e nuove versioni fornite dai produttori atte a migliorare o risolvere problemi di funzionamento;
 - f) installazioni dei prodotti in assistenza a seguito di rotture o malfunzionamenti;
 - g) una visita annuale di verifica tecnica e sistemistica dell’impianto su server e client.
4. **Servizio di gestione della sicurezza** comprende nel dettaglio:
 - a) identificazione e comunicazione degli aggiornamenti necessari alla sicurezza dell’impianto;
 - b) intervento annuale presso la nostra sede allo scopo di effettuare la verifica annuale dell’impianto informatico ai fini del Regolamento UE 679/2016 e D.lgs. 196/2003 (Codice Privacy) come modificato dal D.lgs. 101/2018, attraverso un controllo delle varie componenti e conseguente consegna della relazione tecnica, il controllo sul corretto funzionamento e l’impostazione di antivirus, backup, firewall e la relativa formazione del nostro personale;

La presa in carico delle richieste d’intervento e prima analisi telefonica di valutazione verrà effettuata **entro 4 ore lavorative dall’apertura del ticket** e intervento di assistenza da remoto o presso la sede del Cliente entro le 8 ore lavorative successive dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 18:30.

Il presente contratto da diritto all’esclusione dal pagamento del contributo di urgenza per gli interventi a priorità alta e dal pagamento del diritto di chiamata per gli interventi presso il Cliente, inoltre, elimina il costo del noleggio per le macchine fornite come indicate al punto 3 comma d.

La designazione ufficiale ad Amministrazione di sistema avverrà tramite un accordo contrattuale dedicato.

B) Costi

Il costo del ~~canone mensile/annuale~~ **canone mensile/annuale** del presente contratto è di € **4.609,04** + iva. Il primo canone, che sarà fatturato in modalità ~~trimestrale/annuale~~ **trimestrale/annuale** anticipata, sarà pari ad 1/12 del canone annuo moltiplicato per il numero dei mesi residui per arrivare alla fine del ~~trimestre/anno~~ **trimestre/anno** solare in corso. **Sono escluse dal presente contratto tutte le tipologie di intervento, il tempo di viaggio, il costo chilometrico e gli eventuali pezzi di ricambio o componenti software necessari verranno fatturati a consuntivo o tramite preventivo, salvo la presenza di contratti di natura prepagata o assicurativa in essere.**

C) Decorrenza e durata

Il presente contratto, della durata minima di **24 mesi**, decorre dal **01/01/2024** al 31 dicembre dello stesso anno. L’Azienda ad ogni scadenza contrattuale si riserva la facoltà di procedere alla modifica del canone in vigore secondo la variazione percentuale ISTAT del costo della vita. Il mancato pagamento della fattura alla scadenza stabilita comporta, fatta salva ogni altra azione, la sospensione immediata della prestazione dei servizi previsti dal presente contratto.

D) Responsabilità

L’Azienda non assume alcun’altra obbligazione oltre a quelle espressamente previste nel presente contratto e inoltre le parti convengono espressamente che le prestazioni dovute dall’Azienda in conseguenza del presente contratto sono di mezzi e non di risultati. Il Cliente solleva l’Azienda da responsabilità nello svolgimento delle attività previste dal precedente

punto A, in tutti i casi in cui sia impossibilitata all'adempimento da difetti dei prodotti, negligenza, incuria, dolo del personale del Cliente o malfunzionamenti degli apparati di trasmissione e comunicazione. Per usufruire correttamente del servizio, il Cliente si impegna a collaborare e a descrivere dettagliatamente il contesto operativo in ordine al quale richiede l'intervento. In nessun caso l'Azienda sarà ritenuta responsabile per danni diretti o indiretti, per mancato utile o per qualsiasi altra perdita economica subita dal Cliente o da terzi in relazione alle attività previste dal presente contratto. Ove richiesto per iscritto dal Cliente, l'Azienda si impegna ad operare nel rispetto di eventuali particolari norme di riservatezza. Il Cliente è tenuto, pena la decadenza da ogni azione e diritto, a comunicare per iscritto, a mezzo PEC all'Azienda, qualsiasi rilievo o reclamo in merito ai risultati dei servizi oggetto del presente contratto, entro cinque giorni dalla data di esecuzione.

E) Risoluzione del contratto e penali

In caso di risoluzione anticipata del contratto da parte del Cliente lo stesso si impegna a corrispondere i canoni dei servizi fino alla scadenza contrattuale. Il presente contratto si intende risolto con effetto immediato a mezzo PEC inviata dall'Azienda nel caso di inadempimento da parte del Cliente di una qualsiasi delle clausole previste dal presente contratto. Il contratto decadrà con effetto immediato nel caso una delle parti cessi l'attività o sopravvenga a carico di una delle parti dichiarazione di fallimento, o apertura di concordato preventivo, di amministrazione concordata o di altro procedimento concorsuale. La violazione, da parte del Cliente, di una qualsiasi delle clausole del presente contratto comporterà per l'Azienda la facoltà di risolvere immediatamente il presente contratto, fermo restando ogni diritto del l'Azienda compreso quello al risarcimento del danno.

F) Sospensione dei servizi e interessi convenzionali

Nel caso di omesso o ritardato pagamento dei canoni del presente contratto e/o di qualsiasi altro servizio fornito dall'Azienda relativo ad altri contratti quali, in particolare, fornitura di merce o concessioni di licenze d'uso di software, il Cliente accetta e concede all'Azienda la facoltà di sospendere, con effetto immediato e senza che ciò comporti recesso da parte del Cliente, né pregiudichi ulteriori azioni dell'Azienda per il recupero del credito, l'erogazione dei servizi del presente contratto. L'Azienda avrà altresì facoltà di aumentare i canoni scaduti di un interesse di mora pari al tasso ufficiale di sconto aumentato di cinque punti. Durante il periodo di sospensione dei servizi l'Azienda continuerà ad effettuare gli addebiti alle scadenze contrattualmente previste.

G) Rapporti con incaricati dell'Azienda

Il Cliente non accetterà né solleciterà alcuna forma di collaborazione diretta o tramite interposta persona fisica o giuridica, con dipendenti od incaricati dall'Azienda, qualunque sia la loro qualifica; ciò anche se la proposta risultasse presentata da personale dell'Azienda. Ogni forma di remunerazione occulta è vietata. Il Cliente si impegna a risarcire l'Azienda, nella misura di volta in volta determinata dall'Azienda stessa, le spese di selezione, formazione, assunzione e danni risultanti alla sua reputazione, agli impegni presi con altri Clienti etc., nel caso in cui assumesse direttamente o indirettamente personale dipendente o incaricato dall'Azienda, o che abbia interrotto il rapporto con l'Azienda da meno di 24 mesi. Detto risarcimento non potrà comunque essere inferiore ai compensi lordi erogati dall'Azienda a tale collaboratore nei due anni precedenti la data di interruzione del suo rapporto con l'Azienda, salvo maggior danno.

H) Trattamento dei dati

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), nonché dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (General Data Protection Regulation), informiamo che i dati personali liberamente forniti con il presente contratto o nell'esecuzione dello stesso, saranno trattati dall'Azienda, in qualità di Titolare del trattamento, con mezzi informatici o cartacei, per le seguenti finalità: adempimento di obblighi contabili e fiscali, programmazione e gestione delle attività, gestione del contenzioso, gestione e manutenzione del sistema informativo aziendale. Il conferimento dei dati è libero ma la mancata comunicazione di alcuni dati renderà impossibile la fruizione dei servizi oggetto del presente contratto, non permettendo all'Azienda di adempiere a quanto previsto dal contratto medesimo. La informiamo inoltre che i dati da Lei liberamente forniti verranno comunicati a terzi, con ciò intendendo tali terzi autorizzati al correlato trattamento dei dati stessi, in quanto incaricati di svolgere o fornire specifici servizi strettamente funzionali all'esecuzione del rapporto contrattuale (anche mediante trattamenti continuativi), quali banche e istituti di credito; professionisti, società esterne di recupero crediti e società per la revisione del proprio bilancio; soggetti fornitori di servizi tecnologici; società e imprese (clienti/fornitori), il tutto nel rispetto delle disposizioni di legge in materia di sicurezza dei dati. La informiamo altresì che i dati da Lei forniti potranno essere utilizzati per future attività di marketing. In nessun caso i suoi dati saranno diffusi. I Dati saranno conservati in modo completo per tutto il periodo dell'esecuzione del contratto; successivamente, i Dati saranno conservati per un periodo di dieci anni ai fini di ottemperare agli obblighi di legge e, tra questi, gli obblighi di cui all'art. 2220 Codice civile. L'eventuale ulteriore conservazione di Dati o parte dei Dati potrà essere disposta per far valere o difendere i propri diritti in ogni eventuale sede ed in particolare nelle sedi giudiziarie. Infine, ai sensi degli artt. 7 del D.lgs. 196/2003 e 15 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679, Le ricordiamo che per maggiori informazioni o richieste specifiche (cancellazione, blocco, aggiornamento, rettifica, integrazione dei dati od opposizione al trattamento) può rivolgersi al Titolare del Trattamento, scrivendo a Puntosistemi srl, Via Cavalieri di Vittorio Veneto, 14 - 15057 - Tortona (AL) P.IVA 01202540066.

I) Disposizioni generali

Il presente contratto annulla tutti i precedenti accordi, scritti e non scritti, intercorsi fra le parti in merito all'oggetto del contratto stesso. Il presente contratto ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 131/86, in quanto scrittura privata, non autenticata, può essere oggetto di registrazione. Le eventuali spese di registrazione sono a carico della parte richiedente la registrazione stessa.

J) Comunicazioni

Qualsiasi comunicazione diretta da una parte all'altra relativa al presente contratto dovrà essere inviata mediante PEC all'indirizzo indicato in testa al presente contratto.

K) Controversie

Per ogni controversia tra le parti sarà esclusivamente competente il Foro di Alessandria.

L) Comportamenti difforni

La fornitura di cui al presente contratto è regolata esclusivamente dalle clausole dello stesso. Nessuna modifica o postilla al presente contratto avrà efficacia tra le parti se non sarà specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse. L'eventuale tolleranza dell'Azienda all'inadempimento del Cliente rispetto a quanto stabilito nel presente contratto non costituisce in nessun caso rinuncia o modifica ai corrispondenti diritti.

Data ___/___/_____

Il Cliente

Si approvano espressamente le clausole A-B-C-D-E-F-G-H-I-J-L

Puntosistemi S.r.l.

Il Cliente