

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE E DELL'ATTO DI NOTORIETÀ,
REDATTA AI SENSI DEGLI ARTT. 46, 47, 75 E 76 DEL D.P.R. 28 DICEMBRE 2000, N. 445)**

Il sottoscritto Fabio Meloni, nato a Roma il 21/09/1971, nella sua qualità di Consigliere Delegato e legale rappresentante della ditta DEDAGROUP PUBLIC SERVICES S.r.L. codice fiscale n. 03188950103 e partita IVA n. 01727860221

- ai sensi e per gli effetti degli artt. 46, 47 e 76 del D.P.R. n.445/2000, consapevole della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione o uso di atti falsi, nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità e consapevole altresì che qualora emerga la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione la scrivente Impresa decadrà dai benefici e dal contratto per i quali la stessa è rilasciata;
- ai fini della validità dell'offerta per l'eventuale affidamento della fornitura e/o la prestazione dei servizi;

dichiara

che la società Dedagroup Public Services S.r.L. possiede i diritti esclusivi relativamente alle attività di manutenzione del software City Trek e VESTA

Roma, 24 marzo 2017

DEDAGROUP PUBLIC SERVICES S.r.L.

Il Consigliere Delegato e Legale Rappresentante

Fabio Meloni

Firmato digitalmente

Dedagroup Public Services s.r.l. Società Unipersonale

P.IVA: 01727860221 C.F., R.I.: 03188950103 Cap. Sociale: euro 6.740.000,00 i.v.

Info: info.pa@dedagroup.it PEC: dedagroup.publicservices@legalmail.it

Sede Legale e Operativa: via di Spini, 50 - 38121 Trento - T: 0461 997111 F: 0461 997110

Sedi Operative: Torino, Cassina de' Pecchi (MI), Genova, Padova, Casalecchio di Reno (BO), Sinalunga (SI), Roma, Napoli, Pomigliano d'Arco (NA), Catania

Cognome.....XXXXX
 Nome.....XXXXX
 nato il.....XXXXXXXXXX
 (atto n.....XXXXXXXXXXXXXXXXXX)
 a.....XXXXX
 Cittadinanza.....XXXXXX
 Residenza.....XXXXX
 Via.....XXXXXXXXXXXX
 Stato civile.....XXXXXX
 Professione.....DIRIGENTE
 CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI
 Statura.....XXXXX
 Capelli.....XXXXXX
 Occhi.....XXXXXX
 Segni particolari.....XXXXXX

Firma del titolare.....XXXXXXXXXX
 ROMA.....XXXXXXXXXXXXXXXXXX
 IL SINDACO.....XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXX
 42 2216999
 XXXXXXXXXXXXXXXX

REPUBBLICA ITALIANA
 COMUNE DI
 ROMA
 CARTA D'IDENTITA'
 XXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXX
 DI
 XXXXXX
 XXXX

Dedagroup Public Services s.r.l. Società Unipersonale

P.IVA: 01727860221 C.F., R.I.: 03188950103 Cap. Sociale: euro 6.740.000,00 i.v.

Info: info.pa@dedagroup.it PEC: dedagroup.publicservices@legalmail.it

Sede Legale e Operativa: via di Spini, 50 - 38121 Trento - T: 0461 997111 F: 0461 997110

Sedi Operative: Torino, Cassina de' Pecchi (MI), Genova, Padova, Casalecchio di Reno (BO), Sinalunga (SI), Roma, Napoli, Pomigliano d'Arco (NA), Catania

Servizi DEDAGROUP Public Services a canone per l'anno 2017-2018-2019

ALLEGATO 'A':

CT RepositoryManager
CT NewStreetEditor
Caf2Com + NDR per 10 utenti (comprensivo di Reportmanager e LoadCatasto)
CT Web + NDR
LoadSIATEL + Normalizzatore
VESTA

Il canone comprensivo del servizio di HELP DESK, assistenza telefonica e teleassistenza e (Sezione A).

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

- 1.1 Il servizio oggetto del presente contratto comprende quanto segue:
- a) manutenzione c.d. "correttiva", ovvero la disponibilità e l'invio al Cliente di correzioni di errori o malfunzionamenti ai Programmi;
 - b) manutenzione c.d. "adeguativa", ovvero la disponibilità e l'invio al Cliente di eventuali nuovi rilasci dei Programmi dell'Azienda o che i suoi danti causa dovessero rendere disponibili per i propri clienti, corredate di una copia della relativa documentazione;
 - c) manutenzione c.d. "evolutiva", consistente nella predisposizione e nell'invio al Cliente di quei miglioramenti e/o implementazioni dei Programmi - unitamente alla relativa documentazione, se esistente - che DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL renderà di sua iniziativa disponibili per tutti i Clienti senza chiedere corrispettivi aggiuntivi
 - d) servizio di HELP DESK, assistenza telefonica e teleassistenza

2. DURATA

- 2.1 Il presente contratto sarà valido ed efficace fino al 31 dicembre dell'anno per il quale è stato stipulato, salvo eventuale patto contrario scritto.
- 2.2 Per gli anni successivi al primo DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL proporrà al Cliente una nuova adesione ai Servizi, mediante sottoscrizione di un apposito modulo contenente l'indicazione delle nuove tariffe e/o dei nuovi canoni. Gli stessi potranno aumentare di anno in anno in misura non superiore agli indici ISTAT relativi ai prezzi al consumo per le famiglie degli operai e impiegati.
- 2.3 Qualora il Cliente non sottoscriva tempestivamente il modulo di nuova adesione, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL 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.
- 2.4 L'adesione ai Servizi dovrà essere formalizzata dal Cliente, mediante sottoscrizione del presente contratto, entro il 31 marzo dell'anno per il quale è stipulato. DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL 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.

3. TERMINI DI PAGAMENTO

- 3.1 Il pagamento degli importi fatturati da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data della fattura.
- 3.2 In ogni caso di ritardo rispetto ai termini di pagamento decorreranno a favore di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL, senza necessità di messa in mora, gli interessi calcolati ad un tasso pari al prime rate ABI alla data di scadenza, maggiorato di 4 punti, fermo restando che DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL sarà libera di fatturare un importo inferiore.
- 3.3 Nel caso di mancato pagamento entro i termini stabiliti, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL si riserva il diritto di sospendere i Servizi oggetto del presente contratto, dandone comunicazione scritta 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 PUBLIC SERVICES SRL avrà il diritto di decidere, a proprio insindacabile giudizio, se eseguire o meno gli interventi richiesti dal Cliente moroso.
- 3.4 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL 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.

4. 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 PUBLIC SERVICES SRL.

5. GARANZIE E RESPONSABILITA'

- 5.1 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL garantisce che i Servizi oggetto del presente Contratto saranno erogati con la massima diligenza da personale dotato della necessaria preparazione tecnica – professionale.
- 5.2 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal presente contratto e non fornisce alcuna garanzia in merito alle prestazioni rese o dovute in base allo stesso, anche per quanto attiene ai risultati di tali prestazioni e/o alla loro corrispondenza ad uno specifico scopo.
- 5.3 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL non riconoscerà alcun addebito da parte del Cliente per soste o interruzioni dei Servizi dovute a cause indipendenti dalla volontà di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL quali, a titolo esemplificativo, scioperi, cause di forza maggiore ecc.
- 5.4 Salvo il caso di dolo o colpa grave, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL 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 PUBLIC SERVICES SRL da qualsiasi richiesta di risarcimento danni, comprese quelle eventualmente avanzate da terzi.
- 5.5 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 PUBLIC SERVICES SRL 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".

6. RESPONSABILITA' TECNICHE

- 6.1 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL garantisce il funzionamento dei propri applicativi e fornisce i servizi oggetto del presente contratto a condizione che il Cliente rispetti le specifiche tecniche richieste.
- 6.2 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL 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 richieste.
- 6.3 Qualora il Cliente ravvisi difformità rispetto a quanto stabilito nell'Allegato tecnico, è tenuto a darne comunicazione scritta a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL entro il 31 marzo dell'anno per il quale il contratto è stipulato tramite fax, lettera A.R. o e-mail. DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL potrà valutare assieme al Cliente gli opportuni interventi.
- 6.4 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 PUBLIC SERVICES SRL da qualsiasi richiesta di risarcimento danni, comprese quelle eventualmente avanzate da terzi.

7. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) Manutenzione Correttiva

- 7.1 La manutenzione correttiva sarà eseguita con le modalità seguenti:
 - nel caso di guasto o disfunzione bloccante, tale cioè da non consentire l'attività operativa dell'Ente, il fornitore dovrà mettere in condizione il cliente di ristabilire l'operatività funzionale del software applicativo, anche attraverso soluzioni alternative e temporanee, entro le 24 ore solari dalla segnalazione effettuata con le modalità consuete (sistema di trouble ticketing, email e/o fax nelle fasce orarie previste);
 - in tutti gli altri casi, cioè per disfunzioni non bloccanti, il fornitore deve fornire una soluzione alternativa, a proprio carico, entro le 24 ore solari dalla segnalazione effettuata con le modalità consuete (sistema di trouble ticketing nelle fasce orarie previste); i tempi di risoluzione definitiva dell'anomalia sono pattuiti in massimo una settimana in assenza di elementi che dimostrino la necessità di un effort di laboratorio maggiore e previa autorizzazione da parte del Referente del contratto;
 - le correzioni dovranno essere rese disponibili sul sito internet aziendale, oppure via e-mail, oppure su supporto magnetico/ottico;
 - la correzione degli errori, con le modalità di cui sopra, è condizionata al fatto che il PRODOTTO SOFTWARE non sia stato modificato senza l'autorizzazione dell'appaltante e che sia utilizzato in ambiente libero da virus.

8. PROPRIETA' INTELLETTUALE E RISERVATEZZA

- 8.1 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL è la legittima proprietaria del software, del Know how, dei concetti, delle idee e delle tecniche di elaborazione dati impiegati per l'erogazione dei Servizi oggetto del presente Contratto.
- 8.2 I concetti, le idee, il Know-how e le tecniche relative alla elaborazione dei dati sviluppati dagli incaricati di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL 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 PUBLIC SERVICES SRL, 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 PUBLIC SERVICES SRL
 - (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 PUBLIC SERVICES SRL, 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.

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, senza preventiva autorizzazione scritta da parte di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL.
- 9.2 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL 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. 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 PUBLIC SERVICES SRL

12. DISPOSIZIONI GENERALI

- 12.1 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.
- 12.2 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.
- 12.3 Il presente contratto avrà efficacia dalla data in cui sarà sottoscritto da entrambe le parti.

- 12.4 I documenti denominati Sezione A (servizi di manutenzione, assistenza telefonica e teleassistenza per software applicativo) – Sezione B (servizio di assistenza on-site) se utilizzati, devono intendersi, a tutti gli effetti, parti integranti del presente contratto.
- 12.5 Per quanto non previsto nel presente contratto valgono, in particolare, le disposizioni di cui alla L. 22.4.1941, come integrata dal d.l. 29.12.1992, n. 518 e dal d.l. 15.3.1996, n. 205.

13. PRIVACY (LEGGE 675/96)

- 13.1 Ai sensi della legge 675/96, con la sottoscrizione del presente contratto, si intende concesso il consenso al trattamento dei dati forniti durante le attività precedenti e successive all'accettazione stessa. Tali dati saranno oggetto, da parte di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL, di trattamenti per le seguenti finalità:
- * adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali o contabili, adempimenti degli obblighi contrattuali, supporto tecnico e informazione tecnica in merito a prodotti e servizi;
 - * assistenza post-vendita, verifica della soddisfazione degli utenti, analisi di mercato e statistiche;
 - * informazioni su future iniziative commerciali e su annunci di nuovi prodotti, servizi e offerte, sia da parte di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL sia da parte di sue consociate e partners commerciali.
- 13.2 I dati in questione potranno essere diffusi a società del Gruppo, a società controllate e partecipate da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL, alla rete di vendita, a subfornitori, subappaltatori e intermediari finanziari ove impegnati nell'esecuzione di ordini del Cliente ed alle società che effettuano indagini inerenti la soddisfazione dei Clienti, nonché per referenze commerciali. Il trattamento dei dati prevede anche l'ausilio di mezzi informatici.
- Il titolare del trattamento è DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL con sede in VIA DI SPINI, 50 -38121 TRENTO (TN)

14. FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia comunque relativa la presente contratto è esclusivamente competente per territorio il Foro di Trento, anche in deroga alle disposizioni di legge vigenti.

Timbro e firma del Cliente

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 1 (Durata), 2 (Termini di pagamento), 3 (Modalità di accesso ai Servizi), 4 (Garanzie e responsabilità), 5 (Responsabilità tecniche), 6 (Service Level Agreement), 7 (Proprietà intellettuale e riservatezza), 8 (Cessione del contratto e del corrispettivo), 11 (Disposizioni generali), 12 (Privacy), 13 (Foro competente).

Data: _____

Timbro e firma del Cliente

Accettato a Trento, il _____

DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL

SEZIONE (A)
SERVIZI DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA TELEFONICA E TELEASSISTENZA PER
SOFTWARE APPLICATIVO

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL, 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.

Il Servizio di assistenza telefonica e teleassistenza (c.d. Help Desk) sarà erogato solo previsto specificatamente nell'offerta economica sottoscritta dal Cliente.

2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

- 2.1 Il Servizio di manutenzione verrà erogato da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL 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 che DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL 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. 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 che DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL renderà di sua iniziativa disponibili per tutti i Clienti senza chiedere corrispettivi aggiuntivi.
- 2.2 Il Servizio di assistenza telefonica verrà erogato da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL tramite propri incaricati sulla base di una dettagliata richiesta inviata al servizio di Help Desk all'indirizzo e-mail Helpdesk@DEDAGROUP Public Services.it e comunque secondo le modalità di accesso al Servizio opportunamente indicate da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL in conformità a quanto previsto dall'art. 3 delle Condizioni generali di contratto alle quali si rinvia e consiste nella comunicazione, mediante telefono, telefax, 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 PUBLIC SERVICES SRL tramite propri incaricati, presso la propria sede, 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 PUBLIC SERVICES SRL, 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 PUBLIC SERVICES SRL in affiancamento simultaneo con il Cliente mediante il collegamento fra l'elaboratore del Cliente e l'elaboratore di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL.
- 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 Assistenza telefonica e 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 PUBLIC SERVICES SRL 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 PUBLIC SERVICES SRL

- 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 PUBLIC SERVICES SRL al Cliente. Le nuove releases dei Prodotti si intendono, in ogni caso, fornite al Cliente in licenza d'uso e, pertanto, si rinvia al Contratto di licenza d'uso sottoscritto fra DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL e il Cliente e/o alla normativa in materia
- 2.8 Le prestazioni a carico di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL, 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 PUBLIC SERVICES SRL ed eventualmente prestato da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL alle condizioni vigenti al momento della richiesta.

3. TEMPO E LUOGO DELLA PRESTAZIONE

- 3.1 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL 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 PUBLIC SERVICES SRL invierà le nuove releases al Cliente, all'ultimo indirizzo comunicato da quest'ultimo. Le nuove releases saranno rese disponibili mediante supporto magnetico o altre modalità che saranno comunicate al Cliente (ad esempio, mediante accesso ad apposita area riservata tramite download), il cui corrispettivo è compreso nell'ammontare del canone annuo anticipato corrisposto dal Cliente per i Servizi oggetto del presente Contratto.
- 3.2 Nel caso in cui il Servizio di manutenzione venga prestato presso il Cliente, lo stesso verrà erogato nei soli giorni lavorativi, da lunedì a venerdì, entro il normale orario di lavoro in vigore per il personale di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL e limitatamente a n. 6 (sei) ore giornaliere.
- 3.3 Qualora le nuove releases siano consegnate e installate personalmente dai tecnici di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL, 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.
- 3.4 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL 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. DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL comunicherà preventivamente al Cliente il calendario delle chiusure aziendali previste nel periodo di stipula del contratto durante le quali il servizio non sarà attivo.
- 3.5 In merito all'erogazione del servizio di teleassistenza il Cliente richiederà il collegamento a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL tramite e-mail all'indirizzo helpdesk@DEDAGROUP Public Services.it o inserimento di segnalazione su apposito sistema di trouble ticketing accessibile tramite credenziali che saranno comunicate al Cliente che ne farà richiesta; 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 PUBLIC SERVICES SRL 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 PUBLIC SERVICES SRL 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 PUBLIC SERVICES SRL garantisce che il Servizio di teleassistenza verrà erogato sotto l'esclusivo controllo della persona nominata dal Cliente, a norma del successivo art. 7, comma 7.4 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 PUBLIC SERVICES SRL garantisce che la persona nominata dal Cliente, a norma dell'art. 7, comma 7.4 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 PUBLIC SERVICES SRL 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 PUBLIC SERVICES SRL a mezzo servizio postale, e-mail e comunque secondo le modalità che verranno opportunamente indicate da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL. L'eventuale anticipazione telefonica da parte del Cliente dell'errore non sarà tenuta in considerazione da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL. A richiesta di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL, 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 7.1, risultassero insussistenti o conseguenza del mancato rispetto delle norme operative predisposte da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL o comunque non risultassero causati da errori dei Prodotti o delle successive releases, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL 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 PUBLIC SERVICES SRL.
- 6.4 In merito al servizio di teleassistenza il Cliente ha l'obbligo di:
- (a) nominare e comunicare per iscritto a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL un proprio responsabile per ciascuna area applicativa del prodotto, incaricato di garantire il corretto utilizzo, nei confronti di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL, della procedura di teleassistenza.
 - (b) avere installato e attivato le apparecchiature hardware indicate da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL per l'attivazione del Servizio nonché aver attivato una connessione di accesso remoto nel rispetto delle caratteristiche minime indicate nella specifica tecnica del Servizio e suoi successivi aggiornamenti, alla quale si rinvia.
- 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 PUBLIC SERVICES SRL degli interventi manutentivi previsti dal presente Contratto, non potranno mai giustificare da parte sua il mancato pagamento del canone di cui al successivo art. 8 e/o qualsiasi richiesta di risarcimento danni, salvo quanto previsto dall'art. 5 delle condizioni generali di contratto, alle quali si rinvia.

7. CORRISPETTIVO

- 7.1 Il Cliente corrisponderà a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL, per la prestazione dei Servizi oggetto del presente contratto (articolo 2, comma 2.1, 2.2 e 2.3, il canone annuo anticipato, oltre al corrispettivo di quanto eventualmente dovuto a norma del precedente comma 3.3.
- 7.2 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 8.1, 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 comma 3.3. A fronte di tale versamento, il Cliente avrà diritto anche alle correzioni, aggiornamenti e potenziamenti dei Prodotti realizzati da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL nel periodo antecedente la data di stipulazione del Contratto.
- 7.3 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 indicato nell'Allegato A, eventualmente aumentato in misura non superiore agli indici ISTAT relativi ai prezzi al consumo per le famiglie degli operai e impiegati, con decorrenza dal 1 gennaio al 31 dicembre, indipendentemente dalla data in cui il Cliente formalizzerà la sua adesione ai Servizi in oggetto in conformità a quanto previsto dall'art. 1, commi 1.3 – 1.4, delle condizioni generali di contratto, alle quali si rinvia.



www.dedagroup.it

- 7.4 L'eventuale assistenza presso il Cliente per l'installazione delle releases o delle nuove versioni rilasciate da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL, 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 8.1 sarà fatturato da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL 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.

Timbro e firma del Cliente

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), 5 (Limiti della manutenzione), 7 (Obblighi del cliente), 8 (Corrispettivo), 9 (Fatturazione e termini di pagamento).

Data: _____

Timbro e firma del Cliente

Accettato a Trento, il _____

DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL

SEZIONE (B)

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE ON - SITE

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL, alle condizioni indicate nei successivi articoli, si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, il proprio servizio di "assistenza software on – site" (in seguito denominato il "Servizio") sui Prodotti forniti da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL al Cliente in 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 PUBLIC SERVICES SRL tramite propri incaricati, presso la sede e/o gli uffici del Cliente, 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 PUBLIC SERVICES SRL in conformità a quanto previsto dall'art. 3 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 dei Prodotti, delle eventuali releases o delle nuove versioni rilasciate da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL;
 - (b) nel "servizio di formazione/affiancamento", del personale del Cliente all'uso dei Prodotti, delle eventuali releases o delle nuove versioni rilasciate da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL.
 - (c) nel "servizio di avviamento" dei Prodotti, delle eventuali releases o delle nuove versioni rilasciate da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL;
- 2.3 Il Servizio sarà, in ogni caso, prestato in relazione all'ultima release dei Prodotti inviata da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL 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 giornate che dovrà essere indicato nell'Allegato A dell'Offerta Economica. 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 giornate acquistate dal Cliente, previa comunicazione scritta in merito da parte di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL.
- 2.5 Le prestazioni a carico di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL, 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 PUBLIC SERVICES SRL.

3. TEMPO E LUOGO DELLA PRESTAZIONE

DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL erogherà il Servizio in oggetto nei soli giorni lavorativi, da lunedì a venerdì, presso la sede e/o gli uffici del Cliente.

4. CORRISPETTIVO

- 4.1 Il Cliente corrisponderà a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL, per la prestazione del Servizio di cui al precedente art. 2, le tariffe giornaliere indicate nell'Offerta Economica.
- 4.2 Si precisa che la durata minima degli interventi deve intendersi fissata in mezza giornata lavorativa (pari a circa tre ore) e non sono pertanto applicabili tariffari ad ore. Gli interventi verranno quantificati mensilmente, sulla base dell'effettivo consumo.
- 4.3 Il corrispettivo pattuito sarà comunque dovuto a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL indipendentemente dallo scopo dell'intervento, dal raggiungimento dello stesso e anche nei casi in cui il Servizio richiesto non potesse essere prestato a causa dell'impossibilità di accedere ai locali del Cliente durante il normale orario di lavoro e/o a causa dell'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 PUBLIC SERVICES SRL mensilmente, sulla base degli interventi effettivamente svolti.
- 5.2 Il corrispettivo di cui al comma 4.1 potrà essere versato anticipatamente, all'atto della sottoscrizione del presente Contratto.

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 PUBLIC SERVICES SRL 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 PUBLIC SERVICES SRL, entro il termine perentorio di 8 (otto) giorni dalla data di ricevimento della fattura, inviata da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL; fermo restando che la sottoscrizione del verbale che il tecnico incaricato da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL 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

Si approvano espressamente ai sensi e agli effetti di cui agli art. 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

Accettato a Trento, il _____

DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL
