

ALL. H

Maggioli Informatica
 Via Borsari, 391 - 10122 Santarcangelo di R. (CN)
 Tel. 0541 628380 - Fax 0541 621133
 www.maggioli.it/maggioli
 contrattoassistenza@maggioli.it

Centro Ricerca & Sviluppo
 Via Salaria, Arona (VC)
 01103 L'Aglio (VC)
 Tel. 0942 317117 - Fax 0942 318626



Maggioli Informatica è un marchio di Maggioli S.p.A.
 Capitale Sociale Euro 2.210.000 (i.v.)
 Iscritta al Registro delle Imprese di Roma
 S.R.L. Roma n. 214167
 C.F. 01418821000 - P.Iva 01418821000

Servizio Assistenza Clienti
 800 11 11 11 - 24 ore su 24

Contratto Assistenza Software

N° 21531/ A / 12

Prot. n. **4302**

Questo contratto regola il rapporto tra **Maggioli S.p.a. - Divisione Informatica** di seguito indicata come **Maggioli Informatica** ed il Cliente

F52798 ATO-R ASSOCIAZIONE D'AMBITO (TO)

1. OGGETTO

- Con il presente contratto Maggioli Informatica si impegna ad eseguire le seguenti prestazioni:
- fornitura degli aggiornamenti per variazione dei disposti di legge, e/o eventuali nuove versioni, dei programmi installati sull'elaboratore del Cliente, oggetto del contratto di licenza d'uso;
 - servizio di **Assistenza telefonica** con N°10 linee **Hot -Line** attive nei giorni feriali dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle 17.30 al numero 0541/628380 (dalle ore 8.00 alle 14.00 nel mese di agosto).;
 - servizio di **Assistenza on line** sul sito di Maggioli Informatica

2. DURATA

Il presente contratto potrà avere durata annuale, biennale o triennale a seconda dell'opzione effettuata dal cliente con la sottoscrizione di uno dei tre atti confermativi denominati allegati "A-1", "A-2", "A-3", che si diversificano esclusivamente per la diversa durata del servizio (rispettivamente un anno, due anni, tre anni), e che formano parte integrante e sostanziale del presente contratto.

Il contratto e l'atto confermativo, controfirmati dal cliente, dovranno pervenire a Maggioli Informatica entro e non oltre il mese di gennaio dell'anno in cui si intende attivare il contratto medesimo.

Il contratto di assistenza potrà essere rinnovato dal cliente entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello di scadenza, alle stesse modalità di cui sopra.

3. PRESTAZIONI NON INCLUSE NEL PRESENTE CONTRATTO

- Sono esclusi dal Servizio assistenza software:
- a) nuovi prodotti anche appartenenti alla stessa area applicativa incluse versioni con diverso sistema operativo e/o database;
 - b) gli interventi per il ripristino di archivi e programmi causati da
 - incuria e/o palese errata manovra degli operatori autorizzati dal **Cliente**;
 - manomissione dei programmi e/o degli archivi da parte di personale non autorizzato da **Maggioli Informatica**;
 - mancato aggiornamento delle copie di sicurezza degli archivi magnetici, della cui tenuta è completamente responsabile il **cliente**;
 - malfunzionamenti derivanti da impianti tecnologici e/o componenti hardware non coperti da separata garanzia rilasciata da **Maggioli Informatica**;
 - malfunzionamenti derivanti da utilizzo ed operazioni non conformi a quanto previsto dai manuali d'uso;
 - c) ripristino delle condizioni antecedenti i malfunzionamenti di cui ai due punti precedenti;
 - d) ripristino dei dati a seguito di non utilizzo, parziale o totale, delle procedure di salvataggio;
 - e) costo di eventuali giornate di intervento richieste dal **Cliente** qualora non sia attivato il servizio di assistenza **"ON SITE"** (come descritto in **allegato "B"**);
 - f) servizio di teleassistenza;
 - h) aggiornamenti sia hardware, sia di sistema operativo, dovuti ad esigenze tecniche emerse nella messa a punto degli aggiornamenti oggetto di questo contratto;

4. SERVIZIO DI "ASSISTENZA ON SITE"

Maggioli Informatica si impegna altresì a fornire il servizio di "assistenza on site", specificato nell'allegato "B". Tale servizio è da ritenersi facoltativo ed opzionale e si attiverà solo al ricevimento dell'atto confermativo allegato "B" controfirmato dal cliente. Nell'atto confermativo verrà specificato l'importo dovuto a Maggioli Informatica per tale ulteriore servizio. A seguito di ogni intervento "ON SITE", Maggioli Informatica emetterà regolare fattura, che il Cliente si impegna a liquidare in un'unica soluzione al suo ricevimento.

Gli interventi "ON SITE" saranno effettuati nei giorni ed orari di lavoro del prestatore del servizio (dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 con esclusione delle festività infrasettimanali).

Maggioli Informatica
Via Bernabò, 101 - 47122 Santarcangelo di R. (RN)
Tel. 0541 628210 - Fax 0541 621173
www.maggioli.it/maggioli
mailto:assistenza@maggioli.it

Centro Assistenza 24 Ore
The Software Service Center
47100 (Pesola) (RN)
Tel. 0542 477017 - Fax 0542 478029



Maggioli Informatica è un marchio di Maggioli S.p.A.
Capitale Sociale Euro 2.210.000 int. vers.
Iscritta al Registro delle Imprese di Rimini
S.P.A. Riserva n. 2100077
C.F. 00372010476 - P.Iva 02284001040

Servizio Assistenza Clienti
HOT-LINE: tel. 0541 628210 - 24 Ore r.a.

Contratto Assistenza Software

5. FACOLTA' DI RECESSO

Il cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto, purchè ne venga dato avviso a Maggioli Informatica a mezzo di lettera raccomandata a.r. Il recesso avrà efficacia trascorsi 30 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione.

Resta inteso che in caso di recesso anticipato il Cliente, sarà comunque tenuto a corrispondere a Maggioli Informatica una somma pari al 50% degli importi già fatturati e non ancora pagati, oltre ad una somma pari al 50% degli importi che sarebbero maturati qualora il Cliente non si fosse avvalso della facoltà di recesso.

6. TERMINI DI PAGAMENTO

Maggioli Informatica, ricevuto il contratto e l'atto confermativo controfirmato emetterà regolare fattura.

Il cliente si impegna a corrispondere l'intero importo della fattura in un'unica soluzione tramite rimessa diretta a 30 giorni data fattura. Nel caso in cui il contratto abbia durata superiore ad un anno la fatturazione avverrà annualmente.

7. RITARDATO PAGAMENTO

Il ritardo nel pagamento delle fatture comporterà la sospensione di ogni servizio da parte di Maggioli Informatica.

In nessun caso il cliente potrà richiedere a Maggioli Informatica il risarcimento dei danni subiti in conseguenza del fermo del sistema.

8. INTRASFERIBILITA'

Il presente contratto non è trasferibile a terzi salvo espressa autorizzazione da parte di Maggioli Informatica.

9. FORO COMPETENTE

Per ogni eventuale controversia che dovesse insorgere in ordine all'interpretazione, all'esecuzione ed all'estinzione del presente contratto, le parti eleggono quale foro esclusivamente competente il foro di Rimini

10. FACOLTA' DI MAGGIOLI INFORMATICA DI RICEVERE INFORMAZIONI TECNICHE RELATIVE ALLA CONFIGURAZIONE INSTALLATA.

Onde ottimizzare l'erogazione del servizio oggetto del presente contratto Maggioli Informatica si riserva la facoltà di ricevere, tramite il proprio software alcune informazioni tecniche relative alla configurazione installata, quali a titolo esemplificativo release del software, versione del database.

11. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI CONTENUTI NELLE BANCHE DATI DEL CLIENTE.

Il cliente autorizza espressamente Maggioli spa al trattamento dei dati personali contenuti nelle banche dati del cliente per le finalità strettamente inerenti allo svolgimento delle attività di cui all'art. 1 del presente contratto (Oggetto), ivi compresi eventuali dati sensibili. Il cliente pertanto si impegna a tenere indenne Maggioli spa da eventuali pretese di terzi che dovessero lamentare l'illegittimo trattamento dei loro dati da parte di Maggioli spa.

Resta inteso che le attività svolte da Maggioli spa in favore del cliente, in forza del suddetto contratto, non implicano da parte della società né l'assunzione del ruolo di amministratore di sistema né di responsabile del trattamento dei dati personali. Ciò in quanto il soggetto che gestisce il sistema di accesso al software è unicamente il cliente il quale è pertanto tenuto a consentire la connessione al sistema, agli incaricati di Maggioli spa, per il tempo strettamente necessario all'operazione di manutenzione, erogabile anche tramite il servizio di teleassistenza, solo dietro espressa autorizzazione.

Per accettazione
IL CLIENTE

MAGGIOLI S.p.A.
L'Amministratore Delegato
(Dott. Paolo Maggioli)

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341, 1342 e segg. c.p.c., dichiariamo di approvare esplicitamente le seguenti clausole, rinunciando ora per allora a qualsiasi eccezione in merito: 3) facoltà di recesso; 6) prestazioni non incluse nel presente contratto; 7) ritardato pagamento; 9) foro competente; 10) autorizzazione al trattamento dei dati personali.

IL CLIENTE

Maggioli Informatica
Via Borsari, 191 - 47022 Santarcangelo di R. (RN)
Tel. 0541 625200 - Fax 0541 621123
www.maggioli.it/it/assistenza
mailto:assistenza@maggioli.it

Centro Ricerca & Sviluppo
Via Sabazia, 10000 - Ortona
07100 - 07100 (RN)
Tel. 0710 210747 - Fax 0710 210750



Maggioli Informatica P. un servizio di Maggioli S.p.A.
Capitale Sociale Euro 2.215.200 int. vers.
Iscri. al Registro delle Imprese di Ortona
P.E.A. Prato n. 219707
C.F. 06102120159 - P.Iva 02069400155

Servizio Assistenza Clienti
OFFLINE tel. 0541 625200 - 8 linee r.a.

Contratto Assistenza Software

Allegato "A-1"

ATTO CONFERMATIVO DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE

ANNO 2012

Nr 21531/A/12

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE (Assistenza Ordinaria):

- **aggiornamento**
- **Hot - line telefonica**

IN DATA:

20/12/2011

SCADE IL: 31/12/2012

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE AGGIORNAMENTO E HOT-LINE TELEFONICA:

MG5IN127IK	CONTRATTO ANNUALE DI ASSISTENZA SOFTWARE 2012 - AGGIORNAMENTO E HOT-LINE TELEFONICO AL PROGRAMMA E-SERFIN INVENT./PATR. (MULTI)	441	
MG5IN121IK	CONTRATTO ANNUALE DI ASSISTENZA SOFTWARE 2012 - AGGIORNAMENTO E HOT-LINE TELEFONICO AL PROGRAMMA E-SERFIN CONT.FIN. (MULTI)	509	
		950	+ IVA 21%

Gli importi del contratto di assistenza fanno riferimento ad ogni singolo anno.

Per accettazione
IL CLIENTE

MAGGIOLI S.p.A.
L'Amministratore Delegato
(Dott. Paolo Maggioli)

Maggioli Informatica
Via Borsariotti, 701 - 47021 Santarcangelo di Romagna (RN)
Tel. 0541 624280 - Fax 0541 621129
www.maggioli.it/informatica
central@assistenza.maggioli.it

Centro Ricerca & Sviluppo
Via Salaria, Ardea (RM)
47100 Fagnola (RN)
Tel. 0562 312147 - Fax 0562 318040



Maggioli Informatica è un marchio di Maggioli S.p.A.
Capitale Sociale Euro 2.217.200 int. vers.
Iscri. al Registro delle Imprese di Rimini
R.I.A. Ricordi n. 219487
C.F. 052400310150 - P.Iva 02199300495

Servizio Assistenza Clienti
HOTLINE tel. 0541 624280 - 8 Days 24h

Contratto Assistenza Software

Allegato "B"

ATTO CONFIRMATIVO DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE

Nr. 21531/ A / 12

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE:

ASSISTENZA ON SITE

Il **Comune** può richiedere, in qualsiasi momento dalla data di decorrenza del presente contratto e per un numero di giorni variabile in base alle singole esigenze, l'intervento di un operatore della **Maggioli Informatica** per i seguenti servizi:

- **formazione presso la sede dell'Ente**
- **consulenza**
- **assistenza software diretta**

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE ON SITE

N. 1 **Giorni di intervento €.** 620 **+ IVA 21%**

Per accettazione
IL CLIENTE

MAGGIOLI S.p.A.
L'Amministratore Delegato
(Dott. Paolo Maggioli)