



## **Comune Di Travaco' Siccomario**

**Provincia di Pavia**

27020 - Via Marconi, 37 - C. F. e P. IVA 00468090188

☎ 0382-482003/482230 - ☎ 0382-482303

✉ [info@comune.travacosiccomario.pv.it](mailto:info@comune.travacosiccomario.pv.it)

### **Determinazione Area Amministrativa**

<b>N. 26</b> <b>Area Amministrativa</b> <b>del 06/05/2014</b>	<b>Oggetto: I.S. PER RINNOVO CONTRATTO</b> <b>DI ASSISTENZA ICT SOFTWARE IN</b> <b>DOTAZIONE AGLI UFFICI COMUNALI PER</b> <b>L'ANNO 2014 - CIG: Z3D0EF5835</b>
<b>N. 80 Registro Generale</b> <b>del 06/05/2014</b>	

## **Determinazione Area Amministrativa**

OGGETTO:

**I.S. PER RINNOVO CONTRATTO DI ASSISTENZA ICT SOFTWARE IN DOTAZIONE AGLI UFFICI COMUNALI PER L'ANNO 2014 - CIG: Z3D0EF5835**

Proposta n. 101 del 28/04/2014

### **Il Responsabile Area Amministrativa**

Dato atto che con atto G.C. n. 142 del 29.07.1999 è stata disposta l'aggiudicazione dell'appalto concorso per la fornitura del sistema informatico comunale alla ditta A.P. Systems S.r.l. avente ora sede in Via Milano n. 89/91 angolo Via Cimarosa Magenta – Contratto Rep. N. 25 del 02.11.1999;

Evidenziato che dall'anno 2000, con proprie determinazioni, si provvede ad affidare alla suddetta ditta l'assistenza per software applicativo P.C. in dotazione agli uffici comunali in quanto ditta titolare degli applicativi;

Evidenziato che si rende necessario, per il corretto e regolare funzionamento delle attrezzature informatiche in dotazione, al fine di assicurare lo svolgimento dell'attività amministrativa, provvedere al rinnovo del contratto di assistenza anche per l'anno 2014;

Visto al proposito il contratto ICT n. 2014/274 inoltrato dalla Ditta A.P.Systems dapprima al Prot. Comunale n. 7576 in data 12/11/2013 e successivamente al prot. n. 217 in data 14/01/2014 che prevede i costi per il servizio di assistenza e manutenzione sui software applicativi in dotazione per l'anno 2014;

Ritenuto opportuno, integrare il contratto ICT n. 2014/274 con un appendice che regoli:

- ❖ le interazioni tra AP Systems ed il Comune di Travacò Siccomario per le chiamate di assistenza;
- ❖ definisca i parametri di riferimento per l'erogazione dei servizi di manutenzione correttiva;
- ❖ definisca le procedure per la risoluzione delle controversie derivanti dalla non corretta attuazione di quanto stabilito contrattualmente;

Dato atto che dopo numerose trattative intercorse con il Responsabile Commerciale della Ditta Ap Systems, si è addivenuti ad una conclusione in merito alla predisposizione del "Service Level Agreement di cui sopra, (appendice al contratto di assistenza ICT n. 2014/274 )

Vista pertanto la versione definitiva del contratto ICT n. 2014/274 corredato dal "Service Level Agreement" pervenuto al protocollo comunale n. 2488 in data 24/04/2014, che prevede i costi per il servizio di assistenza e manutenzione sul software applicativo, quantificati come di sotto riportato:

Software applicativo - Canone INTERO Allegato A

Canone anno 2014 manutenzione continuativa € 5.899,61 + IVA

Canone di assistenza telefonica e teleassistenza € 2.151,40 + IVA

Per un totale complessivo di € 8.051,01 + IVA sul quale il Responsabile Commerciale Dott. Montemartini Guido ha applicato un ulteriore sconto quantificando la spesa finale complessiva in € 7.985,02 + IVA ;

Dato atto che il contratto suddetto prevede anche una convenzione integrativa, allegato D sessioni formative a cui questa Amministrazione non intende al momento aderire;

Posto che si ritiene, come per l'anno 2012 e precedenti, di non rinnovare il contratto di assistenza relativo al Software di base in quanto viene di fatto effettuata dall'Amministratore di sistema appositamente individuato con decreto sindacale;

Dato atto che per l'anno 2014 la Ditta AP Systems non ha applicato alcun adeguamento ISTAT al contratto di assistenza, e che l'importo imponibile previsto è pari alla spesa sostenuta lo scorso anno;

Considerato che:

- ❖ con delibera di Giunta Comunale n. 42 del 31.03.2001 si aderiva al sistema convenzioni realizzato dal Ministero del Tesoro, Bilancio e Programmazione Economica acquisto beni e servizi Pubbliche Amministrazioni e che lo stesso Ministero affidava alla CONSIP S. p. A. l'assistenza nella pianificazione e nel monitoraggio dei fabbisogni di beni e servizi delle Pubbliche Amministrazioni;
- ❖ la CONSIP S. p. A. ha proceduto all'individuazione dei fornitori per la fornitura di beni di consumo;
- ❖ in data 08.05.2001 Prot. n. 3406, si è provveduto all'inoltro del modulo di registrazione al sistema delle convenzioni ex art. 26 L. n. 488/1999 al Ministero suddetto;

Visto il Decreto 23 gennaio 2008 emanato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze di individuazione, per l'anno 2008 e in ogni caso sino all'emanazione del successivo decreto, delle tipologie di beni e servizi per le quali tutte le amministrazioni centrali e periferiche dello Stato, sono tenute ad approvvigionarsi, utilizzando le convenzioni-quadro, stipulate ai sensi dell'art. 26 della Legge 23 dicembre 1999, n. 488;

Richiamato il D.L. n. 95 del 06.08.2012, convertito con modificazioni con la Legge 07.08.2012 n.135 che prevede il ricorso al Mercato Elettronico e alle altre forme di acquisto mediante strumenti telematici;

Effettuata una verifica in merito al mercato elettronico e considerato che la Ditta AP Systems è accreditata sul Mepa per "ICT 2009 – Prodotti e servizi per l'Informatica e le telecomunicazioni" ma che, vista la particolare fattispecie del servizio di cui trattasi, non è possibile accedere al sistema di acquisizione tramite la suddetta piattaforma (contratto personalizzato non presente in listino), sia nei confronti di AP Systems che eventualmente di altri fornitori, in quanto trattasi di un contratto personalizzato non presente a listino, relativo all'intero sistema informativo comunale, prodotto dalla Società AP Systems di Magenta e l'acquisizione di un nuovo sistema informativo da un diverso fornitore avrebbe tempi tecnici di configurazione e formazione e comporterebbe oneri non sostenibili da questo Ente in questo momento;

Atteso che l'affidamento del servizio de quo può avvenire in attuazione del vigente regolamento in economia (Art. 4 e art. 5) approvato con atto C.C. n. 7 del 11/3/2013 e s.m., in quanto la spesa è esigua e che alla luce di un'analisi costi-benefici sarebbe antieconomico procedere alla fornitura mediante le procedure pubbliche di scelta del contraente ed è quindi opportuno utilizzare l'art.5 del suddetto regolamento, che consente di effettuare affidamenti diretti per servizi e forniture di importo inferiore a € 40.000,00 (Iva esclusa);

Richiamato l'art. 192 del D.Lgs. 267/2000 e ritenuto di aver ottemperato alle relative prescrizioni, essendo stato individuato il fine del contratto, il suo oggetto e la modalità di scelta del contraente;

Dato atto che il contratto si intende perfezionato mediante scambio di lettera d'ordine di accettazione dell'offerta e di assunzione dell'impegno di spesa e che il rapporto contrattuale è relativo all'estensione del servizio già in essere;

Vista la Legge n. 136 del 13 giugno 2010 e successive modificazioni ed integrazioni, con cui sono state dettate disposizioni in ordine alla tracciabilità dei flussi finanziari relativi ai contratti pubblici, forniture e servizi, al fine di prevenire infiltrazioni criminali;

Dato atto che:

- ❖ come disposto dall'art. 3 della Legge di cui sopra è stato attivato il codice CIG: n: Z3D0EF5835;
- ❖ agli atti sono conservati i dati relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010;
- ❖ che è stata verificata la regolarità contributiva attraverso visione del DURC già acquisito agli atti di questa Amministrazione, trattandosi di Ditta con la quale esistono già rapporti di prestazioni di servizio, in base al principio di valenza extraprocedimentale del DURC recentemente attestato;

Considerato che, ai sensi dell'art. 163 del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i. questa Amministrazione è in esercizio provvisorio anno 2014, non essendo ancora stato approvato il Bilancio di Previsione per l'anno 2014;

Richiamata la delibera G.C. n. 2 del 10/01/2014 con la quale i Responsabili di Area, titolari di posizioni organizzative, sono stati autorizzati ad effettuare le spese nei limiti fissati dalle dotazioni di Bilancio assegnate quale risultato degli stanziamenti definitivi 2013;

Dato atto che in vigore dell'esercizio provvisorio gli Enti locali possono effettuare, per ciascun intervento, spese in misura non superiore mensilmente ad un dodicesimo delle somme previste nel bilancio deliberato, con esclusione delle spese tassativamente regolate dalla legge o non suscettibili di pagamento frazionato in dodicesimi;

Ritenuto che la spesa derivante dal presente provvedimento è indifferibile, urgente e non frazionabile in termini di assunzione dell'impegno di spesa in quanto derivante da un vincolo contrattuale la cui approvazione è indispensabile al fine di non pregiudicare la normale attività degli uffici basata sull'utilizzo degli applicativi Ap Systems;

Ritenuto quindi indispensabile procedere all'assunzione dell'impegno di spesa, per il servizio di cui trattasi, per complessivi € 9.741,72.= IVA compresa a valere sul Bilancio 2014 esercizio provvisorio;

Visto il TUEL approvato con D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.

## **DETERMINA**

1. di affidare, per le motivazioni esposte in premessa e che si richiamano integralmente, alla Ditta A.P. Systems s.r.l. avente ora sede amministrativa in Via Milano 89/91 (ang. Via Cimarosa) - Magenta C.F./P.I. 08543640158, l'assistenza per il software applicativo dei P.C. in dotazione agli uffici comunali, per il periodo dal 01.01.2014 al 31.12.2014, alle

condizioni contrattuali di cui al contratto di assistenza ICT n. 2014/274 e relativa appendice, allegato alla presente determinazione e pervenuto al prot. n.2488 in data 24/04/2014, secondo i seguenti costi:

Software applicativo - Canone INTERO Allegato A

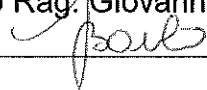
Canone anno 2014 manutenzione continuativa € 5.899,61 + IVA

Canone di assistenza telefonica e teleassistenza € 2.151,40 + IVA

Per un totale complessivo di € 8.051,01 + IVA sul quale il Responsabile Commerciale Dott. Montemartini Guido ha applicato un ulteriore sconto quantificando la spesa finale complessiva in € 7.985,02 + IVA;

2. di assumere pertanto l'impegno di spesa di complessivi € 9.741,72= IVA **compresa**, a carico del cap. 13291 intervento 1010203 del Bilancio 2014 esercizio provvisorio;
3. di aver acquisito il seguente N. CIG: **Z3D0EF5835**;
4. che si provvederà alla sottoscrizione del contratto così come allegato alla presente proposta;
5. di dare atto che si provvederà alla liquidazione dello spettante di cui al punto 2) previa ricezione di fatture debitamente liquidate con separato atto in favore di A.P. Systems s.r.l. con sede legale in Milano Via Eleuterio Pagliano, 35 e sede operativa in Magenta Via Milano n. 89/91, codice fiscale e P.IVA 08543640158 sui conti correnti dedicati, che la Società ha comunicato ai sensi della Legge 13.08.2010 n. 136, nonché previa acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva;
6. Di dare atto che la presente determinazione diventa esecutiva con l'apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria da parte del Responsabile Area Finanziaria, ai sensi dell'art. 151 comma 4 del T.U.E.L..
7. di attestare la compatibilità monetaria del presente provvedimento ai sensi dell'art. 9 c.1 lett. A) punto 2) del D.L. 78/2009 e del pagamento della suddetta spesa con gli stanziamenti di bilancio e con le regole di finanza pubblica;
8. di disporre la pubblicazione del presente atto all'Albo Pretorio per n. 15 giorni.

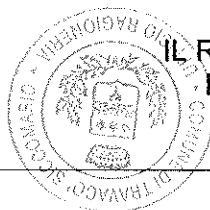
Il Responsabile Area Amministrativa  
Bailo Rag. Giovanna



AREA FINANZIARIA

VISTO di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria della spesa, ai sensi dell'art. 151 comma 4 del D.Lgs. n. 267/2000 con imputazione della spesa di € 9.741,72 al cap. 132.91 dell'intervento n. 1010203 del Bilancio Pluriennale 2014 Impegno N. 265

Data 29/4/2014



IL RESPONSABILE DELL'AREA FINANZIARIA  
PALESTRA DOTT.SSA MARIATERESA

.....

Tra A.P.SYSTEMS S.r.l. - con sede legale a Milano in Via Pagliano 35 e sede amministrativa a Magenta (MI) in via Milano, 89/91 ang. Cimarosa C.F./P.I. 08543640158 rappresentata dall'Amministratore Unico Renzo Bassetto - nel seguito denominata "APSYSTEMS", ed il **COMUNE DI TRAVACO' SICCOMARIO** - con sede a TRAVACO' SICCOMARIO (PV) in VIA MARCONI,37 - d'ora innanzi denominato "CLIENTE", si conviene quanto riportato nei punti di seguito descritti.

## 1 PREMESSA

Il presente contratto ha lo scopo di regolamentare l'erogazione del servizio di assistenza e manutenzione sui prodotti ICT del CLIENTE elencati negli allegati A, B, C, E e/o F e dei servizi a corredo eventualmente selezionati ed indicati nell'allegato D in termini di prestazioni sia tecniche che economiche.

Si precisa che laddove nel presente contratto si fa riferimento al software applicativo, d'ora innanzi denominato **Software Applicativo** - è da intendersi sempre il software sviluppato da APSYSTEMS di cui è unico produttore e manutentore. Tutti gli altri software di terzi rientrano invece nella dicitura "SOFTWARE DI BASE" (come i database, sistemi operativi, software di produttività individuale ecc.).

Il contratto è costituito dal presente documento e da uno o più tra gli allegati A, B, C, D, E e/o F che, se sottoscritti, ne fanno parte integrante. I servizi previsti dal presente contratto s'intendono sottoscritti solo se il Cliente ne sottoscrive anche il relativo allegato.

## 2 OGGETTO DEL CONTRATTO

Con la sottoscrizione congiunta del presente contratto e dei suoi allegati APSYSTEMS garantisce al CLIENTE la fornitura dei servizi di assistenza e manutenzione, alle condizioni ivi descritte e riferiti esclusivamente ai prodotti presenti nei corrispondenti allegati.

### 2.1 SERVIZIO ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE APPLICATIVO

Il servizio di assistenza e manutenzione sul **Software Applicativo** in uso presso il CLIENTE - il cui elenco è riportato nell'allegato A e, se trattasi di personalizzazioni o moduli creati ad hoc- nell'allegato F al presente contratto - s'intende sottoscritto solo se viene controfirmato dal Cliente anche il modulo di riferimento (A e/o F) ed offre le prestazioni di seguito descritte.

**2.1.a MANUTENZIONE CONTINUATIVA;** al Cliente viene rilasciata la chiave di accesso (utente e password) per accedere ad @psNET, ossia all'area riservata del sito istituzionale [www.apsystems.it](http://www.apsystems.it) in cui vengono pubblicati e resi disponibili:

- gli aggiornamenti del software applicativo in seguito a modifiche di disposizioni legislative e/o fiscali purché esse non comportino una modifica strutturale delle procedure e delle basi dati
- le patch releases rilasciate in seguito a rilevazione di difetti di funzionamento.

APSYSTEMS s'impegna alla pubblicazione su @psNET (ndr- <https://sia.apsystems.it>, l'area riservata del proprio sito istituzionale) di quanto elencato ai precedenti punti entro i termini previsti dalle disposizioni legislative in vigore o oggetto di modifica.

Nell'ambito del presente contratto rimangono a discrezione di APSYSTEMS e non costituiscono obbligo verso il CLIENTE invece il rilascio e la pubblicazione di:

- aggiornamenti del software applicativo in seguito a modifiche di disposizioni legislative e/o fiscali che abbiano comportato una modifica strutturale delle procedure e delle basi dati
- nuove release rilasciate a seguito di miglioramenti e modifiche apportate autonomamente da APSYSTEMS
- l'adeguamento tecnologico su piattaforma standard di mercato ed indicato dal Ministero della Funzione Pubblica.

In ogni caso, i rilasci vengono pubblicati debitamente corredati di istruzioni per la loro installazione ed utilizzo esclusivo da parte del personale utente.

**2.1.b ASSISTENZA TELEFONICA** a cui il CLIENTE potrà ricorrere secondo gli orari indicati al § 3 del presente contratto solo ed esclusivamente per ottenere rapidamente informazioni utili:

- al corretto funzionamento del software applicativo elencato nell'allegato A quando le stesse non siano contenute nel manuale utente od in altra documentazione operativa resa disponibile al CLIENTE e non siano oggetto di attività di supporto, formazione e/o consulenza che esulano da codesto servizio;
- al ripristino di situazioni non corrette o disallineate del software applicativo elencato nell'allegato A non provocate da errori materiali del CLIENTE, che non ricadano comunque nei casi di cui ai successivi § 4 e 5 e che non richiedano, a insindacabile giudizio di APSYSTEMS, attività non disciplinate dal presente contratto.

Il servizio non viene erogato per attività diverse da quelle sopra descritte.

TRAVACO' SICCOMARIO



Codice amministrazione: **C\_C816**  
Prot. Generale n: **0002488** **A**  
Data: **24/04/2014** Ora: **16.28**  
Classificazione: **1 - 7 - 0**

- 2.1.c TELEASSISTENZA**, questo servizio viene erogato da APSYSTEMS esclusivamente su richiesta e consenso del CLIENTE grazie ad un collegamento internet in modalità sicura https con accesso acconsentito, abilitato e fornito di volta in volta dal CLIENTE per tutto il tempo necessario alla durata dell'intervento. Esso consiste nel collegamento via internet di una postazione di lavoro APSYSTEMS al sistema del CLIENTE con il fine di individuare, verificare ed eventualmente ripristinare situazioni scorrette o disallineate sul software applicativo di cui all'allegato A, non provocate da errori materiali del CLIENTE, che non ricadano comunque nei casi di cui ai successivi § 4 e 5, che non richiedano, a insindacabile giudizio di APSYSTEMS, attività non disciplinate dal presente contratto e che non possono essere risolte tramite l'assistenza telefonica.  
Il servizio non viene erogato per attività diverse da quelle sopra descritte.

## 2.2 SERVIZIO ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE DI BASE

Il servizio di assistenza sul Software di Base in uso presso il CLIENTE ed elencato nell'allegato B al presente contratto s'intende sottoscritto solo se viene controfirmato dal Cliente anche il modulo di riferimento (B) ed offre le prestazioni di seguito descritte.

- 2.2.a ASSISTENZA TELEFONICA** al quale il CLIENTE potrà ricorrere secondo gli orari indicati al § 3 del presente contratto solo ed esclusivamente per ottenere rapidamente informazioni utili:

- al corretto funzionamento del software di base elencato nell'allegato B quando le stesse non siano contenute nel manuale utente od altra documentazione operativa resa disponibile dal Produttore e non siano oggetto di attività di supporto, formazione e/o consulenza che esulano da codesto servizio
- al ripristino di situazioni scorrette o disallineate del software di base elencato nell'allegato B non provocate da errori materiali del CLIENTE, che non ricadano comunque nei casi di cui ai successivi § 4 e 5 e che non richiedano, a insindacabile giudizio di APSYSTEMS, attività non disciplinate dal presente contratto.

Il servizio non viene erogato per attività diverse da quelle sopra descritte.

- 2.2.b TELEASSISTENZA**, questo servizio viene erogato da APSYSTEMS esclusivamente su richiesta e consenso del CLIENTE grazie ad un collegamento internet in modalità sicura https con accesso acconsentito, abilitato e fornito di volta in volta dal CLIENTE per tutto il tempo necessario alla durata dell'intervento. Esso consiste nel collegamento via internet di una postazione di lavoro APSYSTEMS al sistema del CLIENTE con il fine di individuare, verificare ed eventualmente ripristinare situazioni scorrette o disallineate sul software di base di cui all'allegato B, non provocate da errori materiali del CLIENTE, che non ricadano comunque nei casi di cui ai successivi § 4 e 5, che non richiedano, a insindacabile giudizio di APSYSTEMS, attività non disciplinate dal presente contratto e che non possono essere risolte tramite l'assistenza telefonica.  
Il servizio non viene erogato per attività diverse da quelle sopra descritte.

## 2.3 SERVIZIO DI ASSISTENZA PARCO HARDWARE E RETE

Il servizio di assistenza al parco hardware e rete costituito dalle Unità Hardware e/o Rete - d'ora innanzi denominate Unità - ed elencate nell'allegato C al presente contratto s'intende sottoscritto solo se viene controfirmato dal Cliente anche il modulo di riferimento (C) ed offre le prestazioni di seguito descritte.

Esso consiste nell'intervento su chiamata qualora una o più unità dell'allegato C non funzionino correttamente rispetto alle specifiche rilasciate dal produttore delle stesse.

Resta ben inteso che questo servizio è limitato alla sola riparazione e non copre l'eventuale ripristino di sistema (es. configurazioni di sistema, recupero archivi, installazione e configurazione di prodotti/servizi di terze parti non soggette al presente contratto, ...) che potrebbe risultare invece necessario e per il quale il CLIENTE dovrà avvalersi di prestazioni che esulano dal presente contratto.

Servizio di Cortesia - Qualora, a giudizio insindacabile di APSYSTEMS, le Unità non possano essere riparate entro tre giorni lavorativi dall'inizio dell'intervento, APSYSTEMS, su richiesta del CLIENTE e verificata la disponibilità, potrà mettere a disposizione gratuitamente Unità sostitutive sino al ripristino delle Unità del Cliente.

In ogni caso, sono da intendersi escluse le parti di ricambio e qualsiasi materiale di uso o consumo sia dal servizio di cortesia che dal servizio di assistenza in generale.

## 2.4 SERVIZI A CORREDO

Il CLIENTE aderisce ai servizi a corredo solo sottoscrivendo anche una o più tra le proposte dell'allegato D a seconda del tipo di servizio di interesse.

I servizi a corredo sono accessibili da parte del CLIENTE nel periodo di validità del presente contratto e secondo le modalità indicate nel successivo § 3 e nell'allegato D e gli consentono di usufruire di attività tecnico-specialistiche di tipo sistemistico, formativo e/o consulenziale sui prodotti software e unità di cui agli allegati A, B, C, E e/o F del presente contratto o su argomenti per i quali APSYSTEMS possiede competenza e know-how indipendentemente dallo stesso.

L'erogazione può avvenire in forma tradizionale presso la sede del CLIENTE (on-site) oppure in forma remota grazie all'uso di un sistema di web-training messo a disposizione da A.P.Systems.

## 2.5 SERVIZIO DI HOSTING

Il CLIENTE aderisce al servizio HOSTING solo sottoscrivendo, se presente, anche l'allegato E che riporta la descrizione del servizio e l'elenco dei servizi applicativi ad esso assoggettati.

## 3 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Tutti i servizi, elencati ai precedenti paragrafi 2.1, 2.2 e 2.3, vengono erogati da APSYSTEMS solo se il Cliente ne sottoscrive anche il relativo allegato e secondo le seguenti modalità:

- ASSISTENZA E TELEASSISTENZA SUL SOFTWARE elencato negli allegati A, B, E e/o F, ASSISTENZA PARCO HARDWARE E RETE sulle unità elencate nell'allegato C (rif § 2.1, 2.2 e 2.3). Il servizio viene attivato solo su segnalazione del CLIENTE tramite l'apertura di una chiamata attraverso:
  - area riservata del sito internet istituzionale di APSYSTEMS (@psNET, <https://sia.apsystems.it>): l'accesso è consentito tramite login che viene rilasciata all'atto della sottoscrizione del contratto;
  - fax (0297226339)
  - telefonando al numero diretto del centro assistenza di APSYSTEMS (0297226500)
  - inviando una e-mail all'indirizzo assistenza@apsystems.it,

con la quale lo stesso segnala il rilevamento di interruzioni di funzionamento, rotture o altro inconveniente occorso ad una o più delle Unità di cui all'allegato C o al software di cui agli allegati A e/o B e/o E e/o F. Solo a seguito di ciò, APSYSTEMS attiverà una procedura di diagnosi e quindi pianificherà ed eseguirà interventi di assistenza, riparazione/sostituzione di parti guaste e/o manutenzione.

Si precisa che la modalità di richiesta è vincolante rispetto alla tempistica di risoluzione, e più precisamente:

- gli interventi richiesti via fax entro le ore 12 dei giorni feriali verranno effettuati entro le 60 ore lavorative successive;
  - gli interventi richiesti attraverso il servizio @psNET entro le ore 12 dei giorni feriali verranno effettuati entro le 48 ore lavorative successive.
- SERVIZI A CORREDO (rif § 2.4). Il servizio viene erogato solo su prenotazione del CLIENTE congiuntamente definita con il centro assistenza APSYSTEMS e fino ad esaurimento della disponibilità di pacchetto selezionato con l'opportuno allegato D. Le richieste di prenotazione possono essere effettuate attraverso uno dei seguenti canali di comunicazione:
    - area riservata del sito internet istituzionale di APSYSTEMS (@psNET, <https://sia.apsystems.it>): l'accesso è consentito tramite login che viene rilasciata all'atto della sottoscrizione del contratto;
    - fax (0297226339)
    - telefonando al numero diretto del call center APSYSTEMS (0297226500)
    - inviando una e-mail all'indirizzo assistenza@apsystems.it.

I servizi sono suddivisi in quattro tipologie a seconda della modalità di erogazione e di fatturazione tra le quali il CLIENTE può scegliere e aderire apponendo una "X" nella casella di riferimento di uno o più servizi a Suo piacimento:

- convenzione integrativa annuale a consumo (rif. allegato D § D.1): si tratta dell'acquisto contestuale alla sottoscrizione del presente contratto di un pacchetto di sessioni tecniche di tipo formativo, sistemistico e/o consulenziale riferite al sistema ICT che APSYSTEMS erogherà presso la sede del CLIENTE tramite propri tecnici specializzati nell'attività richiesta. La tariffa per sessione rimane invariata per tutta la durata del presente contratto e verrà fatturata a consuntivo secondo le condizioni di applicazione riportate nell'allegato D;
- convenzione integrativa annuale prepagata (rif. allegato D § D.2): si tratta dell'acquisto contestuale alla sottoscrizione del presente contratto di un pacchetto di sessioni tecniche di tipo formativo, sistemistico e/o consulenziale riferite al sistema ICT che APSYSTEMS erogherà presso la sede del CLIENTE tramite propri tecnici specializzati nell'attività richiesta.

La fatturazione ed il pagamento del pacchetto avviene per intero e contestualmente alla sottoscrizione del presente contratto. Il consumo delle sessioni viene calcolato secondo le condizioni riportate nell'allegato D.

- o *convenzione integrativa annuale a distanza (rif. allegato D § D.3):* il servizio viene erogato tramite il collegamento internet di una postazione del CLIENTE con la postazione di un tecnico specialista di APSYSTEMS; il CLIENTE può dialogare verbalmente con il nostro esperto, attraverso VoIP grazie ad un kit cuffia/microfono collegato al proprio personal computer, ed assistere ed interagire con le operazioni che il ns. esperto esegue sulla propria postazione mentre eroga il servizio. La fatturazione ed il pagamento del pacchetto avviene per intero e contestualmente alla sottoscrizione del presente contratto. Il consumo delle sessioni viene calcolato secondo le condizioni riportate nell'allegato D. All'atto della prenotazione di una sessione è fatto obbligo al Cliente di comunicare ad APSYSTEMS l'indirizzo e-mail al quale inviare le credenziali di accesso all'aula virtuale.
- o *convenzione integrativa annuale – project management (rif. allegato D § D.4):* il servizio permette al CLIENTE di usufruire di un supporto tecnico-organizzativo erogato da project managers di A.P. SYSTEMS specializzati ed aggiornati rispetto ai più recenti riferimenti tecnologici e normativi. Il CLIENTE godrebbe in questo caso di un supporto in grado di analizzare, evidenziare e coordinare interventi di ammodernamento e ottimizzazione del sistema informativo dell'Ente sia a fronte di nuove tecnologie rese disponibili che di ridefinizioni imposte dal legislatore. Il CLIENTE può usufruire di questo servizio anche per tenere sotto controllo il buon funzionamento del proprio sistema informativo ed avere preventiva evidenza di eventuali future criticità. La definizione del tipo di attività che il project manager dovrà svolgere sarà oggetto di un piano lavori congiunto che verrà stabilito all'atto della sottoscrizione del presente contratto, qualora il CLIENTE scelga anche questo servizio.

I servizi, indipendentemente dal luogo, vengono espletati durante il seguente orario:

- o 8.30-12.30 e 14.30-17.30 dei giorni feriali, esclusi sabato e festivi.

- SERVIZIO di HOSTING (rif § 2.5). Il servizio viene erogato COME DESCRITTO NELL'ALLEGATO E di riferimento.

#### 4 OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente assume i seguenti obblighi:

- Assicurarsi che il software applicativo e di base di cui agli allegati A e/o B e/o E e/o F siano operativi ed utilizzati nel rispetto dei requisiti imposti dal Produttore e/o da APSYSTEMS
- Assicurarsi che siano predisposte e mantenute le condizioni ambientali e di alimentazione elettrica delle Unità di cui all'allegato C in conformità alle specifiche tecniche indicate dal costruttore e/o da APSYSTEMS
- Predisporre l'accesso al software ed alle Unità di cui agli allegati A, B, C, E e/o F per consentire eventuali ispezioni e l'assistenza da parte di tecnici APSYSTEMS
- Comunicare ad APSYSTEMS, a mezzo lettera raccomandata con preavviso di almeno 15 giorni, variazioni del luogo di installazione del software di cui agli allegati A e/o B e/o F e delle Unità di cui all'allegato C e di ogni aggiunta o modifica delle stesse
- Mettere a disposizione dei tecnici di APSYSTEMS, a proprie spese, i mezzi necessari all'esecuzione delle operazioni di assistenza, quali ad esempio linee telefoniche in caso di comunicazioni tra sedi remote, impianti di trasmissione dati, materiali accessori e di consumo.

La mancata ottemperanza di tali obblighi da parte del Cliente autorizzano APSYSTEMS ad operare modifiche ai canoni di assistenza o di rescindere il contratto a propria discrezione.

#### 5 LIMITI DI RESPONSABILITA'

Ad eccezione di quanto espressamente indicato, APSYSTEMS non assume alcuna responsabilità, salvo i limiti inderogabili di legge, per danni diretti o indiretti di qualunque genere e a qualsiasi titolo derivanti da interruzioni di funzionamento, rotture, guasti, intrusioni/collegamenti da parte di personale non autorizzato con modalità e/o finalità difformi da quelle previste nel presente contratto, da uso improprio delle Unità o da inadempimento delle obbligazioni assunte da APSYSTEMS col presente contratto.

I servizi di cui al precedente paragrafo 2 non comprendono nei termini del presente contratto:

- fornitura di materiali di consumo ed accessori (quali carta, nastri, supporti magnetici, ecc.)
- assistenza o sostituzione di materiali di consumo e accessori
- riparazione, regolazione o sostituzione di parti a causa di:

- installazione di Unità non conforme alle specifiche tecniche indicate dal costruttore e/o da APSYSTEMS relative all'impianto elettrico o di condizionamento e alle condizioni ambientali.
- incidenti dovuti a negligenza, incuria, dolo o errato uso del software e/o delle Unità elencate rispettivamente negli allegati A, B, C, E e/o F da parte del CLIENTE
- atti vandalici
- calamità naturali.

APSYSTEMS declina ogni responsabilità in merito alle condizioni di utilizzo del software e delle Unità da parte del CLIENTE che invece ne è soggetto nel rispetto delle norme vigenti; in particolare tali condizioni prevedono:

- l'utilizzo del software su un solo elaboratore o rete locale in accordo alla versione e licenza
- la copia del software in forma leggibile dal sistema esclusivamente come copia di sicurezza
- l'indicazione del copyright deve essere riprodotta e inclusa in ogni copia integrale, parziale o modificata del software
- il divieto di cessione, in qualsiasi forma, del software, manuale ed eventuale altro materiale complementare se esistente
- il divieto di riproduzione, in qualsiasi forma, del software, programmi ed eventuale altro materiale complementare se esistente.

Il CLIENTE è responsabile della verifica dell'idoneità dei programmi al fine del raggiungimento degli obiettivi voluti, del loro utilizzo e dei risultati ottenuti. APSYSTEMS non assume alcuna altra obbligazione e non presta alcuna altra garanzia oltre a quelle previste dal presente contratto.

## 6 CANONI DEI SERVIZI

I canoni relativi ai servizi di manutenzione, assistenza e teleassistenza di cui ai paragrafi 2.1, 2.2, 2.3 e 2.5 sono indicati nei relativi allegati (A per il software applicativo e/o B per il software di base e/o C per hardware/rete e/o E per il servizio di hosting e/o F per le personalizzazioni del software applicativo) al netto di qualsiasi tassa, imposta o contributo, comunque denominata, che sarà a carico del CLIENTE ed il cui corrispondente importo verrà aggiunto a quello dei canoni stessi.

Detti canoni saranno fatturati da APSYSTEMS a trimestri anticipati. Per quanto riguarda la valorizzazione economica dei servizi di cui al paragrafo 2.4 si fa riferimento a quanto riportato nel relativo allegato D.

In ogni caso gli importi comprendono tutti i costi del singolo servizio e i costi di trasporto, vitto e alloggio del personale di APSYSTEMS qualora previsti.

Gli importi non comprendono i costi di materiali accessori e di consumo eventualmente utilizzati nel corso degli interventi.

Le richieste di intervento non daranno luogo ad alcun ulteriore addebito, salvo i casi in cui APSYSTEMS accerti che la causa del guasto dipende da errori degli operatori o da una delle condizioni descritte ai precedenti paragrafi 4 e 5 o da cause similari. In tali casi, verranno addebitati al CLIENTE i costi dei materiali e della manodopera in base alle tariffe praticate da APSYSTEMS al momento dell'intervento.

## 7 PAGAMENTI ED INADEMPIENZE

Tutti i pagamenti sono richiesti mediante bonifico bancario entro 30 gg. dalla data di emissione della fattura. In caso di mancato puntuale pagamento da parte del CLIENTE, APSYSTEMS avrà facoltà di:

- sospendere l'erogazione dei servizi di cui al precedente paragrafo 2, sino all'effettuazione del pagamento
- dare luogo all'addebito automatico degli interessi, senza necessità di preventiva messa in mora, ad un tasso pari al Prime Rate ABI vigente al momento della scadenza del pagamento.

Rimane comunque inteso che in caso di inadempienza alle obbligazioni assunte col presente contratto da una delle due Parti, l'altra avrà la facoltà di risolvere il contratto stesso, previa comunicazione a mezzo lettera raccomandata.

## 8 DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto si intende valido dal 01/01/2014 al 31/12/2014.

## 9 MODIFICHE DEL CONTRATTO

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia derivante od in connessione con la sua validità, esecuzione ed interpretazione è competente in via esclusiva il Foro di Milano.

Modifiche o variazioni al presente contratto e degli allegati (A e/o B e/o C e/o D e/o E e/o F) hanno valore solo se stipulate per iscritto mediante sottoscrizione da entrambe le parti anche in forma digitale ai sensi DPR 445/2000 e s.m.i.

Qualunque controversia sorta tra le Parti riguardo a esecuzione, interpretazione o risoluzione del presente contratto, sarà definita in via esclusiva dal Tribunale di Milano.

## 10 OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

A.P.Systems assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari secondo quanto previsto dall'articolo 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136. A tal fine A.P.Systems si obbliga a comunicare al Cliente, entro sette giorni dalla loro accensione, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato di cui al comma 1 dell'articolo 3 citato nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso.

A.P.Systems si obbliga a inserire nei contratti stipulati con i subappaltatori e i subcontraenti una specifica clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 136/2010, sopra richiamata, pena la nullità assoluta dei contratti medesimi.

ALLEGATI: RELATIVI PER SERVIZIO SCELTO (allegato A e/o B e/o C e/o D e/o E e/o F).

Per il Cliente  
f.to dal Rappresentante Legale incaricato

Per A.P. SYSTEMS S.r.l.  
f.to L'Amministratore Unico,  
Dr. Renzo Bassetto

Lì, 13/01/2014

Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli articolo 1341 2° comma e 1342 C.C. in materia di clausole vessatorie, le Parti si danno atto reciprocamente che il presente documento è stato oggetto di negoziazioni e/o trattative fra le parti stesse che ne approvano pertanto espressamente i relativi contenuti e specificamente i punti 2,3,4,5,6,7,8 e 9.

Per il Cliente  
f.to dal Rappresentante Legale incaricato

Per A.P. SYSTEMS S.r.l.  
f.to L'Amministratore Unico,  
Dr. Renzo Bassetto

Lì, 13/01/2014

Documento firmato mediante firma digitale ai sensi dell' art 21 del D. Lgs. 82/2005

Il presente documento riporta l'elenco dei moduli di Software Applicativo per i quali sono attivi i servizi di cui al paragrafo 2.1 del contratto di Assistenza ICT n. 274 sottoscritto tra APSYSTEMS e COMUNE DI TRAVACO SICCOMARIO valido dal 01/01/2014 al 31/12/2014 se controfirmato dal Cliente.

**elenco licenze d'uso costituenti il SOFTWARE APPLICATIVO**

Descrizione
(WS2K.01) Amministratore di Sistema
(WS2K.02) Anagrafe
(WS2K.02) Cimitero
(WS2K.02) Elettorale
(WS2K.02) Leva
(WS2K.02) Stato Civile
(WS2K.03) Contabilità Integrata
(WS2K.04) Inventario
(WS2K.05) Modello 770
(WS2K.05) Rilevazione Presenze
(WS2K.05) Stipendi
(WS2K.06) Delibere, Determine e altri atti
(WS2K.06) Protocollo
(WS2K.07) Tributi
(WS2K.07) Tributi simulazione gestione a Tariffa
(WS2K.08) Catasto
(WS2K.08) Pratiche Edilizie
01.hyperSIC.Amministratore
02.hyperSIC.Anagrafe licenza rilasciata d'ufficio a supporto di altra area applicativa
03.hyperSIC.ContabilitaFinanziaria
03.hyperSIC.FinanziariaCBP
03.hyperSIC.FinanziariaCCB
04.hyperSIC.CassaEconomale
04.hyperSIC.Inventario
04.hyperSIC.Magazzino
04.hyperSIC.OrdiniAcquisto
06.hyperSIC.ProtocolloInformatico
07.hyperSIC.IMU
07.hyperSIC.PIM
07.hyperSIC.TARES
07.hyperSIC.Tributi
08.hyperSIC.Catasto

**CANONE PER I PRODOTTI SUINDICATI**

Canone Manutenzione Continuativa (rif. § 2.1.a del contratto di Assistenza ICT n. 274 )	€	€ 5.899,61
--	---	------------

Canone Assistenza Telefonica e Teleassistenza  
(rif. § 2.1.b e 2.1.c del contratto di Assistenza ICT n.274)

€ € 2.151,40

**TOTALE CANONE**

€ € 8.051,01

*Gli importi indicati si intendono al netto di IVA che va aggiunta nella misura dell'aliquota vigente alla data della fatturazione ed è a carico del CLIENTE nei termini di Legge.*

7.985,02

Timbro e Firma del Cliente

li

*Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli articolo 1341 2° comma e 1342 C.C. in materia di clausole vessatorie, le Parti si danno atto reciprocamente che il presente documento è stato oggetto di negoziazioni e/o trattative fra le parti stesse che ne approvano pertanto espressamente i relativi contenuti.*

Timbro e Firma del Cliente

li

Documento firmato mediante firma digitale ai sensi dell' art 21 del D. Lgs .82/2005

Per A.P. SYSTEMS S.r.l.

F.to Renzo Bassetto

li, 13/01/2014

Per A.P. SYSTEMS S.r.l.

F.to Renzo Bassetto

li, 13/01/2014

Il presente documento riporta l'offerta di servizi a corredo del contratto di Assistenza ICT n. 274 sottoscritto tra APSYSTEMS e COMUNE DI TRAVACO SICCOMARIO a cui il CLIENTE può accedere solo in virtù della sottoscrizione del contratto medesimo.

### Dn.1 CONVENZIONE INTEGRATIVA ANNUALE - A CONSUMO

Questo servizio permette al CLIENTE di usufruire del pacchetto di sessioni qui di seguito contrassegnato con "X" grazie al quale potrà ottenere attività di formazione e supporto presso la propria sede secondo le modalità descritte al § 3 del contratto di assistenza ICT di cui è parte integrante.

		Tariffa a Sessione	Totale Pacchetto
<input type="checkbox"/>	Pacchetto N. 3 SESSIONI	€ 592,00	€ 1.776,00
<input type="checkbox"/>	Pacchetto N. 7 SESSIONI	€ 567,00	€ 3.969,00
<input type="checkbox"/>	Pacchetto N. 15 SESSIONI	€ 550,00	€ 8.250,00
<input type="checkbox"/>	Pacchetto N. 30 SESSIONI	€ 536,00	€ 16.080,00

*Gli importi indicati si intendono al netto di IVA che va aggiunta nella misura dell'aliquota vigente alla data della fatturazione ed è a carico del CLIENTE nei termini di Legge.*

### Condizioni di Adesione e Applicazione della Tariffa per Sessione –

**Accettazione.** Per accettazione barrare una sola delle caselle su elencate.

**Calcolo del Consumo e Fatturazione.** Il CLIENTE prende atto e accetta le seguenti condizioni di calcolo e fatturazione delle sessioni: la sessione di durata compresa nelle 4 (quattro) ore viene fatturata per un valore pari al 50% (cinquanta per cento) riferito alla tariffa a sessione del pacchetto selezionato. La sessione di durata superiore alle 4 (quattro) ore sino ad un massimo di 7 (sette) ore viene fatturata per un valore pari al 100% della tariffa a sessione del pacchetto selezionato. La sessione di durata superiore alle 7 (sette) ore sino ad un massimo di 11 (undici) ore viene fatturata per un valore pari al 150% della tariffa a sessione del pacchetto selezionato. Qualora la sessione superi le 11 ore la tariffa sarà oggetto di definizione congiunta con il CLIENTE.

Timbro e Firma del Cliente

Per A.P. SYSTEMS S.r.l.  
F.to Renzo Bassotto

Lì, 13/01/2014

*Ai sensi e per gli effetti di cui, agli articoli articolo 1341 2° comma e 1342 C.C. in materia di clausole vessatorie, le Parti si danno atto reciprocamente che il presente documento è stato oggetto di negoziazioni e/o trattative fra le parti stesse che ne approvano pertanto espressamente i relativi contenuti.*

Timbro e Firma del Cliente

Per A.P. SYSTEMS S.r.l.  
F.to Renzo Bassotto

Lì, 13/01/2014

Documento firmato mediante firma digitale ai sensi dell' art 21 del D. Lgs .82/2005

Il presente documento riporta l'offerta di servizi a corredo del contratto di Assistenza ICT n. 274 sottoscritto tra APSYSTEMS e COMUNE DI TRAVACO SICCOMARIO a cui il CLIENTE può accedere solo in virtù della sottoscrizione del contratto medesimo.

## Dn. 2 CONVENZIONE INTEGRATIVA ANNUALE - PREPAGATA

Questo servizio permette al CLIENTE di usufruire del pacchetto di sessioni qui di seguito contrassegnato con "X" grazie al quale potrà ottenere attività di formazione e supporto presso la propria sede secondo le modalità descritte al § 3 del contratto di assistenza ICT di cui è parte integrante.

		Tariffa a Sessione	Totale Pacchetto
<input checked="" type="checkbox"/>	Pacchetto N. 3 SESSIONI	€ 512,00	€ 1.536,00
<input type="checkbox"/>	Pacchetto N. 7 SESSIONI	€ 480,00	€ 3.360,00

*Gli importi indicati si intendono al netto di IVA che va aggiunta nella misura dell'aliquota vigente alla data della fatturazione ed è a carico del CLIENTE nei termini di Legge.*

### Condizioni di Adesione e Applicazione della Tariffa per Sessione

**Accettazione.** Per accettazione barrare una sola delle caselle su elencate. Il CLIENTE prende atto e accetta le seguenti condizioni di calcolo del consumo e fatturazione delle sessioni.

**Calcolo del Consumo.** Le sessioni vengono conteggiate e scalate dal pacchetto prepagato a secondo della loro effettiva durata; se la durata è compresa nelle 4 (quattro) viene scalata metà sessione, se è superiore alle 4 (quattro) ore sino ad un massimo di 7 (sette) ore viene scalata una sessione, se è superiore alle 7 (sette) ore sino ad un massimo di 11 (undici) ore scalata una sessione e mezza dal pacchetto prepagato. Qualora la sessione superi le 11 ore la quantità da scalare sarà oggetto di definizione congiunta con il CLIENTE.

**Fatturazione.** Questa formula di convenzione implica la fatturazione e liquidazione dell'intero pacchetto al momento della sottoscrizione del contratto di assistenza ICT di cui fa parte.

**Validità.** La convenzione integrativa annuale prepagata decade al momento della scadenza del contratto di assistenza ICT di cui fa parte (rif. § 8); non è cumulabile e non può essere utilizzata oltre la scadenza contrattuale anche se le sessioni non sono state tutte utilizzate.

Timbro e Firma del Cliente

Per A.P. SYSTEMS S.r.l.  
F.to Renzo Bassetto

Lì, 13/01/2014

*Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli articolo 1341 2° comma e 1342 C.C. in materia di clausole vessatorie, le Parti si danno atto reciprocamente che il presente documento è stato oggetto di negoziazioni e/o trattative fra le parti stesse che ne approvano pertanto espressamente i relativi contenuti.*

Timbro e Firma del Cliente

Per A.P. SYSTEMS S.r.l.  
F.to Renzo Bassetto

Lì, 13/01/2014

Documento firmato mediante firma digitale ai sensi dell' art 21 del D. Lgs. 82/2005

Il presente documento riporta l'offerta di servizi a corredo del contratto di Assistenza ICT n. 274 sottoscritto tra APSYSTEMS e COMUNE DI TRAVACO SICCOMARIO a cui il CLIENTE può accedere solo in virtù della sottoscrizione del contratto medesimo.

### Dn.3 CONVENZIONE INTEGRATIVA ANNUALE – A DISTANZA (WebTraining, formazione on line)

Questo servizio permette al CLIENTE di usufruire del pacchetto ORARIO qui di seguito contrassegnato con "X" grazie al quale potrà ottenere attività di formazione e supporto a distanza attraverso internet. Le modalità di erogazione del servizio sono descritte al § 3 del contratto di assistenza ICT di cui il presente allegato fa parte integrante.

		Tariffa a Sessione	Totale Pacchetto
<input type="checkbox"/>	Pacchetto 16 ore	€ 60,00	€ 960,00
<input type="checkbox"/>	Pacchetto 24 ore	€ 55,00	€ 1.320,00
<input type="checkbox"/>	Pacchetto 32 ore	€ 50,00	€ 1.600,00

*Gli importi indicati si intendono al netto di IVA che va aggiunta nella misura dell'aliquota vigente alla data della fatturazione ed è a carico del CLIENTE nei termini di Legge.*

#### Condizioni di Adesione e Applicazione della Tariffa per Sessione

**Accettazione.** Per accettazione barrare una sola delle caselle su elencate. Il CLIENTE prende atto e accetta le seguenti condizioni di calcolo del consumo e fatturazione delle sessioni.

**Calcolo del Consumo.** Il consumo delle sessioni viene conteggiato su base oraria con un minimo di 1 (uno) ora ed un massimo di 4 (quattro) ore. Al termine di ciascuna sessione viene rilasciato un ticket elettronico riepilogativo rispetto alla data di erogazione, alla durata dell'attività, a chi vi ha partecipato lato CLIENTE e APSYSTEMS e all'oggetto dell'attività.

**Fatturazione.** Questa formula di convenzione implica la fatturazione e liquidazione dell'intero pacchetto al momento della sottoscrizione del contratto di assistenza ICT di cui fa parte.

**Validità.** La convenzione integrativa annuale prepagata decade al momento della scadenza del contratto di assistenza ICT di cui fa parte (rif. § 8); non è cumulabile e non può essere utilizzata oltre la scadenza contrattuale anche se le sessioni non sono state tutte utilizzate.

**Prerequisiti.** Per usufruire delle attività formative a distanza il CLIENTE dovrà disporre di una postazione informatica dalle seguenti caratteristiche minime:

Caratteristiche minime	se PC	se MAC
Configurazione hw	Pentium® class 1GHz CPU con 512 MB of RAM (raccomandato) (2 GB of RAM for Windows® Vista)	PowerPC G4/G5 o processore Intel (minimo 512 MB of RAM, raccomandata più RAM)
Browser Internet	Internet Explorer® 6.0 o successivo, Mozilla® Firefox® 3.0 o successivo (JavaScript™ e Java™ enabled)	Safari™ 3.0 o successivo, Firefox® 3.0 o successivo (JavaScript™ e Java™ enabled)
Sistema Operativo	Windows® 2000, XP, 2003 Server, Vista or Windows® 7	Mac OS® X 10.4 o successive – Tiger®, Leopard® a Snow Leopard®
Connessione a Internet	Cable modem, xDSL o superiore	
VoIP	Per i partecipanti che vogliono connettersi con audio usando VoIP servirà una connessione a Internet veloce e un microfono con cuffie. (si consiglia vivamente un set USB)	

Per il Cliente  
f.to dal legale rappresentante incaricato

Per A.P. SYSTEMS S.r.l.  
f.to Renzo Bassotto

LI, 13/01/2014

*Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli articolo 1341 2° comma e 1342 C.C. in materia di clausole vessatorie, le Parti si danno atto reciprocamente che il presente documento è stato oggetto di negoziazioni e/o trattative fra le parti stesse che ne approvano pertanto espressamente i relativi contenuti e specificamente i punti 2,3,4,5,6,7,8 e 9.*

per il Cliente  
f.to dal legale rappresentante incaricato

Per A.P. SYSTEMS S.r.l.  
f.to Renzo Bassotto

LI, 13/01/2014

Documento firmato mediante firma digitale ai sensi dell' art 21 del D. Lgs. 82/2005

Il presente documento riporta l'offerta di servizi a corredo del contratto di Assistenza ICT n. 274 sottoscritto tra APSYSTEMS e COMUNE DI TRAVACO SICCOMARIO a cui il CLIENTE può accedere solo in virtù della sottoscrizione del contratto medesimo.

#### Dn.4 CONVENZIONE INTEGRATIVA ANNUALE – PROJECT MANAGEMENT

Questo servizio permette al CLIENTE di usufruire di un supporto tecnico-organizzativo erogato da project managers di A.P. SYSTEMS specializzati ed aggiornati rispetto ai più recenti riferimenti tecnologici e normativi. Il CLIENTE godrebbe in questo caso di un supporto in grado di analizzare, evidenziare e coordinare interventi di ammodernamento e ottimizzazione del sistema informativo dell'Ente sia a fronte di nuove tecnologie rese disponibili che di ridefinizioni imposte dal legislatore. Il CLIENTE può usufruire di questo servizio anche per tenere sotto controllo il buon funzionamento del proprio sistema informativo ed avere preventiva evidenza di eventuali future criticità. La definizione del tipo di attività che il project manager dovrà svolgere sarà oggetto di un piano lavori congiunto che verrà stabilito all'atto della sottoscrizione del presente contratto, qualora il CLIENTE scelga anche questo servizio.

		Totale Convenzione
<input type="checkbox"/>	Convenzione <b>QUADRIMESTRALE</b> , prevede una sessione on-site ogni quadrimestre per un totale 3 sessioni	€ 2.050,00
<input type="checkbox"/>	Convenzione <b>TRIMESTRALE</b> , prevede una sessione on-site ogni trimestre per un totale 4 sessioni	€ 2.750,00
<input type="checkbox"/>	Convenzione <b>BIMENSILE</b> , prevede una sessione on-site ogni bimestre per un totale 6 sessioni	€ 4.220,00
<input type="checkbox"/>	Convenzione <b>MENSILE</b> , prevede una sessione on-site ogni mese per un totale 12 sessioni	€ 8.440,00

*Gli importi indicati si intendono al netto di IVA che va aggiunta nella misura dell'aliquota vigente alla data della fatturazione ed è a carico del CLIENTE nei termini di Legge.*

#### Condizioni di Adesione e Applicazione della Tariffa per Sessione

**Accettazione.** Per accettazione barrare una sola delle caselle su elencate. Il CLIENTE prende atto e accetta le seguenti condizioni di calcolo del consumo e fatturazione delle sessioni.

**Calcolo del Consumo.** Le sessioni vengono conteggiate e scalate dal pacchetto prepagato a seconda della loro effettiva durata; se la durata è compresa nelle 4 (quattro) ore viene scalata metà sessione, se è superiore alle 4 (quattro) ore sino ad un massimo di 7 (sette) ore viene scalata una sessione, se è superiore alle 7 (sette) ore sino ad un massimo di 11 (undici) ore scalata una sessione e mezza dal pacchetto prepagato. Qualora la sessione superi le 11 ore la quantità da scalare sarà oggetto di definizione congiunta con il CLIENTE.

**Fatturazione.** Questa formula di convenzione implica la fatturazione e liquidazione dell'intero pacchetto al momento della sottoscrizione del contratto di assistenza di cui fa parte.

Per il Cliente  
f.to dal legale rappresentante incaricato

Per A.P. SYSTEMS S.r.l.  
f.to Renzo Bassetto

Li, 13/01/2014

*Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli articolo 1341 2° comma e 1342 C.C. in materia di clausole vessatorie, le Parti si danno atto reciprocamente che il presente documento è stato oggetto di negoziazioni e/o trattative fra le parti stesse che ne approvano pertanto espressamente i relativi contenuti e specificamente i punti 2,3,4,5,6,7,8 e 9.*

per il Cliente  
f.to dal legale rappresentante incaricato

Per A.P. SYSTEMS S.r.l.  
f.to Renzo Bassetto

Li, 13/01/2014

Documento firmato mediante firma digitale ai sensi dell' art 21 del D. Lgs .82/2005

## SERVICE LEVEL AGREEMENT (appendice al contratto di assistenza ICT n. 2014/274)

Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in seguito per brevità "SLA") è quello di:

1. definire le regole di interazione tra A.P. Systems e il Comune di Travacò Siccomario per le chiamate di assistenza;
2. definire i parametri di riferimento per l'erogazione dei servizi di manutenzione correttiva;
3. definire le procedure per la risoluzione delle controversie derivanti dalla non corretta attuazione di quanto stabilito al paragrafo 2 del Contratto

Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra A.P. Systems (l'Azienda) e il Comune di Travacò Siccomario (il Comune).

Il presente SLA entra in vigore per il Comune a decorrere dal perfezionamento del Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce.

### 1. Regole di interazione per le chiamate di assistenza

Il servizio viene attivato, così come descritti nel Cap. 2.1 del contratto di assistenza, solo su segnalazione del Comune tramite l'apertura di una richiesta di manutenzione correttiva (chiamata) attraverso:

- La registrazione della chiamata nell'area riservata del sito internet istituzionale dell'Azienda (@psNET, <https://sia.apsystems.it>). L'accesso è consentito tramite login che viene rilasciata all'atto della sottoscrizione del contratto;
- telefonando al numero diretto del centro assistenza dell'Azienda (02972261)
- inviando una e-mail all'indirizzo [assistenza@apsystems.it](mailto:assistenza@apsystems.it)

### 2. Parametri di riferimento per l'erogazione del servizio

I parametri dello SLA per quanto riguarda la manutenzione correttiva, sono i seguenti:

- Tempo massimo per presa in carico della chiamata: **1 ora lavorativa** dalla chiamata;
- Tempo massimo per risoluzione a problema su blocco totale del sistema software AP Systems: **6 ore lavorative dalla chiamata**;
- Tempo massimo per risoluzione a problema su anomalie o malfunzionamenti in genere non bloccanti: **48 ore lavorative** dalla chiamata.

Di comune accordo si stabilisce in 100 (cento) giorni lavorativi il tempo massimo per l'evasione delle chiamate aventi status: "Da discutere in produzione" – "Passata in produzione (correttiva,.)"; "Attesa nuova release".

### 3. Definizione delle procedure per la risoluzione delle controversie

Nel caso in cui, per varie ragioni, lo SLA non venga rispettato, Il Comune e l'Azienda convengono sull'attivazione della seguente procedura:

- Il Comune, tramite il responsabile del Servizio, invia una richiesta scritta via fax o e\_mail al protocollo dell'Azienda segnalando il non rispetto dello SLA;
- L'Azienda entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione comunica per iscritto al Comune argomentando le motivazioni del non rispetto dello SLA. La comunicazione deve prevedere una nuova data entro cui la chiamata verrà evasa;
- Il Comune potrà:
  - a) Dare comunicazione scritta all'Azienda che ritiene valide le motivazioni portate e che, pertanto, resta in attesa dell'evasione della chiamata entro la data proposta;

- b) Dare comunicazione scritta all'Azienda che non ritiene valide le motivazioni portate a giustificazione e richiedere il pagamento di una penale per un importo definito su base oraria da conteggiare a partire dalla scadenza del tempo massimo previsto per l'evasione della chiamata.

L'Amministrazione Comunale potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo con quanto dovuto alla Ditta per l'esecuzione del servizio, ovvero, nel caso in cui siano già state liquidate le spettanze, inviterà la Ditta AP Systems al pagamento della penale comminata.

#### 4. Quantificazione delle penali.

Sono definite di comune accordo le seguenti penali:

- Mancata presa in carico della chiamata entro **1 ora lavorativa** dalla stessa: 5,00 euro per ogni ora lavorativa eccedente;
- Mancata risoluzione a problema su blocco totale del sistema software AP Systems entro **6 ore lavorative** dalla chiamata: 5,00 euro per ogni ora lavorativa eccedente;
- Mancata risoluzione a problema su anomalie o malfunzionamenti in genere non bloccanti entro **48 ore lavorative** dalla chiamata: 5,00 euro per ogni ora lavorativa eccedente.
- Mancata evasione entro i 100 (cento) giorni lavorativi delle chiamate aventi status: "Da discutere in produzione" – "Passata in produzione (correttiva)" Attesa nuova release": 5,00 euro per ogni ora lavorativa eccedente.

Per il cliente

*f.to dal Rappresentante Legale incaricato*  
*Bailo Rag. Giovanna*

Per A.P. Systems S.r.l.

*F.to L'Amministratore Unico*  
*Dr. Renzo Bassetto*

