

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 TRAVACÒ SICCOMARIO** con sede a TRAVACÒ 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, e 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.

3 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 al presente contratto - s'intende sottoscritto solo se viene controfirmato dal Cliente anche il modulo di riferimento (A) ed offre le prestazioni di seguito descritte.

3.1.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 in cui vengono pubblicati e resi disponibili:

- gli aggiornamenti del software applicativo in seguito a modifiche di disposizione legislative e/o fiscali purché essi non comportino una modifica strutturale delle procedure e delle basi dati. Come concordato non saranno addebitati costi per l'acquisto di nuove licenze applicative necessarie per adempiere a nuovi obblighi di legge in ambito tributario o finanziario.
- 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.

3.1.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.

3.1.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.

4 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.

4.1.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.

4.1.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.

4.2 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 associati.

5 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, e E.

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

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.

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 € 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 € 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 € 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.

● SERVIZI A CORREDO.

Il comune di Travacò Siccomario è in possesso delle licenze per utilizzare le nuove procedure sviluppate in tecnologia web native. Per attuare il passaggio occorre solo svolgere un'attività di installazione, configurazione e di formazione per i programmi non ancora convertiti. Per agevolare tale passaggio tecnologico nel presente contratto verranno incluse **40 sessioni da 3 ore cad** di attività via web (120 ore). In questo modo sarà possibile distribuire l'impegno economico su un arco temporale più lungo, ma procedere immediatamente al passaggio tecnologico.

Inoltre, la presente offerta contrattuale include anche sia tutte le licenze che consentiranno all'Ente di attivare numerosi servizi on line destinati a cittadini e imprese, e precisamente,

hyperSIC.PortalAlboPretorio
hyperSIC.PortalAttiAmministrativi
hyperSIC.PortalProtocollo
hyperSIC.PortalAnagrafe
hyperSIC.PortalCimitero
hyperSIC.PortalContabilita
hyperSIC.PortalPresenze

hyperSIC.PortalTributi
hyperSIC.PortalSUAP
hyperSIC.PortalPraticheEdilizie
hyperSIC.PortalAppalti/Concorsi
hyperSIC.PortalRisultatiElettorali
hyperSIC.PortalStatoCivile

sia il servizio di hosting, presso la nostra server farm, del portale *.

* Prerequisiti: IP fisso. Si consiglia la presenza di certificato SSL (transazioni sicure con il protocollo HTTPS) e DMZ.

Anche i suddetti servizi potranno essere avviati, nel corso del biennio, utilizzando le sessioni formative e le giornate previste nel presente contratto.

Il servizio viene erogato solo su prenotazione del CLIENTE congiuntamente definita con il centro assistenza APSYSTEMS e fino ad esaurimento della disponibilità (ore web e/o giornate on site). 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, indipendentemente dal luogo, vengono espletati durante il seguente orario:

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

ORE WEB TRAINING

Le ore verranno scalate ad effettivo consumo.

6 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.

7 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.

8 IMPORTI E CANONI

L'importo complessivo del presente contratto biennale è pari a € **20.000,00**.

I canoni saranno fatturati da APSYSTEMS a trimestri anticipati.

9 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.

10 DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto si intende valido dal 01/01/2015 al 31/12/2016.

11 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.

12 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, 23/12/2014

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, 23/12/2014

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. 228 sottoscritto tra APSYSTEMS e IL COMUNE DI TRAVACÒ valido dal 01/01/2015 al 31/12/2016 se controfirmato dal Cliente.

elenco licenze d'uso costituenti il SOFTWARE APPLICATIVO

(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
01.hyperSIC.APPmanager
01.hyperSIC.Documentazione
02.hyperSIC.Anagrafe licenza rilasciata d'ufficio a supporto di altra area applicativa
02.hyperSIC.Census
03.hyperSIC.ContabilitaFinanziaria
03.hyperSIC.FinanziariaCBP
03.hyperSIC.FinanziariaCCB
03.hyperSIC.FinanziariaRPP
04.hyperSIC.CassaEconomale
04.hyperSIC.Inventario
04.hyperSIC.Magazzino
04.hyperSIC.OrdiniAcquisto
06.hyperSIC.AttiAmministrativi
06.hyperSIC.ProtocolloInformatico
07.hyperSIC.IMU
07.hyperSIC.PIM
07.hyperSIC.RisCo
07.hyperSIC.Simula
07.hyperSIC.TARES
07.hyperSIC.Tributi
08.hyperSIC.Catasto
12.01.hyperSIC.Portal
12.07.hyperSIC.PortalTributi

*Per del Cliente
f.to dal legale rappresentante incaricato*

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

Lì, 23/12/2014

Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli articolo 1341 2° comma e1342 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 del Cliente
f.to dal legale rappresentante incaricato*

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

Lì, 23/12/2014

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

Il presente documento riporta la descrizione del servizio di hosting e l'elenco dei servizi applicativi ospitati nella server farm di A.P. Systems con formula **Hosting** dalle prestazioni descritte nel paragrafo 2.5 del contratto di Assistenza ICT n. 274 sottoscritto tra APSYSTEMS e COMUNE DI TRAVACÒ SICCOMARIO valido dal 01/01/2015 al 31/12/2016.

Descrizione del servizio di HOSTING

e.1 – Descrizione del Servizio

Questo servizio consiste nell'ospitare, su server di proprietà A.P.Systems, i servizi applicativi elencati nell'allegato E e renderli fruibili al Cliente attraverso la rete internet. A.P. Systems mette a disposizione del Cliente una parte dello spazio su disco per consentire al Cliente la registrazione dei propri dati gestiti con i servizi applicativi dell'allegato E. In ogni caso i dati e le informazioni del Cliente restano di proprietà esclusiva dello stesso.

A.P. Systems s'impegna ad eseguire le attività di manutenzione e sicurezza finalizzate a garantire il buon funzionamento e la rispondenza agli aggiornamenti dei servizi applicativi e relativa banca dati del Cliente.

L'accesso al servizio di hosting da parte del Cliente sarà disponibile 24 ore su 24 ed è subordinato all'uso di un Codice Utente e Password assegnatogli in via esclusiva. Il Cliente si impegna a mantenere segreti il Codice Utente e Password assegnati, impedendo che queste vengano utilizzate impropriamente, indebitamente o senza sua autorizzazione e rimanendo comunque responsabile per ogni uso siffatto delle stesse.

e.2 – Conclusione del servizio

A.P.Systems potrà valutare di non attivare il servizio hosting se sussistono motivi tecnico-organizzativi, dei quali A.P.Systems stessa fornirà specifica indicazione, che impediscano, rallentino, od ostacolino in misura rilevante l'attivazione del servizio di hosting ovvero qualora dall'analisi di fattibilità tecnica emerga l'impossibilità di fornire il servizio di hosting.

e.3 – Tempi di ripristino (SLA)

Alla notifica da parte del Cliente di impossibilità di accesso al servizio di hosting è garantito l'intervento finalizzato al ripristino con i seguenti tempi (calcolati a partire dalla notifica del guasto):

- entro 1 giorno lavorativo nel 90% dei casi
- entro 2 giorni lavorativi nel 95% dei casi

Resta inteso che non compete né è obbligo di A.P.Systems intervenire e quindi ripristinare il servizio se il mancato accesso dipende dalla connettività del Cliente alla rete internet.

Il servizio di hosting è di norma disponibile 24 ore su 24 tuttavia, il Cliente prende atto ed accetta che A.P.Systems potrà sospendere e/o interrompere la sua fornitura per consentire l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che si rendano opportuni e/o necessari sia ai locali della server farm che ai server e/o apparecchiature ivi contenute. In tali casi A.P.Systems si impegna ad eseguire i predetti interventi nel minor tempo possibile, previa comunicazione all'Ente con congruo anticipo, ed a ripristinare il servizio di hosting quanto prima al fine di ridurre il disagio creato al Cliente. Il Cliente prende atto ed accetta che non potrà avanzare alcuna richiesta di indennizzo, rimborso o risarcimento nei confronti di A.P.Systems per il periodo in cui non ha potuto usufruire del servizio di hosting.

e.4 – Responsabilità

Salvo quanto diversamente ed espressamente indicato nel presente contratto, resta inteso che ciascuna parte sarà responsabile del danno cagionato all'altra a causa dell'inadempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto, limitatamente ai danni diretti; resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti quali perdite di ricavi e/o profitto e/o di continuità di servizio nonché danni per lesione all'immagine e/o alla reputazione professionale.

Fermo restando quanto qui espressamente dichiarato, A.P. Systems ed il Cliente convengono che A.P.Systems non sarà in alcun caso tenuta a risarcire danni per importi superiori al canone annuale e relativo al servizio di hosting oggetto del contratto salve le previsioni inderogabili di legge.

A.P.Systems non sarà in alcun modo responsabile

- dei danni derivanti al Cliente o a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti del servizio di hosting dovuti a fatto del Cliente o di terzi, o dipendenti da caso fortuito o da eventi di forza maggiore. Pertanto, a titolo meramente esemplificativo, A.P. Systems non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul servizio di hosting effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da A.P. Systems, da malfunzionamento, inidoneità dell'accesso alla rete internet utilizzato dal Cliente, da interruzione totale o parziale fornito dagli operatori di telecomunicazioni di A.P.Systems e Cliente, da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica), da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione del servizio di hosting, da cessazione dell'attività o fallimento dei concessionari o di altri operatori, anche pubblici, necessari per effettuare il servizio di hosting.
- nel caso in cui caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzioni o malfunzionamenti dei servizi imputabili ad altri gestori impediscano o degradino la continuità e la qualità del servizio di hosting

- in ordine al contenuto ed alle forme di tali dati ed informazioni; il Cliente si impegna a tenere indenne A.P. Systems, ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 70/2003 e dal D.Lgs. 196/2003.
- per ritardo, disservizio e/o malfunzionamento dipendente e/o causato da incompatibilità, inadeguatezza e/o mancanza di infrastruttura e apparati del Cliente che dovranno conseguentemente essere sostituiti, configurati e/o installati a cura e spese del Cliente
- per ritardi e disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dagli operatori di telecomunicazioni, poiché per la fruizione del servizio di hosting ci si avvale dell'infrastruttura di telecomunicazioni degli operatori rispettivamente di A.P.Systems e del Cliente
- per danni derivanti dalla mancata disponibilità dell'accesso alla rete internet, a meno che tale evento non dipenda da dolo o colpa grave di A.P.Systems stessa.

Il Cliente, ove non diversamente previsto, si farà carico della messa in servizio ed installazione di eventuali sistemi e dispositivi di sicurezza ed antintrusione, a protezione della propria rete informatica (quali, a titolo esemplificativo, firewall). In tal caso A.P.Systems non sarà responsabile dei danni e/o malfunzionamenti o disservizi derivanti al Cliente e/o arrecati a terzi per effetto della mancata installazione di tali sistemi.

Resta inteso che il Cliente non apporrà modifiche alla propria configurazione informatica sistemistica, periferica e connettiva senza prima essersi assicurato con A.P.Systems che tale processo garantisca la sia compatibilità ed l'accessibilità al servizio di hosting. A.P.Systems non risponderà in alcun modo per danni e/o disservizi derivanti da configurazioni ed interventi al sistema informatico del Cliente fatti da esso stesso o da terzi senza preventiva concertazione con A.P.Systems.

Alla scadenza del Contratto, ed in ogni altro caso di sua cessazione, A.P. Systems renderà al Cliente la copia su supporto magnetico della banca dati aggiornata all'ultimo giorno di validità del contratto.

Il Cliente non potrà permettere a terzi l'utilizzo del servizio di hosting, anche parzialmente, a pagamento e/o a titolo gratuito, né potrà rivenderlo a terzi, senza espressa autorizzazione scritta di A.P.Systems.

Allo stesso modo il Cliente si impegna a non offrire informazioni a terzi (testuali o grafiche) sui servizi applicativi del servizio di hosting messo a sua disposizione.

Il Cliente assume ogni responsabilità e si impegna a manlevare e tenere indenne A.P.Systems da eventuali conseguenze pregiudizievoli

- derivanti da ogni perdita, costo od onere derivante da azioni, pretese od eccezioni fatte valere da terzi nei suoi confronti, in dipendenza od in connessione di inadempimenti del Cliente alle obbligazioni del presente Contratto o comunque di atti che ricadono sotto la responsabilità del Cliente
- in ordine al contenuto ed alle modalità delle comunicazioni trasmesse, attraverso il servizio di hosting, dal Cliente a terzi che utilizzino il servizio stesso.

e.5 – Diritti di proprietà industriale e/o intellettuale

Il servizio di hosting sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di A.P.Systems e/o di terzi. A.P.Systems è titolare esclusiva del software hyperSIC®, della relativa documentazione e di ogni altra informazione e/o dato ("Materiale") forniti al Cliente in esecuzione del contratto. Il Cliente non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o ritrasmissione in qualunque forma e con qualunque mezzo, del Materiale, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per usufruire del servizio di hosting con espresso divieto di sua cessione a terzi a qualunque titolo, e di qualunque altra forma di sfruttamento diverso da quello previsto nel presente contratto.

Qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione ("Contenuti") che formi oggetto di diritti d'autore o di diritti connessi o comunque di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di A.P.Systems e che sia messa a disposizione del Cliente a mezzo del servizio di hosting potrà essere utilizzata dal Cliente unicamente per la fruizione del servizio stesso. E' vietata la riproduzione, diffusione, pubblicazione, e qualunque altra forma di sfruttamento economico dei contenuti di titolarità di A.P.Systems o di cui A.P.Systems sia licenziataria, non autorizzata da A.P.Systems stessa.

Qualunque Contenuto che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di terzi e che sia messo a disposizione del Cliente a mezzo del servizio di hosting, sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto di tali diritti. Il Cliente assume ogni responsabilità per il caso in cui la propria condotta violi i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, e si impegna a manlevare e tenere indenne A.P.Systems da qualunque conseguenza pregiudizievole possa a questa derivare.

A.P.Systems non è autorizzata alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o ritrasmissione in qualunque forma e con qualunque mezzo, della banca dati del Cliente gestita in hosting presso la propria server farm, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per consentire al Cliente l'usufrutto del servizio di hosting e con espresso divieto di sua cessione a terzi a qualunque titolo, e di qualunque altra forma di sfruttamento diverso da quello previsto nel presente contratto.

Elenco servizi applicativi in HOSTING

hyperSIC.PortalAlboPretorio
hyperSIC.PortalAttiAmministrativi
hyperSIC.PortalProtocollo
hyperSIC.PortalAnagrafe
hyperSIC.PortalCimitero
hyperSIC.PortalContabilita
hyperSIC.PortalPresenze

hyperSIC.PortalTributi
hyperSIC.PortalSUAP
hyperSIC.PortalPraticheEdilizie
hyperSIC.PortalAppalti/Concorsi
hyperSIC.PortalRisultatiElettorali
hyperSIC.PortalStatoCivile
hyperSIC.Portal

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, 23/12/2014

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, 23/12/2014

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