



Decreto Dirigenziale n. 51 del 19/03/2015

Dipartimento 93

Oggetto dell'Atto:

Insiel Mercato S.p.A.. Modulo d'ordine-contratto 2015/100196. Determinazioni.

IL DIRIGENTE

PREMESSO che

- a. il dirigente del Settore 01 dell'ex AGC 01 ha provveduto con nota di prot. 384577 del 02/05/2006 ad acquistare il Sistema Ascot Web – Personale – gestione economica del prodotto GeDi 2006 e della componente Server per la gestione delle buste paga degli assessori nonché per il calcolo del vitalizio e dei contributi previdenziali e fiscali;
- b. il contratto sottoscritto per l'acquisto del software e del server era di euro 18.519,00;
- c. con dd n. 708 del 21.9.2006 è stata impegnata la somma di euro 18.519,00 per l'acquisto del sistema Ascot Web da Insiel – Informatica per il Sistema degli Enti Locali;
- d. il suindicato contratto prevedeva che INSIEL fornisse un servizio di manutenzione ordinaria annuale;
- e. nel 2009 è stato perfezionato un processo di fusione di Insimark s.r.l. in Insiel Mercato S.p.A. costituita in data 28/12/2008 con la conseguenza che il contratto di cui trattasi passerebbe de iure in capo a Insiel Mercato S.p.A (di seguito denominata INSIEL).;
- f. i servizi di manutenzione del sistema svolti nel corso degli ultimi otto anni da INSIEL hanno prodotto risultati soddisfacenti per l'amministrazione, considerato, tra l'altro, che detta società offre analoghe prestazioni a numerose pubbliche amministrazioni;
- g. il server fornito dalla INSIEL è, tra l'altro, dotato di supporto DAT per effettuare il backup della relativa banca dati;
- h. con Decreto del Presidente della Giunta regionale della Campania 4 febbraio 2013, n. 37, e ss.mm.ii. è stata istituita la *Struttura di supporto tecnico-operativo alla Segreteria di Giunta*;
- i. con deliberazione di giunta 09/07/2015, n.47 è stato approvato il bilancio gestionale per gli anni 2015, 2016 e 2017 in cui è istituito il capitolo di spesa n. 599 *"Manutenzione software per la gestione del trattamento indennitario degli assessori non consiglieri regionali"* la cui gestione è stata attribuita alla Struttura di supporto tecnico-operativo alla Segreteria di Giunta;

CONSIDERATO che

- a. la INSIEL ha proposto, con nota acquisita al prot. n. 2015.0189186 del 19.3.2015, alla Regione Campania, per l'anno 2015, la prosecuzione dell'affidamento di un servizio di manutenzione e assistenza tecnica di prodotti software Ascot (modulo d'ordine-**contratto 2015/100196**);
- b. la fruizione dei servizi di manutenzione ed assistenza tecnica svolti da INSIEL risulta economicamente vantaggiosa in quanto non comporta l'acquisto di un nuovo sistema operativo per la gestione delle buste paga degli assessori nonché per il calcolo del vitalizio e dei contributi previdenziali e fiscali;
- c. il canone di manutenzione ordinaria ed assistenza tecnica di prodotti software Ascot per l'anno 2015, come risultante dal suindicato modulo d'ordine, è di euro **1.718,60= iva inclusa**;

ACQUISITO il codice CIG ZDA13AF1D6 relativo al suindicato affidamento;

CONSIDERATO che il cap. 599 *"Manutenzione software per la gestione del trattamento indennitario degli assessori non consiglieri regionali"*, nel Bilancio gestionale 2015, ha natura di spesa corrente;

RITENUTO, pertanto, di aderire al modulo d'ordine-contratto 2015/100196 della Insiel Mercato S.P.A., che, allegato al presente, ne forma parte integrante e sostanziale, e di proseguire, di conseguenza, nell'affidamento a INSIEL del servizio di manutenzione e assistenza tecnica di prodotti software Ascot;

VISTI

- a. la l. n. 7 del 30/04/2002 *"Ordinamento contabile della Regione Campania art. 34, comma 1, d.lgs. 28 marzo 2000, n. 76"*;
- b. la l.r. n. 38 del 24 Dicembre 2012;
- c. la l.r. n.1/2015;
- d. la D.G.R. 09/02/2015, n. 47;
- e. DPGR 4 febbraio 2013, n. 37

DECRETA

per tutto quanto espresso in premessa e che si intende qui di seguito trascritto:

1. di aderire al modulo d'ordine-contratto 2015/100196 della Insiel Mercato S.P.A., che allegato al presente ne forma parte integrante e sostanziale, e di proseguire, di conseguenza, nell'affidamento a INSIEL del servizio di manutenzione e assistenza tecnica di prodotti software Ascot;

Di inviare il presente provvedimento:

- alla Segreteria di Giunta, per l'archiviazione
- all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per la pubblicazione nel B.U.R.C.;
- al Responsabile per la trasparenza ai fini della pubblicazione nella sezione *"Amministrazione trasparente"* del sito istituzionale, ai sensi dell'art. 23, d.lgs. 14/03/2013, n. 33.

- De Simone -

Trieste, 15 dicembre 2014

Prot.2014/1551 [DCOM/AUR/tb]
Oggetto: offerta economica per la
fornitura dei servizi di manutenzione
ordinaria e assistenza dei prodotti
software per l'anno 2015

Spett.le
Regione Campania – Giunta
Regionale

Gentile Cliente,

con la presente abbiamo il piacere di inoltrare la migliore offerta per il rinnovo dei servizi di manutenzione ordinaria e assistenza sui nostri prodotti per l'anno 2015.

Il dettaglio dei servizi e delle relative condizioni economiche di fornitura, viene riportato nel *Modulo d'ordine* regolamentato dalle *Condizioni generali di fornitura*, che costituiscono parte integrante della presente offerta.

Come sottoscrivere il contratto

Il *Modulo d'ordine*, compilato e sottoscritto per accettazione, potrà essere inoltrato:

- all'indirizzo PEC: insielmercato@legalmail.it.

oppure, in alternativa

- tramite posta ordinaria all'indirizzo della scrivente.

Precisiamo che la sottoscrizione del Modulo, implica l'accettazione integrale dei contenuti economici, tecnici e temporali del servizio proposti.

Le principali novità di quest'anno

Canone invariato: al contratto 2015 non verrà applicato alcun aggiornamento, in base all'andamento dell'indice sui prezzi al consumo rilevate nel periodo agosto 2013/2014. **Nell'ipotesi di sottoscrizione del contratto di durata triennale verranno esclusi anche gli eventuali adeguamenti Istat scontati negli anni precedenti.**

Prezzo bloccato: la sottoscrizione di un **contratto di durata triennale** dà diritto al blocco del prezzo del canone per l'intero periodo sui moduli già in uso. Per l'adesione a tale promozione è sufficiente barrare l'apposita casella nel modulo d'ordine.

I servizi opzionali 2015: è possibile acquisire un set di moduli software e di servizi opzionali, che sono stati già direttamente inclusi nel contratto standard. Per la descrizione dettagliata delle opzioni aggiuntive si rinvia all'allegato *Servizi opzionali 2015*.

Migrazione in ASP: segnaliamo che solo per il 2015 *sarà possibile optare per il contratto di manutenzione in ASP presso la server farm di Insiel Mercato*, mantenendo il canone invariato rispetto all'anno precedente. Nell'ipotesi di Vostro interesse, Vi invitiamo a contattare i riferimenti segnalati in calce, per la formulazione di un'offerta specifica per la migrazione dei moduli applicativi attualmente in uso.

Piano tariffario "Smart". Qualora il Vostro Ente intenda sottoscrivere il contratto per la durata triennale potrà accedere ai pacchetti di giornate di assistenza estesa o di supporto specialistico a tariffe agevolate. I pacchetti disponibili sono descritti nell'allegato *Servizi opzionali 2015*.

Continuità del rapporto. In considerazione dei tempi tecnici necessari alla predisposizione dell'ordine e a garanzia della continuità del rapporto instaurato con la Vostra Amministrazione, i servizi oggetto della presente offerta verranno erogati fino alla data del **28 febbraio 2015**. In assenza di regolarizzazione del contratto o di formale disdetta entro tale data, il contratto si intenderà rinnovato e si procederà alla fatturazione dei servizi, secondo le modalità previste nell'allegato *Condizioni generali di fornitura*.

Riferimenti

Riferimenti commerciali	Account Manager: Ernesto Castaldo - cell. 334/6629458 - e-mail: ernesto.castaldo@insielmercato.it Responsabile commerciale: Francesco Sarno - cell. 335/1857883, e-mail: francesco.sarno@insielmercato.it
Riferimenti amministrativi	Indirizzo: Insiel Mercato S.p.A. - Località Padriciano 99 Area Science Park - 34149 Trieste Tel. 040/9227250 – dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 E-mail: ordinicontratti@insielmercato.it

In attesa di un cortese riscontro, cogliamo l'occasione per porgere i nostri più cordiali saluti.

Antonella Tomasi
Direzione Governo e Programmazione
Direttore

documento firmato digitalmente

Allegati:

- Modulo d'ordine contratto di manutenzione
- Condizioni generali di fornitura
- Servizi opzionali 2015
- Comunicazione L. 136/2010 art. 3 "Tracciabilità dei flussi finanziari"

MODULO D'ORDINE

SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA

Regione Campania - Giunta Regionale

CONTRATTO 2015 / 100196

Da inoltrare a: INSIEL MERCATO S.p.A.
Località Padriciano, 99 - Area Science Park
34149 TRIESTE
PEC: insielmercato@legalmail.it

RIEPILOGO condizioni economiche - Manutenzione ordinaria e assistenza

UTENTE

Regione Campania - Giunta Regionale

CANONE

1.408,69

TOTALE AL NETTO DI IVA

1.408,69

☐ Barrare per sottoscrivere il contratto triennale 2015-2017 per l'importo totale (IVA esclusa) di Euro: 4.226,07

Nelle pagine seguenti viene riportata la distinta dei prodotti per singolo utente.

Si comunica che la Scrivente, con atto n. _____ del _____
affida a Insiel Mercato S.p.A. i servizi di manutenzione ordinaria e di assistenza software secondo il prospetto
sopra riportato.

Con la sottoscrizione del presente modulo d'ordine si accettano integralmente le condizioni economiche e di
fornitura che regolamentano il servizio oggetto della presente offerta.

Per accettazione:

DATA _____ TIMBRO E FIRMA _____

MODULO D'ORDINE

SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA

Regione Campania - Giunta Regionale

CONTRATTO 2015 / 100196

DETTAGLIO - Manutenzione ordinaria e assistenza

Regione Campania - Giunta Regionale

LINEA/PRODOTTO	PERIODO DI RIFERIMENTO		CANONE
■ Manutenzione ordinaria, assistenza telefonica e teleassistenza			
Ambiente Prodotti Insiel Mercato			
Assistenza sistemistica	01/01/2015	31/12/2015	260,00
Ascot Web			
Personale - Gestione Economica	01/01/2015	31/12/2015	867,96
Terzi - Prodotti di terzi, distribuiti e assistiti			
Oracle Database ASFU	01/01/2015	31/12/2015	79,29
Oracle Internet Application Server ASFU	01/01/2015	31/12/2015	201,44
TOTALE AL NETTO DI IVA			1.408,69



*Condizioni generali per il servizio di manutenzione ordinaria
ed assistenza del software applicativo*

Pag.1 di 12

Condizioni generali di fornitura

Servizi di manutenzione ordinaria e assistenza del software applicativo



*Condizioni generali per il servizio di manutenzione ordinaria
ed assistenza del software applicativo*

Pag. 2 di 12

INDICE

1. Oggetto del contratto	3
2. La durata del servizio	3
3. Descrizione del servizio.....	3
4. Modalità di esplicazione del servizio.....	6
5. Condizioni economiche generali.....	7
6. Titolarità dei diritti di proprietà intellettuale del software.....	8
7. Risoluzione del contratto.....	8
8. Obblighi e Responsabilità.....	10
9. Riservatezza e Protezione dei dati	10
10. Controversie, legge applicabile, Foro convenzionale	12
11. Sottoscrizione del contratto.....	12

**Condizioni generali per il servizio di manutenzione ordinaria
ed assistenza del software applicativo****Pag. 3 di 12****1. Oggetto del contratto**

Il presente documento ha per oggetto la fornitura da parte di Insiel Mercato dei servizi di manutenzione e assistenza ordinaria dei prodotti software dettagliati nel modulo d'ordine a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel modulo stesso.

Il servizio di Manutenzione e Assistenza è riservato esclusivamente ai Clienti che sono titolari di una regolare licenza d'uso del programma.

2. La durata del servizio

Nella seguente tabella viene riportata la durata del periodo di erogazione del servizio previsto nei casi di sottoscrizione annuale e triennale del servizio.

Periodi di erogazione

Periodo di erogazione del servizio ANNUALE	Periodo di erogazione del servizio TRIENNALE
dal 01/01/2015 al 31/12/2015	dal 01/01/2015 al 31/12/2017

I prezzi indicati nel Modulo d'ordine sono riferiti **esclusivamente** al periodo di erogazione prescelto in fase di sottoscrizione del contratto (annuale o triennale) e non sono frazionabili pro-quota per periodi inferiori.

3. Descrizione del servizio

Il servizio di manutenzione e assistenza ordinaria proposto comprende le seguenti attività:

- **La manutenzione correttiva:** il servizio prevede la rimozione e correzione di eventuali errori a fronte di anomalie che potrebbero compromettere le funzionalità del sistema oggetto del contratto. Comprende le attività di diagnosi e di rimozione delle cause e degli effetti sui programmi software, finalizzate a correggere eventuali malfunzionamenti o errori (bug) rilevati nell'ambito di un corretto utilizzo dei prodotti medesimi e segnalate dai Clienti.
- **La manutenzione migliorativa:** risponde all'esigenza di ottimizzare le funzionalità esistenti migliorandone le prestazioni, l'usabilità, l'affidabilità e la manutenibilità. Tali miglioramenti alle funzionalità del prodotto sono classificate come interventi di manutenzione straordinaria ed incluse nel servizio di manutenzione proposto a giudizio insindacabile di Insiel Mercato.

**Condizioni generali per il servizio di manutenzione ordinaria
ed assistenza del software applicativo***Pag. 4 di 12*

- La **manutenzione adeguativa**: ha come obiettivo quello di adattare le procedure all'evoluzione dell'ambiente tecnologico (es. evoluzione sistemi operativi), allo scopo di garantire ai singoli moduli applicativi di avvalersi dei continui mutamenti tecnologici e di sfruttarne al meglio le potenzialità.
- La **manutenzione evolutiva**: comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi ai cambiamenti dei requisiti organizzativi e normativi, purchè le stesse non comportino modifiche strutturali e/o sostanziali del disegno della base dati e/o delle procedure esistenti.
- **L'assistenza telefonica e la teleassistenza**: servizio di Help Desk finalizzato ad offrire supporto al Cliente per il corretto ed efficiente utilizzo del programma e/o la soluzione dei problemi operativi che potrebbero emergere nell'utilizzo dello stesso. Tale assistenza è fornita principalmente attraverso un servizio di **supporto telefonico** al quale sono dedicate risorse professionali al massimo livello di specializzazione o, su esplicita richiesta del Cliente, tramite utilizzo della **teleassistenza** (connessione telematica tra la sede del servizio di manutenzione e il sistema oggetto dell'intervento) che richiede venga fornito al nostro Centro Servizi di Assistenza un accesso VPN attraverso rete pubblica. Il servizio può comprendere le seguenti attività:
 - diagnosi e superamento di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo standard del software applicativo;
 - gravi anomalie o malfunzionamenti del sistema che, pur non derivanti da errori sul software, possano compromettere la continuità del servizio;
 - controlli sulla corretta parametrizzazione del sistema;
 - suggerimenti e indicazioni su aspetti di base connessi all'uso del software applicativo;
 - azioni per la verifica in teleassistenza dello stato dei sistemi (controllo dimensione tabelle, percentuale di occupazione dello spazio disco sui server, ecc.), che consentono di monitorarne il regolare funzionamento;
 - azioni migliorative indirizzate al mantenimento dell'efficienza delle procedure e dei programmi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro.

**Condizioni generali per il servizio di manutenzione ordinaria
ed assistenza del software applicativo**

Pag. 5 di 12

Numeri e orari del servizio di assistenza

Servizio di ricezione delle chiamate da parte del Contact Center	Servizi specialistici di assistenza telefonica
dal lunedì al venerdì (8:00 -18:00) solo giorni lavorativi	dal lunedì al venerdì (9:00 -13:00; 14:00 – 17:00) solo giorni lavorativi
Numero verde: 800 53 55 35 raggiungibile solo da telefonia fissa senza costi di chiamata o il numero 0444.914848	

- L'accesso al **portale clienti** (raggiungibile all'indirizzo areaclienti.insielmercato.it) da cui sarà possibile trovare la principale documentazione relativa ai prodotti (note di rilascio delle versioni, ecc.), consultare l'elenco dei corsi di formazione, le domande e risposte più frequenti, le novità ecc.

La sottoscrizione formale del contratto di manutenzione e assistenza garantisce il diritto di ricevere, **solo a partire dalla data di ricevimento del Vs. ordinativo**, gli eventuali aggiornamenti di versione dei programmi compresi nel contratto di manutenzione in base al piano di rilasci definito da Insiel Mercato. Gli aggiornamenti verranno inviati nella versione standard con le istruzioni necessarie per l'installazione e l'uso. Eventuali attività di personalizzazione e assistenza per l'installazione e l'avviamento degli aggiornamenti rilasciati da Insiel Mercato saranno fatturate a parte, secondo le modalità e le tariffe indicate nell'allegato "Servizi opzionali 2015".

ESCLUSIONI

Il servizio **non comprende**:

- Il servizio di assistenza straordinaria, consistente nell'effettuazione di interventi *ad hoc* presso il Cliente sulla base di specifiche esigenze;
- la copertura di malfunzionamenti del software applicativo derivanti da modifiche o interventi effettuati dal Cliente o da terzi non specificatamente autorizzati da Insiel Mercato;
- la copertura di malfunzionamenti del software applicativo derivanti da un utilizzo improprio del software applicativo (uso difforme rispetto a quanto riportato nei manuali operativi del software applicativo o descritto nei corsi di addestramento).
- la copertura di malfunzionamenti del software applicativo causati da difetti, avarie o incompatibilità dei componenti hardware, software di base e di ambiente, data base management systems (DBMS), reti locali e geografiche nonché di altri prodotti software applicativi operanti presso il Cliente;
- le attività di salvataggio delle banche dati dei sistemi ove sono installati i moduli software oggetto del contratto; tali operazioni sono sotto la responsabilità del Cliente attraverso l'adozione delle adeguate unità hardware di salvataggio, l'attivazione delle opportune procedure e i controlli della corretta esecuzione delle stesse;

**Condizioni generali per il servizio di manutenzione ordinaria
ed assistenza del software applicativo****Pag. 6 di 12**

- le attività di re-installazione del software applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di inosservanza da parte del Cliente delle procedure di salvataggio giornaliero degli archivi;
- le attività di installazione/reinstallazione del software applicativo e di base;
- le attività di configurazione di postazioni di lavoro e di stampanti;
- le attività di parametrizzazione di dati tabellari e della reportistica;
- le attività di analisi, progettazione e realizzazione di personalizzazioni;
- le attività di addestramento telefonico sui prodotti o di consulenza e analisi applicativa, organizzativa o normativa;
- il servizio di manutenzione di nuovi moduli applicativi, rispetto a quelli indicati in offerta, che saranno oggetti di contratti di manutenzione integrativi.

Nei casi sopracitati il Cliente potrà richiedere, tramite comunicazione all'indirizzo **ordinicontratti@insielmercato.it**, la formulazione di un preventivo per l'erogazione di servizi professionali aggiuntivi le cui tariffe sono riportate nell'allegato "Servizi Opzionali 2015".

Eventuali modifiche o aggiornamenti apportate ai componenti hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali/geografiche o altri prodotti software applicativi operanti presso il Cliente, che dovessero comportare attività o interventi sul software applicativo Insiel Mercato, dovrà essere preventivamente concordata con la nostra Azienda, che ne verificherà la fattibilità tecnica e i tempi di intervento.

4. Modalità di esplicazione del servizio

Il servizio di manutenzione e assistenza di cui al presente contratto prevede esclusivamente l'erogazione delle attività **da remoto** presso le sedi operative di Insiel Mercato (locali Insiel Mercato).

Per la sistemazione di errori eventualmente presenti nel software, Insiel Mercato a propria discrezione si impegna a comunicare al Cliente le informazioni per la correzione del difetto o, in alternativa, su esplicita richiesta, a rilasciare una versione corretta del software via rete in teleassistenza, qualora tale servizio sia reso attivo e disponibile.

I servizi compresi nel contratto saranno eseguiti da personale dotato di adeguata preparazione professionale; Insiel Mercato avrà la facoltà di avvalersi, a propria discrezione, anche di tecnici esterni alla propria organizzazione.

Insiel Mercato metterà a disposizione del Cliente eventuali nuove versioni del software in seguito a variazioni di norme di legge, purchè le stesse non comportino modifiche strutturali e/o sostanziali del

**Condizioni generali per il servizio di manutenzione ordinaria
ed assistenza del software applicativo**

Pag. 7 di 12

disegno della base dati e/o delle procedure esistenti. Gli aggiornamenti saranno effettuati a scadenze determinate a insindacabile giudizio di Insiel Mercato.

5. Condizioni economiche generali

Prezzi	Tutti gli importi s'intendono espressi in Euro e al netto di IVA. I prezzi indicati valgono esclusivamente per i servizi e il periodo di erogazione indicati nel Modulo d'Ordine e non possono essere considerati come base negoziale di future offerte. Dalla presente offerta è escluso qualsiasi servizio non esplicitamente indicato.
Fatturazione	Fatturazione annuale anticipata. Non saranno accettati piani di fatturazione non preventivamente e formalmente sottoscritti da Insiel Mercato.
Pagamenti	Accredito su nostro conto corrente bancario tramite bonifico bancario, a 60 giorni data fattura. In caso di ritardato pagamento rispetto alla scadenza, saranno dovuti, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi passivi, al tasso legale corrente a valere dalla data di pagamento indicata in fattura fino all'avvenuto pagamento, salvi i maggiori danni.
Oneri contrattuali	Eventuali spese e/o diritti inerenti il contratto, quali oneri di registrazione, diritti di stipula, di bollo, ecc. non sono compresi nei prezzi indicati e devono quindi intendersi a carico del Cliente.
Validità dell'offerta	L'offerta ha una validità fino alla data del 31/12/2015, fatto salvo il caso di sottoscrizione triennale in cui la validità è prorogata fino al 31/12/2017.
Continuità del rapporto	In considerazione dei tempi tecnici necessari alla predisposizione dell'ordine e a garanzia della continuità del rapporto instaurato con la Vostra Amministrazione, i servizi oggetto della presente offerta verranno erogati fino alla data del 28 febbraio 2015. In assenza di regolarizzazione del contratto o di formale disdetta entro tale data, il contratto si intenderà rinnovato e si procederà alla fatturazione dei relativi servizi.



**Condizioni generali per il servizio di manutenzione ordinaria
ed assistenza del software applicativo**

Pag. 8 di 12

Revisione dei corrispettivi	Insiel Mercato si riserva la facoltà di aggiornare annualmente i corrispettivi di manutenzione secondo i propri listini, dandone preventiva comunicazione al Cliente attraverso l'inoltro di una specifica offerta.
------------------------------------	---

6. Titolarità dei diritti di proprietà intellettuale del software

La Licenza d'uso non concede alcun diritto sul codice sorgente originale. Tutte le tecniche, gli algoritmi e i procedimenti contenuti nel software e nella relativa documentazione sono informazioni protette dal diritto d'autore e sono di proprietà di Insiel Mercato; pertanto, non possono essere usati in alcun modo dal Cliente per scopi diversi da quelli indicati nel presente contratto.

Il Cliente, pertanto, prende atto che il prodotto oggetto del presente contratto è protetto da diritti d'autore e dagli altri diritti di privativa applicabili. Qualsiasi comportamento, atto od omissione in violazione dei predetti diritti nonché degli obblighi prescritti dal presente atto, è legalmente perseguibile.

Il Cliente inoltre si impegna ad adempiere tutte le obbligazioni prescritte dal presente atto ed in particolare:

- a non duplicare il prodotto oggetto del presente atto né la documentazione allegata al prodotto stesso;
- a non trasferire a terzi il prodotto oggetto del presente atto né la relativa documentazione senza il preventivo consenso scritto di Insiel Mercato;
- a non mettere a disposizione di terzi il prodotto oggetto del presente atto né la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto di Insiel Mercato;
- a mantenere adeguata registrazione dell'ubicazione del numero di copie dei prodotti concessi in licenza a norma del presente atto e a comunicare tempestivamente a Insiel Mercato qualsiasi variazione della suddetta ubicazione;
- a conservare inalterato qualsiasi segno distintivo o marchio apposto sui prodotti e/o sulla relativa documentazione;
- a non modificare o far modificare da terzi - in tutto o in parte - il prodotto oggetto del presente atto.

7. Risoluzione del contratto

Insiel Mercato ha il diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, attraverso lettera raccomandata nelle ipotesi di seguito descritte.

- Mancato rispetto delle obbligazioni contrattuali da parte del Cliente.



**Condizioni generali per il servizio di manutenzione ordinaria
ed assistenza del software applicativo**

Pag. 9 di 12

-
- Fallimento del Cliente o assoggettamento dello stesso ad una procedura concorsuale.
 - Manomissione del software applicativo da parte del Cliente e/o di terzi non autorizzati da Insiel Mercato;
 - Interventi di manutenzione sui moduli oggetto del contratto da parte del Cliente o di terzi non autorizzati da Insiel Mercato;
 - Mancato rispetto degli obblighi di riservatezza;
 - Trasferimento a terzi dei diritti di godimento del software senza il previo consenso scritto di Insiel Mercato;
 - Mancato pagamento della fattura relativa al contratto previo sollecito da oltre 180 gg.

Il recesso attribuirà ad Insiel Mercato il diritto di chiedere il pagamento, a titolo di penale, in un'unica soluzione, dei canoni dovuti **fino alla scadenza del contratto**, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggiore danno.

Nel caso in cui il Cliente intenda recedere dal rapporto contrattuale deve darne preventiva comunicazione scritta a Insiel Mercato con almeno **sei** mesi di preavviso per il contratto annuale e di **dodici** mesi per quello triennale.

In questo caso il Cliente sarà tenuto a riconoscere a Insiel Mercato:

Contratto annuale:

- I canoni maturati fino al mese di recesso compresi quelli del preavviso;
- Il 10% del valore complessivo del contratto annuo a titolo di penale.

Contratto triennale:

- I canoni maturati fino al mese di recesso compresi quelli del preavviso;
- Il 10% del valore complessivo del contratto annuo a titolo di penale.
- Il valore degli adeguamenti ISTAT concessi sul triennio ed il ricalcolo di quelli precedenti.



**Condizioni generali per il servizio di manutenzione ordinaria
ed assistenza del software applicativo**

Pag.10 di 12

8. Obblighi e Responsabilità

Insiel Mercato s'impegna ad adempiere, con la diligenza richiesta dalla natura delle prestazioni previste nella presente offerta, a tutte le obbligazioni in essa previste, con particolare riguardo al rispetto dei termini di esecuzione delle attività concordate.

Tuttavia in nessun caso Insiel Mercato o i suoi fornitori saranno responsabili per danni diretti, indiretti, particolari, accidentali o consequenziali (inclusi, senza limitazioni, il danno per perdita o mancato guadagno, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o altre perdite economiche) causati da un uso doloso o da imperizia nell'uso della procedura o della documentazione da parte del Cliente, o da interventi di terzi non autorizzati, anche nel caso in cui Insiel Mercato sia stata avvertita della possibilità di tali danni.

Nel caso di interruzioni di esercizio del sistema o della singola apparecchiatura, successive all'intervento di manutenzione, Insiel Mercato, salvo dolo o colpa grave, non risponde di eventuali perdite del Cliente o di terzi, tra cui si citano, a mero titolo esemplificativo, lucro cessante, spese per ripristino di attività, responsabilità civile verso terzi, perdita di affari.

Insiel Mercato risponderà dei danni limitatamente imputabili alla stessa per dolo o colpa grave, in virtù dell'erogazione delle attività di cui al presente contratto, fermo restando che la responsabilità di Insiel Mercato per danni non potrà eccedere il massimale pari a un canone annuo di manutenzione.

Gli interventi di manutenzione correttiva per malfunzionamenti bloccanti vengono garantiti con un tempo di presa in carico di 4 ore nel 90% dei casi. Per malfunzionamenti si intendono malfunzionamenti che bloccano il sistema o gravi problemi di funzionamento o di disponibilità delle applicazioni che bloccano l'attività amministrativa dell'ente.

In assenza del preventivo consenso scritto di Insiel Mercato, il Cliente non può cedere, delegare o trasferire il presente Contratto o uno qualsiasi dei diritti o obblighi previsti dal medesimo a terzi.

9. Riservatezza e Protezione dei dati

Le parti contraenti si impegnano a far sì che i dati personali vengano trattati osservando misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza e la confidenzialità dei dati stessi.

I dati saranno trattati esclusivamente per le finalità contrattualmente/convenzionalmente previste e conservati per un periodo non superiore a quello necessario alle finalità per cui sono raccolti. Non è consentita la comunicazione e diffusione dei dati ad altri soggetti che non sia conseguente ad un obbligo connesso al contratto. È fatta salva la facoltà di Insiel Mercato di trasmettere i dati o le informazioni a soggetti da lui delegati ad espletare i servizi connessi con l'oggetto del presente contratto e comunicati esclusivamente nell'ambito delle finalità del servizio reso, previa sottoscrizione da parte di detti soggetti di un impegno di riservatezza dei dati stessi.

Il Cliente si impegna a rispettare il vincolo di riservatezza relativamente a tutte le informazioni, documenti e notizie attinenti al prodotto concesso in licenza d'uso. I termini e le condizioni (compreso il prezzo) del

**Condizioni generali per il servizio di manutenzione ordinaria
ed assistenza del software applicativo***Pag.11 di 12*

contratto, unitamente a qualsiasi altra informazione esplicitamente definita come “riservata” e fornita in base all'accordo, sono confidenziali e non potranno essere rivelate, oralmente o per iscritto, dal Cliente a terzi senza il previo consenso scritto di Insiel Mercato. Il Cliente pertanto si impegna a:

- non rendere pubbliche le informazioni acquisite in virtù dell'utilizzo del prodotto;
- porre in essere tutte le necessarie misure di prevenzione e, in particolare, tutte le azioni legali necessarie per evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni ritenute riservate. In ogni caso il Cliente dovrà garantire che il proprio personale e/o i propri consulenti rispetteranno le misure relative alla riservatezza evitando di rendere pubbliche le informazioni acquisite in virtù dell'utilizzo del prodotto concesso in licenza d'uso.

Insiel Mercato si impegna a mantenere il più stretto riserbo in merito a qualsiasi informazione e/o dato riguardante gli affari ed i segreti sociali del Cliente dei quali venga a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto, e si impegna, altresì, a garantire l'esatta osservanza del presente obbligo di segretezza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori.

Qualora la diffusione presso terzi di materiale o di informazioni ritenuti riservati, sia stato causato da atti o fatti direttamente imputabili al Cliente e/o ai suoi dipendenti e/o fornitori, il Cliente sarà tenuto a risarcire gli eventuali danni che siano direttamente o indirettamente connessi alla diffusione della suddetta documentazione o materiali ritenuti riservati.

Il vincolo di riservatezza continuerà ad avere valore anche dopo la conclusione del contratto e comunque finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.

Ai fini di cui *all'art. 29 D.Lgs. 196/03*, Insiel Mercato nulla oppone ad essere eventualmente nominato “*Responsabile esterno del trattamento*” dei dati del Cliente necessari per le finalità del servizio di manutenzione eventualmente espletato: a tal proposito dichiara sin d'ora che in detta ipotesi osserverà con scrupolosa attenzione le istruzioni contenute nel relativo atto di designazione. Resta inteso che la designazione di Insiel Mercato a responsabile esterno del trattamento dei dati decadrà in qualunque caso di cessazione del rapporto intercorrente con il Cliente, con effetto dalla data di tale cessazione.

Le parti contraenti, ai sensi dell'*ex art. 13 D. Lgs. 196/03*, dichiarano, ai sensi del predetto testo di legge, di consentire reciprocamente al trattamento dei dati personali che le riguardano, per finalità inerenti all'esecuzione del presente contratto ed all'adempimento degli obblighi legali e contrattuali dallo stesso derivanti. I dati verranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale in essere, nonché anche successivamente, per l'espletamento degli adempimenti di legge e per future finalità di carattere commerciale. Alle parti competono i diritti di cui *all'art. 7 D.Lgs. 196/03* e, in particolare, il diritto di conoscere i propri dati, di farli integrare, modificare, cancellare per violazione di legge e/o di opporsi al loro trattamento.



**Condizioni generali per il servizio di manutenzione ordinaria
ed assistenza del software applicativo**

Pag.12 di 12

10. Controversie, legge applicabile, Foro convenzionale

Il presente contratto è regolato dalle leggi dello Stato italiano, anche per eventuali controversie relative a copyright e brevetto.

Ogni controversia che dovesse insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente atto e che non potesse essere oggetto di amichevole composizione, sarà devoluta all'Autorità Giudiziaria ordinaria ed alla competenza esclusiva del Foro di Trieste, con espressa esclusione di ogni altro Foro eventualmente concorrente.

11. Sottoscrizione del contratto

La sottoscrizione del contratto implica l'accettazione di tutte le condizioni generali di fornitura che regolamentano il servizio di manutenzione e assistenza e dei contenuti degli allegati che costituiscono, a tutti gli effetti, parte integrante del contratto stesso.

Il contratto abroga e sostituisce ogni accordo, intesa, negoziazione, scritta od orale, intervenuta in precedenza tra le parti e concernente l'oggetto di questo contratto.

Nessuna modifica o integrazione avrà efficacia tra le Parti a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle Parti stesse.

Il perfezionamento del contratto avviene con la compilazione e sottoscrizione da parte del Cliente del Modulo d'ordine, attraverso il quale vengono approvate espressamente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. le seguenti clausole:

- Par. 5) Condizioni economiche generali
- Par. 6) Titolarità dei diritti di proprietà intellettuale del software
- Par. 7) Risoluzione del contratto
- Par. 8) Obblighi e Responsabilità
- Par. 9) Riservatezza e protezione de dati
- Par. 10) Controversie, legge applicabile, Foro convenzionale



Servizi opzionali 2015

Servizi di manutenzione ordinaria e assistenza
del software applicativo



INDICE

1. Premessa	3
2. Tariffe a giornata per servizi professionali aggiuntivi.....	3
3. Descrizione dei servizi una tantum.....	3
3.1. Condizioni economiche	3
3.2. Iter di richiesta ed inoltro degli ordini.....	4
4. Piano tariffario SMART (solo per contratti triennali)	5
5. Assistenza sistemistica XML-SAIA.....	6
6. Canone per la fornitura dei software GeDi (Gestione Dichiarazioni 2015) e Certificati e Prospetti 2015.....	7



1. Premessa

Riportiamo nei paragrafi successivi le caratteristiche, le condizioni economiche di fornitura e le modalità di richiesta di ulteriori servizi opzionali che rendiamo disponibili nei confronti dei Clienti per l'anno 2015.

2. Tariffe a giornata per servizi professionali aggiuntivi

I servizi professionali aggiuntivi fanno riferimento ad attività a tariffazione giornaliera richieste dal Cliente ma che non sono comprese nel canone di manutenzione e assistenza ordinaria.

3. Descrizione dei servizi una tantum

I servizi professionali aggiuntivi possono essere ricondotti alle seguenti categorie principali:

- Attività di addestramento sui moduli applicativi.
- Consulenza e analisi organizzativa, tecnologica e normativa.
- Predisposizione di studi di fattibilità.
- Attività di analisi, progettazione e realizzazione di personalizzazioni software sui moduli applicativi.
- Attività di manutenzione evolutiva.
- Attività di parametrizzazione di dati tabellari e reportistica.
- Attività di configurazione di postazioni di lavoro e di stampanti.
- Attività di installazione/reinstallazione del software applicativo, di ripristino degli archivi e migrazione su nuovi sistemi hardware.
- Servizi di assistenza straordinaria per attività richieste in orari o giornate di lavoro e/o festivi che esulano da quelli indicati per l'assistenza ordinaria.

3.1. Condizioni economiche

Le condizioni economiche di fornitura dei servizi professionali a tariffa giornaliera hanno validità fino alla data del **31.12.2015**. Nell'ipotesi di sottoscrizione del contratto per la durata triennale, tali tariffe potrebbero variare ed essere riviste annualmente da Insiel Mercato.

Condizioni economiche

Servizio svolto remotamente dalle ns. sedi – Tariffa REMOTO	Servizio svolto presso la Vs. Sede - Tariffa ON-SITE
530,00 €	780,00 €



- La tariffa ON-SITE è comprensiva degli eventuali costi di trasferta.
- Per le giornate da REMOTO il valore minimo ordinabile è pari a **mezza giornata** per un costo pari a **300,00 €**.
- A meno di accordi specifici, i servizi c/o l'Utente sono erogati e contabilizzati esclusivamente a giornata intera anche se di durata inferiore.
- La durata degli interventi svolti presso la Vs. Sede è di sei ore giornaliere.
- Per tutte le attività in loco che richiedessero interventi diretti di ns. personale sui dati dell'Ente è richiesta la presenza dei Vs. responsabili per tutta la durata del servizio, sia allo scopo di rendere i Vs. funzionari preparati nel tempo ad effettuare autonomamente tali interventi, sia allo scopo di validare le operazioni effettuate dai nostri tecnici.
- Nel caso in cui i servizi una tantum richiesti fossero di addestramento, Vi rammentiamo che tali costi, nei confronti degli enti pubblici, sono da considerarsi operazioni esenti IVA, ai sensi dell'*art. 10 del DPR n. 633/72 modificato dall'art. 14 comma 10 della Legge n. 537 del 24.12.93*. Per usufruire di tale beneficio si invitano gli interessati a rilasciarne opportuna dichiarazione all'atto dell'ordine.

3.2. Iter di richiesta ed inoltro degli ordini

Qualora nel corso dell'anno 2015 si rendessero necessari eventuali servizi professionali una tantum, l'inoltro del relativo ordine di fornitura potrà avvenire compilando l'apposito modulo d'ordine per servizi professionali aggiuntivi riportato di seguito e inoltrandolo all'indirizzo PEC: insielmercato@legalmail.it oppure richiedendo un preventivo all'indirizzo ordinicontratti@insielmercato.it



4. Piano tariffario SMART (solo per contratti triennali)

Nell'ipotesi di sottoscrizione del contratto per la durata triennale (periodo 2015-2017) il Vostro Ente potrà accedere ai seguenti pacchetti di giornate di assistenza estesa o di supporto specialistico a tariffe agevolate. Di seguito il piano tariffario *SMART* proposto e le relative condizioni generali di fornitura.

Condizioni economiche – Piano Tariffario SMART

Pacchetti di giornate	Servizi da REMOTO		Servizi ON-SITE	
	Tariffa a giornata	Costo del pacchetto	Tariffa a giornata	Costo del pacchetto
Pacchetto di 5 giornate	500,00	2.500,00	760,00	3.800,00
Pacchetto di 10 giornate	480,00	4.800,00	750,00	7.500,00
Pacchetto di 20 giornate	450,00	9.000,00	730,00	14.600,00

La fatturazione dei pacchetti avverrà contestualmente a quella relativa al canone di manutenzione e assistenza (annuale e anticipata).

Le giornate comprese nel pacchetto dovranno essere utilizzate esclusivamente nel periodo di riferimento del contratto.

L'acquisto dei pacchetti di giornate potrà essere effettuato compilando l'apposito modulo d'ordine per servizi professionali a tariffe SMART ed inoltrandolo all'indirizzo PEC: insielmercato@legalmail.it



5. Assistenza sistemistica XML-SAIA

Agli utenti titolari del modulo XML-SAIA viene proposto un servizio opzionale di assistenza sistemistica che comprende le seguenti voci atte a stabilire o ristabilire una corretta trasmissione delle variazioni anagrafiche attraverso SAIA-XML:

- Consulenza propedeutica alle attività da espletare per la trasmissione dei dati al CNSD.
- Verifiche delle anomalie riscontrate sul sistema.
- Verifica configurazione utente sia lato server che su porta d'accesso.
- "Problem determination" su eventuali anomalie riscontrate su porta d'accesso.
- Verifiche di connettività tra server e porta di accesso e tra porta d'accesso e CNSD.
- Verifica stato code delle variazioni inviate a CNSD.
- Reinstallazione e configurazione software Insiel Mercato di integrazione tra Ascot e Porta d'accesso, causata da sostituzione o guasto di quest'ultima.

L'esperienza maturata sulla problematica XML-SAIA ci dimostra che statisticamente circa il 90% delle richieste di assistenza non sono attribuibili a malfunzionamenti della componente software di Insiel Mercato ma alle altre componenti del più complesso sistema della trasmissione delle variazioni anagrafiche tramite SAIA-XML.

A fronte di questo motivo e considerando il passaggio alla versione v.3 e l'integrazione in XML- SAIA dei dati dei cittadini appartenenti all'Anagrafe Italiani Residenti all'Estero, la sottoscrizione al servizio è fortemente consigliata.

In caso di mancata sottoscrizione del servizio, l'assistenza erogata da Insiel Mercato si limiterà alla diagnosi del problema senza nessun intervento per la rimozione dello stesso nel caso in cui questo non sia imputabile alla componente software di Insiel Mercato. In questi casi la richiesta da parte Vostra dell'intervento dei tecnici di Insiel Mercato sarà oggetto di opportuna offerta economica non inclusa nella presente.

Qualora tale fornitura non si rendesse necessaria, sarà sufficiente comunicare tale variazione all'indirizzo PEC insielmercato@legalmail.it ai fini dell'inoltro di una proposta economica aggiornata.



6. Canone per la fornitura dei software GeDi (Gestione Dichiarazioni 2015) e Certificati e Prospetti 2015

La fornitura del prodotto software GeDi – Gestione Dichiarazioni 2015 e Certificati e Prospetti 2015, che consente di acquisire l'intero set di moduli previsti, viene inclusa direttamente nel contratto standard di manutenzione ed assistenza in forma di canone annuo.

Qualora tale fornitura non si rendesse necessaria, sarà sufficiente comunicare tale variazione all'indirizzo PEC insielmercato@legalmail.it ai fini dell'inoltro di una proposta economica aggiornata.

Per le caratteristiche tecniche del software rimandiamo alla documentazione relativa ai prodotti disponibile sul sito dell'assistenza all'indirizzo www.insielmercato.it/clienti/portale/login.asp nell'area di interesse Personale – P.A. (per il modulo Ge.Di.) o nell'area di interesse Contabilità e Economato – P.A. (per il modulo Certificati e Prospetti).

**Modulo d'ordine per servizi professionali aggiuntivi**

Denominazione Cliente:	
Prodotto software oggetto dell'intervento:	
Nominativo del tecnico Insiel Mercato con cui è stata concordata la prestazione:	
Descrizione intervento:	
Referente del Cliente:	Num. telefonico:

Si comunica che la scrivente Amministrazione,
con atto del ha deliberato l'acquisto dei servizi
professionali sotto riportati alle condizioni di seguito riportate.

Servizi professionali aggiuntivi	Quantità	Corrispettivo giornaliero	Corrispettivo totale
Servizio svolto presso la sede del Cliente		780,00	
Servizio svolto remotamente da sede Insiel Mercato		530,00	
Totale al netto di IVA			

() i costi relativi ai servizi di addestramento, nei confronti degli enti pubblici, sono da considerarsi operazioni esenti IVA, ai sensi dell'art. 10 del DPR n. 633/72 modificato dall'art. 14 comma 10 della Legge n. 537 del 24.12.93.*

Località e data	Timbro e firma
------------------------	-----------------------

**Modulo d'ordine per servizi professionali a tariffe SMART**

Denominazione Cliente:	
Prodotto software oggetto dell'intervento:	
Nominativo del tecnico Insiel Mercato con cui è stata concordata la prestazione:	
Descrizione intervento:	
Referente del Cliente:	Num. telefonico:

Si comunica che la scrivente Amministrazione,
con atto del ha deliberato l'acquisto dei servizi
professionali sotto riportati alle condizioni di seguito riportate.

Servizi professionali a tariffe SMART	Numero pacchetti	Costo singolo pacchetto	Corrispettivo totale
SERVIZI DA REMOTO:			
Pacchetto di 5 giornate		2.500,00	
Pacchetto di 10 giornate		4.800,00	
Pacchetto di 20 giornate		9.000,00	
SERVIZI ON SITE:			
Pacchetto di 5 giornate		3.800,00	
Pacchetto di 10 giornate		7.500,00	
Pacchetto di 20 giornate		14.600,00	
Totale al netto di IVA			

(*) i costi relativi ai servizi di addestramento, nei confronti degli enti pubblici, sono da considerarsi operazioni esenti IVA, ai sensi dell'art. 10 del DPR n. 633/72 modificato dall'art. 14 comma 10 della Legge n. 537 del 24.12.93.

Località e data	Timbro e firma
-----------------	----------------

Comunicazione art.3 legge 136/2010 "Tracciabilità dei flussi finanziari"

Si riporta di seguito, per l'impresa INSIEL MERCATO S.p.A. - c.f./p. IVA 01155360322, l'elenco dei conti correnti bancari dedicati, anche non in via esclusiva, alle attività oggetto di contratto/fornitura con codesto rispettabile Ente, unitamente alle generalità ed al codice fiscale delle persone delegate dall'azienda ad operare su di essi:

Banca Popolare Friuladria – Sede Trieste Via Giulia, 9
IT 76 U 05336 02201 000040204969

Banca Nazionale del Lavoro – Sede Trieste P.zza Ponterosso, 1
IT 31 G 01005 02200 000000001685

Unicredit Banca D'Impresa – Sede Trieste Via Cassa di Risparmio, 10
IT 35 G 02008 12028 000500084831

Cassa di Risparmio del FVG – Trieste P.zza della Repubblica, 2
IT 39 I 06340 02220 100000000680

Banca Popolare di Vicenza – Filiale di Trieste Via Flavia, 120
IT 51 L 05728 02205 808570696331

Banco Popolare SpA– Filiale di Udine Via S. Francesco, 24
IT 54 G 05034 12300 000000081436

Banca Popolare di Milano - Filiale di Udine Via Poscolle, 67
IT 90 K 05584 12300 000000000521

Banca Mediocredito del Friuli Venezia Giulia S.p.A
Filiale di Udine - Via Aquileia, 1 33100 UDINE
IT 45 C 10640 12300 000000026101

Dott. Ing. Alberto Steindler
Amministratore Delegato
Nato a Trieste (TS) il 18/08/1963 c.f. STNLR763M18L424U

Dott. Francesco Calli
Procuratore Speciale
Nato a Messina (ME) il 13/12/1972 c.f. CLAFNC72T13F158K

La scrivente impresa DICHIARA di assumersi gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla L. 136/2010 e ss.mm.ii,