

(Modifiche di Legge, Correzione Anomalie, Assistenza telefonica, Teleassistenza ed interventi)

1. Il presente contratto di manutenzione ed assistenza si riferisce alla Licenza d'Uso n. C5703 rilasciata in data 1/09/2001 a COMUNE DI CANDIOLO di seguito chiamato CLIENTE e sarà valido ed efficace sino al 31 dicembre dell'anno per il quale è stato stipulato, salvo eventuale patto contrario scritto.

SINTECOP SPA, alle condizioni indicate nei successivi articoli, si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, i propri servizi di manutenzione, di teleassistenza e di assistenza telefonica per software applicativo (in seguito denominati "i Servizi") dei Prodotti di seguito elencati.

Per tutto quanto qui non esplicitamente indicato si fa' riferimento alle suddette condizioni di Licenza d'Uso.

Il Sistema Software oggetto del contratto e' composto dai seguenti moduli:

PRODOTTO
ANAGRAFE DEMOGRAFICA/ELETTORALE evol-x
SAIA/COLLEGAMENTI TELEMATICI evol-x
STATO CIVILE evol-x

Compreso ASSISTENZA TELEFONICA e TELEASSISTENZA e compreso massimo 2 INTERVENTI (rif. Art. 18)	
<b>TOTALE CANONE AN NUO</b> RIMODULAZIONE CANONE CONCORDATA CON L'AGENTE COMMERCIALE FLAVIO NASSA IN DATA 9.1.2013	€ 2.831,00 + IVA 2.400,00

2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

- Il Servizio di manutenzione verrà erogato da SINTECOP SPA tramite propri incaricati e prevede:
- Correzione di eventuali malfunzionamenti dei Prodotti, consistente nella predisposizione e nell'invio al Cliente di una nuova release contenente quelle correzioni dei Prodotti e della relativa documentazione, se esistente, che SINTECOP SPA renderà di sua iniziativa disponibili a tutti i Clienti senza chiedere corrispettivi aggiuntivi;
  - aggiornamento dei Prodotti, consistente nella predisposizione e nell'invio al Cliente di quelle nuove releases dei Prodotti, unitamente alla relativa documentazione, se esistente, che si renderanno necessarie, a giudizio esclusivo di SINTECOP SPA, in caso di disposizioni legislative, regolamentari o amministrative entrate in vigore successivamente alla realizzazione dei Prodotti. Tali aggiornamenti saranno forniti al Cliente senza richiesta di corrispettivi aggiuntivi, purché le variazioni dei Prodotti siano riconducibili al concetto di ordinaria manutenzione e non comportino sensibili modifiche alla struttura e alle funzioni dei Prodotti: in caso contrario varrà quanto previsto dall'art. 4. Non sono, comunque, comprese nell'oggetto del presente Contratto le richieste di variazione dei Prodotti avanzate dal Cliente: queste ultime saranno valutate separatamente ed oggetto di apposita contrattazione.
  - potenziamento dei Prodotti (se della Linea evol-x) consistente nella predisposizione e nell'invio al Cliente di quei miglioramenti e/o implementazioni dei Prodotti, unitamente alla relativa documentazione, se esistente, che SINTECOP SPA renderà di sua iniziativa disponibili per tutti i Clienti senza chiedere corrispettivi aggiuntivi.

3. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- SINTECOP SPA erogherà normalmente il Servizio di manutenzione presso la propria sede, salvo che ritenga necessario, a suo insindacabile giudizio, prestarlo presso il luogo di installazione dei Prodotti.
- SINTECOP SPA invierà le nuove releases al Cliente, all'ultimo indirizzo comunicato da quest'ultimo. Le nuove releases saranno consegnate su un apposito supporto magnetico, il cui corrispettivo è compreso

SINTECOP S.p.A. UNIPERSONALE Soc. Contr. Art. 2497 C.C. da DEDAGROUP S.p.A.  
Capitale Sociale € 320.000,00 i.v. - Iscr. Reg. Impr. di Torino n. 2324 - R.E.A. Torino n. 584583 - Cod. Fisc. e P.IVA 02684580018

Sede Legale: 10015 IVREA (TO) - C.so Vercelli 163 - Tel. 0125/618864 r.a. - 618866 - Fax 618861  
Altri recapiti: 12030 CAVALLERMAGGIORE (CN) - P.zza V. Emanuele II, 4 - Tel. 0172/382364 - Fax 382515  
16149 GENOVA - Tel. 010/468828 - Fax 010/6428851  
41012 CARPI (MO) - Tel. 059/698432  
14100 ASTI - Tel. 0141/590181



nell'ammontare del canone annuo anticipato corrisposto dal Cliente per i Servizi oggetto del presente Contratto. SINTECOP SPA si riserva di rilasciare le releases in funzionalità download dal proprio sito [www.sintecop.it](http://www.sintecop.it), provvedendo a comunicare al Cliente le modalità di accesso riservato.

Il Servizio di assistenza telefonica verrà erogato da SINTECOP SPA tramite propri incaricati secondo le modalità di accesso al Servizio opportunamente indicate da SINTECOP SPA in conformità a quanto previsto dall'art. 8 alle quali si rinvia e consiste nella comunicazione, mediante telefono o e-mail, di ogni opportuno chiarimento o suggerimento in merito alle caratteristiche dei Prodotti, alle istruzioni necessarie per il loro corretto uso e per l'eliminazione di eventuali disfunzioni o malfunzionamenti. Tali chiarimenti, suggerimenti o istruzioni saranno forniti purché di rapida e semplice comprensione per il Cliente.

- I Servizi saranno, in ogni caso, prestati in relazione all'ultima release dei Prodotti resa disponibile da SINTECOP SPA al Cliente. Le nuove releases dei Prodotti si intendono, in ogni caso, fornite al Cliente in licenza d'uso e, pertanto, si rinvia al Contratto di licenza d'uso sottoscritto fra SINTECOP SPA e il Cliente e/o alla normativa in materia.

#### 4. NUOVE VERSIONI DEI PRODOTTI

Qualora SINTECOP SPA predisponga nuove versioni dei Prodotti ovvero sviluppi moduli aggiuntivi o, comunque, realizzi aggiornamenti e/o miglioramenti di particolare importanza, che comportino sensibili modifiche della struttura e/o delle funzioni dei Prodotti, cui SINTECOP SPA ritenga, a suo insindacabile giudizio, di attribuire una separata valutazione, i medesimi saranno offerti al Cliente a fronte di corrispettivi aggiuntivi da concordare di volta in volta e previa stipulazione di appositi separati contratti. In ogni caso si applicheranno anche a tali nuove versioni dei Prodotti le previsioni in riferimento all'ultimo comma dell'art. 3.

#### 5. ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai Servizi dovrà essere formalizzata dal Cliente, mediante sottoscrizione del presente contratto, entro il 31 marzo dell'anno per il quale è stato stipulato.

#### 6. VARIAZIONI CANONI E TARIFFE

Per gli anni successivi al primo SINTECOP SPA proporrà al Cliente una nuova adesione ai Servizi, mediante invio del nuovo contratto con apposito modulo contenente l'indicazione delle nuove tariffe e dei nuovi canoni. Gli stessi aumenteranno di anno in anno, in modo automatico, in misura non superiore all'indice ISTAT relativo ai prezzi al consumo per le famiglie degli operai e impiegati (rif. mese di settembre).

SINTECOP SPA si riserva la facoltà di proporre aumenti delle tariffe e/o dei canoni anche in ragione di migliorie e realizzazione di nuove funzionalità.

#### 7. CORRISPETTIVO E TERMINI DI PAGAMENTO

Il canone annuo e' fatturato alla accettazione dello stesso, con pagamento a sessanta giorni data fattura (bonifico bancario valuta fissa). SINTECOP SPA si riserva la facoltà di sospendere l'assistenza prevista dal presente contratto in caso di pagamento del canone non effettuato nei termini previsti o in quelli concordati per scritto tra le parti.

Qualora il presente Contratto sia stipulato dopo l'installazione o la consegna (qualora l'installazione sia a cura del Cliente) dei Prodotti, il Cliente verserà l'intero canone, ovvero un dodicesimo del canone annuo per ogni mese intercorrente tra la data di installazione o consegna dei Prodotti e il 31 dicembre dell'anno in corso. A fronte di tale versamento, il Cliente avrà diritto anche alle correzioni, aggiornamenti e potenziamenti dei Prodotti realizzati da SINTECOP SPA nel periodo antecedente la data di stipulazione del Contratto.

Per gli anni successivi a quello della prima stipulazione del presente Contratto il corrispettivo dovuto dal Cliente per i Servizi oggetto del presente Contratto sarà, in ogni caso, pari all'intero importo del canone annuo, con decorrenza dal 1 gennaio al 31 dicembre, indipendentemente dalla data in cui il Cliente formalizzerà la sua adesione ai Servizi in oggetto.

L'addestramento all'uso dei Prodotti, sarà fatturato previa stipulazione di appositi contratti, secondo le tariffe in vigore per gli Utenti in regola con il contratto.

#### 8. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Si precisa che i Servizi oggetto del presente Contratto saranno erogati al Cliente a condizione che lo stesso rispetti le modalità di accesso agli stessi stabilite da SINTECOP SPA.

#### 9. OBBLIGHI DEL CLIENTE

- Il Cliente, qualora scopra un eventuale errore nei Prodotti e/o nelle successive releases, dovrà con tempestività comunicarlo per iscritto a SINTECOP SPA a mezzo servizio postale, telefax, e-mail e comunque secondo le modalità che verranno opportunamente indicate da SINTECOP SPA. A richiesta di SINTECOP SPA, il Cliente dovrà inoltre fornire tutti i dati e la documentazione necessari per diagnosticare e correggere l'errore.
- Qualora i difetti di funzionamento denunciati dal Cliente secondo le modalità indicate al precedente punto, risultassero insussistenti o conseguenza del mancato rispetto delle norme operative predisposte da SINTECOP SPA o comunque non risultassero causati da errori dei Prodotti o delle successive releases, SINTECOP SPA addebiterà al Cliente, sulla base delle tariffe vigenti nel contratto, il costo dell'intervento manutentivo.
- Il Cliente sarà responsabile esclusivo della installazione delle eventuali nuove releases contenenti le correzioni, gli aggiornamenti, i miglioramenti e/o le implementazioni, salvo che le stesse non siano state installate da personale SINTECOP SPA.

**10. GARANZIE E RESPONSABILITA'**

SINTECOP SPA garantisce che i Servizi oggetto del presente Contratto saranno erogati con la massima diligenza da personale dotato della necessaria preparazione tecnica – professionale.

SINTECOP SPA non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal presente contratto.

SINTECOP SPA non riconoscerà alcun addebito da parte del Cliente per soste o interruzioni dei Servizi dovute ad eventuali anomalie nei Prodotti, nelle eventuali releases o nelle nuove versioni ovvero per ritardi nell'espletamento dei Servizi, dovuti a cause indipendenti dalla volontà di SINTECOP SPA quali, a titolo esemplificativo, scioperi, cause di forza maggiore ecc.

Salvo il caso di dolo o colpa grave, SINTECOP SPA è esonerata da qualsiasi responsabilità per gli eventuali danni diretti o indiretti di qualsiasi natura subiti dal Cliente o da terzi, in conseguenza del presente contratto e/o delle prestazioni in esso previste. Il Cliente, anche a titolo di alea, si impegna espressamente a tenere indenne SINTECOP SPA da qualsiasi richiesta di risarcimento danni, comprese quelle eventualmente avanzate da terzi.

Le parti convengono che, in ogni caso, il limite massimo dell'importo dell'eventuale risarcimento dei danni dovuto, per qualsiasi titolo o ragione, da SINTECOP SPA al Cliente sarà pari all'ammontare del canone annuo proposto.

**11. RESPONSABILITA' TECNICHE**

SINTECOP SPA garantisce il funzionamento dei propri applicativi e fornisce i servizi oggetto del presente contratto a condizione che il Cliente rispetti le specifiche tecniche, come da ALLEGATO TECNICO "Piattaforme supportate 2013", disponibile sul nostro sito [www.sintecop.it](http://www.sintecop.it).

SINTECOP SPA declina ogni responsabilità per difetti, malfunzionamenti e/o per danni diretti o indiretti, di qualsiasi natura, subiti dal Cliente o da terzi, imputabili al mancato allineamento software del sistema informativo adottato, alle specifiche tecniche di cui all'Allegato Tecnico citato al punto precedente.

Qualora il Cliente ravvisi difformità rispetto a quanto stabilito nell'Allegato tecnico, è tenuto a darne comunicazione scritta a SINTECOP SPA entro il 31 marzo dell'anno per il quale il contratto è stipulato tramite fax, lettera A.R. o e-mail. SINTECOP SPA potrà valutare assieme al Cliente gli opportuni interventi.

Il Cliente, anche a titolo di alea, si assume ogni responsabilità in merito ad eventuali non corrette dichiarazioni e si impegna espressamente a tenere indenne SINTECOP SPA da qualsiasi richiesta di risarcimento danni, comprese quelle eventualmente avanzate da terzi.

**12. PROPRIETA' INTELLETTUALE E RISERVATEZZA**

SINTECOP SPA è legittima proprietaria del software, del Know how, dei concetti, delle idee e delle tecniche di elaborazione dati impiegati e titolare di ogni altro diritto di proprietà intellettuale inerente i Servizi oggetto del presente Contratto e la loro erogazione.

I concetti, le idee, il Know-how e le tecniche relative alla elaborazione dei dati sviluppati dagli incaricati di SINTECOP SPA o con la loro collaborazione, in connessione alla prestazione dei Servizi oggetto del presente Contratto, potranno essere utilizzati da entrambe le parti; fatti salvi, in capo a SINTECOP SPA, la proprietà e la titolarità di ogni altro diritto sul proprio Know how, le proprie metodologie, standards e tecniche di elaborazione dati.

Al fine di garantire la sicurezza dei dati elaborati, di proprietà del Cliente, SINTECOP SPA adotta procedure di criptazione sugli archivi gestiti dal proprio software.

Il Cliente si impegna, anche in nome e per conto dei propri dipendenti, consulenti, collaboratori o comunque incaricati a:

- non cedere a qualsiasi titolo o comunque consentire l'uso dei Prodotti e della Documentazione, se esistente, a terzi

- adottare tutte le misure atte ad assicurare e garantire la necessaria segretezza e riservatezza circa i Prodotti, la Documentazione, se esistente, in modo che non siano pregiudicati i diritti di SINTECOP SPA
- limitare al personale strettamente indispensabile la conoscenza e l'uso dei Prodotti e della Documentazione, se esistente
- utilizzare le eventuali nuove releases con la medesima riservatezza con cui il Cliente è tenuto ad utilizzare i Prodotti, la Documentazione e le copie degli stessi.

In ogni caso il Cliente è responsabile, nei confronti di SINTECOP SPA, per fatti e/o omissioni costituenti violazioni dei suddetti obblighi di riservatezza compiuti dai propri dipendenti, consulenti, collaboratori o persone autorizzate a qualsiasi titolo ad accedere ed utilizzare i Prodotti e la Documentazione, se esistente, oggetto del presente Contratto.

Le parti si obbligano reciprocamente a mantenere riservate le informazioni di cui venissero a conoscenza in relazione alle prestazioni oggetto del presente contratto e si obbligano altresì a rendere edotti di tale obbligo i propri dipendenti, consulenti, collaboratori o comunque incaricati.

### 13. **CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CORRISPETTIVO**

Il Cliente non potrà, ad alcun titolo, cedere o altrimenti trasferire a terzi, in tutto o in parte il presente contratto o i diritti e gli obblighi derivanti dallo stesso.

SINTECOP SPA potrà cedere a terzi i propri crediti nei confronti del Cliente e potrà inoltre subappaltare, in tutto o in parte, le attività previste dal presente contratto, restando comunque responsabile dei Servizi nei confronti del Cliente.

### 14. **CODICI SORGENTE**

Qualora SINTECOP SpA fallisca e/o venga assoggettata ad altra procedura concorsuale e/o venga messa in liquidazione anche volontaria, il Cliente avrà diritto, dietro semplice domanda, di ricevere una copia del codice sorgente dell'ultima release dei Prodotti oggetto del presente contratto, al solo fine di poter provvedere personalmente alla manutenzione dei Prodotti stessi.

Resta specificamente inteso che l'eventuale consegna delle copia del codice sorgente dei Prodotti al Cliente:

- (a) non attribuirà al Cliente alcun diritto di proprietà e/o di sfruttamento economico dei Prodotti se non nei limiti di quanto necessario per la loro manutenzione.
- (b) resta pertanto esclusa la possibilità per il Cliente di cedere e/o vendere e/o licenziare e/o locare e/o consegnare e/o in qualsiasi altra forma e modo sfruttare direttamente e/o indirettamente i Prodotti a qualunque titolo, anche gratuito, e ciò indipendentemente dalla circostanza che il cessionario dei diritti sia una Pubblica Amministrazione o una diversa entità giuridica.
- (c) non attribuirà al Cliente alcun diritto in relazione alla proprietà intellettuale dei Prodotti.

Resta specificamente inteso che qualora i diritti di proprietà intellettuale sui Prodotti vengano, a seguito degli eventi societari sopra indicati, attribuiti a un terzo e/o qualora SINTECOP SpA ricominci regolarmente la propria attività di impresa, il Cliente dovrà immediatamente distruggere ogni copia dei codici sorgenti dei Prodotti a sue mani e dovrà, per poter continuare a godere della loro manutenzione, stipulare un regolare Contratto di Manutenzione con SINTECOP SpA e/o con il soggetto terzo che abbia acquisito i diritti sui Prodotti.

### 15. **ONERI FISCALI**

Qualsiasi tassa, imposta o onere fiscale, comunque gravante, anche in futuro sul presente contratto, nonché sulle prestazioni o sui corrispettivi in esso previsti sarà a carico esclusivo del Cliente, ad eccezione delle sole imposte sul reddito e patrimoniali dovute da SINTECOP SPA.

### 16. **DISPOSIZIONI GENERALI**

Il presente contratto, che annulla e sostituisce ogni altro eventuale precedente accordo, costituisce la manifestazione integrale delle intese raggiunte e non potrà essere modificato se non per atto scritto firmato dai legali rappresentanti delle parti.

Qualora una delle parti tolleri comportamenti dell'altra che costituiscano violazione di quanto previsto dal presente contratto, ciò non potrà comunque essere inteso quale rinuncia ad avvalersi dei diritti che a tale parte derivano dal presente contratto.

L'allegato tecnico deve intendersi, a tutti gli effetti, parte integrante del presente contratto.

Servizi di HOSTING per alcuni prodotti possono essere erogati da SINTECOP SPA compresi nel presente contratto, solo se espressamente indicati nell'elenco PRODOTTI dell'art. 1 con la dicitura "HOSTING". Per quanto non previsto nel presente contratto valgono, in particolare, le disposizioni di cui alla L. 22.4.1941 n. 633 e ss.mm.

### 17. **PRIVACY**

**SINTECOP S.p.A. UNIPERSONALE** Soc. Contr. Art. 2497 C.C. da DEDAGROUP S.p.A.

Capitale Sociale € 320.000,00 i.v. - Iscr. Reg. Impr. di Torino n. 2324 - R.E.A. Torino n. 584583 - Cod. Fisc. e P.IVA 02684580018

**Sede Legale:** 10015 IVREA (TO) - C.so Vercelli 163 - Tel. 0125/618864 r.a. - 618866 - Fax 618861  
**Altri recapiti:** 12030 CAVALLERMAGGIORE (CN) - P.zza V. Emanuele II, 4 - Tel. 0172/382364 - Fax 382515  
16149 GENOVA - Tel. 010/468828 - Fax 010/6428851  
41012 CARPI (MO) - Tel. 059/698432  
14100 ASTI - Tel. 0141/590181

Ai sensi del DLGS 196/2003 il Cliente nomina SINTECOP SPA responsabile esterno al trattamento dei dati. SINTECOP SPA nel suo incarico si impegna a:

- (a) garantire la massima riservatezza in merito ai dati contenuti negli archivi informatici che dovesse gestire per l'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto;
- (b) garantire il trattamento dei dati solo ed esclusivamente da parte del personale preposto all'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto ed allo sviluppo di personalizzazioni previa richiesta del Cliente;
- (c) garantire il trattamento dei dati solo per le finalità di erogazione dei servizi oggetto del presente contratto, compreso l'eventuale uso come dati di prova;
- (d) garantire la non diffusione dei dati a personale estraneo all'erogazione dei servizi. I dati potranno essere diffusi a società del Gruppo, controllate e/o partecipate da SINTECOP SPA, alla rete di vendita ed a chiunque sia impegnato nell'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto e/o nell'esecuzione di ordini del Cliente; potranno altresì essere comunicati a società che effettuano indagini in merito alla soddisfazione del Cliente, nonché per referenze commerciali;
- (e) attenersi alle disposizioni previste dal Piano Programmatico della Sicurezza del Cliente a condizione che tale adeguamento non comporti per SINTECOP SPA costi aggiuntivi rispetto a quanto previsto contrattualmente. Il Cliente si impegna a rendere edotto il personale SINTECOP SPA del contenuto del Piano Programmatico della Sicurezza per quanto attiene le attività proprie di SINTECOP SPA.

Sono espressamente esclusi dall'incarico di responsabile esterno al trattamento dei dati la gestione dei rapporti con il Garante e con gli Interessati.

Resta tuttavia facoltà del Cliente negare l'accesso ai dati, ma qualora tale accesso sia condizione necessaria per lo svolgimento delle attività di SINTECOP SPA, la stessa declina ogni responsabilità per il mancato adempimento.

## 18. INTERVENTI PRESSO IL CLIENTE

Il Servizio sarà fornito da SINTECOP SPA tramite propri incaricati, presso la sede e/o gli uffici del Cliente nel caso di attività on site e presso le sedi SINTECOP SPA nel caso di attività on center (back office), previo invio, da parte del Cliente, di una richiesta scritta in merito e comunque sulla base delle modalità di accesso al Servizio opportunamente indicate da SINTECOP SPA in conformità a quanto previsto dall'art. 8 alle quali si rinvia, e sulla base di accordi che, di volta in volta, intercorreranno tra i rispettivi funzionari.

Il Servizio in oggetto consiste:

- (a) nel "servizio di assistenza" per l'installazione, il collaudo e utilizzo delle eventuali releases o delle nuove versioni dei prodotti in manutenzione rilasciate da SINTECOP SPA;
- (b) nel "servizio di formazione/affiancamento", del personale del Cliente all'uso dei Prodotti SINTECOP SPA;
- (c) nel "servizio di installazione - configurazione - avviamento" dei nuovi Prodotti rilasciati da SINTECOP SPA;
- (d) nel "servizio di assistenza" per l'affiancamento del personale del Cliente, nello svolgimento delle attività quotidiane e degli eventuali adempimenti normativi, attraverso l'utilizzo dei Software concessi in Licenza d'uso al Cliente.

Il Servizio sarà, in ogni caso, prestato in relazione all'ultima release dei Prodotti inviata da SINTECOP SPA al Cliente, in forza del contratto di manutenzione stipulato fra le parti.

Salvo diversa indicazione scritta all'art. 1, per usufruire del Servizio in oggetto il Cliente potrà acquistare, a propria discrezione, un quantitativo di ore/giornate che dovrà essere indicato nell'Allegato A. Tale quantitativo, anche se acquistato in un momento successivo alla stipulazione del presente Contratto, sarà assoggettato alle norme del medesimo. In tal caso l'erogazione del Servizio terminerà con l'esaurimento del quantitativo di ore/giornate acquistate dal Cliente, previa comunicazione scritta in merito da parte di SINTECOP SPA.

In merito all'acquisto delle ore/giornate si concorda che, alla scadenza del presente contratto le eventuali ore residue potranno essere utilizzate nell'anno solare successivo a quello per il quale sono state prenotate.

Non sono compresi gli interventi di natura sistemistica per cui si fa riferimento al contratto di Assistenza Sistemistica.

## 19. INTERVENTI IN TELEASSISTENZA

Il Servizio di teleassistenza verrà erogato da SINTECOP SPA tramite propri incaricati, presso la propria sede, secondo le modalità di accesso al Servizio opportunamente indicate da SINTECOP SPA in conformità a quanto previsto dall'art. 8 e consiste nelle seguenti attività:

- (a) utilizzo dell'applicativo per la teleassistenza che consente il collegamento remoto tra l'elaboratore del Cliente e l'elaboratore di SINTECOP SPA.

**SINTECOP S.p.A. UNIPERSONALE** Soc. Contr. Art. 2497 C.C. da DEDAGROUP S.p.A.

Capitale Sociale € 320.000,00 i.v. - Iscr. Reg. Impr. di Torino n. 2324 - R.E.A. Torino n. 584583 - Cod. Fisc. e P.IVA 02684580018

**Sede Legale:** 10015 IVREA (TO) - C.so Verceill 163 - Tel. 0125/618864 r.a. - 618866 - Fax 618861  
**Altri recapiti:** 12030 CAVALLERMAGGIORE (CN) - P.zza V. Emanuele II, 4 - Tel. 0172/382364 - Fax 382515  
16149 GENOVA - Tel. 010/468828 - Fax 010/6428851  
41012 CARPI (MO) - Tel. 059/698432  
14100 ASTI - Tel. 0141/590181

- (b) diagnosi delle anomalie e l'interpretazione della loro natura;
- (c) esecuzione in simultanea delle principali funzionalità degli applicativi di cui all'articolo 1 della presente sezione.
- (d) intervento remoto per il ripristino delle funzionalità;
- (e) modifiche e aggiornamenti delle procedure/programmi richiesti dal Cliente e preventivamente concordate con SINTECOP SPA;
- (f) salvataggio dei dati prima di attivare le modifiche ed il loro successivo ripristino a condizione che sia possibile il collegamento al Server del Cliente;
- (g) attivazione di nuovi client;

Tutte le attività di cui sopra potranno essere eseguite da SINTECOP SPA in affiancamento simultaneo con il Cliente mediante il collegamento fra l'elaboratore del Cliente e l'elaboratore di SINTECOP SPA.

Il Servizio comprende le sole prestazioni sopra elencate; pertanto qualunque attività o fornitura non espressamente citata si intende esclusa. A titolo esemplificativo, risultano escluse dal servizio di Teleassistenza le seguenti prestazioni:

- (a) le modifiche e gli aggiornamenti delle procedure/programmi richiesti dal Cliente non concordate preventivamente con SINTECOP SPA;
- (b) gli interventi su dischi e/o programmi e/o archivi funzionanti irregolarmente per cause non direttamente imputabili a SINTECOP SPA o non riguardanti l'oggetto del presente contratto (ad esempio: qualità scadente del supporto, guasti alle unità di elaborazione, personalizzazioni o modifiche apportate dal cliente o da terzi, cause accidentali, calamità, cause di forza maggiore, trasporto, negligenza, cattivo uso, etc.);
- (c) il salvataggio dei dati prima di attivare le modifiche ed il loro successivo ripristino qualora non sia possibile accedere al Server del Cliente;
- (d) l'avviamento e l'attivazione di nuove release di programma in presenza di personalizzazioni o, comunque, di procedure diverse dalla procedura messa a disposizione da SINTECOP SPA;
- (e) qualunque attività su procedure/programmi diversi da quelli di cui all'art. 1 del presente o comunque non preventivamente concordate con SINTECOP SPA

I Servizi oggetto del presente contratto non terranno conto delle eventuali modifiche dei Prodotti effettuate dal Cliente o da qualsiasi terzo per lui.

I Servizi saranno, in ogni caso, prestati in relazione all'ultima release dei Prodotti resa disponibile da SINTECOP SPA al Cliente.

In merito all'erogazione del servizio di teleassistenza il Cliente richiederà il collegamento a SINTECOP SPA telefonando al Centro di Prenotazione del Servizio di Teleassistenza; la chiamata verrà evasa concordando con il Cliente le modalità e i tempi di collegamento fra i due elaboratori.

SINTECOP SPA garantisce che il Servizio di teleassistenza verrà erogato sotto l'esclusivo controllo della persona nominata dal Cliente, alla quale spetteranno le decisioni in merito alla tempistica di attivazione del Servizio, alla sua corretta gestione e all'adozione di tutti gli strumenti necessari per garantire il rispetto della privacy.

SINTECOP SPA garantisce che la persona nominata dal Cliente, sarà sempre messa nella condizione di poter verificare, e nel caso interrompere, il collegamento in teleassistenza durante lo svolgimento dello stesso.

SINTECOP SPA si impegna a non effettuare alcun collegamento in teleassistenza senza il preventivo assenso della persona nominata dal Cliente e a non comunicare o diffondere gli eventuali dati personali di cui venisse a conoscenza a causa dell'erogazione del Servizio.

In merito al servizio di teleassistenza il Cliente ha l'obbligo di:

- (a) nominare un proprio responsabile per ciascuna area applicativa del prodotto, incaricato di garantire il corretto utilizzo, nei confronti di SINTECOP SPA, della procedura di teleassistenza;
- (b) avere installato e attivato le apparecchiature hardware indicate da SINTECOP SPA per l'attivazione del Servizio nonché aver attivato una connessione di accesso remoto.

In merito al servizio di teleassistenza si precisa che SINTECOP SPA erogherà fino a 2 ore di collegamento comprese nel canone. Sarà cura di SINTECOP SPA informare il Cliente per iscritto dell'esaurimento del tempo contrattualizzato. SINTECOP SPA si riserva di sospendere il servizio di TELEASSISTENZA qualora il Cliente, esaurita la disponibilità di ore per i collegamenti, non provveda all'acquisto di una estensione ore, alle condizioni di cui all'Allegato A servizio back office.

## 20. TEMPO E LUOGO della prestazione di assistenza telefonica e teleassistenza

Il servizio di assistenza telefonica e teleassistenza viene reso nei tempi e con le modalità programmate dalla SINTECOP SPA e viene erogato nei soli giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,30, esclusi i giorni festivi infrasettimanali e quelli di eventuale chiusura aziendale di cui sia stata data comunicazione ai Clienti tramite i canali standard.

## 21. FORO COMPETENTE

**SINTECOP S.p.A. UNIPERSONALE** Soc. Contr. Art. 2497 C.C. da DEDAGROUP S.p.A.

Capitale Sociale € 320.000,00 I.v. - Iscr. Reg. Impr. di Torino n. 2324 - R.E.A. Torino n. 584583 - Cod. Fisc. e P.IVA 02684580018

**Sede Legale:** 10015 IVREA (TO) - C.so Vercelli 143 - Tel. 0125/618864 r.a. - 618866 - Fax 618861  
**Altri recapiti:** 12030 CAVALLERMAGGIORE (CN) - P.zza V. Emanuele II, 4 - Tel. 0172/382364 - Fax 382515  
16149 GENOVA - Tel. 010/468828 - Fax 010/6428851  
41012 CARPI (MO) - Tel. 059/698432  
14100 ASTI - Tel. 0141/590181



CONTRATTO DI MANUTENZIONE ED  
ASSISTENZA SOFTWARE

CMB  
ED 01/11/98  
REV 06/11/10

Per qualsiasi controversia relativa al presente contratto sarà esclusivamente competente il FORO di IVREA ferma la facoltà della SINTECOP SPA di adirne ogni altro competente ai sensi di legge.

---

**SINTECOP S.p.A. UNIPERSONALE** Soc. Contr. Art. 2497 C.C. da DEDAGROUP S.p.A.  
Capitale Sociale € 320.000,00 i.v. - Iscr. Reg. Impr. di Torino n. 2324 - R.E.A. Torino n. 584583 - Cod. Fisc. e P.IVA 02684580018

**Sede Legale:** 10015 IVREA (TO) - C.so Vercelli 163 - Tel. 0125/618864 r.a. - 618866 - Fax 618861  
**Altri recapiti:** 12030 CAVALLERMAGGIORE (CN) - P.zza V. Emanuele II, 4 - Tel. 0172/382364 - Fax 382515  
16149 GENOVA - Tel. 010/468828 - Fax 010/6428851  
41012 CARPI (MO) - Tel. 059/698432  
14100 ASTI - Tel. 0141/590181



**22. DURATA**

Durata del contratto da 1/1/2013 a 31/12/2013.

**DATI DELL'UTENTE :**

Ragione Sociale COMUNE DI CANDIOLO

Indirizzo VIA FOSCOLO 4

Codice Fiscale 01717430019 Partita IVA 01717430019

Telefono 011-9934807 Fax 0119621108

Persone da contattare

Letto, approvato e sottoscritto in .....

il .....

Estremi della delibera/determina.....

Per la SINTECOP SPA  
Unipersonale

Per l'UTENTE

.....

.....

Ai sensi dell'Art. 1341 e 1342 del Codice Civile si approvano espressamente tutte le condizioni e le pattuizioni contenute negli Articoli 2 (Descrizione servizi); 3 (Modalità di erogazione); 4 (Nuove versioni prodotti); 6 (Variazioni canoni e tariffe); 7 (Corrispettivo e Termini di pagamento); 8 (Modalità di accesso ai servizi); 9 (Obblighi Cliente); 10 (Garanzie e responsabilità); 11 (Responsabilità tecniche); 12 (Proprietà intellettuale e riservatezza); 13 (Cessione del contratto e del corrispettivo); 14 (Codice sorgente); 16 (Disposizioni generali); 17 (Privacy); 18 (Interventi presso il Cliente); 19 (Interventi in teleassistenza); 20 (Tempo e luogo della prestazione); 21 (Foro competente); 22 (Durata).

Per la SINTECOP SPA  
Unipersonale

Per l'UTENTE

**SINTECOP S.p.A. UNIPERSONALE** Soc. Contr. Art. 2497 C.C. da DEDAGROUP S.p.A.  
Capitale Sociale € 320.000,00 I.v. - Iscr. Reg. Impr. di Torino n. 2324 - R.E.A. Torino n. 584583 - Cod. Fisc. e P.IVA 02684580018

**Sede Legale:** 10015 IVREA (TO) - C.so Vercelli 163 - Tel. 0125/618864 r.a. - 618866 - Fax 618861  
**Ai fini recapiti:** 12030 CAVALLERMAGGIORE (CN) - P.zza V. Emanuele II, 4 - Tel. 0172/382364 - Fax 382515  
16149 GENOVA - Tel. 010/468828 - Fax 010/6428851  
41012 CARPI (MO) - Tel. 059/698432  
14100 ASTI - Tel. 0141/590181