

Contratto di Aggiornamento Software, Assistenza e Supporto

| | |
|----------------|----------------------|
| Codice Offerta | O19MMSRMB1.0[AggAss] |
| Data | 22/11/2018 |
| Autore | SARA FONTANA |

Il presente contratto è stipulato tra:

M.A.I.O.R. srl Società Unipersonale con sede in Lucca - Via San Donato N. 512 - P.iva: 01319860464 (di seguito chiamata MAIOR o Fornitore) e SRM Reti e Mobilita' Srl con sede in BOLOGNA (BO) - Via A. Calzoni, 1/3 - P.iva: 02379841204 (di seguito chiamata SRM o Cliente).

1 Oggetto del contratto

Forma oggetto del presente contratto la fornitura di un servizio di aggiornamento software, assistenza e supporto relativo agli Applicativi del Fornitore, in licenza a SRM Reti e Mobilita' Srl, sotto elencati (applicativo / piattaforma / descrizione):

- DADODB / Win / Archivio storico rete orari e turni
- HYPDB / Win / Gestione tramite Oracle DB dei dati di Hype
- HYPE / Win / Editor di Rete su base cartografica
- HYPI / Win / Ambiente di Pianificazione
- RotDB / Win / Base Dati Rete Orari Turni.
- TTD / Win / Modulo per la programmazione degli orari di linea

2 Descrizione e modalità di prestazione del servizio

2.1 Aggiornamento Software

Il servizio di Aggiornamento Software comprende le seguenti attività:

- **Manutenzione Correttiva:** risoluzione di eventuali malfunzionamenti o errori presenti negli Applicativi sin dall'inizio o introdotti da precedenti interventi di manutenzione. La manutenzione correttiva è garantita fino alla versione precedente, rispetto all'ultima rilasciata, del DataBase Oracle. Il Fornitore si riserva di programmare gli interventi di manutenzione correttiva accorpandoli in un certo numero di rilasci (*minor release*) nel corso dell'anno;
- **Manutenzione Adattiva:** interventi sugli Applicativi volti a consentirne il regolare funzionamento a seguito di cambiamenti nell'Hardware o nel software di base. E' garantita la compatibilità con il nuovo software di base Microsoft e Oracle entro 18 mesi dal rilascio delle stesse da parte del produttore, previa verifica operativa di MAIOR;
- **Manutenzione Perfettiva:** modifiche, pianificate dal Fornitore, per migliorare il funzionamento, l'usabilità e le qualità degli Applicativi, aggiungere nuove funzioni e/o migliorare quelle esistenti. Si prevede il rilascio di una *major release* degli Applicativi all'anno.

Il servizio di Aggiornamento Software si applica agli Applicativi così come personalizzati per il Cliente e sarà erogato mediante l'invio di patch che il Cliente dovrà installare o attraverso l'intervento diretto da remoto, da parte di personale qualificato del Fornitore, sui server del Cliente sui quali gli Applicativi sono installati. Il Cliente è tenuto ad installare gli aggiornamenti e a predisporre/concordare con il Fornitore accesso remoto ai server sui quali sono installati gli Applicativi al fine di poter continuare ad usufruire del servizio di aggiornamento.

Il servizio di Aggiornamento Software è garantito su macchine Server o Client così come descritto nella versione allegata del documento 'Specifiche HW&SW MAIOR' che è parte integrante del presente contratto.

2.2 Assistenza e Supporto

Il servizio di Assistenza e Supporto, fornito da personale qualificato e con approfondita conoscenza delle problematiche del settore, viene erogato dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 di tutti i giorni feriali, escluso il sabato, e comprende:

- Assistenza: helpdesk via telefono al numero 055482959, via email all'indirizzo supporto.mtram@maior.it, o tramite web form, finalizzato ad offrire supporto al Cliente per il corretto utilizzo degli Applicativi, a risolvere problemi operativi che possono emergere nell'utilizzo degli Applicativi e a registrare segnalazioni di errore;
- Supporto: connessione remota sui server del Cliente finalizzato ad offrire supporto per il corretto utilizzo degli Applicativi, a verificare le segnalazioni di errore nel contesto operativo (dati e configurazione) del Cliente.

Il Cliente è tenuto a predisporre accesso remoto ai server sui quali sono installati gli Applicativi al fine di consentire al Fornitore regolare svolgimento delle attività di supporto e poter continuare ad usufruire del servizio stesso.

E' garantita la presa in carico della segnalazione di errore entro le 16 ore lavorative successive al ricevimento della stessa.

2.3 Condizioni di intervento

I servizi di cui sopra saranno prestati al Cliente limitatamente all'ultima versione dei programmi forniti dal Fornitore al Cliente. Il Cliente si obbliga ad installare tutti gli eventuali aggiornamenti, correzioni e/o nuove versioni dei programmi licenziati dal Fornitore, prendendo atto che, in caso contrario, i servizi sopra descritti potrebbero risultare, in tutto o in parte, inutili o inefficaci. Le eventuali nuove versioni dei Programmi e della relativa documentazione, nonché le eventuali correzioni e gli eventuali aggiornamenti dei programmi predisposti dal Fornitore o da tecnici terzi saranno soggetti alle stesse condizioni concordate per i programmi originali.

3 Garanzie e responsabilità

Il Fornitore si impegna ad operare con diligenza e tempestività nello svolgimento di tutte le attività previste dal precedente punto 2.

Il Fornitore si impegna al rispetto di eventuali norme particolari di sicurezza ove richieste per iscritto dal Cliente.

Il Fornitore non sarà responsabile di eventuali difetti o errori riscontrati durante l'uso delle procedure e degli Applicativi cui si riferisce il presente contratto.

Il Fornitore assume l'obbligo di eseguire l'incarico oggetto di accordo secondo le condizioni stabilite, con la diligenza e la perizia adeguate: laddove l'esecuzione dell'incarico implichi la soluzione di problemi tecnici di speciale difficoltà, il Fornitore non risponde di eventuali danni se non in caso di dolo o colpa grave.

Il Fornitore non risponde in ogni caso dei danni, diretti o indiretti, causati da uso dei prodotti oggetto del presente contratto non conforme alle istruzioni rese o alle modalità operative intrinseche, così come dal mancato uso di essi, ovvero dei danni derivanti da vizi originari o sopravvenuti delle apparecchiature in uso al Cliente.

Il Cliente si impegna a consentire al Fornitore l'accesso e l'eventuale prelievo degli archivi che hanno evidenziato difetti o errori o che, a insindacabile giudizio del Fornitore, siano necessari alla ricerca di eventuali difetti o errori.

Il Cliente si impegna, inoltre, a seguire le indicazioni tecniche e di operatività segnalate ed eventualmente formalizzate per iscritto. anche a mezzo e-mail, dal Fornitore in corso di erogazione dei servizi: in mancanza, il Fornitore resta esonerato da qualsiasi responsabilità.

4 Corrispettivi - Canone, fatturazione e condizioni di pagamento

In corrispettivo del servizio oggetto del presente contratto il Cliente si impegna a corrispondere un canone di € 10.200 oltre i.v.a., entro 60 gg. dalla data della fattura, con le seguenti scadenze:

- € 5.100 a gennaio 2019

- € 5.100 a luglio 2019

Il pagamento va effettuato a mezzo bonifico bancario alle seguenti coordinate:

Banca: BNL Gruppo BNP PARIBAS

filiale di Lucca Via Pisana - S.Anna

IBAN: IT49 R 01005 13702 000000040772.

5 Facoltà di sospensione e oneri diversi

In caso di mancato pagamento dei compensi secondo il punto 4 che precede, il Fornitore potrà sospendere ex art. 1460 c.c. la propria attività sino a pagamento avvenuto.

Qualsiasi tassa, imposta o contributo derivante dal, o gravante sul, presente contratto, sui corrispettivi o sulle prestazioni in esso previste, sarà a carico del Cliente.

6 Responsabili del contratto

Il Cliente nominerà e comunicherà al Fornitore il proprio responsabile che dovrà mantenere i contatti con DE LUCIA FORTUNA di MAIOR per la gestione del presente contratto.

7 Comunicazioni

Qualsiasi comunicazione fra le parti relativa al presente contratto dovrà essere inviata mediante lettera, fax o posta certificata, da inviare ai seguenti recapiti:

Recapiti MAIOR:

M.A.I.O.R. s.r.l. Società Unipersonale - Via San Donato 512 - 55100 - Lucca - IT

PEC: m.a.i.o.r.srl@legalmail.it

Recapiti Cliente:

SRM Reti e Mobilita' Srl - Via A. Calzoni, 1/3 - 40138 - BOLOGNA - IT
PEC: srbologna@pec.it

8 Durata

Il presente contratto è a tempo determinato, e avrà durata di mesi 12 , dal 1-01-2019 al 31-12-2019.

9 Tracciabilità dei flussi finanziari

Il Fornitore dichiara di assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della Legge n. 136/2010, successive modifiche ed integrazioni.

A tale scopo si richiede, se necessario, l'inserimento del CIG in Ordine o Accettazione dell'Offerta.

10 Riservatezza dei dati

Il fornitore si impegna a garantire la riservatezza dei dati forniti dai propri Clienti.

Qualora eventuali dati aziendali o dati personali, ovvero informazioni che riguardano il servizio, ed informazioni che consentono l'identificazione del personale dei propri Clienti vengano comunicati al Fornitore, se ne garantisce il solo uso ai fini dello svolgimento delle normali attività di analisi, test e debug.

Le informazioni statistiche (es. n. addetti, n. mezzi) fornite dalle aziende vengono considerate di pubblico dominio, laddove non diversamente specificato da contratti.

Il Fornitore si impegna comunque ad utilizzare tali dati esclusivamente a scopo pubblicitario o statistico.

Si impegna altresì a non cedere né fornire in uso a terzi tali dati in nessun modo e a non utilizzare o condividere i dati forniti, in modalità diverse da quelle descritte senza previa comunicazione al Cliente e richiesta di consenso esplicito.

11 Designazione del Responsabile esterno del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28, comma 9, Reg. UE n. 2016/679 (GDPR)

Con la sottoscrizione del presente contratto il Cliente designa il Fornitore quale «Responsabile del trattamento» dei dati personali di cui il primo è titolare, che occorrono per l'esecuzione del contratto o che comunque siano appresi in ragione di questo, secondo quanto previsto dall'art. 28 del Reg. UE n. 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR). A tale riguardo, il Cliente garantisce di aver raccolto i dati presso gli interessati in conformità di legge e ne provvede in via esclusiva alla raccolta, all'organizzazione e a ogni utilizzo, significando al Fornitore che ogni operazione o complesso di operazioni su di essi è di propria competenza esclusiva. In questo senso, il Cliente mantiene la competenza in ordine alle decisioni circa ogni modalità di trattamento dei dati e agli strumenti da utilizzarsi, anche sotto il profilo della sicurezza e delle istruzioni di esercizio. Il Fornitore – valutato come soggetto adeguato ai sensi dell'art. 28 GDPR – effettuerà il trattamento solamente a mezzo di strumenti elettronici e, a titolo esemplificativo e non tassativo, per esclusive finalità di verifica di integrità e corretta rispondenza ai requisiti di prodotti software, per le sole finalità oggetto di contratti in essere con il Cliente. Il trattamento sarà effettuato dal Fornitore in linea con ogni misura e accorgimento previsto dal GDPR. A tali fini il Fornitore si avvarrà di personale qualificato, appositamente preposto, vincolato alla

riservatezza e appartenente al suo organigramma, in particolare in forza alle Aree Sviluppo Software e Assistenza Tecnica e in ogni caso operante sotto sua direttiva e controllo. Il Fornitore conserverà i dati per le finalità di cui sopra, per un periodo non superiore alla corretta e integrale esecuzione del contratto, a conclusione del quale cancellerà o restituirà i dati su indicazione del Titolare.

12 Risoluzione

Il contratto decadrà con effetto immediato nel caso in cui una delle parti cessi l'attività o sopravvenga a carico di una delle parti dichiarazione di fallimento ovvero apertura di concordato preventivo, di amministrazione controllata o di altro procedimento.

13 Clausole finali – Privacy

Il presente contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi del Cliente e del Fornitore per quanto riguarda l'oggetto del contratto stesso.

È da intendersi annullata e privata di effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale fra le parti.

Ogni modifica delle condizioni e dei termini del presente contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 23 del D.Lgs. n. 196/2003, con la sottoscrizione del presente contratto le parti prestano il proprio consenso al trattamento dei dati personali forniti per le finalità descritte.

14 Foro competente

Per qualsiasi controversia inerente l'interpretazione o l'esecuzione del contratto, per espressa volontà delle parti, l'unico foro competente è quello di Firenze.

Letto, firmato e sottoscritto

per il Cliente

SRM Reti e Mobilita' Srl

per il Fornitore

LUIGI CUSEO

Firmato il _____ in _____

Le clausole di cui al presente contratto sono state specificamente fatte oggetto di pattuizione e come tali convenute tra le parti; ad ogni buon conto si specifica che, ai sensi del combinato

disposto di cui agli Artt. 1341 e 1342 del C.C., il Cliente accetta espressamente gli articoli del presente contratto: Art. 2.3 (Condizioni di intervento), Art. 3, commi da 3 a 5 (Garanzie e responsabilità), Art. 4 (Corrispettivi - Canone, fatturazione e condizioni di pagamento), Art. 5 (Facoltà di sospensione e oneri diversi), Art. 8 (Durata) e Art. 14 (Foro competente)

Letto, firmato e sottoscritto

per il Cliente

SRM Reti e Mobilita' Srl
