

Imola, 22.11.2012

Tra la ditta dnAssist di Pratelli Damiano e Spinelli Nicola Vito s.n.c. con sede in Imola (Bo) via Verdi 6, P.iva 03090391206 nel presente contratto denominata per semplicità di lettura "DNASSIST" e COMUNE DI CATTOLICA con sede in P.le Roosevelt n.5/7 – Cattolica, di seguito denominata "CLIENTE" si stipula il seguente

## CONTRATTO DI CONSULENZA INFORMATICA E SUPPORTO TECNICO

### 1. Definizioni:

- Contratto: il presente comprensivo dei suoi allegati che ne costituiscono parte integrante
- Tempo di intervento: tempo massimo espresso in ore o giorni del calendario feriale ammissibile tra la chiamata telefonica o mail e l'intervento del nostro personale
- Orario per il supporto tecnico e numeri per tale supporto: vedi allegato
- Personale tecnico certificato: tecnico munito di una certificazione valida ed il cui rilascio è stato aggiornato negli ultimi due anni
- Certificazione (tecnica): attestazione rilasciata dai produttori dei pacchetti software supportati o da enti loro incaricati

### 2. Oggetto del Contratto

- DNASSIST fornirà al CLIENTE un servizio di supporto tecnico per i componenti indicati in Allegato, secondo le modalità e nei limiti previsti dal presente CONTRATTO a fronte di canoni che il CLIENTE si impegna a versare a DNASSIST nei termini previsti da successivo articolo 7.
- Il servizio di supporto tecnico prestato da DNASSIST al CLIENTE con il presente CONTRATTO comprenderà i componenti descritti all'Allegato che siano e che vengano mantenuti in normale stato di funzionamento e che si trovino in condizioni ambientali idonee al medesimo.
- Ogni eventuale modifica al contratto potrà essere svolta esclusivamente per iscritto con la sottoscrizione di ambo le parti

### 3. Tempi di intervento

Tipo di richiesta del cliente	Supporto telefonico	Supporto in teleassistenza	Supporto in loco
Problema bloccante: accesso al sistema negato agli utenti	entro <b>4 ore</b> lavorative dalla chiamata del CLIENTE	entro <b>1 giornata</b> lavorativa dalla chiamata del CLIENTE	entro il giorno successivo dalla chiamata del CLIENTE
Problema critico su un componente del sistema	entro <b>1 giorno</b> lavorativo dalla chiamata del CLIENTE	entro <b>2 giorni</b> lavorativi dalla chiamata del CLIENTE	entro 3 giorni dalla chiamata del CLIENTE
Richiesta di una nuova funzionalità	<b>3 giorni</b> successivi alla chiamata del CLIENTE	-	da concordarsi

#### *4. Entrata in vigore e durata*

Il presente CONTRATTO entra in vigore alle 24 del giorno in cui viene effettuata la sottoscrizione da parte di DNASSIST e del CLIENTE.

Il contratto avrà durata di 1 (uno) anno a decorrere dalla data di entrata in vigore.

#### *5. Canoni e Pagamenti*

A fronte delle prestazioni rese da DNASSIST nei termini e condizioni fornite dal presente CONTRATTO, il CLIENTE si impegna a pagare a DNASSIST i canoni specificati nel listino prezzi.

Il pagamento deve essere effettuato entro 90 gg

In caso di ritardo da parte del CLIENTE rispetto ai termini di pagamento previsti, verrà applicata la disciplina di cui al d.lgs. 9 ottobre 2002 n.231. Qualora il ritardo superi i trenta giorni rispetto ai termini di pagamento previsti dal presente contratto, DNASSIST si riserva il diritto di sospendere l'esecuzione delle proprie prestazioni fino al giorno del pagamento o di risolvere il contratto.

Tutti i prezzi indicati si intendono IVA esclusa.

#### *6. Risoluzione*

Qualora una delle parti non adempia ad una o più obbligazioni assunte con il presente contratto, l'altra parte potrà richiedere l'adempimento mediante lettera raccomandata a.r. Decorso trenta (30) giorni dal ricevimento di tale comunicazione senza che la parte inadempiente abbia dato rimedio all'inadempimento l'altra parte potrà risolvere, con effetto immediato, il presente Contratto.

DNASSIST avrà il diritto di risolvere il presente contratto con effetto immediato nel caso in cui:

- a) Il CLIENTE venga messo in liquidazione o assoggettato a fallimento o altra procedura concorsuale o sia stata proposta istanza a tal fine
- b) Vi sia un ritardo nei pagamenti da parte del CLIENTE di oltre trenta (30) giorni rispetto ai termini di cui sopra
- c) Se il CLIENTE cede il sistema a terzi

#### *7. Disposizioni Generali*

Il presente contratto, in tutte le sue pagine, costituisce l'intero accordo raggiunto tra le parti relativamente al suo oggetto, abroga e sostituisce ogni accordo precedente anche di tipo verbale, sul medesimo oggetto. Le parti sono contraenti indipendenti ai sensi del presente contratto ed essere non intendono costituire alcuna relazione tra di loro, quali a titolo esemplificativo società di persone, franchise o joint venture, agenzia, lavoro autonomo o dipendente. Nessuna parte agirà in modo da poter evidenziare o sottintendere un rapporto diverso da quello esistente tra i contraenti indipendenti né alcuna parte potrà agire in nome o per conto dell'altra.

**ALLEGATO**

Sede operative del Cliente:	<b>CATTOLICA</b>
-----------------------------	------------------

**Proposta di consulenza per manutenzione farm attuale**

Consulenza tecnica effettuata da personale certificato Citrix® Vmware® e Microsoft® per un totale di 5 giornate di supporto	<b>€3.000</b>
---	---------------

**LISTINO PREZZI CONSULENZA E SUPPORTO TECNICO EXTRA PACCHETTO GIORNATE**

Tipologia consulenza e supporto tecnico	Prezzo a giornata incluso rimborso forfettario di trasferta	Prezzo orario escluso rimborso di trasferta e valido anche per il supporto remoto
Consulenza tecnica effettuata da personale certificato Citrix® Vmware® e Microsoft®	<b>€ 600</b>	<b>€ 65</b>

**Informazioni finali:**

Numeri telefonici attivi per il supporto tecnico: 0542.23093; Fax 0542.011902

Orari di lavoro: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 dei giorni feriali

Data e luogo \_\_\_\_\_

Per accettazione: il Cliente, timbro e firma \_\_\_\_\_

Per accettazione: DNASSIST, timbro e firma \_\_\_\_\_