



**SIGMA Info rel. 6**

Ufficio: SISTEMI INFORMATIVI

[www.sigmainfo.it](http://www.sigmainfo.it)

Tel. 0532/230.192  
Fax 0532/230.129  
Email: [sigmainfo@amsef.it](mailto:sigmainfo@amsef.it)

Prot. n. 1239/2012

Ferrara, 16/10/2012

COMUNE DI CATTOLICA (RN)  
ARCHIVIO

22 OTT. 2012  
# 28336

PROT. ...pett.le

CAT. CLASS. ...  
Comune di Cattolica  
Piazzale Roosevelt 5  
47841 Cattolica RN  
Alla c.a Sig.ra M. Gennari ; Sig. M. Berni c/o CED

Oggetto: Proposta accordo di manutenzione anno 2013

Gentile cliente,

Trasmettiamo, in allegato, proposta di assistenza e manutenzione relativamente alla procedura di gestione cimiteriale Sigma Info per quanto riguarda l'anno 2013 ricordando che gli aggiornamenti software sono disponibili in forma gratuita nell'ambito dei contratti di manutenzione sottoscritti.

**Anche per quest'anno Amsef, consapevole delle difficoltà finanziarie che Comuni ed Aziende stanno affrontando, ha deciso di mantenere invariate le tariffe. Il costo dei servizi proposti rimane bloccato ai valori dei precedenti esercizi.**

All'indirizzo [www.sigmainfo.it](http://www.sigmainfo.it) è disponibile l'area riservata dedicata a chi utilizza Sigma Info con accordo di manutenzione attivo: al suo interno sarà possibile effettuare il download degli aggiornamenti e la consultazione della documentazione per un migliore utilizzo del software.

Cogliamo l'occasione per ricordare i servizi e prodotti che possiamo fornire ai clienti:

- **Nuovo modulo Totem** con interfacciamento ai dati Sigma, visibile all'indirizzo: <http://www.amsefc.it/totem>
- **Nuovo modulo di Prenotazioni on-line degli arrivi al cimitero**, visibile all'indirizzo: <https://www.amsefc.it> (l'accesso richiede login, potete contattare il servizio assistenza per ottenere una abilitazione provvisoria dimostrativa);
- **Nuova procedura di gestione Abbonamenti on-line dei parcheggi;**
- **Nuova procedura di gestione Verde pubblico e disinfestazione;**
- **Formazione dedicata personalizzata** presso la vostra sede;
- **Consulenza ed aggiornamento** in ambito cimiteriale e funebre.

Il servizio di assistenza è raggiungibile con i seguenti canali:

- All'indirizzo e-mail [informatica@amsef.it](mailto:informatica@amsef.it)
- Al numero di telefono 0532/230.192 dal lunedì al giovedì dalle 8 alle 17 e il venerdì dalle 8 alle 14
- Al numero di fax 0532/230.129
- In teleassistenza per i clienti raggiungibili (richiede connessione ad internet e software dedicato).

Confidiamo, pertanto, nella Vs. intenzione di attivare il presente accordo di assistenza e manutenzione software e, in caso affermativo, è sufficiente che ce ne diate conferma utilizzando i moduli 4 e 5 allegati da ritornare con una delle seguenti modalità:

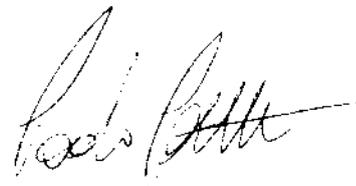
- Posta ordinaria da indirizzare ad Amsef srl , via Fossato di Mortara 80 – 44121 Ferrara – Uff. Informatica
  - Fax al numero 0532/230.129
  - Come allegato PDF all'indirizzo di posta elettronica [sign@info@amsef.it](mailto:sign@info@amsef.it)
  - Come allegato PDF all'indirizzo di posta elettronica certificata [amsefsrl@amsefsrl.postecert.it](mailto:amsefsrl@amsefsrl.postecert.it)
- E' gradito riscontro anche in caso di disdetta così da garantire una corretta gestione del contratto.

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi necessità di documentazione integrativa o rettifica della documentazione allegata.

Ricordiamo che i contratti attivi sono comunque validi a tutto il 31/12/2012 : come abitudine consolidata il supporto e assistenza saranno comunque forniti anche nei mesi a seguire nell'attesa della formulazione ufficiale dei contratti, una comunicazione non ufficiale della medesima volontà ci permetterà di garantire un servizio affidabile e continuo.

Con l'augurio di poter sempre soddisfare le Vs. aspettative, ci è gradita la occasione per porgere i più cordiali saluti.

L'AMMINISTRATORE UNICO  
*Dott. Paolo Panizza*



**CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE SOFTWARE NR. 297 DEL 16/10/2012**  
Copia per il cliente

**Intestatario del contratto:**

Ragione Sociale: Comune di Cattolica		
Indirizzo: Piazzale Roosevelt 5		
CAP: 47841	Città: Cattolica	Prov.: RN
Partita IVA: 00343840401	Codice Fiscale: 00343840401	

**Rivenditore:**

**Software / Licenze d'uso:**

MCI mono

**Validità, efficacia e durata:**

Data inizio: 01/01/2013 Data scadenza 31/12/2013 Durata: 1 anno

**Ammontare del canone:**

Importo canone: € 730,00 + 21% (IVA)

**Servizi garantiti:**

- a) Informazioni telefoniche necessarie al corretto uso dei programmi applicativi, qualora non incluse nei manuali applicativi, forniti a corredo della procedura stessa o non fornite nell'ambito dell'attività di formazione svolta in occasione della fornitura del prodotto e risultanti dai rapporti di servizio sottoscritti dal Cliente.
- b) Sostituzione e/o riparazione, se possibile, di supporti usurati o danneggiati per cause esterne.
- c) Manutenzione ordinaria ai programmi applicativi, intesa come attività svolta per sopperire ad eventuali anomalie e malfunzionamenti dei medesimi.
- d) Release di aggiornamento contenenti miglioramenti, adeguamenti o prestazioni aggiuntive, purché non comportino variazioni alla struttura ed agli archivi del software.
- e) Accesso all'area riservata del sito [www.sigmainfo.it](http://www.sigmainfo.it) con disponibilità di aggiornamenti, informazioni per il migliore utilizzo delle procedure.
- f) Nel presente accordo non è compreso il rilascio di nuove versioni della procedura.

Il Cliente avrà inoltre la possibilità di richiedere un servizio di consulenza suppletivo, teso al migliore e corretto utilizzo delle procedure sulla base della seguente tariffa oraria:

- Per ogni ora o frazione superiore a 30' € 60 + IVA;
- Minimo fatturabile 30' € 30 + IVA.

Sarà cura dell'operatore addetto all'assistenza telefonica, identificato il tipo di assistenza necessaria, avvisare il Cliente ed eventualmente erogare i servizi richiesti.

La fatturazione di queste assistenze avverrà di norma con scadenza mensile, allegando il rapporto d'intervento relativo ai servizi erogati.

Le prestazioni di cui ai punti b) e c) saranno fornite durante l'orario di lavoro, dal lunedì al giovedì 8.30-13.30 e 14.30-17.30, venerdì 8.30-13.30, sabato e festivi esclusi, nei tempi strettamente necessari.

## Clausole

### **1 – Definizioni**

Di seguito nel presente contratto saranno utilizzate le seguenti definizioni:

- **CLIENTE** è la persona fisica o giuridica riportata nel frontespizio del presente contratto nell'apposito spazio titolato "CLIENTE".
- **FORNITORE** è AMSEF srl, di seguito denominata AMSEF, avente sede legale e operativa in via Fossato di Mortara 80 – 44121 Ferrara.
- **SOFTWARE** si intendono tutti i programmi applicativi specificati nel frontespizio del presente contratto nell'apposito spazio titolato "Software" e identificati dal nome del software e dal rispettivo numero di Licenza d'Uso.
- **SERVIZI** si intendono tutti i servizi garantiti dal presente contratto e specificati nel frontespizio del presente contratto nell'apposito spazio titolato "Servizi garantiti".
- **VERSIONI DI MANUTENZIONE.** Aggiornamenti che correggono errori riproducibili o implementano funzionalità documentate ma non presenti o non funzionanti nell'ultima versione dell'applicativo.
- **VERSIONI DI UPGRADE.** Aggiornamenti che aggiungono funzionalità sostanziali al prodotto e prevedono integrazioni al manuale utente.

### **2 – Oggetto del contratto**

Nel termine ed alle condizioni di seguito descritte, AMSEF garantirà i SERVIZI sul SOFTWARE oggetto del presente contratto. Il contratto inizierà a produrre i propri effetti nel momento stesso in cui il CLIENTE accetta la proposta d'ordine, la firma e la invia a AMSEF tramite fax, posta, posta elettronica o procedura on-line. In ogni caso il CLIENTE è tenuto a restituire ad AMSEF la copia originale del contratto, firmata e timbrata, entro e non oltre 180 gg., pena l'eventuale sospensione dei SERVIZI garantiti.

### **3 – Validità, efficacia, durata, rinnovo e disdetta**

Il presente Contratto è valido ed efficace a partire dal giorno specificato nel frontespizio del presente contratto nell'apposito spazio titolato "Validità, efficacia e durata" e identificato dal nome "Data inizio", rimane in vigore fino alla data di scadenza e per la durata in mesi riportata nello stesso frontespizio e identificati dai nomi "Data scadenza" e "Durata mesi". Al termine del periodo di validità, il contratto sarà automaticamente ritenuto scaduto da entrambe le parti.

### **4 – Canoni e condizioni di pagamento**

Il canone per i SERVIZI è specificato nel frontespizio del presente contratto, nell'apposito spazio titolato "Ammontare del canone" ed è identificato dal nome "Importo canone".

Le fatture dei canoni saranno emesse in via anticipata su base annua e pagate dal CLIENTE secondo le condizioni riportate nel modulo d'ordine. Nel caso di inosservanza dei termini di pagamento previsti, ovvero di ritardato pagamento, il CLIENTE sarà tenuto altresì a corrispondere gli interessi di mora, secondo quanto previsto dall'art. 4 del D.Lgs. 9 ottobre 2002 n. 231.

AMSEF si riserva la facoltà di apportare modifiche al presente contratto solo ad ogni scadenza contrattuale.

#### **5 - Servizi garantiti e modalità di esecuzione degli interventi**

I SERVIZI che AMSEF garantisce al CLIENTE, durante il periodo di validità del presente contratto, sono elencati nel frontespizio del presente contratto nell'apposito spazio intitolato "Servizi garantiti".

L'assistenza tecnica sarà effettuata dai tecnici di AMSEF dalla sede operativa della società e durante l'orario stabilito. Per gli interventi tecnici richiesti dal CLIENTE fuori sede o fuori dal normale orario di lavoro, sarà preventivamente concordato l'eventuale maggior costo. Il CLIENTE è tenuto a mettere a disposizione dei tecnici il Software originale e quanto altro richiesto per l'intervento.

Qualora venissero riscontrate anomalie e/o problemi non collegabili e non dipendenti dal Software fornito, AMSEF con il consenso del CLIENTE, si riserva di intervenire per il ripristino delle normali condizioni. Detto intervento esula da quelli previsti da tale contratto e sarà pertanto addebitato al CLIENTE secondo la tariffa in vigore nei listini ufficiali AMSEF al momento della richiesta.

Al fine di garantire un servizio professionale il CLIENTE deve essere in possesso di adeguate conoscenze informatiche oltre che tecniche e metodologiche inerenti la disciplina oggetto dell'assistenza. In caso di segnalazione di malfunzionamenti e/o errori, il CLIENTE è tenuto a comunicare all'assistenza l'esatta sequenza delle operazioni che generano il problema. I tecnici di AMSEF, in caso di necessità, possono richiedere al CLIENTE l'invio dell'archivio dati, al solo scopo di capire il motivo causa del problema. Gli archivi inviati dal CLIENTE all'assistenza, anche per verifiche approfondite o per conversioni di dati, saranno utilizzati nel rispetto del disciplinare interno AMSEF sulla privacy e la sicurezza delle informazioni. In ogni caso il CLIENTE si assume tutte le responsabilità inerenti la spedizione degli archivi e sul contenuto degli stessi. L'invio degli archivi non garantisce l'esito positivo dell'intervento ed esonera AMSEF da qualsiasi responsabilità, anche in caso di danneggiamento e/o perdite di dati.

Per quanto non espressamente indicato in questo contratto si rimanda alle condizioni di utilizzo riportate nella Licenza d'uso che accompagna ogni SOFTWARE.

L'eventuale spedizione di materiale (chiavi hardware, CD, ecc.) deve essere preventivamente concordata con i tecnici o i commerciali di AMSEF e deve sempre essere con spese a carico del CLIENTE ed inoltrata al seguente indirizzo: AMSEF srl, Divisione Sistemi Informativi, Via Fossato di Mortara 80, 44121 Ferrara.

#### **6 - Limitazioni del servizio**

Varrà il presente quale espressa accettazione di quanto segue. L'acquirente si impegna a non modificare, adattare, tradurre o disassemblare il Software fornito. In caso contrario AMSEF sarà esonerata da ogni responsabilità e da ogni obbligo di assistenza secondo le modalità riportate in questo Contratto.

AMSEF inoltre non darà assistenza tecnica quando venga accertato che l'errore di funzionamento, il difetto o l'eventuale danno sia stato provocato da: uso improprio o danneggiamento dell'Unità Centrale su cui il Software è stato installato; incuria, errori, negligenza degli utilizzatori del Software; inosservanza delle disposizioni tecniche raccomandate dai tecnici AMSEF o riportate nella documentazione allegata; problemi causati dalla presenza di virus; cause di forza maggiore o altre cause non imputabili al Fornitore come per esempio: scioperi, agitazioni sindacali, ritardi causati da fornitori, alluvioni, incendi, infortuni, malattie, ecc.

Il servizio di assistenza non viene garantito al sabato e nei giorni festivi.

Durante questi periodi sarà comunque attiva una segreteria telefonica, la posta elettronica ed il servizio fax per inoltrare eventuali richieste di assistenza, che saranno gestite nel primo giorno feriale utile successivo a quello della richiesta.

#### **7 – Sospensione e risoluzione anticipata del contratto**

AMSEF potrà unilateralmente sospendere l'esecuzione del contratto e quindi dei servizi da esso garantiti in caso di inadempimento del CLIENTE agli obblighi assunti nei suoi confronti ed in particolare di mancato o ritardato pagamento dei canoni o del prezzo di qualunque prestazione e vendita effettuata al CLIENTE medesimo. La sospensione non comporterà il venir meno dell'obbligo di pagamento del canone, cui saranno aggiunte eventuali spese legate al recupero del credito oltre agli interessi.

AMSEF, nelle medesime ipotesi, potrà unilateralmente risolvere il contratto con effetto immediato, con suo diritto a trattenere i canoni percepiti a titolo di penale.

#### **8 – Accettazione del contratto**

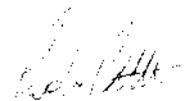
Il CLIENTE accetta il presente contratto quale unico ed esclusivo accordo con il Fornitore. Nessuna modifica, aggiunta o deroga al presente contratto è da ritenersi valida ed efficace se non è stata scritta, accettata e firmata da entrambe le parti. Il CLIENTE dichiara di aver letto il presente contratto e di averne compreso i termini e le condizioni. Il presente contratto annulla ogni eventuale precedente accordo scritto o verbale intervenuto tra le parti.

#### **9 – Foro competente**

Il presente contratto è stato redatto in ottemperanza alle leggi vigenti in Italia, in base alle quali deve essere interpretato. Per eventuali controversie attinenti o connesse all'interpretazione e l'esecuzione del presente contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Ferrara.

Il Cliente (timbro e firma)

AMSEF srl



\_\_\_\_\_

Data

Data

\_\_\_\_\_

16/10/2012

Ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, il CLIENTE dichiara di ben conoscere ed approvare espressamente le seguenti clausole:

2 – Oggetto del contratto; 3 – Validità, efficacia, durata, rinnovo e disdetta; 4 – Ammontare e pagamento del canone; 5 – Servizi garantiti e modalità di esecuzione degli interventi; 6 – Limitazioni del servizio; 7 – Sospensione e risoluzione anticipata del contratto; 8 – Accettazione del contratto; 9 – Foro competente.

Il Cliente (timbro e firma)

\_\_\_\_\_