



CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SISTEMI INCIFRA

Premessa

Il Contratto di assistenza, manutenzione e riconfigurazione software (in seguito *Contratto*) ha per oggetto l'erogazione a **Comune di Somma Lombardo**. (in seguito *Cliente*), da parte di Incifra (in seguito *Incifra*), dei servizi evidenziati nella Tabella n. 1 (in seguito *Servizio*) dei software applicativi (in seguito *Programmi*), operanti presso una o più unità operative del Cliente (nel seguito gli *Utenti/e*); il complesso dei software di base e degli apparati attivi e passivi forniti da Incifra utilizzati dagli Utenti per l'uso dei Programmi elencati nella tabella 2 della sezione 10 e in seguito chiamato *Sistema*.

1. Accettazione della proposta

L'accettazione della proposta economica di Contratto avverrà mediante l'emissione di un ordine formale da parte del Cliente, facente riferimento al protocollo **n° 177 del 17 Settembre 2024**

2. Oggetto del Contratto

È oggetto del presente Contratto la fornitura dei servizi selezionati nella tabella seguente:

Tabella n. 1

Assistenza Software		Assistenza Hardware	
Da remoto	X	Da remoto	X
Manutenzione conservativa	X	Presso il cliente	X
Intervento upgrade	X		
Servizio Cloud	X		

Gli interventi descritti nel servizio di assistenza saranno resi con modalità di:

- Interventi telefonici
- Interventi da remoto con VPN dedicata (ved. clausola 5.2)
- Interventi presso il cliente ove previsti

Durante il periodo di assistenza la ditta dovrà assicurare, entro gli orari di assistenza stabiliti, a sua cura e spese, lo svolgimento delle attività previste all'interno del presente contratto.

2.1. Dichiarazione esclusività

Incifra, dichiara di essere proprietaria e produttrice dei software di gestione delle attese CO/DA® 8000, PQ, WELCOME, BOOKING e ACCODAMI e di essere l'unica autorizzata a promuovere, vendere ed effettuare l'assistenza tecnica degli impianti che utilizzino tali sistemi, con l'ausilio di ricambi originali e tecnici specializzati sia per la parte Hardware che per la parte Software.

Pertanto la scrivente è l'unica in grado di garantire il più efficace mantenimento ed aggiornamento dei suddetti sistemi.

3. Durata del Contratto

La durata del contratto viene stabilita in **12 mesi** a partire **dal 01/01/2025 al 31/12/2025**

In caso di interruzione anticipata dell'utilizzo del servizio su uno o più impianti per decisione unilaterale del cliente, Incifra non sarà tenuta a stornare e/o restituire nessuna delle somme già fatturate e/o pagate.



4. Descrizione dei servizi forniti

Vengono di seguito descritte le modalità e tipologie di servizi di assistenza e manutenzione previsti dal presente Contratto.

4.1. Connettività

Il Cliente usufruirà del Servizio Incifra da remoto tramite collegamento alla rete Internet di cui si dovrà dotare autonomamente e rispondente ai requisiti minimi indicati nell'Allegato Tecnico fornito separatamente.

Il Cliente non potrà pertanto considerare responsabile Incifra, direttamente o indirettamente, per eventuali malfunzionamenti o per la mancata fruizione del Servizio derivante dal mancato collegamento di cui al precedente capoverso, sia per il non corretto funzionamento dello stesso sia per l'eventuale inadeguatezza delle proprie strutture informatiche alle caratteristiche tecniche indicate.

4.2. Assistenza

Il servizio di assistenza contempla l'esecuzione delle seguenti attività:

- Diagnosi delle eventuali anomalie di utilizzo e interpretazione della loro natura;
- Interventi di assistenza per la soluzione delle eventuali anomalie fino al ripristino delle funzionalità del sistema, come previsti dal presente accordo.

Ogni richiesta di assistenza dovrà essere inviata al seguente indirizzo mail: supporto@incifra.it

Ogni richiesta verrà considerata completa solo in presenza di:

- nome, mail e/o telefono diretto (no centralino) del referente, presente sul posto, che ha segnalato la problematica;
- descrizione dettagliata del malfunzionamento e di eventuali tentativi di ripristino già effettuati;
- indicazione chiara del reparto o ufficio o area e riferimento del dispositivo coinvolto.

A seguito della ricezione della mail, verrà aperta la necessaria procedura di ticketing di intervento.

I tempi di ripristino si calcolano dal momento in cui vengono fornite tutte le informazioni richieste ed Incifra sia messa nella condizione di accedere alla rete ed ai relativi dispositivi.

Il Cliente si impegna a sua volta a comunicare al Fornitore il o i nominativi delle persone delegate all'effettuazione delle chiamate, scelte tra il suo personale istruito nella misura adeguata a segnalare guasti.

4.3. Servizi prestati

SOFTWARE

4.3.1. Manutenzione conservativa

Se presente, il servizio di manutenzione conservativa consiste nell'esecuzione, dei seguenti servizi:

- Diagnosi periodica del sistema e contestuale risoluzione di eventuali anomalie rilevate, in date da concordare con il cliente.

4.3.2. Manutenzione evolutiva

Se previsto il servizio di Manutenzione evolutiva, acquistata in pacchetti ore variabili, consiste nello sviluppo di integrazioni e/o nuove funzionalità richieste dal Cliente, previa analisi di fattibilità da parte di Incifra.

Nel caso di utilizzo le ore consumate verranno fatturate mensilmente a consuntivo. Sulla base dei rapportini rilasciati al momento dell'attività e controfirmati dal Cliente.

4.3.3. Servizio Cloud

Il presente servizio, viene sottoscritto e pagato annualmente, senza possibilità di rimborsi nel caso di mancata fruizione parziale per scelta del Cliente.

Il servizio se non rinnovato entro 30 giorni dalla scadenza del contratto precedente, comporta automaticamente la cessazione del servizio da parte del Cliente, senza possibilità di addebito ad Incifra, per il mancato servizio.

L'eventuale rinnovo oltre scadenza, potrebbe causare l'addebito di una nuova riconfigurazione.

Incifra ha apportato una significativa evoluzione nella propria infrastruttura tecnologica.



Di seguito elenchiamo le principali caratteristiche e benefici che il nuovo servizio cloud offre.

Affidabilità

La nuova infrastruttura cloud è progettata per garantire un livello di affidabilità senza precedenti. Grazie a una distribuzione geograficamente diversificata dei dati e delle risorse possiamo offrire un up-time del 99,9%, minimizzando il rischio di interruzioni.

Scalabilità Flessibile

L'infrastruttura cloud è altamente scalabile. Ciò significa che è possibile adattare facilmente le risorse alle esigenze in rapida evoluzione del business. In questo modo evitiamo costi inutili e garantiamo prestazioni ottimali in ogni situazione.

Sicurezza Avanzata

La sicurezza dei dati è una priorità di tutti. Il nostro servizio cloud è dotato di avanzate misure di sicurezza tra cui crittografia dei dati, firewall, un sistema di backup avanzato e monitoraggio costante.

Accesso da Qualsiasi Luogo

Il servizio cloud consente l'accesso ai dati e alle applicazioni da qualsiasi luogo, a qualsiasi ora. Questa flessibilità aumenta la produttività dei dipendenti e agevola la collaborazione in remoto.

Riduzione dei Costi

La migrazione al servizio cloud permette al Cliente di ridurre significativamente i costi IT, senza la necessità di investire in costose infrastrutture hardware.

Aggiornamenti Automatici

Il nuovo servizio cloud offre aggiornamenti automatici e manutenzione regolare, garantendo di essere sempre allineati con le ultime tecnologie e patch di sicurezza.

4.3.4. Riconfigurazione

Il presente servizio, ove richiesto, in pacchetti di ore variabili, permette di richiedere la riconfigurazione grafica e/o di servizi presenti al totem o sui monitor.

Nel caso di utilizzo le ore consumate verranno fatturate mensilmente a consuntivo. Sulla base dei rapportini rilasciati al momento dell'attività e controfirmati dal Cliente.

4.3.5. Servizio prenotazione on line booking

Il servizio, ove presente, consente l'utilizzo del sistema di prenotazione appuntamenti da remoto.

4.3.6. Upgrade Welcome

Il servizio consente di usufruire dell'upgrade completo di Welcome alla nuovissima Rel.2024, illustrata in allegati forniti separatamente.

HARDWARE

4.3.7. Manutenzione preventiva

Se presente, il servizio di Manutenzione preventiva consiste nell'esecuzione degli interventi volti alla prevenzione dei problemi e delle anomalie ed alla conservazione in buono stato di funzionamento dei dispositivi Hardware indicati nella tabella 2 paragrafo 10.

5. Modalità di intervento

Gli Interventi potranno essere svolti da Incifra, con **Interventi telefonici**, con **Interventi on-line da remoto** e con **Interventi presso il Cliente**; ogni intervento potrà comprendere anche più metodologie.

5.1. Interventi telefonici

Consistono nella trasmissione al Cliente, da parte del personale di Incifra, di istruzioni telefoniche utili al superamento della anomalia segnalata.

5.2. Interventi con collegamento remoto

Consistono in interventi mediante collegamento telematico (tramite VPN) che consenta al personale di Incifra di operare da remoto sul Sistema. Per consentire l'espletamento degli Interventi in trasmissione dati, il Cliente mette a disposizione del Fornitore un accesso telematico con canale sicuro alla sua rete locale, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i singoli servizi presso i quali operano i Sistemi.

Nel caso in cui l'Intervento in trasmissione dati non sia sufficiente a risolvere il problema segnalato, il Fornitore potrà proporre un Intervento presso il sito del Cliente.



5.3. Interventi presso il Cliente

Consistono in attività di assistenza del personale di Incifra presso le sedi del Cliente. Questa modalità di erogazione degli interventi viene svolta durante l'Orario del servizio (ved. Tabella n. 3, sezione 9) e secondo i termini previsti nel presente contratto (ved. Tabella n. 4, sezione 10).

6. Responsabilità

Qualsiasi contestazione relativa alle modalità di prestazione del Servizio sarà indirizzata dal Cliente al Fornitore in forma scritta entro 3 (tre) giorni dal verificarsi del fatto che ha dato origine alla segnalazione.

7. Codice Privacy

7.1 Trattamento dei dati personali

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 si precisa che il trattamento dei dati personali sarà improntato alla liceità e correttezza nella piena tutela dei diritti degli interessati e della loro riservatezza. Titolare del trattamento è il Cliente.

8. Elementi del Sistema oggetto del contratto

Il presente contratto è relativo all'assistenza e manutenzione di cui ai punti precedenti, dei soli seguenti elementi dei sistemi nei relativi luoghi di installazione:

Tabella n.2

Luoghi d'installazione	Elementi Hardware in manutenzione	Elementi Software in manutenzione
Comune di Somma Lombardo	1 x Totem touchscreen 10"	1 x Software Welcome

9. Orario del servizio di assistenza e manutenzione

Il servizio dovrà essere fornito con i seguenti orari:

Tabella n.3

Dal lunedì al venerdì	Dalle ore 07.30 alle ore 18.00
Il sabato	Dalle ore 08.00 alle ore 12.30

Restano esclusi i giorni festivi.



10. SLA

Qualora venga riscontrato un malfunzionamento, il Cliente provvederà a segnalarlo tempestivamente al Fornitore, secondo le modalità previste nell'art. 4.2.

Il Servizio di Assistenza Incifra, al primo contatto telefonico, effettuerà una diagnosi della anomalia segnalata ed attribuirà un livello di criticità sulla base dei seguenti parametri.

Criticità della richiesta o dell'esigenza di manutenzione

- **Critica** (livello 1): sistema bloccato o gravi problemi alle applicazioni; più operatori su più sedi non sono in grado di svolgere la loro attività (esempio: totale danneggiamento contemporaneo di tutti i server locali).
- **Alta** (livello 2): problema bloccante, una singola funzionalità non permette di svolgere una determinata attività per più operatori su più sedi, oppure per più operatori su una singola sede (esempio: stampante di emissione ticket inceppata).
- **Media** (livello 3): una funzione non opera correttamente, il sistema non è bloccato ma opera in modo degradato (esempio: taglierina malfunzionante che produce ticket tagliati in modo anomalo).
- **Bassa** (livello 4): problema non bloccante anche se si riscontra la presenza di malfunzionamenti\errori da rimuovere (esempio: incoerenza di rielaborazione di dati statistici).

Tabella n. 4

Tabella dei tempi di intervento per livello di criticità				
	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4
Intervento telefonico	Entro 1 ora dalla apertura del ticket di intervento			
Dall'intervento telefonico				
Intervento da remoto	Entro 2 ore	Entro 3 ore	Entro 4 ore	
Intervento Presso il Cliente	Entro 6 ore + tempo viaggio	Entro 12 ore + tempo viaggio	Entro 16 ore + tempo viaggio	Entro 24 ore + tempo viaggio
Per ore in questa tabella si intendono ore lavorative e negli orari previsti per l'assistenza				

11. Comunicazioni

Qualsiasi comunicazione inerente i rapporti contrattuali, dovrà essere effettuata per iscritto e si intenderà efficacemente e validamente eseguita al ricevimento della stessa se effettuata per PEC indirizzata come segue:

- se al Cliente: (inserire indirizzo PEC)
- se ad Incifra: incifra@pec.it.

12. Clausola Compromissoria. Foro Competente

Le Parti espressamente pattuiscono che ogni controversia nascente da/o collegata al presente contratto, derivante dalla sua applicazione e/o interpretazione, dovrà essere preliminarmente oggetto di un tentativo di mediazione. La sede della mediazione sarà per un Organismo di Mediazione con sede nella provincia di Monza-Brianza.

Nel caso di esito negativo del tentativo di conciliazione di cui al precedente capoverso, le Parti espressamente pattuiscono che, in deroga ai principi di individuazione del Foro, per ogni controversia nascente da/o collegata al presente contratto, derivante dalla sua applicazione e/o interpretazione, il Foro competente sarà, in via esclusiva, quello di Monza-Brianza.

13. Legge applicabile

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana.

Per quanto non espressamente previsto si rinvia alle disposizioni del codice civile ed alle altre normative applicabili in materia.

14. Accettazione delle Condizioni Generali di Contratto e successive modifiche.

Le presenti Condizioni Generali di Contratto, peraltro già allegate alla proposta economica, si intendono integralmente accettate in ogni sua parte dopo la sua sottoscrizione.

Comunque, l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente implica l'accettazione integrale delle presenti condizioni.

**15. Valorizzazione Economica.**

DESCRIZIONE	PREZZO(esclusa IVA)
Manutenzione Software 2025	€ 820
Manutenzione Hardware 2025	€ 980
Canone Servizio Cloud 2025	€ 480
1 giornata di intervento tecnico per upgrade (competenza 2024)	€ 960
SUBTOTALE	€ 3240
TOTALE iva esclusa	€ 3240

16. Fatturazione e pagamenti

La fatturazione del servizio in base alle competenze del singolo anno.

Il pagamento della fattura avverrà Come Consueto

17. Tracciabilità flussi finanziari

Con la sottoscrizione del presente atto, la Società INCIFRA S.r.l., assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n.136 e successive modifiche e, ove necessario, comunicherà, con mail pec, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato.

In assenza di uno specifico contratto di manutenzione software, ogni eventuale intervento da remoto o telefonico per assistenza che esula dalla garanzia del prodotto, sarà fatturata sulla base delle tariffe d'intervento tecnico in vigore.

18. Recesso

Il committente non ha il diritto di recedere anticipatamente dal contratto.

Il committente rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, e ad ogni ulteriore compenso o indennizzo o rimborso.

Ai sensi degli artt. 1341 e seguenti del codice civile, le parti dichiarano di accettare espressamente le seguenti clausole: punto 1, punto 2, punto 3, punto 4, punto 5, punto 10, punto 14, punto 15, punto 16, punto 18.

Informazioni "riservate" e/o confidenziali

Le informazioni contenute in questa proposta rimangono di proprietà di quest'ultima. Ciascuna delle Parti si obbliga, sin d'ora, ad agire in modo che la divulgazione delle Informazioni Riservate non violi leggi vigenti ed applicabili né diritti di terzi.

Il Fornitore

Il Cliente



INCIFRA srl



Inquadramento delle attività AI SENSI DELL'ARTICOLO 13 DEL D.Lgs N. 196/2003 DEL 30/06/2003 (in seguito "CODICE PRIVACY") E ART.13 REGOLAMENTO UE N.2016/679 (in seguito "GDPR")

Il Decreto Legislativo n. 196/2003 del 30/06/2003 e il Regolamento UE n. 2016/679 tutelano la riservatezza dei dati personali ed impongono una serie di obblighi a chi tratta informazioni personali riferite ad altri soggetti.

INCIFRA SRL, in qualità di titolare del trattamento, La informa che i suoi dati saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti:

1) Oggetto del trattamento:

Il Titolare per l'instaurazione e la gestione dei rapporti con lei in corso, tratta i suoi dati personali, identificativi, di contatto e fiscali (ad esempio nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, telefono, e-mail, riferimenti bancari e di pagamento ecc).

2) Finalità del trattamento e base giuridica:

I suoi dati personali sono trattati senza il suo consenso espresso (art. 24 Codice Privacy e art. 6 GDPR) per le seguenti finalità di servizio:

- Concludere i contratti
- Adempiere agli obblighi precontrattuali, contrattuali e fiscali derivanti da rapporti con lei in essere;
- Adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità;
- Esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio;
- Inviarle comunicazioni commerciali relative a servizi e prodotti di INCIFRA SRL analoghi a quelli di cui ha già usufruito, salvo suo dissenso (art. 130 co. 4 Codice Privacy)

3) Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere:

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto precedente è obbligatorio. In loro assenza non potremo garantirle i relativi servizi.

4) Modalità di trattamento:

Il trattamento dei suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 Codice Privacy e all'art. 4 n. 2) GDPR, e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati.

I suoi dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato.

Il trattamento è svolto da incaricati e collaboratori nell'ambito delle rispettive funzioni ed in conformità alle istruzioni ricevute, sempre e soltanto per il conseguimento delle specifiche finalità rispettando scrupolosamente i principi di riservatezza e di sicurezza richiesti dalle norme applicabili.

5) Accesso ai dati:

I suoi dati potranno essere resi accessibili per le finalità di cui al punto 2:

- Ai dipendenti e collaboratori di INCIFRA SRL nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
- A società terze o altri soggetti (a titolo indicativo, istituti di credito, studi professionali, consulenti, società di assicurazione, etc.) che svolgono attività in outsourcing per conto di INCIFRA SRL, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento, il cui elenco è disponibile presso la nostra sede.

6) Comunicazione di dati:

Senza la necessità di un espresso consenso (art. 24 Codice Privacy e art. 6 GDPR) INCIFRA SRL potrà comunicare i suoi dati per le finalità di cui al punto 2 ad Organismi di Vigilanza, Autorità Giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità suddette. I Suoi dati non saranno diffusi.

7) Trasferimento di dati:

I suoi dati non sono oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea.

8) Conservazione dei dati:

Tutti i dati personali conferiti saranno trattati nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, pertinenza e proporzionalità, solo con le modalità, anche informatiche e telematiche, strettamente necessarie per perseguire le finalità sopra descritte.

In ogni caso, i dati personali saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello strettamente necessario al conseguimento delle finalità indicate. I dati personali dei quali non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi indicati saranno cancellati o trasformati in forma anonima. Si evidenzia che i sistemi informativi impiegati per la gestione delle informazioni raccolte sono configurati, sin dall'origine, in modo da minimizzare l'utilizzo dei dati personali.



9) Diritti dell'interessato:

Nella sua qualità di interessato, ha i diritti di cui all'art. 7 Codice Privacy e art. 15 GDPR, e precisamente i diritti di:

-Ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che la riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intellegibile;

-Ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità di trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del Titolare, dei responsabili e del rappresentato designato; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o di incaricati;

-Ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;

-Opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che La riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore mediante e-mail e/o mediante modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea.

Si fa presente che il diritto di opposizione dell'interessato, esposto al precedente punto b), per finalità di marketing diretto mediante modalità automatizzate si estende a quelle tradizionali e che comunque resta salva la possibilità per l'interessato di esercitare il diritto di opposizione anche solo in parte. Pertanto, l'interessato può decidere di ricevere solo comunicazioni mediante modalità tradizionali ovvero solo comunicazioni automatizzate oppure nessuna delle due tipologie di comunicazione.

-Ove applicabili, ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

10) Modalità di esercizio dei diritti:

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando una e-mail all'indirizzo incifra@pec.it

11) Titolare, responsabile e incaricati:

Il Titolare del trattamento è FIORENZA PERNA; Amministratore Unico della Società scrivente.

L'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati al trattamento è custodito presso la sede legale di INCIFRA SRL