



*Prof. Ing. Giuseppe Mangraviti*

Via A. Valore is.301 bis - MESSINA  
Partita I.V.A. 01388850834

## CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE

(Versione on line)

Fra lo Studio Tecnico dell'Ing. Giuseppe Mangraviti nato a Messina in data 08.08.1959, con sede fiscale in Messina, Via Alessio Valore is.301 bis, di seguito denominato *il consulente*, e \_\_\_\_\_

con sede in \_\_\_\_\_, di seguito denominato/a *il contraente*, si stipula quanto segue:

### **Art.1**

Il contraente conferisce al consulente l'incarico di prestare opera di assistenza e consulenza software sulle sottoelencate procedure:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_

secondo le modalità di cui ai successivi articoli.

### **Art.2**

Il consulente si impegna a prestare, senza ulteriori oneri per il contraente, a parte il canone annuo di abbonamento, i seguenti servizi:

- adeguamento del software agli adempimenti di legge ed alle variazioni normative;
- migrazione degli applicativi verso le più aggiornate *releases* degli ambienti di programmazione utilizzati;
- disponibilità di download degli aggiornamenti da Internet mediante protocollo ftp;
- consulenza telematica 24 ore su 24 mediante connessione al sito Internet per inoltrare di richiesta;
- un intervento tecnico annuo di assistenza per il controllo dei programmi e la verifica di congruità degli archivi.

Non sono coperti dal canone gli interventi di assistenza tecnica su archivi e programmi realizzati mediante connessione telematica, successivi al primo, che verranno fatturati a prestazione.

### **Art.3**

Il contraente si impegna a mettere a disposizione del consulente la documentazione ed il personale richiesti durante l'intervento, garantendo l'accesso remoto alle postazioni informatiche ed alle risorse hardware e software ritenute necessarie per l'attuazione del servizio mediante connessione sicura VPN.

### **Art.4**

Il consulente si impegna a contattare il contraente entro 24 ore dalla chiamata e ad intervenire nella maniera più rapida, una volta constatata la necessità di risoluzione del problema che impedisce il regolare funzionamento degli applicativi. Potrà essere contemplata nell'intervento anche la rimozione di anomalie derivanti da un cattivo utilizzo dei programmi da parte degli operatori, senza che in tal caso sia ovviamente addebitato al consulente qualsiasi danno il contraente abbia a subire a seguito di tale anomalia.



*Prof. Ing. Giuseppe Mangraviti*

Via A. Valore is.301 bis - MESSINA  
Partita I.V.A. 01388850834

### Art.5

Il contraente si impegna a limitarsi, nell'utilizzo del software coperto da assistenza, alla normale attività operativa secondo quanto illustrato dalla guida ai programmi *on line*, senza effettuare operazioni in contrasto con la vigente normativa sulla tutela del software né tantomeno cercare di effettuare interventi non autorizzati sulle tabelle o gli altri *oggetti database* sia in forma diretta che a mezzo di altri software applicativi. Condizione indispensabile perché l'intervento di riparazione abbia luogo è infatti la sistematica riproducibilità dell'anomalia e la non alterazione delle condizioni prescritte per il funzionamento.

Una volta rimossa la causa di guasto l'utente è tenuto a verificare la rispondenza del funzionamento alle proprie aspettative ed a compilare il relativo modulo di intervento, nonché a verificare eventuali alterazioni sugli archivi provocate durante il periodo di anomalia. Il consulente non è infatti responsabile di eventuali danni futuri addebitabili a tali alterazioni.

Il contraente risponderà di eventuali interventi tecnici, effettuati da personale non autorizzato dal consulente, sul software in assistenza.

### Art.6

Il servizio di consulenza ed assistenza sarà prestato previo il pagamento, da parte del contraente, di un corrispettivo annuo di € \_\_\_\_\_ (diconsi euro \_\_\_\_\_) più I.V.A. ed oneri di legge, da versarsi in forma anticipata ed a presentazione fattura, mediante addebito su c/c bancario intestato al contraente. Quest'ultimo non è obbligato ad intervenire in caso di pagamento non pervenuto.

Eventuali ulteriori interventi telematici, oltre quello annuale previsto nel contratto, verranno addebitati alla tariffa € \_\_\_\_\_ (diconsi euro \_\_\_\_\_) più I.V.A.

Il contraente ha inoltre la facoltà di richiedere interventi *on site*, che verranno addebitati alla tariffa oraria di € \_\_\_\_\_ (diconsi euro \_\_\_\_\_) più I.V.A., con un minimo di 2 ore per ciascun intervento, oltre al rimborso delle spese di viaggio e, in caso di permanenza prolungata, anche delle spese di vitto ed alloggio.

### Art.7

Il presente contratto ha la durata di un anno, a decorrere dal \_\_\_\_\_ e si intende tacitamente rinnovato a meno che una delle controparti non invii all'altra una comunicazione di disdetta da far pervenire a mezzo raccomandata entro l'arco del periodo coperto dal pagamento precedente.

### Art.8

Il consulente non è obbligato ad intervenire in caso il contraente non si attenga agli obblighi previsti dagli artt.3 e 5 o qualora riscontri azioni dolose da parte degli operatori. In questi casi l'intervento potrà avvenire solo a pagamento ed al di fuori delle modalità sancite dal presente contratto. La gestione e la responsabilità della sicurezza della connessione telematica sono a carico del contraente e pertanto il consulente non risponderà in nessun caso di danni e malfunzionamenti derivanti dalla connessione remota. Il foro competente, per eventuali controversie legali, è quello di Messina.

Luogo e data: \_\_\_\_\_

**Firma del contraente:** \_\_\_\_\_

**Firma del consulente:** \_\_\_\_\_