

Spett.le

**Provincia di Ancona -
Area Informatica e Telematica (AIT)**
Strada di Passo Varano, 19/A,
Ancona (IT)
p.iva IT00369930425

*C.a Francesca Alessandrini
Marco Scozzari*

Viterbo, 17/12/2024

Oggetto: Contratto per il servizio di Manutenzione e Assistenza del CMS "MYCMS" per il periodo 01.01.2025 – 31.12.2025 con opzione di durata triennale.

Facendo seguito ai colloqui e agli accordi tra di noi intervenuti, con la presente Vi indichiamo Formalmente la nostra offerta relativa a quanto in oggetto, mediante la conferma del nostro totale accordo sul seguente testo.

Premesso che la Provincia di Ancona - Area Informatica e Telematica (AIT)

di seguito denominata 'Cliente', è titolare di licenza d'uso del CMS "MYCMS", di seguito denominato 'prodotto', ed è interessato alla manutenzione ordinaria ed evolutiva, e all'assistenza/help desk dello stesso per i siti www.provincia.ancona.it ed eventuali interventi spot sul sito www.pannet.it; ISA S.r.l., di seguito denominata 'Azienda', è interessata a fornire il servizio di manutenzione ordinaria, manutenzione evolutiva e all'assistenza/help desk.

ISA S.r.l.

Il Direttore Generale
(*Sandro Aquilanti*)

ISA S.r.l.

Sede Legale Largo Igino Garbini, 8 01100 Viterbo (VT) Capitale Sociale € 100.00,00 i.v
Reg. Imp. Rieti -Viterbo, C.F - P.IVA 00598450567 - CCIAA (REA) VT-71965 PEC: amministrazione.isa@legalmail.it SDI: A4707H7

Unità Locali Via V. Cardarelli, 23 – 01100 VITERBO

Via L. Galvani, 11/B – 05100 TERNI (TR) CCIAA (REA) TR – 359314

info@isa.it – www.isa.it +39 0761 2771

Sommario

Info generali.....	3
Servizi oggetto del contratto	4
Manutenzione Ordinaria ed Evolutiva.....	4
Modalità di attivazione della manutenzione	4
Servizi non forniti nell’ambito della manutenzione	4
Gestione sistemistica	5
Servizi di assistenza – Help Desk.....	5
Servizi Aggiuntivi.....	6
Progettazione e Realizzazione Servizi Personalizzati.....	6
Progettazione, Realizzazione e Sistemazioni Grafiche	6
Durata e variazioni del canone	6
Offerta economica	7
Manutenzione Annuale Ordinaria ed Evolutiva	7
Servizi Aggiuntivi ed altri Servizi non forniti nell’ambito della Manutenzione.....	8
Condizioni di fatturazione.....	8
Condizioni di pagamento	8
Esclusioni	8
Condizioni generali di fornitura	8
Comunicazioni.....	8
Periodo di validità dell’offerta	9
Riservatezza e protezione dei dati.....	9
Distrazione del personale	9
Obblighi e responsabilità	9
Tutela dei dati personali	9
Risoluzione del contratto.....	10
Disposizioni generali	10

Info generali

Contratto per il servizio di Manutenzione e Assistenza del CMS "MYCMS" per il periodo 01.01.2025 – 31.12.2025 con opzione di durata triennale.



Validità: l'offerta ha una validità di 30 gg.

Servizi oggetto del contratto

Premessa: ogni rilascio software si intende completamente retro-compatibile nell'accezione che le funzionalità già implementate ed in uso si intendono ancora pienamente ed esattamente funzionanti.

Manutenzione Ordinaria ed Evolutiva

Nell'ambito dei servizi di manutenzione si inseriscono tutti quei servizi finalizzati all'identificazione e alla correzione di malfunzionamenti del prodotto che si dovessero verificare o accertare nel periodo contrattualizzato.

Si prevede di includere nell'ambito del servizio le attività di manutenzione ordinaria ed evolutiva che prevedono:

- Fornitura delle nuove componenti e funzionalità che l'Azienda deciderà, in forma autonoma, di apportare in seguito a sviluppi tecnologici, gestionali e operativi;
- Adeguamenti normativi al prodotto che l'azienda riterrà rientrano nell'ambito del canone di manutenzione;
- Documentazione aggiornata relativa alle nuove componenti e funzionalità;

In ogni caso entrambe le attività sono finalizzate al solo ripristino delle funzionalità esistenti prima del malfunzionamento o all'applicazione della corretta funzionalità come dichiarato nella fornitura.

Modalità di attivazione della manutenzione

L'assistenza al servizio avviene in seguito alla segnalazione da parte del cliente ed è incluso all'interno del canone annuale di assistenza.

La nostra attività verrà generalmente svolta da remoto.

Il servizio di assistenza e manutenzione comprende uno "SLA NBD 8x5": intervento entro le 48 ore successive alla chiamata, per 5 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì, per 8 ore al giorno, dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00.

L'assistenza e la manutenzione si riferiscono alla configurazione del software così come consegnato e installato al cliente. Sono escluse le attività su eventuali applicativi installati da terzi, interventi non standard presso la sede del cliente, la reinstallazione del S.O. e nuove applicazioni non di proprietà di ISA S.r.l.

Le richieste di intervento potranno essere segnalate tramite mail all'indirizzo: supportprovan@isa.it

Servizi non forniti nell'ambito della manutenzione

Non vengono forniti nell'ambito del Contratto di Manutenzione:

- Interventi a fronte di malfunzionamenti imputabili a negligenza del Cliente o ad inosservanza delle norme operative;
- Interventi a fronte di malfunzionamenti imputabili a aggiornamenti software di altri fornitori come Software di base (Sistema Operativo), Middleware (Web Service, RDBMS, Script Language ecc.), diversi da

quelli dichiarati al momento della prima installazione o successivamente a fronte di rilasci di nuovi release del CMS, installazioni sullo stesso server di applicativi estranei al CMS e/o che richiedono l'installazione di altro software che potrebbe andare in contrasto, ad utilizzo di software non rispondenti ai livelli indicati al momento della fornitura o di eventuali nuovi release, in particolar modo all'uso di browser diversi da quelli indicati o di release diversi da quelli indicati, senza opportuna autorizzazione dell'Azienda;

- Interventi su versioni di prodotto non adeguate con gli aggiornamenti e le correzioni rilasciati dall'Azienda nella corretta sequenza;
- Interventi su componenti software sviluppate da terzi o interventi di terzi, non autorizzati, sul software fornito;
- gli interventi derivanti dal rilascio di nuove versioni del prodotto da parte dell'Azienda finalizzati a: modifica di pagine già esistenti, implementazione di nuove funzionalità offerte, adattamento di quanto già esistente, ecc., sulle versioni precedenti del prodotto già poste in produzione dal Cliente stesso;
- riadeguamento dell'esistente per l'utilizzo delle nuove funzionalità fornite dal rilascio della nuova release.

Sono escluse tutte le eventuali attività di ri-progettazione / ri-adequamento del sito/i per applicare le nuove funzionalità rese disponibili con il rilascio della nuova release del prodotto sia per quanto già esistente sia per il loro utilizzo futuro.

Gestione sistemistica

Non rientrano come sotto attività della manutenzione le attività di governo dell'ambiente sistemistico. Le attività sistemistiche che posso essere richieste sono da valorizzare con riferimento al Tariffario attività che non attengano al normale presidio.

Servizi di assistenza – Help Desk

Il servizio di assistenza è attivabile solo a fronte di un contratto di manutenzione attivo nell'anno solare di riferimento.

Questa prevede la possibilità, da parte del Cliente, di richiedere un intervento di un operatore specializzato.

Servizi Aggiuntivi

Progettazione e Realizzazione Servizi Personalizzati

L'Azienda si rende disponibile a progettare e sviluppare, per conto del cliente, specifiche applicazioni per soddisfare particolari esigenze o servizi erogabili via web dal sito realizzato con il prodotto.

Progettazione, Realizzazione e Sistemazioni Grafiche

L'Azienda si rende disponibile a progettare e sviluppare, per conto del cliente, specifiche grafiche da utilizzare per la esposizione dei contenuti erogati attraverso il sito web realizzato con il prodotto. In questo servizio è compresa anche la sistemazione dei CSS esistenti per problemi derivanti da nuove release/versioni di browser successivi al rilascio del prodotto.

Durata e variazioni del canone

Il Contratto di Manutenzione e Assistenza si intende stipulato per un anno a partire dal 01.01.2025 al 31.12.2025 o, in alternativa, per tre anni dal 01.01.2025 al 31.12.2027 in base all'offerta sottoscritta (paragrafo "Offerta economica").

Offerta economica

Manutenzione Annuale Ordinaria ed Evolutiva

OPZIONE DURATA ANNUALE			
CANONE ANNUALE DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE PER I SITI			
http://www.provincia.ancona.it			
Attività di assistenza e manutenzione del CMS "MYCMS"	Codice offerta MEPA	Quantità	Canone Annuale (Euro iva esclusa)
dal 01.01.2025 al 31.12.2025	MYCMSAMGOLD	1	5.500,00
Totale			5.500,00

DURATA ANNUALE
(Firma per accettazione)

OPZIONE DURATA TRIENNALE			
CANONE ANNUALE DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE PER I SITI			
http://www.provincia.ancona.it			
Attività di assistenza e manutenzione del CMS "MYCMS"	Codice offerta MEPA	Quantità	Canone Annuale (Euro iva esclusa)
dal 01.01.2025 al 31.12.2025	MYCMSISAPLUS	1	4.500,00
dal 01.01.2026 al 31.12.2026	MYCMSISAPLUS	1	4.500,00
dal 01.01.2027 al 31.12.2027	MYCMSISAPLUS	1	4.500,00
Totale			13.500,00

ISA Informatica offre al Cliente l'opportunità di stipulare un contratto di durata triennale che prevede un canone annuale scontato e bloccato da eventuali adeguamenti di prezzo, ISTAT etc. per l'intera durata contrattuale (dal 01.01.2025 al 31.12.2027). Rimangono invariate condizioni di fatturazione e pagamento.

DURATA TRIENNALE
(Firma per accettazione)

Rimborsi spese

Importo
(Euro iva esclusa)

Gli importi indicati non includono le spese derivanti da attività erogate presso la sede del Cliente. Le spese sostenute per lo svolgimento delle attività presso la sede del Cliente, come le spese di viaggio, vitto e alloggio, saranno corrisposti dal cliente come rimborsi a piè di lista come specificato nella tabella sottostante.

Costo a km	0,60
Rimborso spese viaggio, vitto e alloggio	A piè di lista

Servizi Aggiuntivi ed altri Servizi non forniti nell'ambito della Manutenzione

Questi Servizi saranno forniti, a consumo, previa analisi ed approvazione dei tempi stimati, ad un costo giornaliero di Euro 450,00 (iva esclusa) - Codice MEPA: MYCMSGUGOLD. **Eventuali interventi sui siti dei Comuni facenti parte del Consorzio Pannet, non sono contemplati all'interno del canone di manutenzione. Pertanto, ogni intervento su www.pannet.it sarà quotato a parte sulla base della tariffa giornaliera sopra citata.**

Condizioni di fatturazione

Fatturazione

Opzione Durata Annuale (Periodo dal 01.01.2025 al 31.12.2025)

Fatturazione all'ordine (gennaio 2025).

Opzione Durata Triennale (Periodo dal 01.01.2025 al 31.12.2027)

Fatturazione 1° rata: all'ordine (gennaio 2025);

Fatturazione 2° rata: (gennaio 2026);

Fatturazione 3°rata: (gennaio 2027).

Condizioni di pagamento

Bonifico Bancario 30 gg data fattura

Esclusioni

Sono esclusi IVA e tutto ciò che non è espressamente indicato nella presente offerta.

Condizioni generali di fornitura

Comunicazioni

Qualsiasi comunicazione che una Parte debba effettuare all'altra si considera valida, purché manifestata per iscritto ed inviata a mezzo e-mail, raccomandata o p.e.c.

Periodo di validità dell'offerta

La presente offerta è valida per 30 giorni dalla data indicata sul frontespizio. Allo scadere di detto termine senza che vi sia stata risposta o comunque adesione, la stessa si intenderà automaticamente decaduta.

Riservatezza e protezione dei dati

Per tutta la vigenza di questo accordo e anche nei 2 anni successivi la sua risoluzione o cessazione per qualsiasi causa, ciascuna Parte si impegna quindi, anche per i propri dipendenti o consulenti, a mantenere strettamente riservati e confidenziali i dati, le informazioni, le conoscenze, i fatti riguardanti la controparte ed i progetti che la stessa abbia in corso d'opera o di studio.

Il fornitore avrà facoltà di citare l'attività oggetto del presente contratto quale proprio "case history" per finalità commerciali e/o di attestazioni di referenze.

Distrazione del personale

Per tutta la durata del presente contratto e per un periodo di 24 mesi successivo alla scadenza dello stesso, il FORNITORE e il CLIENTE si impegnano, direttamente o indirettamente tramite soggetti terzi, a non instaurare rapporti di lavoro dipendente e/o di collaborazione e/o di consulenza con il personale dell'altra parte coinvolto nell'esecuzione delle attività di cui al presente accordo; salva l'ipotesi di preventiva approvazione scritta della parte interessata. In caso contrario e a titolo di penale, la parte inadempiente sarà tenuta al pagamento all'altra di un importo corrispondente al doppio della retribuzione lorda annuale (se dipendente) o al doppio del compenso annuale della persona (se consulente).

Obblighi e responsabilità

ISA S.r.l. si impegna ad adempiere, con la diligenza richiesta dalla natura delle prestazioni previste nel presente contratto a tutte le obbligazioni in esso previste.

In nessun caso, tuttavia, ISA S.r.l. o i suoi fornitori saranno responsabili per danni diretti, indiretti, particolari, accidentali o consequenziali (inclusi, senza limitazioni, il danno per perdita o mancato guadagno, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o altre perdite economiche) causati da un uso doloso o da imperizia nell'uso della procedura o della documentazione da parte del Cliente.

Nel caso di interruzioni di esercizio del sistema o della singola apparecchiatura, successive all'intervento, ISA S.r.l., salvo dolo o colpa, non risponde di eventuali perdite del Cliente o di terzi tra cui si citano a mero titolo esemplificativo, lucro cessante, spese per ripristino di attività, responsabilità civile verso terzi, perdita di affari.

Tutela dei dati personali

Le parti contraenti si impegnano a far sì che i dati personali vengano trattati osservando misure di protezione idonee a garantire la riservatezza e la confidenzialità degli stessi.

I dati saranno trattati esclusivamente per le finalità contrattualmente previste e conservati per un periodo non superiore a quello necessario per le finalità per le quali sono raccolti. Non è consentita la comunicazione e diffusione dei dati ad altri soggetti che non sia conseguente ad un obbligo connesso al contratto. E' fatta salva la facoltà di ISA S.r.l. di comunicare i dati e le informazioni a soggetti delegati ad espletare i servizi connessi all'oggetto del presente contratto e comunicati esclusivamente nell'ambito delle finalità del servizio reso previa sottoscrizione da parte di detti soggetti di un impegno di riservatezza dei dati stessi. Il trattamento dei dati avverrà sempre nel rispetto del regolamento GDPR (General Data Protection Regulation) secondo le modalità riportate nell'informativa (Privacy Policy- Trattamento dati personali dell'utente) pubblicata nel sito aziendale (<https://www.isa.it/informativa>).

Risoluzione del contratto

ISA S.r.l. ha diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. attraverso lettera raccomandata con avviso di ricevimento o p.e.c. nelle seguenti ipotesi:

- Mancato rispetto degli obblighi contrattuali da parte del cliente;
- Fallimento del Cliente;
- Manomissione del software da parte del Cliente;
- Mancato rispetto degli obblighi di riservatezza;
- Trasferimento a terzi dei diritti di godimento del software senza previo consenso scritto di ISA S.r.l.

Disposizioni generali

Annullamento parziale

Se una qualsiasi clausola del presente Contratto si dimostrasse nulla, non valida, inefficace, illegale o non tutelabile in giudizio le residue manterranno il loro pieno vigore.

Leggi vigenti

Il presente Contratto sarà regolato ed interpretato in conformità alle leggi vigenti nello Stato Italiano.

Foro convenzionale

Ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente atto e che non potesse essere oggetto di bonaria composizione sarà devoluta all'autorità giudiziaria ordinaria ed alla esclusiva competenza del foro di Viterbo con espressa esclusione di ogni altro Foro eventualmente concorrente

Modifiche al Contratto

Qualunque modifica al presente Contratto dovrà essere approvata per iscritto dalle Parti.

Viterbo, _____

Per il cliente

ISA S.r.l.

Il Direttore Generale
(Sandro Aquilanti)

Le parti espressamente approvano ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c. gli articoli, (Servizi oggetto del contratto), (Manutenzione ordinaria evolutiva), (Modalità di attivazione della manutenzione), (Servizi non forniti nell'ambito della manutenzione), (Gestione sistemistica), (Servizi di assistenza-Help Desk), (Servizi aggiuntivi), (Progettazione e Realizzazione Servizi Personalizzati), (Progettazione, Realizzazione e Sistemazioni Grafiche), (Durata e variazione del canone), (Offerta economica), (Manutenzione Ordinaria ed Evolutiva), (Servizi Aggiuntivi e altri Servizi non forniti nell'ambito della Manutenzione), (Condizioni di fatturazione), (Condizioni di pagamento), (Esclusioni), (Condizioni generali di fornitura), (Comunicazioni), (Periodo di validità dell'offerta), (Riservatezza e protezione dei dati), (Distrazione del personale), (Obblighi e responsabilità), (Tutela dei dati personali), (Risoluzione del contratto), (Disposizioni generali)

Viterbo, _____

Per il cliente

ISA S.r.l.

Il Direttore Generale
(Sandro Aquilanti)