



# SIKUEL

## RINNOVO

### Contratto di Assistenza e Manutenzione Software per l'anno 2018 o per il triennio 2018-2019-2020

**Gent.mo Cliente,**

**volevamo innanzi tutto ringraziarTi** per avere scelto i nostri prodotti e i nostri servizi. Negli anni la Sikuel si è impegnata molto e, crediamo, sia riuscita a garantire dei prodotti e dei servizi ottimi, questo sempre con una grande attenzione ai nostri Clienti.

Il **31.12.2017** scadrà l'attuale **Contratto di Assistenza e Manutenzione Ordinaria**,

Ti proponiamo **due modalità di rinnovo**:

- **Rinnovo del Contratto per UN SOLO ANNO (2018) - (Allegato "1" - ANNUALE)**
- **Rinnovo del Contratto per TRE ANNI (2018-2019-2020) - (Allegato "2" - TRIENNALE)**

Per esprimere l'intenzione di rinnovare questo servizio, dovrai farci pervenire copia controfirmata della proposta di nuovo contratto allegata. Sarà necessario firmare sia il **CONTRATTO** che **UNO SOLO** degli **Allegati (Allegato "1" - ANNUALE) o (Allegato "2" - TRIENNALE)**, avendo cura di indicare anche gli Estremi dell'**ATTO D'IMPEGNO DI SPESA** ed il **CIG**.

Il contratto dovrà pervenirci **entro e non oltre il 31 gennaio 2018**

E' **IMPORTANTE aderire al contratto di assistenza tempestivamente.**

Ciò dà all'Ente la **certezza di non avere interruzioni** nel servizio di assistenza e permette a Sikuel una miglior predisposizione del proprio servizio.

Le prestazioni erogate agli Enti in assistenza sono dettagliate nelle **Condizioni Generali del Contratto**.

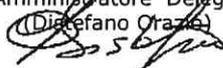
#### **Indirizzi Utili**

Per richiedere maggiori informazioni, puoi contattare il nostro Ufficio Commerciale, ai seguenti contatti:

- Indirizzo..... **Via Mariano Rumor, 8 – 97100 Ragusa (RG)**
- Telefono..... **0932.667555**
- Fax..... **0932.666350**
- Posta elettronica..... **info@sikuel.it**
- Posta Certificata..... **sikuel@ecert.it**
- Sito internet..... **www.sikuel.it**

Disponibili ad ogni ulteriore chiarimento su quanto sopra esposto, rimanendo in attesa di Vs. gradito e pronto riscontro, porgiamo cordiali saluti.

Ragusa, novembre 2017

 **SIKUEL**  
L'Amministratore Delegato  
(D. Stefano Orzelle)  


**E**  
COMUNE DI RAGUSA  
Comune di Ragusa  
Protocollo N.0130077/2017 del 05/12/2017

Sikuel srl  
Via M. Rumor 8  
97100 Ragusa - IT  
pec: sikuel@ecert.it

Tel. 0932 667555  
Fax 0932 666350  
info@sikuel.it  
www.sikuel.it

Partita IVA  
Codice fiscale  
e Reg. Imprese  
01201690888

Capitale sociale  
€ 100.000 i. v.

Società soggetta alla  
attività di direzione  
e coordinamento  
di Maggioli SPA



# SIKUEL

## CONTRATTO DI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE ORDINARIA DEL SOFTWARE

Questo contratto regola il rapporto tra la **Sikuel Srl** ed il Cliente (cod.176):

**Comune di Ragusa**  
**C.SO ITALIA, 72 - 97100 RAGUSA RG**

### CONDIZIONI GENERALI

#### 1. PRESTAZIONI e OGGETTO del CONTRATTO

Il servizio di assistenza e manutenzione può essere fornito direttamente dalla SIKUEL Srl, o da un agente/rivenditore di zona. Il soggetto che fornisce il servizio è citato nel contratto.

L'oggetto del contratto è quello riportato e specificato nell'**allegato '1' - Atto Confermativo ANNUALE** o nell'**Allegato "2" -Atto Confermativo TRIENNALE**, costituendone sua parte essenziale ed inscindibile.

Le prestazioni del seguente contratto comprendono:

##### 1.1 ASSISTENZA ORDINARIA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE (se previsto nel presente contratto e accettato dal cliente):

Il servizio ha per oggetto la fornitura degli aggiornamenti normativi e le migliorie funzionali al Software concesso in uso dalla SIKUEL Srl al Cliente.

In particolare il servizio comprende:

- a. modifiche ai programmi derivanti da disposizioni di legge o provvedimenti amministrativi, anche finalizzati alla standardizzazione dei formati di stampa o alla trasmissione dati su rete telematica;
- b. modifiche migliorie e/o aggiuntive delle prestazioni dei programmi, proposte autonomamente da SIKUEL Srl, o accettate dalla stessa;
- c. ripristino degli archivi danneggiati, dietro invio della copia degli stessi da parte dell'Utente (i risultati sono dipendenti dallo stato degli archivi);
- d. assistenza telefonica con servizio Hot-Line fornita da SIKUEL Srl e dall'agente / rivenditore/ concessionario di zona, dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:30 e dalle 15:00 alle 17:30;
- e. fornitura di nuova copia dei programmi, in caso di furto, danneggiamento dei dispositivi, ecc.

**Non sono tuttavia comprese**, nel presente servizio, le attività di manutenzione straordinaria quali ad esempio nuove installazioni dei software o reinstallazioni per ammodernamento o sostituzioni degli apparati hardware. Non sono incluse attività di consulenza e formazione. Inoltre non sono comprese le attività di innovazioni derivanti da nuovi adempimenti normativi, la modifica dei programmi dettata da variazioni normative, o di natura tecnica, integralmente innovative, che ne impongano la sostanziale sostituzione. In tal caso si tratterebbe di un nuovo software, e non di un aggiornamento. A tal fine i contraenti si danno reciprocamente atto che la circostanza, di cui sopra, ricorrerà ad insindacabile giudizio della SIKUEL Srl;

##### 1.2 SERVIZIO di TELEASSISTENZA (se previsto nel presente contratto e accettato dal Cliente):

Il servizio di Teleassistenza prevede il collegamento in remoto tra il centro assistenza Sikuel ed il Cliente per le attività di manutenzione ordinaria, per tutto il periodo di validità del presente contratto. Ciascun intervento in teleassistenza è comunque preventivamente autorizzato dal Cliente. La necessità di attivare o meno l'intervento in Teleassistenza è valutata dagli operatori del centro assistenza Sikuel, a loro insindacabile giudizio;

##### 1.3 SERVIZIO HOSTING (se previsto nel presente contratto e accettato dal Cliente):

Il servizio ha per oggetto la fornitura del Servizio di Hosting (Ospitalità) dei programmi e dei dati. I programmi e i dati vengono ospitati su SERVER FARM con tutte le caratteristiche idonee a garantire accessibilità continua, veloce e massima sicurezza sulla tutela dei dati e sulla connessione.

La tecnologia di cui ci si avvale per garantire questo servizio è tale da abbattere quasi completamente le possibili interruzioni di servizio. In caso di interruzione del servizio

Sikuel srl  
Via M. Rumor 8  
97100 Ragusa - IT  
pec: sikuel@ecert.it

Tel. 0932 667555  
Fax 0932 666350  
info@sikuel.it  
www.sikuel.it

Partita IVA  
Codice fiscale  
e Reg. Imprese  
01201690888

Capitale sociale  
€ 100.000 i. v.

Società soggetta alla  
attività di direzione  
e coordinamento  
di Maggioli SPA



# SIKUEL

dipendente da cause tecniche controllabili da Sikuel o dai suoi partner, si garantisce il ripristino del sistema entro le successive 24/48 ore.

Sono escluse tutte le cause dell'interruzione del servizio non controllabili da parte di Sikuel e/o dei suoi partner, quali le parti di Exchange Point con altri operatori o i provider di connessione alla rete internet.

Le caratteristiche del servizio sono espone nell'**Appendice A**, che fa parte integrante del presente contratto e che il cliente dichiara di conoscere e di accettare.

#### 1.4 SERVICE PAGHE (se previsto nel presente contratto e accettato dal Cliente):

Il servizio ha per oggetto l'Elaborazione delle Buste Paga, l'invio dei cedolini e degli allegati, la predisposizione di file e stampe per gli adempimenti fiscali e previdenziali mensili e annuali. L'Ente avrà l'onore di trasmettere le variazioni mensili alle date concordate utili per il rispetto delle scadenze. La trasmissione potrà avvenire sia inviando il cartaceo che via e-mail, su modelli predisposti dal gestore del servizio (Sikuel). I dati saranno caricati sulla procedura dal gestore del servizio (Sikuel). Le Buste Paga e i modelli o riepiloghi per gli adempimenti saranno inviati alle e-mail concordate o messe a disposizione su area internet riservata. Le caratteristiche del servizio sono espone nell'**Appendice B**, che fa parte integrante del presente contratto e che il cliente dichiara di conoscere e di accettare.

#### 1.5 SERVIZI Back-Office Area Tributi (se previsto nel presente contratto e accettato dal Cliente):

Il servizio ha per oggetto la **fornitura di Servizi aggiuntivi di supporto back-office**, finalizzati alla formazione al personale operativo, consulenza normativa e gestionale, supporto informatico e gestionale alla ricerca evasione/elusione, supporto alla gestione del contraddittorio accertativo (convocazioni bonarie e controdeduzioni), eventuale presenza di ns personale specializzato presso gli uffici del Cliente. Le caratteristiche del servizio sono espone nell'**Appendice C**, che fa parte integrante del presente contratto e che il cliente dichiara di conoscere e di accettare.

## 2. DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto ha una durata annuale, o triennale a seconda dell'opzione effettuata dell'Ente con la sottoscrizione di uno degli "atti confermativi" denominati "Allegato 1" o "Allegato 2" che si diversificano per la diversa durata del servizio (rispettivamente un anno o tre anni) e che formano parte integrante e sostanziale del presente contratto.

**Il contratto, sottoscritto per accettazione, dovrà pervenire alla SIKUEL Srl entro e non oltre il mese di GENNAIO dell'anno in cui si intende attivare il contratto medesimo. Dal mese di febbraio, le prestazioni previste dal presente contratto, in assenza di conferma, verranno sospese senza ulteriori preavvisi.**

## 3. COSTI – FATTURAZIONE – PAGAMENTI

Il costo totale del CONTRATTO DI ASSISTENZA, derivante dalla somma dei prezzi dell'assistenza dei singoli componenti, sarà quello riportato nell'atto confermativo ('Allegato 1' o 'Allegato 2'), e si intende al netto di IVA, e di eventuali altre imposte.

La fatturazione del canone verrà effettuata per trimestre, per semestre o per anno fiscale. Il pagamento dovrà essere effettuato entro la data di scadenza riportata in fattura e dalla stessa decorreranno automaticamente gli interessi moratori previsti dal D.Lgs. n.231/2002. La fatturazione per altre attività e servizi non previste nelle Prestazioni del presente contratto (punto 1), sarà effettuata dalla SIKUEL Srl in data immediatamente successiva alla esecuzione. Le parti convengono espressamente che, in caso di ritardo rispetto ai termini di pagamento sopra indicati, la SIKUEL Srl ha altresì facoltà di interrompere, anche immediatamente, i servizi di assistenza, senza preventiva messa in mora. Resta comunque salvo il diritto di applicare quanto previsto dal D.Lgs. n.231/2002. In nessun caso il Cliente potrà richiedere a SIKUEL Srl il risarcimento dei danni subiti in conseguenza del fermo del sistema.

## 4. TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Il Cliente assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della legge 13/8/2010 n. 136 e succ. mm. ii.

## 5. FACOLTA' DI RECESSO

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto, purché ne venga dato avviso a SIKUEL Srl a mezzo di lettera raccomandata a.r. Il recesso avrà efficacia trascorsi 30 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione. Resta inteso che in caso di recesso anticipato il Cliente, sarà comunque tenuto a corrispondere a SIKUEL Srl una somma pari al 50% degli importi già fatturati e non ancora pagati, oltre ad una somma pari al 50% degli importi che sarebbero maturati qualora il Cliente non si fosse avvalso della facoltà di recesso.

## 6. PRESTAZIONI NON INCLUSE NEL PRESENTE CONTRATTO

Sikuel srl  
Via M. Rumor 8  
97100 Ragusa - IT  
pec: sikuel@ecert.it

Tel. 0932 667555  
Fax 0932 666350  
info@sikuel.it  
www.sikuel.it

Partita IVA  
Codice fiscale  
e Reg. Imprese  
01201690888

Capitale sociale  
€ 100.000 i. v.

Società soggetta alla  
attività di direzione  
e coordinamento  
di Maggioli SPA



# SIKUEL

Di seguito le prestazioni NON incluse nella Manutenzione ed Assistenza Ordinaria del Software (di cui al punto 1. Prestazioni e Oggetto del Contratto) ed in particolare:

- a. Nuovi prodotti o moduli aggiuntivi, anche appartenenti alla stessa area applicativa, derivanti da nuovi adempimenti normativi, e/o da modifiche di natura tecnica, integralmente innovative, che ne impongano la sostanziale sostituzione;
- b. Nuove versioni delle procedure con diverso sistema operativo e/o database;
- c. Interventi per il ripristino di archivi e programmi causati da:
  - incuria e/o palese errata manovra degli operatori autorizzati dal Cliente;
  - manomissione dei programmi e/o degli archivi da parte di personale non autorizzato da Sikuel srl;
  - mancato aggiornamento delle copie di sicurezza degli archivi magnetici, della cui tenuta è completamente responsabile il Cliente;
  - malfunzionamenti derivanti da impianti tecnologici e/o componenti hardware non coperti da separata garanzia rilasciata da Sikuel srl;
  - malfunzionamenti derivanti da utilizzo ed operazioni non conformi a quanto previsto dai manuali d'uso;
- d. ripristino delle condizioni antecedenti i malfunzionamenti di cui ai due punti precedenti;
- e. ripristino dei dati a seguito di non utilizzo, parziale o totale, delle procedure di salvataggio;
- f. giornate di intervento 'ON Site' richieste dal Cliente per attività di formazione, di consulenza e di assistenza software diretta;
- g. aggiornamenti sia hardware, sia di sistema operativo, dovuti ad esigenze tecniche emerse nella messa a punto degli aggiornamenti oggetto di questo contratto;
- h. Modifiche funzionali proposte dal cliente per proprie specifiche esigenze e/o personalizzazioni non generalizzabili ai programmi, ritenute valide e realizzabili dalla SIKUEL Srl.

**I costi dell'attività sopra descritte (cioè le Prestazioni non incluse nel contratto di cui al punto 6.) non sono valorizzate economicamente nel presente contratto e saranno oggetto di specifico preventivo di spesa. Qualsiasi intervento di natura Straordinaria dovrà essere richiesto tramite fax / email / sito web ed autorizzato dall'Utente.**

## 7. COLLAUDO

Il Cliente è tenuto a collaudare, dopo ogni singola prestazione, i prodotti in assistenza.

## 8. FACOLTA' DI SIKUEL DI RICEVERE INFORMAZIONI TECNICHE RELATIVE ALLA CONFIGURAZIONE INSTALLATA

Al fine di ottimizzare l'erogazione del servizio oggetto del presente contratto Sikuel srl si riserva la facoltà di ricevere, tramite il proprio software alcune informazioni tecniche relative alla configurazione installata, quali a titolo esemplificativo la release del software, la configurazione installata.

## 9. RESPONSABILITA'

La SIKUEL Srl declina ogni responsabilità per eventuali danni che potessero derivare all'Utente e/o terzi per ritardi nella evasione degli interventi imputabili a cause di forza maggiore non controllabili dalla SIKUEL Srl o uso indebito del prodotto fornito. La SIKUEL Srl si impegna ad eliminare eventuali errori funzionali segnalati. Le segnalazioni di errori e/o anomalie dovranno essere effettuate mediante l'invio di e-mail, fax o comunicazione scritta, e dalla ricezione dalle stesse decorrerà l'obbligo della risoluzione del problema.

## 10. INTRASFERIBILITA'

Il presente contratto non è trasferibile a terzi salvo espressa autorizzazione da parte di Sikuel Srl.

## 11. REGISTRAZIONE E BOLLO

Il presente contratto è soggetto a registrazione in caso d'uso con l'applicazione dell'imposta in misura fissa ai sensi dell'art. 1 della tariffa, allegato A, parte seconda del T.U.I.R. approvato con D.P.R. 26/04/86 n. 131 ed è esente da bollo a norma dell'art. 24 della tabella, allegato A, parte seconda del D.P.R. 26/12/72 n. 642.

## 12. FORO COMPETENTE

Per ogni controversia relativa all'applicazione ed esecuzione del presente contratto, è esclusivamente competente il foro di Ragusa. Il pagamento a mezzo cambiali, tratte o ricevute bancarie non costituiscono deroga alla detta competenza.

## 13. CLAUSOLA RISOLUTIVA

Tutte le clausole del presente contratto sono da intendersi essenziali ed inderogabili, l'inosservanza di una sola di esse produrrà ipso iure la risoluzione del contratto, con obbligo di risarcimento danni a carico della parte inadempiente ai sensi dell'art.1456 C.C.

Sikuel srl  
Via M. Rumor 8  
97100 Ragusa - IT  
pec: sikuel@ecert.it

Tel. 0932 667555  
Fax 0932 666350  
info@sikuel.it  
www.sikuel.it

Partita IVA  
Codice fiscale  
e Reg. Imprese  
01201690888

Capitale sociale  
€ 100.000 i. v.

Società soggetta alla  
attività di direzione  
e coordinamento  
di Maggioli SPA



# SIKUEL

#### 14. AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI e/o SENSIBILI

Il Cliente autorizza espressamente SIKUEL Srl al trattamento dei dati dell'ente e dei suoi legali rappresentanti, nonché dei funzionari delegati, per le finalità connesse alla gestione del presente contratto.

Per l'informativa sulla privacy e le modalità di trattamento dei dati, che il Cliente dichiara di conoscere e di averne preso espressa visione, si rimanda al sito della SIKUEL Srl ([www.sikuel.it/privacy.php](http://www.sikuel.it/privacy.php)).

Il Cliente autorizza inoltre la SIKUEL Srl ad effettuare la manutenzione dei dati relativi ai programmi di cui all'"Allegato 1" o "Allegato 2"- Atto Confermativo, sia su copie inviate dal Cliente che operando direttamente tramite la teleassistenza.

Per i servizi di generazione, aggiornamento e bonifica delle banche dati, il Cliente autorizza SIKUEL Srl a gestire le informazioni, anche personali e/o sensibili, contenuti nei database, esclusivamente per le finalità strettamente inerenti allo svolgimento di tali attività. Autorizza inoltre SIKUEL Srl a detenere password per servizi web erogati da agenzie ed enti dello Stato al fine esclusivo di aggiornare le banche dati del Cliente. SIKUEL Srl garantisce che le informazioni saranno utilizzate all'unico scopo di espletare i servizi di generazione, aggiornamento e bonifica dei database e che in nessun modo i dati verranno divulgati e/o utilizzati per scopi diversi da quelli per cui sono stati conferiti.

Il Cliente pertanto si impegna a tenere indenne SIKUEL Srl da eventuali pretese di terzi che dovessero lamentare l'illegittimo trattamento dei loro dati da parte di SIKUEL Srl.



SIKUEL

Per accettazione

IL CLIENTE (176)  
Comune di Ragusa

\_\_\_\_\_  
(timbro e firma)

L'Amministratore Delegato  
(Domenico Orazio)

Sikuel srl  
Via M. Rumor 8  
97100 Ragusa - IT  
pec: sikuel@ecert.it

Tel. 0932 667555  
Fax 0932 666350  
info@sikuel.it  
www.sikuel.it

Partita IVA  
Codice fiscale  
e Reg. Imprese  
01201690888

Capitale sociale  
€ 100.000 i. v.

Società soggetta alla  
attività di direzione  
e coordinamento  
di Maggioli SPA

