

Offerta di manutenzione ordinaria
Spett.le

COMUNE DI FIRENZE
Palazzo Vecchio
Piazza della Signoria,
50122 FIRENZE
C.A. Dott. Femia

 N° Offerta: **O_23_C14**

Del 18-04-2023

Tipo fatturazione
ANNUALE ANTICIPATA
P. iva - C. Fiscale del Cliente

01307110484

Condizioni di pagamento
R.D. 30 GGDF
Tipo di contratto
01 - FORFETTARIO ASSICURATIVO
Banca d'appoggio

t.b.d.

Pos	Prod	Città - ubicazione	Ident	Mesi	Periodo		Canone Annuale	Tot. riga
1	ARGO	Firenze - Comune di Firenze c/o PAD Parterre		12	01/06/2023	31/05/2024	€ 2.750,00	
2	KIS	Firenze- Pad Piazza Alberti	91	12	01/06/2023	31/05/2024	€ 1.250,00	
3	KIS	Firenze - Pad via Bini	90	12	01/06/2023	31/05/2024	€ 1.250,00	
4	KIS	Firenze - Pad Villa vogel	162	12	01/06/2023	31/05/2024	€ 1.250,00	
5	KIS	Firenze - Urp	252	12	01/06/2023	31/05/2024	€ 1.250,00	
6	KIS	Firenze - piazza Artom	290	12	01/06/2023	31/05/2024	€ 1.250,00	
7	KIS	Firenze - Direzione urbanistica	291	12	01/06/2023	31/05/2024	€ 1.250,00	
8	KIS	Firenze - Servizi Cimiteriali	312	12	01/06/2023	31/05/2024	€ 1.250,00	
Totale esclusa Iva							€ 11.500,00	

Note: Ritardi nei pagamenti oltre i 10 giorni dalla scadenza prevista dal contratto ed in fattura comporteranno il blocco amministrativo e la sospensione del servizio fino a saldo completo. per eventuali apparati consegnati successivamente alla predisposizione all presente offerta si provve derà ad inviare il relativo aggiornamento consistenze
Le condizioni economiche riportate nella presente offerta fanno riferimento alla condizioni di prestazione di servizio che fanno parte integrante del presente contratto

CONDIZIONI GENERALI DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI

Art.1. PREMESSE E DEFINIZIONI

- 1.1 Il presente “Contratto” definisce i termini e le condizioni per la fornitura di servizi di “Assistenza Tecnica” erogati da SIGMA S.p.A., di seguito denominata “SIGMA”, alla Vs. Azienda, di seguito denominata “Cliente”, entrambe definite “Le Parti”.
- 1.2 Le Parti danno atto che, ai fini del presente Contratto, le Apparecchiature e i relativi “Canoni” annuali di manutenzione sono descritti nell’Offerta N.O.23.C14(e successivi aggiornamenti), di seguito denominata “Offerta”, che deve essere considerata parte integrante del Contratto stesso.
- 1.3 SIGMA opera nel rispetto delle prescrizioni normative emanate dal D.lgs. del 8 giugno 2001 n.231 (Responsabilità Amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica).

Art.2. APPARECCHIATURE

- 2.1 Le Apparecchiature oggetto del presente contratto sono univocamente individuate dalle descrizioni riportate nell’Offerta.
- 2.2 Le Apparecchiature saranno considerate coperte dal presente Contratto senza necessità di preventivo controllo da parte di SIGMA solo nei seguenti casi:
 - a) dall’installazione, per Apparecchiature non coperte da garanzia, se l’installazione è eseguita da SIGMA;
 - b) dal termine del periodo di garanzia SIGMA presso il Cliente, per Apparecchiature coperte da garanzia;
 - c) dalla scadenza di un precedente Contratto di manutenzione tra SIGMA e il Cliente.

Art.3. SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE ORDINARIA

- 3.1 I servizi di Assistenza Tecnica saranno prestati da SIGMA dalla ricezione del contratto di manutenzione sottoscritto per accettazione.
- 3.2 SIGMA si impegna a fornire, durante il periodo di disponibilità, come definito al successivo art. 6, il servizio di Assistenza Tecnica nelle modalità di seguito indicate, fatta eccezione per quanto indicato nell’Art. 3.Bis:
 - a) su segnalazione da parte del Cliente, presso il Centro Unico di Ricezione Chiamate (tel. 0734/255 405; fax 0734 9335699; e-mail: helpdesk@sigmaspa.com, dello stato di non funzionamento delle Apparecchiature elencate nell’Offerta, SIGMA effettuerà gli interventi di manutenzione correttiva al fine di ripristinare il normale funzionamento delle Apparecchiature, fermo restando quanto previsto ai successivi art. 4 (Limitazione dei Servizi) e art. 5 (Esclusione dai Servizi);
 - b) Il livello di servizio (SLA) offerto prevede un tempo di risposta entro il giorno lavorativo successivo dalla segnalazione dello stato di non funzionamento dell’Apparecchiatura (NBD – Next Business Day) le chiamate arrivate dopo le ore 12.00 sono considerate arrivate alle ore 8.00 del giorno successivo. Nel computo di detto SLA vanno escluse le ore di INDISPONIBILITÀ del Cliente (es. chiusura dell’esercizio, pause pranzo, scioperi, personale non presente dopo aver concordato l’appuntamento, indisponibilità del personale, tempi di attesa per autorizzazioni all’accesso, ed ogni altro motivo non dipendente dal controllo di SIGMA.).

Nel caso in cui si verificassero eventi al di fuori del controllo di SIGMA, nonché situazioni di forza maggiore non imputabili a quest’ultima, il tempo di risposta potrà non essere rispettato.

SIGMA, a propria discrezione, avrà la facoltà di applicare le modifiche tecniche previste per le Apparecchiature elencate nell’Offerta durante le visite di manutenzione.

- 3.3 SIGMA renderà disponibili le attrezzature per le operazioni di manutenzione ed ogni altra strumentazione ritenuta necessaria per la corretta effettuazione delle operazioni di cui al par. 3.2. Tali attrezzature e strumentazioni, anche se rilasciate in permanenza sul posto o installate sulle Apparecchiature, rimarranno comunque di esclusiva proprietà di SIGMA.
- 3.4 I servizi di manutenzione comprenderanno la sostituzione di parti, secondo quanto ritenuto necessario da SIGMA, e verranno eseguiti in conformità alle norme e procedure di manutenzione SIGMA allora in vigore. Le parti sostituite, una volta rimosse dalle Apparecchiature, saranno ritirate dal Servizio di Assistenza Tecnica a tutela del prodotto SIGMA e della non divulgazione della tecnologia in esse contenuta.
- 3.5 SIGMA provvederà a proprie spese alla manodopera e alle parti di ricambio necessarie per la corretta effettuazione delle operazioni di manutenzione qualora ciò sia imputabile al normale uso ed usura delle Apparecchiature.

Per il servizio di manutenzione ordinaria sopradescripto il Cliente riconoscerà a SIGMA il canone forfettario annuale indicato nell’Offerta.

Art.3.bis SERVIZIO DI MANUTENZIONE CONSERVATIVA SOFTWARE

- 3.1.BIS- Il servizio di manutenzione SW il cui canone, se indicato in offerta, è da intendersi forfettario annuale, **comprende:**

- Rilascio patches per la risoluzione di software bug relativi all’applicativo.
- Help Desk e supporto tecnico telefonico

Non comprende:

- Rilascio di nuove release, aggiornamenti di singole componenti e/o del sistema operativo.
- Manutenzione evolutiva.

Art.4. LIMITAZIONE DEI SERVIZI

4.1 Manutenzione Straordinaria

4.1.1 Per manutenzioni straordinarie si intendono tutti quei servizi di manutenzione richiesti/prestati a seguito di uno stato di non funzionamento delle Apparecchiature provocato da cause diverse dal normale uso o dalla normale usura delle stesse. Tali servizi non sono pertanto coperti dal presente Contratto e quindi non sono compresi nel canone riportato in Offerta.

4.1.2 Sono da considerarsi straordinarie le prestazioni relative alla manutenzione per, a titolo esemplificativo e non limitativo, guasti causati da:

- a) atti vandalici
- b) negligenza o uso errato delle Apparecchiature, incuria, errori di montaggio nella sostituzione di accessori operativi o materiali di consumo.
- c) uso di accessori operativi non forniti da SIGMA o da essa non esplicitamente autorizzati (rotoli di carta, nastri di stampa, ecc)
- d) agenti atmosferici, fulminazioni, incendi, terremoti, allagamenti, guerre
- e) guasti causati da non funzionamento di materiali che non sono oggetto di manutenzione ai termini del presente contratto (es. linee telefoniche, reti di alimentazione, reti dati e LAN, ecc.)
- f) rimozione carte magnetiche inceppate o di carta inceppata nella stampante, ecc.
- g) inadeguatezza dei locali o dell'ambiente operativo.
- h) Riattivazione del sistema/apparato in conseguenza di spostamenti non eseguiti da personale SIGMA.

Nel caso in cui si verifichi un evento di carattere straordinario, come quelli elencati al punto 4.1.2, il Cliente dovrà inoltrare a SIGMA una richiesta di preventivo di spesa o di intervento a consuntivo ai seguenti riferimenti: **Divisione Information Technology – Servizio Post-Vendita, tel. 0734-9335570; e-mail : it@sigmaspa.com** . A valle dell'accettazione scritta di tale preventivo da parte del Cliente (o dell'autorizzazione ad effettuare l'intervento per cui verrà successivamente stilato il consuntivo) SIGMA provvederà ad eseguire l'intervento.

Il preventivo di spesa sarà fatto sulla base delle tariffe in vigore per manutenzione straordinaria (mano d'opera e materiali) che prevedono **€ 85,00/ora con un minimo fatturabile di 4 ore più i materiali /parti di ricambio**. Il consuntivo delle ore lavorate (attività on site e trasporto) ed i materiali utilizzati, verranno desunti dal rapporto di intervento che deve essere sottoscritto da cliente al termine dell'attività.

4.2 Richieste di intervento improprie ed interventi a vuoto

4.2.1 Richieste di intervento improprie

Sono da considerarsi improprie tutte le richieste di intervento che rientrano nei **casi seguenti**:

- a) richieste di intervento per guasti la cui causa esula dal normale uso o usura dell'Apparecchiature elencate in Offerta
- b) richieste di intervento per guasti successivamente non riscontrati dal tecnico SIGMA.
- c) richieste di intervento per inceppamenti e malfunzionamenti causati da uso di materiali di consumo e/o accessori non originali, non acquistati o non espressamente autorizzati da SIGMA (carta per stampanti, nastri di stampa, ecc.)

4.2.2 Interventi a vuoto

Sono da considerarsi interventi a vuoto tutti quegli interventi per i quali i tecnici, recatisi nel luogo, sono stati poi impossibilitati ad adempiere al loro compito per eventi al di fuori del controllo di SIGMA.

Per queste due tipologie di intervento e comunque per tutti quei interventi per i quali si è riscontrato solo una volta in campo la straordinarietà verrà inviato dalla SIGMA un Consuntivo, con cadenza bimestrale entro il mese successivo al bimestre di riferimento, con il dettaglio degli interventi effettuati ed i relativi importi (**euro 300,00 + iva per ciascun intervento oltre al prezzo dei materiali eventualmente resisi necessari per il ripristino dell'apparato**) completo dei Rapporti di intervento Tecnico per il quale **SIGMA procederà alla fatturazione senza ulteriori comunicazioni**

Eventuali richieste di chiarimento, a valle della ricezione del prospetto bimestrale, potranno essere fatte al ns. servizio post-vendita ai seguenti riferimenti: **Divisione Information Technology – Servizio Post-Vendita, tel. 0734-9335570; e-mail: it@sigmaspa.com**

4.3 Ulteriori limitazioni del servizio

4.3.1 Le Parti concordano inoltre che sono esclusi dai servizi di manutenzione forniti da SIGMA con il presente Contratto:

- a) forniture di accessori operativi e materiali di consumo in genere.
- b) manutenzione dei materiali rinnovabili di registrazione e loro riparazione e/o sostituzione (nastri magnetici, cd-Rom, pen drive ecc.)
- c) Riprogrammazione di data e ora.
- d) fornitura e/o sostituzione di batterie.
- e) sostituzione della serratura e delle chiavi
- f) manutenzione programmata o preventiva.
- g) attività di pulizia generica della parte esterna dell'apparecchiatura, compreso il video

Art.5. ESCLUSIONE DAI SERVIZI

5.1 SIGMA non sarà in alcun modo tenuta a fornire al Cliente i servizi di Assistenza Tecnica oggetto del presente Contratto, nei seguenti casi:

- a) qualora le Apparecchiature:
 1. siano state disinstallate, trasferite dal luogo di installazione e/o reinstallate da parte di personale diverso da personale SIGMA.
 2. siano state sottoposte a modifiche da parte di personale diverso da personale SIGMA
 3. siano state oggetto di interventi tecnici da parte di personale diverso da personale SIGMA o autorizzato da Sigma o tentativi siano stati fatti in tal senso.
- b) qualora la possibilità di adempiere agli obblighi assunti da SIGMA ai termini del presente contratto sia ritardata o impedita:
 - 1.a causa dell'inadempimento del Cliente ad uno o più degli obblighi assunti con il presente Contratto
 - 2.a causa di eventi di forza maggiore o comunque al di fuori dal ragionevole controllo di SIGMA
- c) in caso di guasti/problematiche causate dal software applicativo di terzi, in caso di ricaricamento di prodotti SW non forniti da SIGMA, a fronte di una SW Distribution non eseguita da SIGMA e non conclusasi correttamente.
- d) in caso di guasti/problematiche riconducibili al Sistema Informativo, Server o LAN cui il sistema è collegato o fa riferimento.

5.2 La mancata fornitura di servizi di manutenzione ai sensi del precedente par. 5.1 non fa venire meno l'obbligo di pagamento del canone di manutenzione, salvo la facoltà di SIGMA di risolvere il Contratto nei modi contemplati nel succ. art. 7

Art.6. PERIODO DISPONIBILITÀ STANDARD DEI SERVIZI

- 6.1 Le Parti si danno atto che per periodo standard di disponibilità dei servizi si intende l'intervallo di tempo giornaliero durante il quale vengono fornite le prestazioni di cui all'art. 3 del presente Contratto. L'intervallo di tempo decorre, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali, dalle ore 8:30 alle 12:30 e dalle ore 13:30 alle ore 17:30.
- 6.2 Le ordinarie richieste di intervento potranno essere inoltrate al Centro Unico di Ricezione Chiamate (tel. 0734/255 405; fax 0734 9335699; e-mail: helpdesk@sigmaspa.com tutti i giorni feriali dalle ore 8:30 alle ore 17:30. il centro unico di ricezione chiamate unitamente all'ingegneria di manutenzione ha il compito di gestire tutte le segnalazioni di malfunzionamento e seguirne le fasi dall'apertura della chiamata, alla pianificazione dell'intervento, coordinando i tecnici specializzati SIGMA in tutto il territorio nazionale, fino alla conclusione e relativa rimozione del guasto oltre ad effettuare un'assistenza telefonica sull'operatività dell'apparato/sistema.
- 6.3 Ai fini del computo del tempo di risposta e dello SLA, le chiamate ricevute dopo le 13:30 vengono considerate come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.

Art.7. DURATA DEL CONTRATTO/RISOLUZIONE

- 7.1 Il presente Contratto avrà la durata riportata nell'Offerta di manutenzione nel campo "**validità del contratto**" e qualora alla scadenza si intenda continuare ad usufruire dei servizi forniti da SIGMA anche per i **periodi annuali** successivi alla scadenza, il contratto dovrà essere **esplicitamente rinnovato** sulla base dell'offerta che perverrà entro la data di scadenza. **SIGMA trascorsi 30 giorni** dalla data di scadenza del contratto e in assenza di esplicito rinnovo **sospenderà senza preavviso qualunque tipo di intervento on site e di assistenza telefonica.**
- 7.2 In caso di inadempimento di una o dell'altra parte alle obbligazioni rispettivamente assunte in base al presente Contratto, che si protragga per oltre 30 gg. dopo un'apposita comunicazione scritta di messa in mora dell'altra parte, quest'ultima avrà la facoltà di risolvere il presente Contratto.

Art.7.Bis SOSTITUZIONE O DISINSTALLAZIONE DELLE APPARECCHIATURE

- 7.1.Bis Nel caso in cui una o più Apparecchiature elencate in Offerta vengano sostituite con altri apparati di produzione SIGMA, il canone di manutenzione HW per le Apparecchiature dismesse non sarà più presente dalla prima fatturazione successiva alla disinstallazione.
- 7.2.Bis Nel caso in cui una o più Apparecchiature elencate in Offerta vengano dismesse dal Cliente e non sostituite con apparati prodotti da SIGMA, per le Apparecchiature dismesse il Cliente continuerà a corrispondere i canoni di manutenzione fino al 31 dicembre dell'anno in cui avviene la comunicazione della disinstallazione.
- 7.3.Bis Nel caso di "disinstallazione temporanea" di una o più apparecchiature elencate in Offerta causa spostamento o riparazione/aggiornamento il Cliente continuerà a corrispondere i canoni di manutenzione anche per tale periodo.

Art.8. CANONI

- 8.1 I canoni di manutenzione annuali, come specificato nell'Offerta, si intendono fissi ed invariabili per il periodo di validità del presente Contratto.
- 8.2 L'importo dei canoni e delle spese non comprende tasse, imposte o diritti di alcun genere, attualmente od in futuro applicabili, che rimangono a totale carico del Cliente.
- 8.3 I canoni HW, SW, in offerta sono da intendersi relativi all' accettazione totale della stessa. In caso di accettazione parziale, SIGMA si riserva la facoltà di revisione dei singoli canoni.

Art.9. FATTURAZIONE

- 9.1 Gli importi dovuti dal Cliente a SIGMA per la manutenzione ordinaria saranno fatturati secondo i termini indicati in Offerta
- 9.2 Gli importi dovuti dal Cliente a SIGMA per la manutenzione straordinaria saranno fatturati secondo le modalità e i tempi indicati nel preventivo/consuntivo specifico che verrà di volta in volta sottoposto al Cliente.

Art.10. PAGAMENTI

10.1 I pagamenti dovranno essere effettuati entro il termine indicato in Offerta e riportato sulla fattura.

10.2 Il Cliente rinuncia ad apporre, in compensazione agli importi dovuti ai termini del presente Contratto, qualsiasi diritto o pretesa esso vanti nei confronti di SIGMA.

10.3 **In caso di ritardo nei pagamenti superiore a 10 giorni, SIGMA si potrà avvalere, senza comunicazione alcuna, della facoltà di sospendere il servizio di manutenzione sino a quando non saranno sanati gli insoluti.**

Art. 11. DISPOSIZIONI PER IL CLIENTE

11.1. Al fine di una corretta esecuzione dei servizi oggetto del presente Contratto il Cliente **dovrà**:

- a) rendere i locali, ove sono presenti le apparecchiature, a norma dal punto di vista della sicurezza;
- b) consentire a SIGMA pieno e libero accesso alle Apparecchiature.
- c) porre a disposizione di SIGMA l'uso gratuito dei mezzi di comunicazione necessari (impianti telefonici ecc.);
- d) assicurare la presenza durante il periodo in cui vengono effettuati i servizi di manutenzione di un proprio rappresentante autorizzato a firmare i rapporti di intervento tecnico e documenti accessori, oltre al coordinarne gli orari di arrivo e permanenza sul posto al fine di eseguire l'intervento;
- e) effettuare le normali operazioni di pulizia delle Apparecchiature e di sostituzione dei materiali di consumo e degli accessori operativi.

Art.12. SPOSTAMENTO DELL'APPARECCHIATURA

12.1 Il presente Contratto non copre eventuali servizi IMAC (DISINSTALLAZIONE, IMMAGAZZINAMENTO, SPOSTAMENTO/TRASPORTO E INSTALLAZIONE) per i quali dovrà essere inoltrata apposita richiesta di preventivo a SIGMA ai seguenti riferimenti: **Divisione Information Technology servizio Post-Vendita, tel. 0734-9335570; fax 0734-9335555, e-mail : it@sigmaspa.com.**

Art.13. TRASFERIBILITÀ

13.1 Il Cliente non potrà trasferire a terzi il presente Contratto, in tutto o in parte, se non a seguito di preventivo consenso scritto di SIGMA.

Art.14. DISPOSIZIONI GENERALI

14.1 Le comunicazioni tra le Parti riguardanti il presente Contratto dovranno essere inviate per iscritto ai rispettivi indirizzi.

14.2 Il presente Contratto sostituisce qualsiasi diversa pattuizione precedentemente intercorsa fra le Parti e regolerà i rapporti tra le stesse anche in presenza di condizioni contrattuali diverse sottoposte a SIGMA dal Cliente; ogni modifica del presente Contratto, intervenuta per diverso accordo tra le Parti dovrà risultare da atto scritto e controfirmato dalle Parti stesse.

14.3 Eventuali tolleranze di una delle parti di comportamenti che siano in violazione di quanto previsto dal presente Contratto non costituiscono rinuncia ai relativi diritti che spettano a tale Parte in base al Contratto stesso.

14.4 Tutte le controversie o vertenze connesse con l'esecuzione e l'interpretazione del presente Contratto saranno decise dal tribunale di Fermo (FM).

Art. 15. Protezione dati personali

La raccolta dei dati personali generici e di contatto ed il conseguente trattamento sono effettuati dal Titolare presso la sede legale dell'azienda nel rispetto delle misure di sicurezza e delle prescrizioni del Regolamento Europeo 679/2016 e del D.lgs. 196/2003. Per maggiori informazioni e dettagli vai alla sezione "Privacy Policy" del sito www.sigmaspa.com.

Il Cliente dà espressamente atto di aver attentamente esaminato il testo delle presenti disposizioni generali, nonché di approvare in forma specifica, per gli effetti dell'art. 1341 C.C. le disposizioni di cui gli art. 2 (Apparecchiature), art. 4 (Limitazione dei servizi), art. 5 (Esclusione dai servizi), art. 7 (Durata del Contratto/Risoluzione), art.7.Bis (Sostituzione o Disinstallazione temporanea delle apparecchiature), art. 9 (Fatturazione), art. 10 (Pagamenti), art. 13 (Trasferibilità), art. 14 (Disposizioni Generali).

CLIENTE - Timbro & Firma _____

DATA _____

SIGMA S.p.A

Sede Legale | Via dell'Industria 19
63825 Monterubbiano (FM) - Italia
www.sigmaspa.com

Tel +39 0734 933551
Fax +39 0734 9335555
P.IVA IT 01590580443

Capitale Sociale € 7.875.000,00 i.v.
C.F ed Iscr. Reg. Imp. FM 01590580443
Iscr. REA di Fermo 159200



UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
UNI ISO 45001:2018