

## Contratto di Assistenza e manutenzione del software applicativo e di fornitura di assistenza sistemistica della PANTAREI INFORMATICA S.r.l.

N° ..... del .....

Tra la PANTAREI INFORMATICA S.r.l. - Via Fiorentina, 68 – 50063 Figline e Incisa Valdarno (FI) - P.IVA e Cod. Fisc. 05136200481, successivamente indicata come “**Pantarei**”

e

..... con sede in ....., Tel.  
..... e Fax .....; P. I.V.A. ..... e  
Cod.Fisc....., successivamente indicata come “**Cliente**”

si conviene e si stipula quanto segue:

Pantarei fornisce al Cliente, che accetta, l'assistenza e la manutenzione per i programmi descritti in ciascun allegato di tipo “Software Applicativo” e/o l'assistenza sistemistica descritta in ciascun allegato di tipo “Assistenza Sistemistica” alle condizioni di seguito elencate ed al prezzo di fornitura riportato in ciascun allegato.

### 1. ASSISTENZA DEI PROGRAMMI

1.1 La Pantarei garantisce al Cliente la manutenzione ai programmi prestata dai suoi tecnici specializzati, i quali effettueranno aggiornamenti e/o modifiche ai programmi indicati in ciascun allegato di tipo “Software Applicativo”, in seguito a:

- nuove disposizioni di legge che investano una problematica generale non affrontabile con programmi parametrici, ma che non comportino una sostanziale ristrutturazione della procedura stessa
- migliorie ai programmi che la Pantarei deciderà, in forma autonoma, di apportare in seguito a sviluppi tecnici (nuove release)
- migliorie ai programmi che la Pantarei deciderà, in forma autonoma, di apportare per miglioramento sotto il profilo gestionale.
- Eliminazione di eventuali difetti e/o malfunzionamenti sopravvenuti che siano stati opportunamente segnalati e documentati dal Cliente alla Pantarei.

La Pantarei garantisce inoltre una completa assistenza tecnica prestata dai suoi tecnici specializzati, i quali interverranno, con precedenza su chiamate non a contratto, attraverso:

- assistenza telefonica, su chiamata del Cliente
- telediagnosi (se il Cliente è dotato delle apparecchiature adeguate), su chiamata del Cliente, nei limiti espressi in ciascun allegato di tipo “Software Applicativo”
- interventi presso il Cliente solo ed esclusivamente per quanto deriva dall'attività di manutenzione di cui al capoverso precedente e se previsti da Pantarei.

In quest'ultimo caso l'intervento e le spese di trasferta sono a carico di Pantarei solo nella misura massima specificata nell'allegato “Software Applicativo” mentre le eventuali eccedenze tali limiti saranno fatturate al Cliente secondo le tariffe di Pantarei in vigore.

1.2 La manutenzione e l'assistenza di cui al punto 1.1. è prestata a condizione che i programmi non siano stati modificati od aggiornati da Cliente o da terzi e non siano comunque difformi alle specifiche tecniche di Pantarei.

Diversamente, la manutenzione e l'assistenza di Pantarei è subordinata ad una revisione e ad un esame di fattibilità il cui onere sarà a carico del Cliente secondo le tariffe di Pantarei in vigore.

1.3 Il Servizio di manutenzione e assistenza sarà effettuato durante il normale orario di lavoro in vigore per il personale tecnico di Pantarei. Il Cliente potrà richiedere con opportuno preavviso l'assistenza straordinaria dei tecnici di Pantarei. Tali interventi straordinari saranno effettuati da Pantarei secondo le proprie disponibilità e, comunque, fatturati secondo le tariffe di Pantarei in vigore.

1.4 Il Cliente metterà a disposizione del personale tecnico di Pantarei la macchina senza addebiti, allo scopo di consentirgli di effettuare un regolare servizio di manutenzione dei programmi.

1.5 I programmi modificati da Pantarei a seguito di servizio di manutenzione, saranno mantenuti dalla Pantarei stessa.

1.6 La Pantarei garantisce la conformità dei programmi modificati alle specifiche tecniche pubblicate.

1.7 La manutenzione e l'assistenza di cui al punto 1.1. non si applica nei seguenti casi:

- qualora il Cliente voglia effettuare varianti oppure quando nuove disposizioni di legge rendano necessarie modifiche alla procedura che comportino una sostanziale ristrutturazione della procedura stessa, in tal caso la Pantarei si riserverà di valutarne l'esecuzione e comunque gli eventuali lavori svolti non sono compresi nel canone
- qualora non siano osservate dal Cliente le norme operative previste da Pantarei
- qualora i programmi oggetto di manutenzione vengano modificati o vengano incorporati in altri programmi, dal Cliente o da terzi
- qualora si tratti di guasti o malfunzionamenti causati ai programmi da negligenza, incuria, dolo del Cliente o del suo

personale, da cause di forza maggiore o da altre cause imputabili a terzi.

In tutti i casi sopra detti gli interventi non sono compresi nel canone di manutenzione e verranno fatturati a consuntivo alle tariffe di Pantarei in vigore. La Pantarei conserverà presso la propria sede, su propri supporti magnetici, i flussi dei programmi sorgenti, anche se non oggetto di vendita e non consegnati al Cliente, per consentire tutte le variazioni alle procedure e le eventuali personalizzazioni del Cliente, in modo da garantire il ripristino dei soli programmi del Cliente per qualsiasi fatto, salvo i casi previsti al punto 3.1. Si precisa che, a meno di specifici accordi contrattuali, la Pantarei non ha nessun obbligo di conservazione dei flussi di lavoro del Cliente (anagrafici, movimenti ecc.).

## **2. ASSISTENZA SISTEMISTICA**

- 2.1 Per "Assistenza Sistemistica" si intende qualunque tipo di richiesta da parte del Cliente di Servizi Software e Hardware che la Pantarei è in grado di risolvere diversa da quanto descritto nell'Art. 1.
- 2.2 La Pantarei fornisce al Cliente l'assistenza sistemistica prestata dai suoi tecnici specializzati, secondo le modalità riportate in ciascun allegato di tipo "Assistenza Sistemistica".
- 2.3 Il prezzo di fornitura dell'assistenza sistemistica riportato in ciascun allegato non comprende le eventuali spese di trasferta sostenute da Pantarei per il proprio personale. Tali spese saranno rimborsate dal Cliente a piè di lista.
- 2.4 Per la fornitura dell'assistenza sistemistica valgono gli stessi punti 1.3 e 1.4 relativi alla fornitura della manutenzione ai programmi.

## **3. RESPONSABILITA'**

- 3.1 La Pantarei declina ogni responsabilità derivante dalle obbligazioni di cui al punto 1.1. nei casi in cui le condizioni di cui al punto 1.2. non si verificano e in tutti i casi in cui vi sia impossibilità di adempimento dovuta a cause di forza maggiore ivi compresi gli scioperi, anche aziendali, ed altre cause imputabili a terzi, nonché nei casi indicati al punto 1.7.
- 3.2 La responsabilità di Pantarei derivante dalle obbligazioni assunte ai sensi dell' art. 1 e dell'art. 2. comporta il mantenimento dei programmi di cui all'allegato di tipo "Software Applicativo" in buone condizioni di funzionamento e la fornitura dell'assistenza sistemistica secondo quanto indicato nell'allegato di tipo "Assistenza Sistemistica" con esclusione di qualsiasi altra responsabilità - contrattuale od extracontrattuale - per danni diretti o indiretti alle persone, ad Enti o alle cose di proprietà del Cliente.
- 3.3 Il Cliente è tenuto, pena la decadenza da ogni azione, a comunicare per iscritto a Pantarei qualsiasi rilievo o reclamo in merito ai risultati dei servizi di cui all'art. 1 e all'art. 2 entro e non oltre il trentesimo giorno dalla data di esecuzione.

## **4. CONDIZIONI DI PAGAMENTO**

- 4.1 Il canone annuo di manutenzione programmi nell'ammontare e nella periodicità indicati nell'allegato di tipo "Software Applicativo" verrà pagato in via anticipata, su emissione di fattura da parte di Pantarei con decorrenza dalla data di inizio dei servizi indicata nell'allegato stesso.
- 4.2 La fatturazione dei servizi di cui all'allegato di tipo "Assistenza Sistemistica" verrà effettuata come indicato nell'allegato stesso.
- 4.3 La Pantarei si riserva, a seguito della variazione dell'indice ISTAT, la facoltà di modificare in qualsiasi momento il proprio listino prezzi di assistenza e manutenzione programmi e di fornitura di assistenza sistemistica. L'applicazione del nuovo listino avverrà nel rispetto di quanto previsto al punto 5.2.
- 4.4 Il pagamento sarà effettuato dal Cliente all'indirizzo della Pantarei Informatica S.r.l. - Via degli Innocenti, 2 - 50063 Figline Valdarno FI, alla presentazione delle fatture, nel modo descritto in allegato.
- 4.5 Qualsiasi onere fiscale, comunque denominato e configurato, che a norma di legge dovesse gravare o essere commisurato sui pagamenti dovuti in base ai punti 4.1. e 4.2. ad esclusione delle normali imposte patrimoniali e delle imposte sul reddito dovute da Pantarei, sarà a carico del Cliente.
- 4.6 In caso di ritardato pagamento rispetto al termine indicato al precedente punto 4.4. saranno dovuti a Pantarei, senza necessità di costituzione di mora, gli interessi moratori pari al tasso ufficiale di sconto maggiorato di cinque punti. Resta salva tuttavia la facoltà di Pantarei di sospendere la fornitura dei servizi di cui al presente contratto fino al completo pagamento del corrispettivo e dei relativi interessi.
- 4.7 Ai fini tributari viene precisato che il codice fiscale e la partita I.V.A. del Cliente sono quelli indicati nell'intestazione del presente contratto.

## **5. DURATA DEL CONTRATTO E RINNOVAZIONE TACITA**

- 5.1 La scadenza del presente contratto, salvo diverse indicazioni riportate sull'allegato, è fissata dopo un anno dalla decorrenza effettiva del canone di manutenzione. Qualora non venga disdetto da una delle due parti a mezzo lettera raccomandata almeno due mesi prima di ogni scadenza, il contratto si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno.
- 5.2 La Pantarei comunicherà le eventuali variazioni del canone a mezzo lettera raccomandata con un preavviso di due mesi rispetto ad ogni scadenza annuale.

## **6. PROPRIETA'**

- 6.1 I programmi modificati e/o prodotti a seguito dei servizi di cui al presente contratto restano di proprietà esclusiva di Pantarei ed il Cliente adotterà tutte le misure necessarie per garantire il regime di segretezza e per proteggere i diritti di proprietà di Pantarei su detti programmi.

## **7. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

- 7.1 In caso di:
  - a) mancato pagamento alle scadenze pattuite delle somme dovute in base al presente contratto
  - b) comunicazione a terzi del contenuto dei programmi

c) servizi di manutenzione dei programmi effettuati o effettuazione di modifiche ai programmi da parte del Cliente o di terzi  
d) mancato rispetto delle prescrizioni tecniche o delle norme operative previste da Pantarei, in conseguenza del quale si siano verificati danni di rilevante entità debitamente notificati al Cliente

La Pantarei avrà diritto di risolvere il presente contratto con effetto immediato a mezzo di comunicazione fatta con lettera raccomandata.

7.2 Sia nei casi sopra indicati, sia in ogni altro caso di risoluzione anticipata del contratto per fatto del Cliente, la Pantarei avrà diritto al pagamento di una penale pari ai canoni mensili ancora dovuti fino alla data di scadenza del contratto.

7.3 Il presente contratto si intenderà risolto di diritto in caso di fallimento del Cliente.

#### **8. COMPETENZA E LEGGE APPLICABILE**

8.1 Il presente contratto è soggetto alla Legge Italiana, ed in caso di controversia di qualsiasi natura sarà competente ed in via esclusiva il Foro di Firenze.

#### **9. CLAUSOLE DI CHIUSURA**

9.1 La fornitura di cui al presente contratto è regolata esclusivamente dalle clausole dello stesso.

9.2 Nessuna modifica o postilla salvo quelle previste al punto 10. avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse.

#### **10. CLAUSOLE SPECIALI**

10.1 Per ogni intervento al di fuori di quanto previsto al punto 1.1. che la Pantarei accetti di compiere, il Cliente è tenuto al pagamento, indipendentemente dalla preventiva sottoscrizione di un rapporto di fornitura di assistenza sistemistica, di quanto segue:

- corrispettivo del tempo necessario all'intervento secondo le tariffe di Pantarei vigenti
- spese di trasferta sostenute da Pantarei per il proprio personale.

Tali importi saranno fatturati a consuntivo posticipatamente.

#### **11. REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO**

11.1 Le eventuali spese di registrazione del presente contratto sono a carico del Cliente.

PANTAREI INFORMATICA S.r.l.

Firma e timbro del Cliente



#### **CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE**

Agli effetti degli art.1341 e 1342 Codice Civile sono specificatamente approvate le seguenti clausole:

- |   |   |
|---|---|
| Art.1.2 - Limiti di operatività del contratto.                          | Art.7 - Risoluzione del contratto e penale. |
| Art.3 - Limiti di responsabilità e termine di decadenza delle azioni.   | Art. 8.1 - Competenza esclusiva.            |
| Art.4.6 - Ritardato pagamento.  | Art.9 - Clausole di chiusura.               |
| Art.5 - Durata del contratto, rinnovazione tacita e modifica del canone | Art.10 - Clausole speciali.                 |

Figline Valdarno,

Firma e timbro del Cliente

**Contratto di Assistenza e manutenzione del software applicativo e di fornitura di assistenza sistemistica della PANTAREI INFORMATICA S.r.l.**

N° ..... del .....

*Allegato: SOFTWARE APPLICATIVO*

Il presente allegato è PARTE INTEGRANTE del contratto.

**1. Denominazione Cliente:**

..... - con sede in Via..... Tel. ....  
 ,Fax..... P. I.V.A..... e Cod.Fisc.....;

**2. Programmi assistiti da Pantarei presso il Cliente (Art.1):**

Descrizione	Posti di Lavoro

**3. Modalità di intervento a carico di Pantarei (Art.1):**

Massimo n. ore intervento presso il cliente: illimitate

Massimo n. chiamate telefoniche e teleassistenza: illimitate

**4. Data inizio assistenza:**

\_\_\_\_\_

**5. Condizioni di Pagamento (Art.5):**

Importo annuale assistenza: € .....+iva

Fatturazione: Annuale

Pagamento: R.B. 30/gg d.f.

Banca di appoggio utilizzata:

PANTAREI INFORMATICA S.r.l.

Firma e timbro del Cliente

*Stefano...*