ARGO SOFTWARE s.r.l.

Zona Ind.le III Fase 97100 Ragusa
C.F.-P.Iva e R.I. di RG 00838520880
R.E.A. n. 70205
C.S. € 200.000,00 i.v.

Recapiti telefonici

Assist. Tel. 0932.666412
Amm.ne Tel. 0932.667550
Numero Fax 0932.667551

Web

www.argosoft.it
info@argosoft.it
ammin@argosoft.it
assist@argosoft.it

Member of CISQ Federation
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001 - ISO/IEC 27001
Cert. 9001 n. 15682/06/S
Cert. 27001 n. 556/19

CONTRATTO ORDINARIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA LIBRI DI TESTO RILASCIATO VIA INTERNET

INTESTAZIONE ESATTA DEL RICHIEDENTE :_____

COD. FISC._____COD. MIN. _____

DESCRIZIONE	PERIODO DI VALIDITA'	CANONE ANNUALE	IMPORTO	CONTATTI
LIBRI DI TESTO WIN	FINO AL 31.12.2021	€ 50,00 + IVA	€ 50,00 + IVA	3 'TM'

1 - PRESTAZIONI DEL SERVIZIO: Il servizio di assistenza e manutenzione viene fornito da Argo Software srl, o da un concessionario/rivenditore di zona, all'Utente intestatario del presente contratto, che nel seguito sarà denominato Utente.
1.1 - MANUTENZIONE: Il servizio di manutenzione è riservato ai soli prodotti sviluppati da Argo Software srl, e ha per oggetto la fornitura degli aggiornamenti (automatici nel caso di prodotti WEB, e mediante download gratuito, nel caso di prodotti client/server, dall'indirizzo www.argosoft.it/aggiornamenti) e la eliminazione di eventuali mal funzionamenti dei prodotti software concessi in uso dalla ditta Argo Software s.r.l. all'Utente. Il servizio di manutenzione viene erogato solo se il prodotto è ancora presente nel listino ufficiale, consultabile su www.argosoft.it alla sezione "Listini e Offerte".
In particolare il servizio comprende:
· modifiche ai programmi derivanti da disposizioni di legge o provvedimenti amministrativi. Non è tuttavia compresa, nell'aggiornamento dei programmi, la modifica degli stessi, derivante da innovazioni 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 di Argo Software srl.
· modifiche migliorative e/o aggiuntive delle prestazioni dei programmi, proposte autonomamente da Argo Software srl, o accettate dalla stessa. La scelta dei tempi e dei modi di realizzazione delle migliorie saranno esclusivamente di competenza di Argo Software srl.
· ripristino degli archivi danneggiati, installati presso i server dell'Utente, dietro invio della copia degli stessi da parte dell'Utente (i risultati sono dipendenti dallo stato degli archivi).
1.2 - ASSISTENZA: Il servizio di assistenza è riservato a tutti i prodotti, sia sviluppati in Argo Software srl, che commercializzati dalla stessa e comprende:
· assistenza online mediante il servizio ArgoHelp (raggiungibile dall'indirizzo https://secure.argosoft.it/argohelp/login)
· assistenza telefonica del servizio Help-Desk di ARGO, e/o del concessionario di zona.
· teleassistenza mediante collegamento via internet
Il servizio di assistenza relativo a ciascun programma viene erogato mediante un numero limitato di "contatti". Per "contatto" si intende ogni intervento **"risolutivo"**, che può essere composto anche da più telefonate/mail/lettera/fax. Il numero di contatti inclusi nel canone di assistenza viene calcolato in base al totale dei programmi in assistenza ed è da intendersi complessivo e quindi comune a tutti i programmi. Il numero di contatti associato al contratto è riportato alla voce "TM Totale contatti condivisi"
Esaurito il numero di contatti inclusi nel canone di assistenza, è possibile acquistare pacchetti aggiuntivi di "contatti" secondo i prezzi previsti in listino.
Alla scadenza del periodo contrattuale i contatti residui inclusi nel canone di assistenza e non utilizzati verranno azzerati mentre i "contatti" acquistati con pacchetti aggiuntivi verranno mantenuti fino al loro esaurimento anche oltre la scadenza contrattuale. Nell'area riservata ai clienti del sito Argo potrà essere controllato, in tempo reale, il numero dei contatti utilizzati e di quelli residui. E' possibile prenotare un intervento di assistenza tramite il servizio ArgoHelp, raggiungibile dal sito www.argosoft.it. Il tempo massimo di presa in carico della segnalazione è pari a 180 minuti lavorativi nell'ambito della stessa giornata. La prenotazione decade alla fine dell'orario di lavoro e non viene riportata al giorno successivo. Per i servizi distribuiti via internet (Cloud/SaaS)i servizi Il cliente ha diritto ad un "contatto" gratuito per ogni evento di mancato rispetto del predetto limite. Gli orari di prenotazione e quello di presa in carico della segnalazione, sono disponibili al cliente su ArgoHelp accedendo come utente Supervisor.
1.3 – EROGAZIONE DEL SERVIZIO: Il servizio di manutenzione ed assistenza è attivo tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.15, lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.00 alle 17.30 ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00 (Il servizio nella giornata del sabato è attivo solamente nei mesi da Settembre a Giugno mediante ArgoHelp, fax, e-mail). Il servizio non è attivo nei periodi natalizio, pasquale ed estivo per chiusura aziendale. Le date di chiusura saranno pubblicate sul sito ufficiale aziendale www.argosoft.it almeno un mese prima di ciascun periodo di chiusura, che, in ogni caso, non potrà superare le due settimane consecutive.
L'accessibilità ai servizi distribuiti via internet (Cloud/SaaS) è garantita dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 22.00 e il sabato dalle 08.00 alle 14.00 con una SLA del 95% calcolata su base mensile dal primo giorno all'ultimo di ciascun mese. Negli altri orari, e la domenica, il servizio è fruibile, ma non garantito, in quanto è possibile che venga interrotto senza preavviso per consentire le operazioni di manutenzione ordinarie e straordinarie.
2 – DURATA DEL CONTRATTO: Il presente contratto ha validità pari all'anno solare, cioè dal 1/1 al 31/12, fatta esclusione per i casi esplicitamente specificati, e non è consentito alle parti di recedere anticipatamente, tranne per gravi motivi. In tale evenienza la parte recedente dovrà darne contezza e preavviso tramite lettera raccomandata A.R. da effettuare almeno sei mesi prima del momento del recesso. Nel caso di recesso del cliente, nulla è dovuto per il periodo di servizio non usufruito. Alla scadenza l'accordo si intenderà concluso e non rinnovabile automaticamente. La Argo invierà una nuova proposta di contratto di assistenza che potrà essere esplicitamente accettata dall'Utente.
3 - PREZZI - FATTURAZIONE- PAGAMENTI : Il prezzo totale dell'accordo di assistenza e/o rinnovo contratto a tempo determinato, derivante dalla somma dei prezzi dell'assistenza e/o rinnovo contratto dei singoli componenti, sarà quello riportato nell'ordine, e si intende al netto di IVA e di eventuali altre imposte.
La fattura relativa al servizio verrà emessa, di norma, in una unica soluzione per anno fiscale 1/1 - 31/12. Per le condizioni di pagamento si può optare per quattro rate trimestrali o per un unica soluzione a 60 gg, d.f.
La fatturazione degli interventi non compresi nel presente contratto, e delle eventuali spese di viaggio e di soggiorno effettuate dal fornitore del servizio di assistenza, sarà effettuata da ARGO SOFTWARE srl, in data immediatamente successiva alla esecuzione. Il pagamento dovrà essere effettuato entro 30 giorni dall'esecuzione. In caso di ritardo rispetto ai termini di pagamento sopra indicati, la Argo Software s.r.l. ha la facoltà di interrompere anche immediatamente, l'assistenza, senza preventiva messa in mora.
4 - RESPONSABILITÀ : La Argo Software s.r.l. si impegna ad eliminare gli eventuali errori funzionali segnalati dall'utente nei tempi e nei modi individuati esclusivamente da Argo Software srl, ed a fornire funzioni di esportazione dei dati relativi ai propri programmi in formato aperto su file. Questi file hanno struttura e tracciato record definito esclusivamente da Argo Software srl e contengono tutti i dati inseriti dall'Utente nei database dei programmi di Argo Software srl, di cui possiede licenza d'uso.
La Argo Software si impegna a garantire la sicurezza, vale a dire riservatezza, integrità e disponibilità di tutte le informazioni contenute nei database dei propri servizi web erogati in modalità Cloud/SaaS ed in particolare dei dati personali, nel pieno rispetto della vigente normativa in materia di protezione delle informazioni personali. Tale impegno vale per i dati contenuti nei database in relazione ad operazioni eseguite esclusivamente mediante i programmi Argo deputati concessi in licenza d'uso.
Per eseguire tali operazioni e le correlate operazioni di manutenzione ed assistenza sui database appartenenti ai servizi web, la Argo Software srl assume il ruolo di Responsabile del Trattamento, come previsto dall'articolo 28 del regolamento UR 2016/679. Le garanzie di sicurezza offerte della Argo Software sono specificamente indicate nella policy dei servizi web Argo, disponibile all'indirizzo http://www.argosoft.it/privacy.php , aggiornata periodicamente a seguito di revisione del sistema di protezione delle informazioni personali adottato e costituente parte integrale del presente contratto. La nomina di "Responsabile del trattamento", costituente anch'essa parte integrante del presente contratto, è un prerequisito indispensabile per la fornitura del servizio: il Titolare, qualora non lo abbia già fatto, è tenuto a nominare Argo Software s.r.l. «Responsabile del trattamento" dei dati necessari all'esecuzione dei servizi internet attivati. La Argo Software si riserva il diritto di interrompere la fornitura dei servizi nel caso di mancanza o irregolarità della nomina. E' possibile scaricare il modello di nomina dal portale Argo (www.www.portaleargo.it) . La nomina deve essere poi inviata a privacy@argosoft.it . Solo se in possesso del documento di nomina la Argo Software potrà fornire il servizio oggetto del presente contratto.
Nel caso invece di database installati su macchine dell'utente (soluzioni client/server erogati in modalità on-premises), nel caso in cui l'Utente consenta l'accesso ai database suddetti a programmi di aziende diverse da Argo Software srl, sia in lettura che in scrittura, o a terzi mediante conoscenza/sottrazione delle proprie credenziali di accesso, l'Utente SI ASSUME PIENA RESPONSABILITÀ sull'integrità dei database e dei dati in essi contenuti e sulla eventuale sottrazione ed illecita diffusione degli stessi, sollevando la Argo Software srl da qualsiasi responsabilità di mantenimento e di ripristino dell'integrità e da qualsiasi obbligo di assistenza ai database ed ai dati in essi contenuti.
La ARGO SOFTWARE s.r.l. declina ogni responsabilità per eventuali danni derivanti all'Utente e/o a terzi per:
- Ritardi nella evasione degli interventi imputabili a cause di forza maggiore non controllabili dalla Argo Software s.r.l.
- Uso improprio del prodotto fornito.
- Uso improprio della Base Dati utilizzata dai programmi Argo Software srl da parte di prodotti di terze parti.
La Argo Software, nel caso di fornitura di programmi on-premises (soluzioni client-server), per tutta la durata del contratto di manutenzione e assistenza, assume il ruolo di "Responsabile del trattamento" ai sensi dell'art. 28 del Regolamentoi UE 2016/679, limitatamente agl interventi di migrazione/accorpamento dati o manutenzione dei database con invio della copia degli stessi da parte dell'Utente. La nomina di "Responsabile del trattamento", costituente anch'essa parte integrante del presente contratto, è un prerequisito indispensabile per la fornitura del servizio e deve essere predisposta secondo le regole previste per i servizi web sopra descritti.
5 – CESSAZIONE DEL CONTRATTO: In caso di cessazione del contratto di manutenzione ed assistenza, il cliente ha diritto a continuare ad utilizzare il software in suo possesso, nel caso di licenza d'uso a tempo indeterminato (codice T.I. Nella colonna "Tipo" nella proposta di contratto) pur non avendo più diritto a ricevere gli aggiornamenti e l'assistenza telefonica, mentre nel caso di licenza d'uso a tempo determinato (codice T.D. Nella colonna "Tipo" nella proposta di contratto) ha a disposizione un ulteriore mese di utilizzo del programma utile a scaricare i dati e a conservarli localmente e/o richiedere ad Argo Software l'esportazione degli stessi. Allo scadere del mese di proroga, il cliente non ha più diritto all'uso del programma e l'accesso allo stesso viene bloccato. I dati del cliente e le relative copie di backup vengono inoltre rimossi dai sistemi di produzione Argo o in alternativa anonimizzati, secondo le tempistiche definite nella policy dei servizi web Argo. http://www.argosoft.it/privacy.php
6 – 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 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.
7 – FORO COMPETENTE: Per ogni controversia relativa al presente contratto, è esclusivamente competente il foro di Ragusa. Il pagamento a mezzo cambiali, tratte o ricevute bancarie non costituiscono deroga alla detta competenza.
8 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI: La Argo Software srl si obbliga ad assolvere a tutti gli adempimenti previsti dalla legge n.136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto. Ai sensi dell'art. 3 della medesima legge comunica gli estremi identificativi dei conti correnti"dedicati" ai pagamenti
CC dedicati IT 40 I 02008 17004 000500015535 presso UNICREDIT SPA - Ag. RAGUSA C.so Italia
Delegati Lorenzo Lo Presti – CF LPRLNZ48H19H163D – nato a Ragusa il 19/06/1948 – res Ragusa via Bulgaria 13
Fausto Vicari – VCRFST58T19H163D – nato Ragusa il 19/12/1958 – res Ragusa C.da Magazzinazzi sn
9 - PROTOCOLLO DI INTEGRITÀ ANTICORRUZIONE: Ai fini del D.P.R. 16 Aprile 2013 n. 62 la Argo Software srl si impegna ad osservare le regole comportamentali definite dal codice di comportamento dei dipendenti pubblici come da specifica dichiarazione consultabile sul sito www.argosoft.it
10 - Requisiti di cui agli artt. 38 e 39 D.Lgs n.163/2006 e artt. 46 e 47 DPR 28/12/2000 n. 445: Si rimanda alla specifica dichiarazione scaricabile dal link http://www.argosoft.it/docs/autocertificazione.pdf

Agli effetti degli artt. 1341 e 1342 C.C. l'Utente dichiara di aver preso visione e di approvare specificatamente i punti 3,4,5,6,7,8,9 e 10 alle condizioni generali del presente contratto di manutenzione ed assistenza.

NUMERO CIG: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ **DA COMPILARE IN CASO DI ACCETTAZIONE.**

_____. li_____ _____
(luogo) (data) (Timbro e firma utente per accettazione)

Autorizzo la Argo Software, in base alla normativa vigente in materia di protezione delle informazioni personali, ad effettuare la manutenzione dei dati relativi ai succitati programmi, sia su copie da noi inviate che operando direttamente sui nostri computer, anche utilizzando la teleassistenza.

_____. li_____ _____
(luogo) (data) (Timbro e firma utente per accettazione)