



Cliente: Azienda Servizi alla persona Magiera Ansaloni

A.S.P. MAGIERA  
ANSALONI  
27 FEB. 2012  
PROT. N° 315

**Contratto di Manutenzione n. 3167\_012/127**

---

Rep. n° 225/2012



## **CONTRAENTI**

Tra le Società:

**Ragni Sistemi srl a socio unico (Fornitore)**  
Via Caduti del Lavoro, 7  
Zona Industriale Bogolese  
43058 - Sorbolo (PR)

di seguito denominata Ragni

e

**Azienda Servizi alla persona Magiera Ansaloni (Cliente)**  
Via Carlo Marx, 10  
42010 - Rio Saliceto (RE)

di seguito denominato Cliente

si convengono la fornitura e le condizioni indicate nelle successive pagine del presente accordo, di 7 pagine.

## MANUTENZIONE HARDWARE

Il servizio di manutenzione hardware è svolto da personale tecnico Ragni, che interverrà su richiesta del Cliente per l'eliminazione di anomalie di funzionamento, senza limiti di chiamata.

Nella manutenzione di tipo "Assicurativa" sono inclusi gli interventi, i viaggi e i pezzi di ricambio di tutto l'Hardware Ragni Sistemi installato presso le sedi del Cliente (5 Modem Gsm + 6 terminali).

Il corrispettivo per l'esecuzione del servizio non è comprensivo della testina di lettura, in quanto considerata materiale di consumo, la cui sostituzione vi sarà regolarmente fatturata.

Sono **esclusi** dal servizio gli interventi che si debbono effettuare per le seguenti cause:

- § inosservanza da parte del Cliente delle norme operative;
- § intervento non autorizzato ad opera del Cliente;
- § negligenza e/o incuria del Cliente o del suo personale o fatti di terzi o di forza maggiore;
- § guasti derivanti da cause esterne quali: fulmini o scariche atmosferiche di minore intensità, alluvioni, terremoti, incendi, scioperi, tumulti, ecc;
- § errore del Cliente che denunci un mal funzionamento non riscontrato in concreto;
- § guasti derivanti da impianti realizzati dal Cliente o da terzi non in accordo alle specifiche concordate;
- § servizi di verniciatura o rifinitura delle apparecchiature;
- § servizi di trasferimento;
- § esecuzione di modifiche, aggiunte o rimozione di dispositivi;
- § lavori sugli impianti elettrici di alimentazione delle macchine e sulla rete di collegamento dei terminali.

Nel caso di intervento del personale Ragni per uno dei motivi sopra indicati sarà fatturato al Cliente un corrispettivo pari alle tariffe in vigore all'atto dell'erogazione del servizio.

Nell'evasione delle richieste di assistenza tecnica sarà data priorità ai clienti in manutenzione.

## MANUTENZIONE SOFTWARE

**Comprende** tutte le attività eseguite dal personale della Ragni presso la propria sede per garantire l'assistenza al Cliente per ogni problematica concernente l'utilizzo delle procedure Ragni fornite, precisamente:

- § assistenza telefonica per tutti i problemi di uso e funzionamento delle procedure Ragni installate;
- § connessione telematica per attività di tele-assistenza o tele-intervento;
- § aggiornamenti possibilità di effettuare il download direttamente dal nostro sito [www.ragnisistemi.it](http://www.ragnisistemi.it), accesso consentito solo tramite password;
- § assistenza elettronica sugli archivi tramite il trasferimento di file direttamente dal nostro sito internet;
- § adeguamento alle variazioni delle normative con modifiche da apportare ai programmi installati;
- § migliorie apportate ai programmi installati ed estese a tutti gli utenti per completare o rendere più funzionali le applicazioni;
- § eliminazione di eventuali anomalie riscontrate nei programmi installati;
- § tutti gli interventi (telefonici o in teleassistenza) con durata massima di 15 minuti.

**Non sono comprese** nel servizio le seguenti prestazioni, che se richieste, saranno regolarmente fatturate:

- § realizzazione di modifiche ai programmi per adeguamento a specifiche esigenze del Cliente (personalizzazioni);
- § installazione nuovi moduli software;
- § caricamento degli aggiornamenti rilasciati da Ragni;
- § trasferimento software su altri elaboratori;
- § adeguamento a norme contrattuali interne all'azienda (accordo aziendale);
- § adeguamento tracciato o voci paga al cambio del consulente paghe o paghe interne;
- § modifiche o aggiornamenti a programmi che abbiano subito variazioni rispetto alle versioni originali Ragni;
- § ripristino dei programmi e archivi perduti o deteriorati in seguito a guasti o malfunzionamenti dell'elaboratore o ad un errato utilizzo dei programmi;
- § variazione a tabelle e/o formule per nuove esigenze specifiche del cliente;
- § creazione nuovi report o interrogazioni specifiche;
- § export/import dati;
- § conversione archivi da altre procedure;
- § gli interventi (telefonici o in teleassistenza) con durata superiore ai 15 minuti.

Le attività di cui sopra, saranno fatturate alla tariffa oraria in vigore, mentre, quelle effettuate presso la sede del Cliente, saranno aumentate del tempo di viaggio dalla sede Ragni alla sede del Cliente.

**Sono disponibili pacchetti di ore a scalare, ad una tariffa ridotta, da utilizzare in modalità tele-assistenza per le attività di cui sopra.**

Sono escluse da questi due servizi le seguenti prestazioni:

- fornitura, anche telefonica, di alcun tipo di consulenza civilistica, tributaria o fiscale;
- interventi su programmi che non siano stati prodotti o forniti direttamente dalla Ragni.

Nell'evasione delle richieste di assistenza tecnica sarà data priorità ai clienti in manutenzione

## CONDIZIONI DELL'ACCORDO

### 1. Durata e decorrenza

Il presente accordo ha validità, dall'uno Gennaio 2012 al trentuno Dicembre 2015, ed è rinnovabile in forma espressa a termini di legge.

### 2. Canoni e Tariffe - Pagamenti

I canoni che il Cliente deve corrispondere alla Ragni per usufruire dei servizi di MANUTENZIONE HARDWARE e ASSISTENZA TELEFONICA e MANUTENZIONE COMPLETA (SOFTWARE) sono indicati in calce al presente accordo ed hanno cadenza annuale.

I canoni si ritengono comprensivi delle spese di vitto e di soggiorno del personale Ragni conseguenti agli interventi.

I canoni di manutenzione verranno fatturati in unica soluzione ed anticipatamente al trentuno Gennaio di ogni anno con pagamento 60 gg. d.f. f.m.

Annualmente i canoni verranno automaticamente rivalutati sulla base degli indici ISTAT rilevati nel mese di Dicembre precedente l'anno di rivalutazione.

Le tariffe relative agli interventi effettuati fuori manutenzione sono fissate annualmente e soggette ad aggiornamento di anno in anno, senza che la Ragni sia obbligata a darne comunicazione al Cliente. Il Cliente ha comunque diritto a richiedere alla Ragni in qualsiasi momento il tariffario in vigore, gli stessi verranno fatturati con pagamento 30 gg. d.f. f.m.

Gli interventi non coperti dal contratto saranno fatturati alla tariffa oraria in vigore e il tempo di intervento sarà aumentato del tempo di viaggio dalla sede Ragni alla sede del Cliente.

Sono a carico del Cliente IVA ed ogni altra tassa, imposta o contributo che per legge dovessero gravare sul presente accordo e sulle relative fatture.

Gli effetti bancari di qualunque tipo si considerano pagamenti effettuati solo a relativo buon fine.

In caso di ritardo nei pagamenti saranno dovuti alla Ragni, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi nella misura del "PRIME RATE" A.B.I. per crediti utilizzabili in conto corrente senza garanzia vigente alla data di emissione della fattura ed aumentato di 5 (cinque) punti, nonché le eventuali spese di bolli, di incasso, di ritorno e di riemissione dei titoli cambiari di qualunque tipo.

### 3. Modalità di effettuazione del servizio

Il Cliente può usufruire dei servizi durante l'orario giornaliero di lavoro e cioè dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30, dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali. La Ragni si riserva di stabilire un breve periodo di chiusura per ferie annuali, indicativamente fissato per la settimana di Ferragosto.

La Ragni si riserva comunque di poter liberamente variare le modalità e gli orari di effettuazioni dei singoli servizi, dandone tempestiva comunicazione.

#### 4. Responsabilità

---

La Ragni declina ogni responsabilità derivante dalle obbligazioni di cui al presente accordo 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 nel caso di difetti dei programmi assistiti, derivanti da negligenza, incuria, dolo del personale del Cliente o comunque da suoi tentativi di effettuare modifiche o riparazioni.

Viene inoltre esclusa qualsiasi altra responsabilità della Ragni per danni diretti o indiretti causati alle persone ed alle cose del Cliente nello svolgimento del presente servizio.

La Ragni viene sollevata da ogni responsabilità per danni diretti ed indiretti di qualsiasi genere o a qualunque titolo sofferti dal Cliente in relazione o dipendenza dal presente ordine, compresi i danni derivanti dall'uso o dal mancato uso dei prodotti forniti e degli aggiornamenti agli stessi.

#### 5. Risoluzione dell'accordo

---

L'accordo può essere disdetto unilateralmente da una delle parti tramite lettera raccomandata da inviarsi entro tre mesi prima della scadenza annuale.

La Ragni ha diritto di risolvere l'accordo con effetto immediato a mezzo di lettera raccomandata, in caso di:

- § mancato pagamento alle scadenze pattuite delle somme dovute;
- § Interventi di assistenza sui programmi effettuati in contemporanea da terzi estranei non autorizzati.

Sia nei casi sopra indicati, sia in ogni altro caso di risoluzione anticipata dell'accordo per fatto doloso o colposo del Cliente la Ragni avrà diritto al pagamento delle tariffe ancora dovute, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

#### 6. Altre disposizioni

---

Il presente accordo non è trasferibile.

Eventuali deroghe o aggiunte al presente accordo debbono essere comunicate per iscritto e controfirmate da ambo le parti.

Il presente accordo non può essere inteso ad implicare modifiche o deroghe all'accordo di licenza d'uso relativo al software prodotto dalla Ragni.

#### 7. Legge applicabile e Foro competente

---

Il presente ordine sarà regolato ed interpretato in conformità alla legge italiana.

Per quanto non è qui espressamente previsto, si fa riferimento, in quanto applicabile, alla normativa vigente in materia di licenza d'uso, di diritti d'autore e di brevetti industriali.

Per qualunque controversia derivante dall'attuazione e dalla interpretazione del presente ordine sarà esclusivamente competente il Foro di Parma.

**VALUTAZIONE ECONOMICA**

Manutenzione Hardware

n. 5 Modem GSM  
n. 6 Terminali

Manutenzione Software

SIRP 2000 SQL - 150 Dipendenti  
Multiutenza 3 Utenti  
Post Elaborazione  
Statistiche

Importo annuale	Anno	Rateo
Hardware Completa		
Gratuita	2012	12/12
500,00 + Istat dicembre 2012	2013	12/12
600,00 + Istat dicembre 2013	2014	12/12
600,00 + Istat dicembre 2014	2015	12/12
Software Completa		
€ 480,00	2012	12/12
Canone 2012 + Istat dicembre 2012	2013	12/12
Canone 2013 + Istat dicembre 2013	2014	12/12
Canone 2014 + Istat dicembre 2013	2015	12/12
Comprese n. 3 ore di assistenza Software		

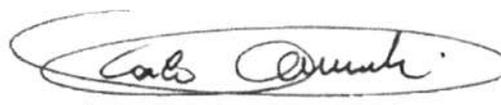
IVA 21% a Vostro carico

Bogolese di Sorbolo, li 27 Febbraio 2012

IL FUNZIONARIO  
Firma (Garrieri Dr. Marco)

Si approvano espressamente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 C.C., tutte le clausole e le condizioni del presente accordo, in particolare le clausole 1, 4, 5, 6, 7.

IL FUNZIONARIO  
Firma (Gorderi Dr. Marco)



RAGNI SISTEMI srl a socio unico  
Un Amministratore

Copia da rendere firmata