



**CONTRATTO DI MANUTENZIONE HARDWARE – SOFTWARE
NUMERO:03924**

FRA: **METROPOLIS S.r.l.** DI SEGUITO DENOMINATA “METROPOLIS”

E: **AUSL DI PESCARA** DI SEGUITO DENOMINATO “CLIENTE”

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Metropolis, alle condizioni sotto indicate, si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, il servizio di manutenzione Hardware e Software delle apparecchiature e delle licenze d’uso elencate qui di seguito ed in eventuali allegati sottoscritti dalle parti costituenti parte integrante al presente contratto secondo la formula e le condizioni più avanti indicate.

Senza nessuna altra formalità, ogni nuova apparecchiatura e ogni nuova licenza d’uso uscita dalla Garanzia durante il periodo di validità del presente contratto, entrerà nel novero delle apparecchiature e delle licenze d’uso oggetto dei servizi erogati a fronte del presente contratto.

MATR.	MODELLO	INDIRIZZO
10454	PUNTOGIALLO NEWSAFE	OSP. PESCARA ATRIO
10818	PUNTOGIALLO NEWSAFE	OSP. PESCARA CUP
10457	PUNTOGIALLO NEWSAFE	OSP. PESCARA PS
10458	PUNTOGIALLO NEWSAFE	OSP. PESCARA POLIAMBULATORIO
10456	PUNTOGIALLO NEWSAFE	OSP. PENNE

- A. TEMPO DI INTERVENTO (SLA): 14 ore lavorative (dal primo giorno lavorativo successivo alla chiamata/segnalazione)
- B. DECORRENZA/SCADENZA: 01/05/2024 – 30/06/2024
- C. FATTURAZIONE: MENSILE POSTICIPATA
- D. PAGAMENTO: 30 GG. DATA FATTURA
- E. CANONE MENSILE PER SPORTELLO: € 250,00 + IVA

COSTO AL BIMESTRE: € 2.500,00+IVA

POTRETE RINNOVARE IL PRESENTE CONTRATTO PER ULTERIORI BIMESTRI NECESSARI.

2. DURATA DEL CONTRATTO

Il presente Contratto è valido dalla data di sottoscrizione dei contraenti e diventa efficace dalla decorrenza indicata al punto 1 e sarà rinnovabile da parte dell’AUSL di PESCARA.

3. MODALITÀ DI MANUTENZIONE HARDWARE

Il servizio di manutenzione **COMPRENDE** le seguenti voci:



- Le parti di ricambio;
- Manutenzione correttiva: interventi su chiamata del Cliente per riparazione e/o sostituzione di parti usurate o rotte in seguito al normale uso delle apparecchiature.
- Servizio di assistenza telefonica.

Nel servizio di manutenzione verrà posta cura per ridurre al minimo il periodo di inattività delle apparecchiature.

Il servizio di manutenzione fornito con il seguente contratto **NON COMPRENDE**:

- l'intervento, la riparazione di guasti, o il maggior tempo di riparazione determinati dalla non disponibilità di locali adatti forniti di tutti gli impianti secondo le specifiche emanate da Metropolis e di adeguati impianti di alimentazione di energia elettrica, di condizionamento dell'aria e di controllo del grado di umidità;
- l'intervento, la riparazione di guasti, o il maggior tempo di riparazione determinati dall'uso delle apparecchiature per scopi diversi da quelli per cui furono progettate;
- la riparazione di guasti, la sostituzione di parti, causate dall'uso di prodotti ausiliari quali supporti magnetici, inchiostri o cartacei non conformi alle specifiche tecniche della casa costruttrice delle apparecchiature o da questa non approvati;
- l'intervento, la riparazione di guasti o l'aumento del tempo di riparazione causati da:
 - o cause accidentali (urti, ecc.);
 - o calamità, compresi fra l'altro incendi, inondazioni, acqua, vento, fulmini, guerre, pandemie, insurrezioni o sommosse;
 - o spostamenti delle apparecchiature dalla loro collocazione originaria;
 - o negligenza, cattivo uso, sabotaggio o qualsiasi evento doloso;
 - o collegamenti (cioè la connessione meccanica, elettrica o elettronica) delle apparecchiature oggetto del presente contratto con altre non soggette a manutenzione da parte di Metropolis e non approvati dalla stessa;
 - o tutte le apparecchiature collegate ma non comprese nel presente Contratto.
- **I servizi di Carico e Scarico valori** della Cassa automatica.
- In caso di intervento in cui si necessita la presenza di "portavalori", l'intervento sarà concordato con l'ente e la società di gestione del servizio ed i costi del personale addetto ai valori non sono a carico di Metropolis S.r.l che richiederà, a mezzo mail, direttamente alla società di gestione dei valori un loro intervento mettendo per conoscenza l'ente.
- Sono esclusi eventuali interventi di **aggiornamento e upgrade hardware e software** delle riscuotitrici.
- È esclusa la fornitura dei consumabili (es. carta termica) e della loro sostituzione in campo.
- Sono esclusi gli interventi per la sostituzione di parti a seguito di atti vandalici, verniciatura, furto, scasso, danni atmosferici, uso improprio delle apparecchiature, interventi tecnici non autorizzati da Metropolis.
- l'ispezione l'intervento, la riparazione di guasti o il maggior tempo di riparazione causati da deterioramento delle apparecchiature conseguente a manomissioni o riparazioni o tentativo di riparazione effettuato da persona non autorizzata da Metropolis;
- la pulizia giornaliera delle parti che ne necessitano. La verniciatura o il miglioramento estetico degli apparati;
- la fornitura di prodotti ausiliari o accessori quali ad esempio supporti magnetici, inchiostri o cartacei, materiali di consumo tipo: batterie, punte di lettura, e l'intervento per la loro sostituzione;



- i servizi connessi allo spostamento delle apparecchiature o l'aggiunta o rimozione di accessori, unità meccanismi o altri dispositivi;
- gli interventi su richiesta del cliente che risultano non motivati; (es. inceppamenti della carta o utilizzo di personale non istruito da quello preposto alle operazioni di gestione, ecc.);
- i maggiori tempi di intervento dovuti ad attesa non operativa per mancata accessibilità agli apparati o mancato supporto operativo del cliente;
- le parti asportabili, quali cassette per il resto in banconote, contenitori per il resto in monete e casseforti finali dei lettori di banconote e monete;
- gruppo POS qualora dichiarato obsoleto dalla Vs. Banca Tesoriera;
- Riavvio remoto sportello bloccato con "riavvio emettitrice in corso";
- Riavvio remoto sportello dopo cambio carta;
- Sblocco del lettore da remoto al fine di recuperare la banconota trattenuta;
- Richieste di controllo transazioni senza avere effettuato verifiche sul contanto da parte del Portavalori.

Le forniture e/o prestazioni NON COMPRESSE saranno fatturate con modalità da stabilirsi al momento della richiesta da parte del Cliente.

4. MODALITA' DI MANUTENZIONE SOFTWARE:

Il servizio **COMPRENDE:**

- assistenza telefonica sul corretto uso della procedura;
- assistenza telefonica relativa a problemi operativi e funzionali;
- rimozione di eventuali anomalie di programma non rilevate al momento dell'installazione e avviamento, per assicurare la conformità dei programmi alle specifiche tecniche contenute nei "Manuali Operativi". A questo scopo Metropolis provvederà alla correzione di eventuali errori che fossero contenuti nella versione originale, non modificata, dei programmi in licenza che all'esame dei tecnici di Metropolis risultassero difettosi;
- Eventuali aggiornamenti in base alle variazioni di legge.

Per usufruire di questo servizio, il Cliente dovrà inviare a Metropolis opportuna documentazione del difetto riscontrato.

Metropolis rilascerà al Cliente una versione corretta dei programmi.



Il servizio **NON COMPRENDE**:

- modifiche e aggiornamenti espressamente richiesti dal Cliente, compreso il S.O. installato sul Personal Computer;
- modifiche ed aggiornamenti di stampe o immagini richieste dal Cliente se non regolamentati e modificati dalla Legge Italiana;
- Analisi LOG per controllo transazione, per poter restituire il denaro all'utenza, senza aver prima fatto i controlli dal contatto a seguito chiusura del portavalori;
- quei programmi e/o quei supporti magnetici che siano stati usati per scopi diversi da quelli della destinazione d'uso;
- Il ripristino delle funzionalità di applicativi Metropolis, archivi o Sistemi Operativi guastatisi a causa di:
 - qualità scadente del supporto magnetico utilizzato dal Cliente;
 - cause accidentali;
 - calamità, comprese inondazioni, incendi e comunque cause di forza maggiore;
 - negligenza e cattivo uso;
 - sabotaggio e dolo;
 - danneggiamenti causati dall'attività di pirati informatici ivi compresi i Virus;
 - danneggiamenti causati dall'installazione di SW non fornito da Metropolis o da essa non certificato;
 - danneggiamenti dovuti alla modifica del Software Metropolis, Sistema Operativo e files di configurazione effettuate da personale non autorizzato.
- I costi derivati dagli interventi generati dalle voci sopra riportate modifiche, aggiornamenti di qualsiasi natura e recupero dati, presso la sede del Cliente;
- eventuali modifiche derivanti dalla sostituzione e/o modifica del programma in base al quale sono stati convertiti gli archivi generati per la compatibilità con le nostre procedure;
- attività di qualsiasi natura con programmi che non siano di esclusiva fornitura Metropolis.

Qualunque attività inerente alla manutenzione di programmi e archivi che richieda una prestazione presso il Cliente sarà fornita a pagamento in base alle tariffe in vigore alla data.

Le richieste di intervento dovranno essere inviate per iscritto a Metropolis.

5. SERVIZIO PUNTO GIALLO ON LINE

Per offrire i Servizi Punto Giallo on line il Cliente deve provvedere a soddisfare i seguenti requisiti:

- 1) il Cliente deve fornire, predisporre e garantire la connettività della rete di sportelli costituenti l'impianto verso il Sistema Centrale Metropolis secondo le specifiche fornite da Metropolis in vigore alla data della stipula del contratto possibilmente sfruttando le infrastrutture di rete già in uso presso il cliente oppure, qualora ciò non fosse possibile, predisponendo una connessione tramite ADSL dedicata per ogni singolo sportello e/o gruppo di sportelli automatici;
- 2) il Cliente deve individuare al proprio interno e comunicare a Metropolis i nominativi dei suoi tecnici abilitati ad intervenire per problemi rilevati legati alla connettività;



- 3) il Cliente deve impegnarsi a segnalare a Metropolis eventuali interruzioni programmate o non dei canali di comunicazione della rete di sportelli verso Metropolis;
- 4) Il Cliente deve disporre di un browser di navigazione Internet Explorer, versione 7 o successive.

Il servizio prevede la raccolta e la classificazione dei dati funzionali provenienti dalla rete di sportelli automatici installati e la relativa messa a disposizione dei suddetti tramite un portale WEB.

Le sotto attività di questo servizio sono:

- Stato di funzionamento degli sportelli

I dati che rappresentano i vari stati di funzionamento, corredati da tutti i dettagli, vengono costantemente trasmessi dai Punti Gialli distribuiti nei vari siti e raccolti dal Sistema Centrale Metropolis per mezzo di collegamenti a larga banda.

- Elenco delle transazioni erogate

I dati delle transazioni erogate sono disponibili sul portale Web il giorno successivo a quello di emissione.

Il servizio NON COMPRENDE:

- Variazioni al portale d'accesso ai Servizi Punto Giallo on line.
- Analisi o statistiche sul contenuto dei dati prodotti per il Cliente.

I dati saranno disponibili per il Cliente per un anno solare dalla data di attivazione del servizio.

L'accesso ai Servizi Punto Giallo on line avverrà tramite un login (username + password). Tali credenziali saranno comunicate al Cliente all'avvenuta firma del presente contratto.

6. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO E TEMPI DI INTERVENTO

Il CLIENTE ha diritto di avvalersi del servizio di manutenzione nel "periodo base di disponibilità" che consiste in 8 ore giornaliere per cinque giorni la settimana dal lunedì al venerdì escluse le festività infrasettimanali. Il tempo di intervento viene conteggiato dalla mattina lavorativa successiva alla chiamata ed è garantito entro un numero di ore lavorative indicato nell'Art. 1 del presente Contratto.

7. ACCESSIBILITÀ E SUPPORTO OPERATIVO DEL CLIENTE

Il personale METROPOLIS avrà pieno e libero accesso, fra le 8 e le 18 di ciascun giorno feriali, alle apparecchiature che saranno tempestivamente e gratuitamente messe a disposizione dal CLIENTE per i periodi necessari alla esecuzione del servizio di manutenzione.

Il CLIENTE metterà inoltre a disposizione durante l'espletamento del servizio di manutenzione secondo le richieste del personale della Metropolis, lo spazio sufficiente per la conservazione di parti di ricambio ed attrezzi per l'esecuzione di lavori di manutenzione, i mezzi tecnici necessari al lavoro in condizioni di sicurezza presso gli apparati in manutenzione (impalcature, scale, ecc.), gli operatori necessari a consentire ai tecnici Metropolis di intervenire su apparecchiature del CLIENTE connesse con quelle in manutenzione.



8. MODIFICHE E SPOSTAMENTI DELLE APPARECCHIATURE

Eventuali modifiche nelle caratteristiche delle apparecchiature, unità e meccanismi collegati o dispositivi, se approvate dalla Metropolis, potranno originare variazioni del canone mensile di manutenzione secondo il listino Metropolis in vigore al momento.

L' eventuale spostamento delle apparecchiature, se approvato dalla Metropolis, potrà originare variazione del canone mensile in funzione della diversa distanza dei centri di assistenza Metropolis o di diverse difficoltà operative.

9. CANONI DI MANUTENZIONE

I canoni di manutenzione decorrono dalla data di inizio come sopra indicato.

10. FATTURAZIONE E PAGAMENTO

I canoni di manutenzione saranno fatturati anticipatamente e per il periodo indicato nella pagina 1 del presente Contratto.

Le fatture dovranno essere pagate dal CLIENTE con le modalità indicate nella pagina 1 del presente Contratto.

Sui ritardi di pagamento resta automaticamente concordato che saranno addebitati gli interessi previsti dal D.Lgs 09/10/02 n° 231 con maggiorazione del 2,5% in sostituzione del 7% previsto in assenza di accordi tra le parti.

Resta comunque fermo ogni altro diritto della Metropolis ivi compreso quello al risarcimento del maggior danno conseguente al ritardo.

11. ONERI FISCALI

Qualsiasi tassa, imposta od onere comunque gravante sul presente contratto, sui corrispettivi o sulle prestazioni in esso previste, ad eccezione delle imposte dovute per legge da Metropolis, sarà a carico del CLIENTE.

12. RESPONSABILITÀ

Metropolis non assume alcuna altra obbligazione e non presta alcun altro servizio al di fuori di quanto espressamente previsto e nominato nel presente Contratto.

In ogni caso è esclusa la responsabilità della Metropolis per danni di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo ivi compresi i danni derivanti da:

- uso o mancato uso delle apparecchiature da parte del CLIENTE o di terzi;
- impossibilità di Metropolis a prestare il servizio di manutenzione per causa di forza maggiore come ad esempio scioperi, inondazioni, incendi, ecc.;
- impossibilità di Metropolis a prestare il servizio di manutenzione per mancato o ritardato ricevimento di pezzi di ricambio da parte delle Case costruttrici;
- mancato espletamento dei servizi Contabili effettuati da terzi o dal Cliente stesso;
- Mancanza di connettività dalla rete di sportelli presso il cliente per cause imputabili al cliente o a terzi;
- Disabilitazione / spegnimento inatteso degli sportelli automatici da parte del cliente o di terzi;
- Furto di sportelli automatici;
- Interruzioni di servizio dei carrier di telefonia o Internet Provider;



Il Cliente si fa garante del pieno rispetto delle specifiche tecniche fornite da Metropolis.
Ogni modifica deve essere approvata da Metropolis.

Metropolis non risponde del funzionamento delle Apparecchiature, sulle quali vengono installati i programmi se non sono rispettate o vengono modificate le specifiche indicate dalla Metropolis stessa.

Metropolis si riserva il diritto di modificare, sostituire od aggiornare i programmi, ferma la loro compatibilità con le specifiche tecniche e senza venire meno alla funzionalità per la quale furono progettati.

Metropolis non risponde dei danni diretti o indiretti comunque subiti dal Cliente o da Terzi in dipendenza dall'uso o del mancato uso dei programmi e della loro documentazione.

13. RESCISSIONE DEL CONTRATTO

Il presente contratto potrà essere rescisso con pieno diritto dalla Metropolis senza bisogno di altre formalità giudiziarie e senza alcuna necessità di messa in mora, in caso di mancato o ritardato pagamento o in caso di mancata esecuzione anche di una sola clausola delle condizioni generali o particolari e senza che l'offerta di pagare o il pagamento o l'esecuzione ulteriore, possano togliere alla Metropolis il diritto di esigere la rescissione anticipata.

14. DISPOSIZIONI GENERALI

- 1) Il CLIENTE garantisce di essere proprietario delle apparecchiature elencate nel presente Contratto o comunque di essere autorizzato dal proprietario a stipulare il Contratto per il servizio di manutenzione
- 2) Il presente contratto annulla e sostituisce qualsiasi precedente contratto di manutenzione intervenuto tra le parti relativamente alle apparecchiature elencate e costituisce l'integrale manifestazione di tutti gli accordi eventualmente intervenuti tra la Metropolis ed il CLIENTE in ordine allo stesso oggetto.
- 3) Il mancato pagamento del canone di manutenzione dà la facoltà a Metropolis di sospendere il servizio. La sospensione da parte di Metropolis del servizio di manutenzione non esime il Cliente dal pagamento del canone stesso in base alla durata del contratto come previsto all'art. 1, maggiorato degli interessi per ritardato pagamento come da disposizioni di Legge.
- 4) Qualsiasi modificazione al presente contratto dovrà risultare da atto validamente sottoscritto dai rappresentanti qualificati delle parti.
- 5) Metropolis si riserva di affidare in tutto o in parte, anche nel corso di esecuzione del presente contratto, l'assistenza dei prodotti sopra menzionati a ditte specializzate o autorizzate nell'ambito della organizzazione indiretta Metropolis.

15. RECAPITO

Tutta la corrispondenza e la documentazione relativa al presente contratto dovrà essere inoltrata al seguente indirizzo: METROPOLIS S.r.l. - Via M. Idiomi, 3/4 - 20090 Assago – MI (tel.0245713600 – Fax 0245713517)

16. TRACCIABILITA'

Sono a carico dell'Appaltatore gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010 articolo 3. L'Appaltatore dovrà inserire in ogni contratto derivato dal presente contratto, analoga clausola ai fini dell'assunzione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari. Di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010.

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI



Vi informiamo, ai sensi dell'art. 13, Codice Privacy D.L. 196/03, che i Vostrì dati personali saranno da noi trattati in ottemperanza al Codice Privacy, anche con l'ausilio di mezzi elettronici e/o automatizzati, per finalità legate all'adempimento di obblighi di legge, all'espletamento di attività relative alla conclusione, esecuzione, gestione del contratto. Responsabile Delegato è Carlo Ricchi. I dati identificativi del notificante e degli altri Responsabili potranno essere ottenuti scrivendo direttamente a Metropolis S.r.l.

17. FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia il Foro competente è esclusivamente quello di Milano.

Assago, 01/05/2024

(METROPOLIS)

(CLIENTE)

Ai sensi e per gli effetti di cui all'Art. 1341 e 1342 CC si approvano specificatamente le clausole di cui agli articoli 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12:

(CLIENTE)