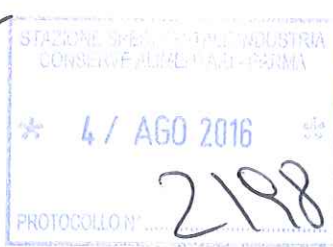




Microsoft Partner  
Silver Application Development



## ORDINE DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA NORME GENERALI

1. Il presente ordine prevede la fornitura dei servizi di manutenzione e assistenza tecnica alle condizioni economiche e nei termini specificati a tergo.
2. La manutenzione e l'assistenza riguardano esclusivamente il Software **EuSoft®.Lab** e dei relativi moduli, standard e/o sviluppati ad hoc, installati ed in uso presso il Cliente.
3. Il presente ordine avrà durata di 12 mesi. Non è previsto il rinnovo automatico.
4. Il canone annuale per la manutenzione e l'assistenza è quello indicato a tergo e sarà fatturato in via anticipata per ciascun anno, secondo le modalità indicate.
5. **MANUTENZIONE SOFTWARE.**
  - 5.1. Per manutenzione software si intende l'aggiornamento per effetto di correzioni apportate al Software **EuSoft®.Lab** e ai relativi moduli standard e/o sviluppati ad hoc, installati ed in uso presso il Cliente, nonché per effetto di migliorie apportate da EuSoft allo stesso. Le migliorie sono tutte quelle modifiche tese a migliorare le prestazioni delle funzioni previste. Non costituiscono miglioria, le versioni con architettura informatica diversa da quella esistente (p.e.: nuovo database, nuovo sistema operativo server, nuovo application server).
  - 5.2. Gli aggiornamenti alla procedura **EuSoft®.Lab** e dei moduli in uso presso il Cliente, che si rendessero necessari per effetto di disposizioni di legge o per correzione di anomalie, purché richiesti dal Cliente, saranno gratuitamente forniti.
  - 5.3. Le modifiche ai layout di stampa esistenti, che riguardano la formattazione (p.e. spostare campi, modifica font, ridimensionamento campi e/o colonne, intestazione grafica), saranno gratuitamente fornite purché richieste con almeno 30 giorni di anticipo.
  - 5.4. Le modifiche, di cui al punto precedente, saranno applicate alle tipologie di report indicate a tergo, secondo la quantità massima ivi riportata.
  - 5.5. Gli aggiornamenti di cui al punto 5.1, 5.2 e 5.3 potranno essere richiesti per email o scaricate dall'area riservata del sito Internet di EuSoft ([www.eusoft.it](http://www.eusoft.it)), a cui si potrà accedere mediante Username e Password che verranno forniti al Cliente.
6. **ASSISTENZA SOFTWARE.**
  - 6.1. Per assistenza tecnica si intende il supporto e l'aiuto tecnico che EuSoft fornisce ai propri clienti sul Software **EuSoft®.Lab** e sui relativi moduli standard e/o sviluppati ad hoc, installati ed in uso presso il Cliente e indicati a tergo.
  - 6.2. L'assistenza tecnica potrà essere effettuata secondo le seguenti modalità: mediante collegamento telematico via Internet, telefonicamente, mediante posta elettronica (e-mail), presso la EuSoft o presso il Cliente (in quest'ultimo caso verranno concordati con il Cliente, gli eventuali costi di trasferta).
  - 6.3. Il Cliente si impegna a richiedere l'intervento di assistenza con ragionevole anticipo rispetto alla data d'inizio delle prestazioni.
7. EuSoft non sarà responsabile per eventuali impossibilità di adempimento delle prestazioni per cause di forza maggiore, o scioperi, anche aziendali, o altre cause sottratte al controllo di EuSoft.
8. EuSoft avrà diritto di cessare il servizio di manutenzione e assistenza e di risolvere l'ordine con effetto immediato, a mezzo comunicazione fatta con lettera raccomandata, nel caso di mancato pagamento, alla scadenza, delle somme dovute.
9. Nel caso sopra indicato e in ogni altro caso di risoluzione anticipata dell'ordine per fatto e colpa del Cliente, EuSoft avrà diritto al pagamento dei canoni sino alla scadenza contrattuale.  
Nel caso di ripresa delle prestazioni a pagamento avvenuto, dovranno essere considerati persi i giorni corrispondenti al periodo di ritardo del pagamento.
10. **PRIVACY**
  - 10.1. con riferimento alle attività svolte in esecuzione del presente Contratto, il Cliente sarà unico Titolare del trattamento dei dati personali (ai sensi del D.Lgs. 196/03) svolto per mezzo delle applicazioni e delle procedure in relazione alle quali EuSoft fornirà i Servizi.
  - 10.2. il Cliente sarà, altresì, unico Responsabile del trattamento dei dati Personali trattati in esecuzione dei servizi previsti dal presente contratto.
11. Foro competente per ogni controversia è quello di Bari.
12. Ogni modifica o aggiunta al presente ordine sarà valida solo se effettuata per iscritto e sottoscritta dai legali rappresentanti delle parti.

Data

27/09/2016

Il Cliente



Staz. Sperimentale per l'Industria  
delle Cons. Alimentari - PARMA  
IL PRESIDENTE



Microsoft Partner  
Specialized Application Development



ORDINE DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SOFTWARE EUISOFT.LAB		
Bari, 02/08/16 Prot. N. SDU 385/16	<u>DESTINATARIO</u> <b>SSICA - Stazione Sperimentale per l'Industria delle Conserve Alimentari in Parma</b> Viale F. Tanara 31/a 43100 Parma P.IVA: 00166540344	
Decorrenza delle prestazioni : 01/07/2016 Durata del contratto : 12 mesi Scadenza : 30/06/2017		
<u>SOFTWARE SOGGETTO A MANUTENZIONE</u>		IMPORTO
<b>EuSoft.Lab (*)</b>	Software di gestione delle attività di laboratorio multisito (Parma e Angri)	
	CANONE ANNUO MANUTENZIONE	€ 4.500,00
	CANONE ANNUO ASSISTENZA GARANTITA A N. 7 LABORATORI di PARMA + LABORATORIO DI ANGRI	€ 5.500,00
	<b>TOTALE CANONE ANNUO (MANUTENZIONE + ASSISTENZA)</b>	<b>€ 10.000,00</b>

(\*) comprensivo dei moduli in uso alla data del presente contratto.

### METODOLOGIE DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA

Servizi:

- a) accesso all'area riservata del nostro sito Internet per scaricare gli aggiornamenti resi disponibili;
- b) utilizzare il nostro servizio di supporto tecnico per attività di training-on-the-job, configurazione del sistema e valutazione in 48 ore lavorative dei problemi evidenziati. La richiesta di supporto potrà avvenire secondo le seguenti modalità, indicate in ordine di priorità:
  - i) via Web, mediante CRM (Customer Relationship Management), che consente l'invio di richieste e il monitoraggio delle stesse;
  - ii) a mezzo email all'indirizzo che verrà comunicato;
  - iii) a mezzo telefono, con le modalità e fasce orarie che verranno comunicate direttamente al cliente.

<b>Tariffe Servizi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Intervento in loco € 700,00 al giorno oltre spese di trasferta.</li> <li>2. Giornata on centre per attività di sviluppo evolutivo e/o servizi professionali € 500,00</li> <li>3. Giornata di Project Management (PM) € 650,00</li> </ol>
------------------------	--

Tutti i prezzi s'intendono al netto dell'IVA vigente.

Scegliere la modalità di pagamento barrando la relativa casella:

Semestrale anticipato.  Annuale anticipato

Note: Una copia del presente ordine deve essere restituito timbrato e firmato per accettazione

Data: 27/08/2016

**EuSoft Srl**

(l'Amministratore unico)

**Stazione Sperimentale per l'Industria delle Conserve Alimentari in Parma**

(Il Responsabile Legale)



Staz. Sperimentale per l'Industria delle Conserve Alimentari - PARMA

IL RESPONSABILE  
Timbro e firma

70124 Bari  
Via Marco Partipilo, 38  
Tel. +39 080 542 67 99  
Fax +39 080 550 87 40  
info@eusoft.it

20123 Milano  
Via Santa Maria della Valle, 3  
Tel. +39 02 006 810 67  
Fax +39 02 006 814 00  
www.eusoft.it

Eusoft srl  
Cod. Fiscale/P.Iva e iscrizione  
Reg. Imp. di Bari  
05067920727 R.E.A. di Bari  
394286

