



DETERMINA

N. 182 /21 DEL 22.09.2021

OGGETTO: Accettazione offerta SKIDATA CARE.PARK - CIG: 7233292243

Settore: Parcheggi e funivia

Beneficiario: Skidata SRL

Importo: €12.700,00

IL LIQUIDATORE

di ASM, Avv. Fiumefreddo A.

PREMESSO

Che ASM per la gestione dei parcheggi e funivia utilizza hardware e software acquistate da Skidata SRL;

Che per la gestione e aggiornamento delle periferiche e del software è necessario avvalersi di un contratto di assistenza, della durata di un anno, come avvenuto negli anni precedenti;

Che nel contratto del 2019 il costo dell'assistenza era pari ad €18.000,00 (Det. 243) iva esclusa;

Che la ditta Skidata srl, ditta fornitrice, ha inviato un l'offerta di spesa per un totale di €12.700,00 iva esclusa protocollo ASM n. 3441, mantenendo quanto concordato nel 2020 (Det. 230).

visto lo Statuto di ASM;



Tutto ciò premesso

Determina

1. Di accettare della ditta Skidata srl.
2. Liquidare la fattura alla ditta Skidata srl per un importo di €12.700,00 iva esclusa.
3. Trasmettere la presente determinazione alla ditta offerente.
4. Trasmettere la presente determinazione agli uffici amministrativi.
5. Trasmettere la presente determinazione agli uffici contabili per la liquidazione delle fatture
6. Trasmettere la presente determinazione alla Giunta Comunale di Taormina.

Il C.U.O.T

Sig. Carmelo Portogallo



Il Responsabile Amministrativo

Dott. Puglisi Maurizio

Il Liquidatore

Avv. Antonio Fiumefreddo

SKIDATA
KUDELSKI GROUP

Spedizione in abb. post. 70%
TAORMINA
Prat. N. 3441
Data 12/07/2021
POSTA IN ARRIVO

V1 06/07/2021

Offerta Contratto di
Assistenza

CARE.PACK

ASM di TAORMINA

Park.Lumbi

Park.Porta Catania

Park.Mazzarò

Funivia



**Business segment: PARKING / EVENT****CLIENTE - RIFERIMENTI:**

SOCIETA': ASM di TAORMINA
RESPONSABILE RIFERIMENTO: UFFICIO AMMINISTRAZIONE
CONTATTO TELEFONICO: 0942 626191
EMAIL: info@taorminaservizipubblici.it
INDIRIZZO: CORSO UMBERTO
CITTA': TAORMINA
CAP: 98039

CONFIGURAZIONE TECNICA IMPIANTO*

*Il presente contratto ha come oggetto di copertura quanto specificato in questo riquadro.

LUMBI

N.4 BARRIER.GATE
N.4 COLUMN.GATE
N.1 POWER.CASH
N.1 EASY.CASH
N.1 CASSA MANUALE
N.1 LETTORE PORTA
N.1 DAZ – CENTRALIZ.

PORTA CATANIA

N.4 BARRIER.GATE
N.4 COLUMN.GATE
N.2 EASY.CASH
N.1 CASSA MANUALE
N.2 LETTORI PORTA



MAZZARO'

N.2 BARRIER.GATE

N.2 POWER.GATE

N.1 EASY.CASH

N.1 CASSA MANUALE

FUNIVIA

N.4 VARIO.GATE

N.3 SKIOSK

N.2 CASSA MANUALE

N.2 MIZ





INDICE

1 – SKIDATA CARE.PACK - Descrizione del servizio	5
1.1 Attività Programmate Preventive: Modulo Maintenance.Care	5
1.2 Attività Programmate Preventive: Modulo Connect.Care	6
1.3 Attività Programmate Preventive: Modulo Protect.Care	6
1.4 Attività Straordinarie: Modulo Troubleshooting.Care	6
1.5 Attività Programmate Preventive: Modulo Event Support.Care	7
1.6 Ricambi: Modulo Spare Parts.Care.....	8
1.7 Attività Straordinarie: Modulo Hotline.Care	9
1.8 Attività Straordinarie: Modulo Prioritization.Care	10
1.9 Attività Programmate Preventive: Modulo Upgrade.Care	11
1.10 Attività Programmate Preventive: Modulo Training.Care	12
2 – OFFERTA SKIDATA CARE.PACK.....	14
3 – CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO – SKIDATA CARE.PACK	16
4 – SKIDATA EXPERT SERVICE - "INSTALLED BASE SERVICE" (IBS).....	25



1 – SKIDATA CARE.PACK - Descrizione del servizio

1.1 Attività Programmate Preventive: Modulo Maintenance.Care

Il modulo 'Maintenance.Care' prevede diverse opzioni per la manutenzione del sistema di controllo accessi.

SKIDATA esegue la manutenzione preventiva selezionata in base all'intervallo definito. La manutenzione è suddivisa in diversi livelli.

Opzione	Manutenzione hardware		Manutenzione software	
	1° livello per anno	2° livello per anno	1° livello per anno	2° livello per anno
Maintenance.Care EXTENDED	X*	X*	-	
Maintenance.Care PREMIUM	-	-	X*	X*
Maintenance.Care PREMIUM PLUS	X*	X*	X*	X*

*... l'intervallo sarà individualmente definito per singolo sito.

Manutenzione hardware

La manutenzione hardware è un servizio preventivo che include l'ispezione; la pulizia ed il controllo delle apparecchiature installate, nonché l'esecuzione di prove preliminari necessarie per un corretto funzionamento. Il costo del lavoro e della trasferta è incluso.

La manutenzione hardware è suddivisa in lavori di 1° livello e 2° livello:

Manutenzione hardware 1° livello: Pulizia e check visivo

Manutenzione hardware 2° livello: Manutenzione seguendo il piano standardizzato.

Un elenco dettagliato dei lavori è disponibile separatamente.

Manutenzione software

La manutenzione software è un servizio preventivo ed include controlli selettivi del sistema SKIDATA (ad esempio ottimizzazione del database, controlli sui dischi rigidi, analisi dei log file di sistema).

Aggiornamenti (cosiddetti updates) e service packs sono inclusi nella stessa versione software del sistema SKIDATA. Il costo del lavoro e della trasferta è incluso.

La manutenzione software è suddivisa in lavori di 1° livello e 2° livello:

Manutenzione software 1° livello: Patching (Sistema operativo, software SKIDATA)

Manutenzione software 2° livello: Manutenzione banca dati (archiviazione, indicizzazione, analisi log file, piano di manutenzione), aggiornamenti (updates) nella stessa versione software SKIDATA.

Un elenco dettagliato dei lavori è disponibile separatamente.

In generale:





Presupposto per la manutenzione professionale è un'installazione funzionante del sistema operativo. Le eventuali spese di viaggio supplementari saranno fatturate a consuntivo.

La gestione dei pezzi di ricambio sarà trattata a seconda dell'opzione concordata nel rispettivo modulo 'SpareParts.Care'.

1.2 Attività Programmate Preventive: Modulo Connect.Care

Il modulo 'Connect.Care' prevede di connettere il sistema di controllo accessi SKIDATA per monitorarne lo stato.

Per le opzioni illustrate di seguito il sistema SKIDATA deve essere accessibile tramite internet ed il servizio di connessione SKIDATA deve essere attivato.

Opzione	Connessione da remoto su richiesta, con PC Connect SKIDATA
Connect.Care EXTENDED	incluso



Connessione da remoto su richiesta

In caso di un problema tecnico SKIDATA si connette da remoto per fare le necessarie verifiche insieme al cliente.

Il servizio di troubleshooting sarà fornito durante il periodo di copertura selezionato nel modulo 'Hotline.Care'.

1.3 Attività Programmate Preventive: Modulo Protect.Care

Tempi di inattività del sistema a causa di virus/ Malware su chiavette USB/ Dati persi a causa di software dannosi. Con 'Protect.Care' SKIDATA offre un servizio dedicato per evitare questi scenari.

I servizi di sicurezza di qualità garantita sono perfettamente complementari alle soluzioni di controllo accessi di SKIDATA.

I servizi sono direttamente gestiti da SKIDATA e sono pienamente integrati nei processi dell'assistenza tecnica.

Opzione	Verifica di sicurezza basilare annua
Protect.Care EXTENDED	Incluso



Servizio anti-virus

Tutti i prodotti SKIDATA che hanno installato un sistema operativo possono essere dotati anche di un software anti-virus. Questo dialoga tramite internet con il servizio anti-virus centrale di SKIDATA per ottenere gli ultimi aggiornamenti di sicurezza (patterns). Il programma previene, rileva e rimuove software dannoso onde evitare tempi di inattività del sistema. Per ulteriori informazioni si rimanda alla pagina di descrizione dettagliata.

1.4 Attività Straordinarie: Modulo Troubleshooting.Care



Il modulo 'Troubleshooting.Care' prevede opzioni per coprire i diversi costi per la risoluzione dei problemi (troubleshooting) con un contratto.

Opzione	Supporto tecnico telefonico/ mail e da remoto*	Supporto tecnico da remoto e in loco (costi di trasferta esclusi)*	Supporto tecnico da remoto e in loco (costi di trasferta inclusi)*
Troubleshooting.Care EXTENDED	x	-	-
Troubleshooting.Care PREMIUM	-	x	-
Troubleshooting.Care PREMIUM PLUS	-	-	x



*sono esclusi gli interventi dovuti da atti vandalici, eventi atmosferici, incidenti, dolo.

Troubleshooting consiste nella ricerca logica e sistematica dell'origine di un problema in modo che possa essere risolto ed il prodotto o il processo può nuovamente essere reso operativo. Il servizio di troubleshooting sarà fornito durante il periodo di copertura selezionato nel modulo 'Hotline.Care'.

Per prestare un servizio di troubleshooting efficace, SKIDATA dispone di team locali e centrali per l'assistenza tecnica. Tutti i tecnici sono connessi al supporto tecnico centrale presso la casa madre SKIDATA a Salisburgo, oltre ai team di ricerca e sviluppo in tutto il mondo.

Supporto tecnico telefonico/mail e da remoto

Il Troubleshooting da remoto è la risoluzione di un problema senza essere fisicamente sul posto. Il servizio di troubleshooting sarà fornito tramite telefono, e-mail o strumenti di desktop remoto.

Supporto tecnico da remoto e in loco

Troubleshooting in loco è la risoluzione di un problema direttamente sul posto. La necessità di un intervento in loco dipende dalla natura del problema stesso. In linea di principio, i problemi saranno gestiti tramite hotline o da remoto.

Costi di trasferta

I costi di trasferta sono i costi sostenuti per portare il tecnico in loco, al luogo di servizio.

La gestione dei pezzi di ricambio sarà trattata a seconda dell'opzione concordata nel rispettivo modulo 'SpareParts.Care'.

Le opzioni di Troubleshooting.Care non includono:

- Formazione
- Troubleshooting di problemi causati da: atti vandalici, incidenti, eventi elettrici e atmosferici
- Troubleshooting di problemi causati da omissioni attribuibili ai dipendenti del cliente
- Modifiche di configurazione (software SKIDATA, sistema operativo)
- Guasti riconducibili all'infrastruttura del cliente
- Software terze parti non forniti da SKIDATA
- Troubleshooting per problemi presso clienti OPOS

1.5 Attività Programmate Preventive: Modulo Event Support.Care

Il modulo 'Event Support.Care' permette di riservare un tecnico per attività specifiche.

Il supporto può essere prestato da remoto o in loco.





Opzione	Numero Eventi con supporto da remoto	Numero Eventi con supporto in loco
Event Support.Care EXTENDED	X*	X*
Event Support.Care PREMIUM	X*	X*



*... Il numero di eventi é da definire a dipendenza delle necessità del cliente

Supporto per un numero predefinito di eventi per anno.

Il supporto é disponibile durante un periodo di tempo predefinito, da concordare preventivamente.



1.6 Ricambi: Modulo Spare Parts.Care

Il modulo 'Spare Parts.Care' prevede diverse opzioni ed include i costi per la riparazione o la gestione dei pezzi di ricambio all'interno del contratto.

La riparazione e la fornitura di pezzi di ricambio saranno gestiti a dipendenza dell'opzione 'Spare Parts.Care' concordata.

Opzione	Processo di scambio in 48h	Riparazione forfettizzata unicamente per coder e feeder	Riparazione forfettizzata
Spare Parts.Care EXTENDED	incluso	-	-
Spare Parts.Care PREMIUM	incluso	incluso	-
Spare Parts.Care PREMIUM PLUS	incluso	incluso	incluso



Il servizio di riparazione sarà fatturato a seconda del listino riparazioni in vigore se non incluso nei pacchetti a forfait.

Il pezzo di ricambio sarà fornito dopo che il dipartimento logistico di SKIDATA avrà ricevuto una pezzo adeguato per la riparazione.

Priorizzazione ricambi, ricambi in anticipo, ricambio sostitutivo

SKIDATA fornirà il pezzo di ricambio necessario prioritizzato in base alla disponibilità del magazzino locale e centrale. Per un processo di ripristino efficiente SKIDATA fornisce anche "scambio in anticipo" o "ricambio sostitutivo".

Ricambi selezionati vengono sostituiti in un processo di scambio.

Il pezzo di ricambio sarà spedito in seguito ad un ordine scritto via fax, e-mail a logistic.it@skidata.com prima della ricezione della parte da sostituire entro 3 (tre) giorni.

Il servizio di riparazione sarà fatturato a seconda del listino riparazioni in vigore.

Forfait per ricambi: coder e feeder

Forfait annuo per la gestione e la riparazione (presso la filiale SKIDATA o la casa madre) dei coder e feeder (Basic e Unlimited). Coder e feeder sono componenti reperibili nell'ultimo listino ricambi SKIDATA in vigore. Ricambi riparati da SKIDATA saranno forniti come pezzi ricondizionati.



Sono escluse le riparazioni o le richieste di ricambi quando il guasto è riconducibile ad incidenti, atti di vandalismo, eventi elettrici ed atmosferici, usura temporale, salina e solare (es. aste barriera, viti a rottura calibrata, tasti richiesta ticket ecc.)

Presupposto: manutenzione Hardware

Forfait per tutti i ricambi

Forfait annuo per la gestione e la riparazione (presso la filiale SKIDATA o la casa madre) dei pezzi di ricambio. Come pezzi di ricambio si definiscono i componenti contenuti nell'ultimo listino ricambi SKIDATA in vigore. Ricambi riparati da SKIDATA saranno forniti come pezzi ricondizionati.

Sono escluse le riparazioni o le richieste di ricambi quando il guasto è riconducibile ad incidenti, atti di vandalismo, eventi elettrici ed atmosferici, usura temporale, salina e solare (es. aste barriera, viti a rottura calibrata, tasti richiesta ticket ecc.)

Presupposto: manutenzione Hardware

1.7 Attività Straordinarie: Modulo Hotline.Care

Il modulo 'Hotline.Care' prevede opzioni per diversi periodi di copertura.

Opzione	Periodo di copertura Car/Event		
	Lunedì – Venerdì	Sabato	Domenica e festivi
Hotline.Care EXTENDED	8.30 - 12.30	8.30 - 12.30	8.30 - 12.30
	14.00 - 18.00	14.00 - 18.00	14.00 - 18.00
Hotline.Care PREMIUM	8.30 - 12.30	8.30 - 12.30	8.30 - 12.30
	14.00 - 21.00	14.00 - 21.00	14.00 - 21.00



Opzione	Periodo di copertura Mountain		
	Lunedì – Venerdì	Sabato	Domenica e festivi
Hotline.Care EXTENDED	8.00 - 16.00	8.00 - 16.00	8.00 - 16.00
Hotline.Care PREMIUM	8.00 - 19.00	8.00 - 19.00	8.00 - 19.00



Durante il periodo di copertura concordato, il committente può contattare SKIDATA tramite telefono o e-mail per ottenere supporto tecnico.

- Ogni segnalazione verrà elaborata come incident o come richiesta.
- Per ogni segnalazione riferita tramite il Team help desk, 15 minuti di troubleshooting sono inclusi.
- Il servizio di assistenza fornito nell'ambito del servizio di hotline verrà addebitato, secondo il listino "Expert Service", a meno che tali costi per la risoluzione dei problemi sono inclusi nel costo forfettario annuo come definito nel modulo " Troubleshooting.Care "
- Durante il periodo di copertura dell'opzione concordata non verranno fatturato dei supplementi per lavori eseguiti il fine settimana o in orari notturni.



- Durante il periodo di copertura dell'opzione concordata sono validi i valori indicati per 'tempo di reazione' e 'tempo per intervento in loco' del modulo 'Prioritization.Care'.
- La persona incaricata a contattare il Team help desk deve essere formata sulle apparecchiature SKIDATA.

1.8 Attività Straordinarie: Modulo Prioritization.Care

Il modulo " Prioritization.Care " definisce i tempi delle priorità per i servizi reattivi (troubleshooting) .

Durante il periodo di copertura selezionato nel modulo 'Hotline.Care' ogni incident verrà gestito e prioritizzato in base ai livelli di servizio concordati.

Opzione	Livelli di servizio			
	Tipologia di errore	Tempo di reazione		Tempo per intervento in loco
		Accesso remoto	Nessun accesso remoto	
Prioritization.Care EXTENDED	Critico	1 giorno	2 giorni	2 giorni
	Grave errore	1 giorno	2 giorni	3 giorni
	Moderato	1 giorno	2 giorni	4 giorni
Prioritization.Care PREMIUM	Critico	1 giorno	2 giorni	1 giorno
	Grave errore	1 giorno	2 giorni	2 giorni
	Moderato	1 giorno	2 giorni	3 giorni
Prioritization.Care PREMIUM PLUS	Critico	8 ore	1 giorno	1 giorno
	Grave errore	8 ore	1 giorno	1 giorno
	Moderato	8 ore	1 giorno	2 giorno



Tempi di prioritizzazione

Tempo di reazione: Per tempo di reazione si definisce l'arco di tempo tra segnalazione ed inizio attività di troubleshooting da parte di SKIDATA.

Tempo per intervento in loco: Per tempo di intervento in loco si definisce l'arco di tempo tra inizio attività di troubleshooting da parte di SKIDATA ed intervento in loco, se l'errore segnalato non può essere gestito/risolto da remoto o tramite supporto telefonico.

La seguente figura visualizza i tempi di prioritizzazione:

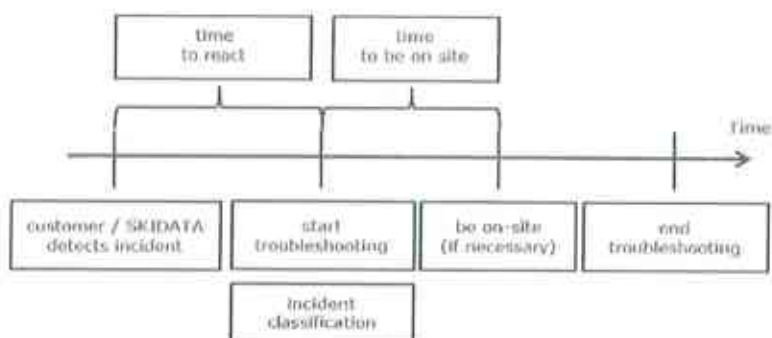


Figura: Visualizzazione tempi di prioritizzazione

Classificazione tipologia di errore

- Errore Critico (Critical): l'uso contrattualmente pattuito è impossibile o irragionevolmente limitato e l'errore incide materialmente nei processi di business della Committente.
- Grave errore (Major): l'uso contrattualmente pattuito è molto limitato e l'errore incide materialmente i processi di business del Committente, tuttavia, la Committente è ancora in grado di continuare a lavorare in modo ristretto.
- Errore Moderato (Moderate) l'uso contrattualmente pattuito è leggermente limitato e l'errore riguarda un po' i processi di business del Committente, tuttavia, la Committente è ancora in grado di continuare a lavorare in un modo un po' limitato.

1.9 Attività Programmate Preventive: Modulo Upgrade.Care

Il modulo Upgrade.Care definisce la fornitura, su tre livelli distinti, di 1 (uno) aggiornamento HW e SW del sistema SKIDATA.

Prerequisito: durata contrattuale minima di 3 (tre) anni per tutti i moduli.

Opzione	Release Skidata e installazione (Microsoft Windows e Hardware esclusi)	Release Skidata e installazione (Microsoft Windows incluso e Hardware escluso)	Aggiornamento Hardware (PC, HD e Baseboard, se necessario)
Upgrade.Care EXTENDED	incluso	-	-
Upgrade.Care PREMIUM	-	incluso	-
Upgrade.Care PREMIUM PLUS	-	incluso	Incluso



Modulo EXTENDED:

Il modulo prevede la fornitura dell'ultima versione della release SKIDATA disponibile al momento della sottoscrizione del contratto nel periodo di validità del presente accordo; costi di fornitura e installazione a carico di SKIDATA.

I costi di eventuali licenze Windows richieste sono esclusi.



Garanzia del supporto tecnico alla versione SW fornita per tutto il periodo contrattuale.

Prerequisito necessario: compatibilità Microsoft Windows e hardware al sistema presente al momento della sottoscrizione del contratto.

Le successive versioni SW disponibili dopo la sottoscrizione del presente contratto non sono incluse e dovranno essere quotate con offerte differenti.

Modulo PREMIUM:

Il modulo prevede la fornitura dell'ultima versione della release SKIDATA disponibile al momento della sottoscrizione del contratto durante il periodo di validità del presente accordo: costi di fornitura e installazione a carico di SKIDATA.

I costi di eventuali licenze Windows richieste sono inclusi.

Garanzia del supporto tecnico alla versione SW fornita per tutto il periodo contrattuale.

Prerequisito necessario: compatibilità hardware al sistema presente al momento della sottoscrizione del contratto.

Le successive versioni SW disponibili dopo la sottoscrizione del presente contratto non sono incluse e dovranno essere quotate con offerte differenti.

Modulo PREMIUM PLUS:

Il modulo prevede la fornitura dell'ultima versione della release SKIDATA disponibile al momento della sottoscrizione del contratto durante il periodo di validità del presente accordo: costi di fornitura e installazione a carico di SKIDATA.

Nel modulo sono inoltre comprese le forniture e l'installazione dei PC (DAZ, MIZ, RWS ecc...), HARDDISK e/o Baseboard di cassa automatica necessari al corretto funzionamento delle release SW SKIDATA disponibile al momento della sottoscrizione del contratto.

I costi di eventuali licenze Windows richieste sono inclusi.

Garanzia del supporto tecnico alla versione SW fornita per tutto il periodo contrattuale.

Prerequisito necessario: compatibilità hardware (colonne, barriere, casse automatiche, casse manuali) al sistema presente al momento della sottoscrizione del contratto, trasformazione protocollo di trasmissione dati da arcnnet ad Ethernet, connessione rete locale LAN e stesura cavi UTP cat.6.

Dalla presente offerta è esclusa la fornitura di tutti i quadri elettrici, la fornitura e passaggio di tutti i cavi necessari alla predisposizione impianto (potenza e dati), tutti i lavori edili per posizionamento apparecchiature e quanto altro non espressamente specificato.

Le successive versioni SW disponibili dopo la sottoscrizione del presente contratto non sono incluse e dovranno essere quotate con offerte differenti.

1.10 Attività Programmate Preventive: Modulo Training.Care

Il modulo 'Training.Care' prevede due opzioni per assicurarsi la migliore formazione sul sistema Skidata:

La possibilità di scegliere se svolgere il corso presso la Vostra sede o presso la nostra sala training.

Indifferentemente dalla locazione scelta per lo svolgimento, si può selezionare il tipo di formazione, se di tipo hardware e/o software.





Opzione	Corso di formazione di una giornata c/o sala training Skidata Italia	Corso di una giornata di formazione c/o sede Cliente
Training Care EXTENDED	Incluso	-
Training Care PREMIUM	-	Incluso

Il numero massimo dei partecipanti per singola sessione è di 5 persone.





2 – OFFERTA SKIDATA CARE.PACK

ATTIVITA'	Note aggiuntive	Prezzo
Manutenzione	n° interventi annui	
<input type="checkbox"/> Maintenance.Care EXTENDED	1 Hardware	Su richiesta
<input checked="" type="checkbox"/> Maintenance.Care PREMIUM	1 Software	€ 5.019,00
<input type="checkbox"/> Maintenance.Care PREMIUM PLUS	1 Hardware + 1 Software	Su richiesta
Connessione Remota		
<input type="checkbox"/> Connect.Care EXTENDED		Su richiesta
Protezione		
<input type="checkbox"/> Security.Care EXTENDED		Su richiesta
Intervento Tecnico		
<input checked="" type="checkbox"/> Troubleshooting.Care EXTENDED		€ 6.066,00
<input type="checkbox"/> Troubleshooting.Care PREMIUM		Su richiesta
<input type="checkbox"/> Troubleshooting.Care PREMIUM PLUS		Su richiesta
Tecnico Dedicato / Attivazione		
<input type="checkbox"/> Event Care EXTENDED		Su richiesta
<input type="checkbox"/> Event Care PREMIUM		Su richiesta
Ricambi		
<input type="checkbox"/> Spare Parts.Care EXTENDED		Su richiesta
<input type="checkbox"/> Spare Parts.Care PREMIUM		Su richiesta
<input type="checkbox"/> Spare Parts.Care PREMIUM PLUS		Su richiesta
Reperibilità		
<input type="checkbox"/> Hotline.Care EXTENDED		Su richiesta
<input type="checkbox"/> Hotline.Care PREMIUM		Su richiesta
Tempo di reazione		
<input type="checkbox"/> Prioritization.Care EXTENDED		Su richiesta
<input type="checkbox"/> Prioritization.Care PREMIUM		Su richiesta
<input type="checkbox"/> Prioritization.Care PREMIUM PLUS		Su richiesta
Upgrade.Care		
<input checked="" type="checkbox"/> Upgrade.care EXTENDED	*(vedi condizioni speciali)	€ 4.800,00
<input type="checkbox"/> Upgrade.care PREMIUM		Su richiesta
<input type="checkbox"/> Upgrade.care PREMIUM PLUS		Su richiesta
Training.Care		
<input type="checkbox"/> Training.care EXTENDED	1 giornata di formazione sede Skidata	€ 830,00
<input type="checkbox"/> Training.care PREMIUM	1 giornata di formazione OnSite	€ 1.050,00



TOTALE LISTINO ANNUO CARE.PACK € 15.885,00 iva esclusa

TOTALE NETTO A VOI RISERVATO ANNUO € 12.700,00 iva esclusa

CONDIZIONI SPECIALI

Costo trasferte forfait 550€

***UPGRADE:CARE Extended**

Aggiornamento licenze Release Software Summit.Logic e licenze Casse Skiosk Smart (salvo incompatibilità con l'Hardware e/o licenze Microsoft Windows presenti sul campo).

In aggiunta a quanto presente in contratto, verranno a voi riservate le
Condizioni speciali per clienti Care.Pack:

20% di sconto

sulle parti di ricambio di nuova fornitura come da listino ufficiale vigente.

20% di sconto

sul listino Expert service/interventi tecnici, come da listino ufficiale vigente.

Pagamento da effettuarsi con bonifico bancario a: Banca MPS IT34V0103036671000063270733

Offerta valida:	4 settimane
Commercializzazione del contratto:	<u>01.08.2021</u>
Periodo contratto:	1 anno
Numero di rate all'anno:	2 rate semestrali anticipate 30 GG DF

Tutti gli allegati sono parte integrale del contratto.

Allegato: descrizione del servizio

Appendix: Condizioni del servizio

Filippo Tomba

Sales After Sales

SKIDATA | 4.0 – Driving Your Digital Future



3 – CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO – SKIDATA CARE.PACK

Le seguenti condizioni disciplinano l'uso della Committente dei servizi specializzati di SKIDATA (di seguito "SKIDATA Expert Services") come descritto nell'Offerta SKIDATA.Care Pack (di seguito "l'Offerta"). Le presenti Condizioni di servizio si applicano in aggiunta alle Condizioni Generali di SKIDATA. In caso di conflitto tra le Condizioni di servizio e le Condizioni Generali, le presenti Condizioni di servizio prevorranno. Con la sottoscrizione dell'Offerta la Committente accetta queste condizioni nel suo complesso.

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1. La Committente utilizza prodotti realizzati da SKIDATA (hardware e/o software) che acquisisce e/o acquista secondo accordi e disposizioni separate. SKIDATA presta servizi per tali prodotti nel campo di applicazione determinato dalla Committente e in conformità con le Condizioni di servizio e le altre disposizioni contenute nel presente Contratto.

1.2. La Committente è in grado di scegliere tra i vari servizi che sono suddivisi in moduli (di seguito "moduli") selezionando la casella appropriata nell'Offerta. La decisione della Committente è legalmente valida e vincolante. SKIDATA si impegna ad eseguire i servizi descritti nell'Offerta e delle sue appendici. Questo vale anche per gli ordini tramite il servizio on-line denominato SKIDATA Service Portal.

1.3. SKIDATA deve rendere i servizi coperti dalle presenti Condizioni di servizio solo per i prodotti SKIDATA dichiarati nel contratto e non per qualsiasi prodotti di terze parti, a meno che non sia espressamente concordato diversamente. Se la Committente acquista altri prodotti da SKIDATA, tali altri prodotti sono inclusi solo nei servizi in misura tale la cui inclusione è espressamente concordata e/o inclusa nel contratto.

1.4. In caso di eventuali conflitti tra le singole parti del presente contratto, come offerte, allegati, o qualsivoglia parte relativa alla scelta dei singoli moduli di servizio (ad esempio, "Maintenance.Care"), la loro estensione, e le specifiche richieste delle presenti Condizioni di servizio, l'offerta preparata individualmente da SKIDATA e che contiene in particolare i prezzi da pagare per i servizi, dovrà avere la priorità su tutti gli altri accordi e le specifiche.

1.5. Prima di concludere un contratto per il sistema della Committente, che contiene componenti non coperti dalla garanzia, SKIDATA si riserva il diritto di applicare una fee per la riparazione del sistema.

2. LUOGO DI ADEMPIMENTO DEI SERVIZI

2.1. SKIDATA deve rendere i suoi servizi come richiesto e in conformità con le presenti Condizioni di servizio, in loco o remoto. Tuttavia, ciò non deve in alcun caso pregiudicare il luogo di esecuzione previsto nelle Condizioni Generali.

2.2. I servizi in loco saranno resi presso l'indirizzo indicato nel presente Contratto (di seguito "sede operativa"). In caso di eventuali variazioni del luogo di funzionamento senza espresso consenso di SKIDATA, SKIDATA è svincolata dall'obbligo di prestazione; tuttavia, l'obbligo della Committente di pagamento devono continuare ad esistere.

2.3. In caso di cambiamento della sede operativa, SKIDATA si riserva il diritto di modificare il costo del servizio in misura ragionevole, tenendo conto, tra le altre cose, dei nuovi percorsi di viaggio. In alternativa, SKIDATA avrà il diritto di risolvere il presente Contratto di Servizio con effetto immediato.

3. PREZZI

3.1. La Committente dovrà pagare a SKIDATA un corrispettivo, periodico o singolo, come concordato per i servizi che devono essere prestati in conformità con le presenti Condizioni di servizio. Il prezzo è indicato nell'offerta e fatturato secondo le modalità di pagamento indicate nella stessa.

3.2. SKIDATA ha il diritto di regolare ragionevolmente il costo del servizio una volta all'anno. Il costo del servizio è soggetto a una garanzia di valore secondo il "Harmonized Indices of Consumer Prices" (HICP) o di qualsivoglia altro indice paragonabile che prende il suo posto e il mese in cui il contratto applicabile si è concluso sarà la base di partenza.

In alternativa prevale l'indice indicato in offerta.

3.3. Sono esclusi eventuali diritti di compensazione e il costo del servizio non sarà rimborsato, in parte o per intero, in caso di cessazione.

3.4. Se la Committente acquisisce ulteriori prodotti SKIDATA da includere nei servizi, questi prodotti sono inclusi nel costo del servizio su base proporzionale, e SKIDATA fatturerà la differenza subito dopo l'acquisto dei prodotti SKIDATA.

3.5. Se la Committente vuole ottenere servizi aggiuntivi che superano l'ambito dei servizi concordati o servizi che devono essere fatturate separatamente conformemente alle presenti condizioni di servizio, questi servizi aggiuntivi non sono coperti dalla tariffa di servizio e SKIDATA fatturerà questi servizi aggiuntivi su base materiale secondo i prezzi in vigore.

4. OBBLIGO DELLA COMMITTENTE ALLA COOPERAZIONE

4.1. La Committente si impegna:

a) ad utilizzare i suoi migliori sforzi per sostenere SKIDATA e soddisfare i requisiti tecnici necessari per consentire a SKIDATA di rendere i servizi richiesti, in particolare dando a SKIDATA tutte le informazioni necessarie e richieste e consentendo a SKIDATA di accedere a tutte



le reti, banche dati, programmi, periferiche e servizi da parte di terzi, nella misura in cui potrebbero essere utili per la correzione degli errori;

b) di mettere a disposizione - per quanto necessario - i dipendenti che possono essere di aiuto per i servizi o le cui operazioni per le quali SKIDATA richiede espressamente la loro presenza. Tali dipendenti sono a sostegno di SKIDATA;

c) a stabilire un contatto con i terzi nella misura necessaria per la prestazione dei servizi o nella misura di quanto espressamente richiesto da SKIDATA e di effettuare la comunicazione necessaria o sostenere SKIDATA a fare la necessaria comunicazione;

d) ad effettuare debitamente e periodicamente i backup dei dati per quanto possibile e designato; tale obbligo si riferisce ad un backup dei dati in generale nel limite usuale del settore, come pure a un backup specifico di dati ubicati sul computer o server prima che i servizi siano resi, come ad esempio prima che vengano eseguiti aggiornamenti;

e) ad effettuare, secondo le presenti Condizioni di servizio, la manutenzione, il servizio e la pulizia dell'attrezzatura compreso lo scambio di pezzi di ricambio, pezzi soggetti ad usura e componenti meccanici. Tali opere devono essere effettuate su base regolare come misura precauzionale in conformità con le specifiche fornite da SKIDATA in occasione di training, ovvero manuali, istruzioni di manutenzione o informazioni simili;

f) a stabilire e mantenere a proprie spese i necessari requisiti di sistema per i servizi e/o l'ambiente di lavoro richiesto. Nella misura in cui la Committente rifiuta di accettare servizi resi da SKIDATA per software o hardware, la Committente perde qualsiasi garanzia in relazione ai rispettivi prodotti SKIDATA.

g) a fornire le chiavi per le attrezzature, l'uso della rete elettrica, servizi igienici e in generale un ambiente di lavoro sicuro per SKIDATA.

4.2. Tali obblighi di cooperazione si applicano in aggiunta agli obblighi della Committente di cooperare per essere soddisfatte in relazione ai singoli servizi, se presenti.

5. DURATA DEL CONTRATTO

5.1. Il presente contratto è inteso per un periodo di uno (1) anni al momento di entrata in vigore e rinnovato tacitamente per ulteriori periodi di un anno, a meno che una delle parti termini il contratto per iscritto osservando un termine di preavviso di 6 (sei) mesi dalla fine dell'anno contrattuale. SKIDATA e/o il cliente possono altresì riservare il diritto di concordare la durata del contratto ed il tipo e durata di eventuale rinnovo.

5.2. In caso di violazione sostanziale del contratto da entrambe le parti, la rispettiva controparte deve richiedere alla parte inadempiente per iscritto di porre rimedio alla violazione entro un termine di 30 (trenta) giorni, per cui la violazione del contratto deve essere specificamente descritta, e se l'inadempiente non riesce a porre rimedio a tale violazione materiale, l'altra parte ha il diritto di risolvere il presente Contratto con effetto immediato per iscritto (anche via fax o e-mail).

5.3. Se SKIDATA termina il contratto a causa di una violazione del contratto da parte della Committente o causa di un cambiamento del luogo di funzionamento, SKIDATA non è tenuto a rimborsare alla Committente eventuali pagamenti già effettuati o di concedere alla Committente uno sconto su eventuali pagamenti dovuti.

5.4. In caso di risoluzione del presente contratto, la Committente non ha diritto di ottenere servizi di qualsivoglia genere.

6. CAMBIO DI CONTROLLO DELLA COMMITTENTE

6.1. In caso di qualsivoglia modifica sostanziale della distribuzione della proprietà e/o del controllo della Committente, SKIDATA avrà il diritto di risolvere il presente contratto con un preavviso scritto di 3 (tre) mesi, la denuncia deve essere dichiarata entro 3 (tre) mesi dal giorno in cui riceve la conoscenza di tale cambiamento. In ogni caso, tale modifica deve essere soddisfatta se almeno il 50 per cento della proprietà, delle azioni o dei diritti di voto sono trasferiti a uno o più nuovi o esistenti proprietari, azionisti o beneficiari. In ogni caso, l'intera o parziale trasmissione del presente contratto ad un terzo richiede il consenso di SKIDATA.

6.2. Nel caso in cui SKIDATA dichiara la risoluzione del contratto ai sensi del paragrafo 6.1, i punti 5.3 e 5.4 si applicano di conseguenza. Al contrario il contratto e i suoi obblighi cessano di comune accordo per il nuovo proprietario, ma solo quando SKIDATA esegue un controllo di inventario. Il nuovo proprietario, inoltre, dovrà sostenere i costi del controllo delle scorte.

7. CONDIZIONI PARTICOLARI: PROPRIETÀ

Se la Committente o uno dei suoi dipendenti o SKIDATA o uno dei suoi dipendenti scambiano pezzi di ricambio o altre parti in conformità con le presenti Condizioni di servizio, le parti rimosse diventano proprietà di SKIDATA al momento della rimozione. Le nuove parti installate diventeranno di proprietà del titolare delle apparecchiature in cui sono costruiti come dei tempi di pagamento.

8. CONDIZIONI PARTICOLARI: RESPONSABILITÀ

8.1. Fatta eccezione per lesioni personali imputabili e qualsivoglia danno in conformità con la legge sulla responsabilità del prodotto o la legge sulla protezione del prodotto per qualsivoglia motivo giuridico, SKIDATA è solamente responsabile per eventuali danni causati da colpa grave o dolo da parte di SKIDATA fino alla concorrenza di un servizio a pagamento annuale e comunque non superiore a euro 100.000,00 (€100.000,00).

8.2. SKIDATA non è responsabile per eventuali guasti, omissioni o ritardi nell'esecuzione del presente Contratto nel caso in cui tale guasto, omissione o ritardo sia dovuto a cause che esulano dal suo ragionevole controllo, compreso ma non limitato a cause di forza maggiore, guerra, scioperi o controversie di lavoro, embarghi, gli ordini del governo o qualsivoglia altro evento di forza maggiore.



8.3. Tranne dove sarebbero vietati tali limitazioni, in nessun caso SKIDATA sarà responsabile per qualsiasi danno indiretto, speciale, punitivo, esemplare, incidentale o consequenziale di qualsiasi tipo (inclusi, ma non limitatamente, a perdita di profitti) se basato sul contratto, illecito, responsabilità oggettiva o altrimenti che si pone fuori di o qualche modo connessi con questo contratto.

9. SERVIZI PERSONALIZZATI

9.1. I servizi personalizzati non sono coperti dai servizi descritti in queste Condizioni di servizio, i quali sono singolarmente concordati tra SKIDATA e la Committente con specifiche lettere.

9.2. Le Condizioni generali di SKIDATA si applicano in ogni caso, e le Condizioni di servizio contenuti nel presente documento devono essere applicate per analogia.

10. PROTEZIONE DEI DATI

10.1. SKIDATA è autorizzata a raccogliere, elaborare, inoltrare e utilizzare i dati personali della Committente nella misura necessaria per l'istituzione e la realizzazione del contratto, nonché ai fini della fatturazione e di servizio della Committente. SKIDATA inoltre ha il diritto di trasferire tali dati a società collegate o incaricati terzi di elaborare i dati per SKIDATA nella misura in cui tale trasferimento sia necessario per consentire a SKIDATA di svolgere le sue operazioni.

10.2. Quando si utilizzano le forniture e i servizi di SKIDATA, la Committente è tenuta a rispettare tutte le disposizioni di legge applicabili per la protezione dei dati. La Committente è l'unico responsabile per eventuali comunicazioni da dare alle autorità pubbliche (ad esempio commissioni protezione dei dati).

10.3. Tali obblighi sono validi per un periodo di 5 (cinque) anni dopo la cessazione del rapporto contrattuale tra SKIDATA e la Committente, salvo disposizioni di legge imperative che richiedono un più lungo o indefinito periodo di tempo.

10.4. Queste disposizioni non si applicano alla "Non-Disclosure Agreement" tra SKIDATA e la Committente.

10.5. SKIDATA si riserva il diritto di registrare automaticamente i dati di inventario (ad esempio topologia, numero di lettori, stato del software, data di installazione, numero di serie) di installazione presidi per ragioni di catalogazione. La Committente è in accordo per l'utilizzo delle apparecchiature SKIDATA.

11. HOTLINE (Modulo "Hotline.Care")

11.1. Il Modulo "Hotline.Care" definisce la disponibilità del servizio locale di hotline.

11.2. L'assistenza telefonica (di seguito "hotline") istituita da SKIDATA è disponibile solo al numero di telefono e indirizzo di posta elettronica, come indicato nel presente Contratto. SKIDATA si riserva il diritto, a propria discrezione, di operare la hotline per stessa o gestirla da una terza parte. Se la Committente contatta SKIDATA attraverso altri mezzi di contatto rispetto a quelli indicati (numero di telefono e indirizzo di posta elettronica), SKIDATA non è tenuto a rispettare gli obblighi indicati nel presente accordo, in particolare per rendere tutti i servizi nell'ambito della hotline e risoluzione dei problemi, e senza tempi di reazione o tempi di risoluzione dei problemi che avviano le virtù di tale contatto. SKIDATA impegna disponibilità solo come definito nelle descrizioni dei servizi e secondo modulo Hotline.Care concordato.

11.3. La hotline non deve essere utilizzato per scopi di formazione.

11.4. Solo i dipendenti della Committente che hanno partecipato alla formazione sull'uso dei sistemi SKIDATA sono autorizzati ad utilizzare la linea diretta hotline.

11.5. Su richiesta di SKIDATA, la Committente e/o dei suoi dipendenti devono fornire i dati dettagliati di contatto, al fine di garantire che SKIDATA possa raggiungere la Committente e i suoi dipendenti, se ciò fosse necessario per la risoluzione dei problemi. Tuttavia, la Committente non ha diritto di esigere una chiamata di ritorno da SKIDATA.

11.6. Il servizio di assistenza fornito nell'ambito del servizio di hotline verrà addebitato, secondo il listino "Expert Service", a meno che tali costi per la risoluzione dei problemi sono inclusi nella forfettario annuo come definito nel modulo "Troubleshooting.Care".

12. PRIORITA' ("Modulo Prioritization.Care")

12.1. Il modulo "Prioritization.Care" definisce i tempi delle priorità per i servizi reattivi (troubleshooting).

12.2 Definizione dei tempi delle priorità e classe degli errori

12.2.1. SKIDATA si impegna ad osservare i tempi come definito nelle descrizioni dei servizi e secondo il modulo concordato "Prioritization.Care".

12.2.2. Ai fini delle seguenti disposizioni,

Tempo di reazione (tempo di risposta) è il tempo che intercorre tra il rilevamento di un errore da parte del Committente o SKIDATA (anche con servizi remoti) e il momento in cui inizia SKIDATA la risoluzione dei problemi. La Committente dovrebbe raccomandare una classificazione dell'errore, tuttavia riconosce e accetta che la classificazione reale è fatta da SKIDATA. Il tempo di rilevamento di un errore deve essere considerato il momento in cui la Committente riporta tale errore tramite la hotline, con ragionevole dettaglio e in modo comprensibile, come è necessario per la risoluzione dei problemi. Il tempo di reazione viene eseguito solo durante gli orari di servizio concordati nel modulo Hotline.Care.

Tempo di risoluzione (tempo di fissaggio, tempo di risoluzione dei problemi) è il tempo che intercorre tra l'inizio della risoluzione dei problemi e il completamento dei lavori di risoluzione dei problemi mediante SKIDATA. SKIDATA conferma la conclusione dei lavori alla risoluzione dei problemi. La fine della risoluzione dei problemi si ottiene, quando viene trovata una soluzione, il problema è risolto o la



soluzione viene definita. SKIDATA si riserva il diritto di determinare che il tempo di soluzione viene eseguito solo durante gli orari di servizio concordati nel modulo *Hotline.Care*.

Tempo-Onsite è il tempo che intercorre tra l'inizio della soluzione SKIDATA e l'arrivo del tecnico in loco. Tempo di soluzione è il tempo tra l'inizio della soluzione da parte di SKIDATA e la fine della risoluzione dei problemi. Il tempo-onsite scorre solo durante gli orari di servizio concordati nel modulo *Hotline.Care*.

12.2.2.3. La durata di ogni tempo priorità deve essere definita in base alle classi di errore sotto al quale SKIDATA attribuisce il problema segnalato in accordo con la descrizione del Committente e secondo i tempi previsti nel presente Contratto a questo riguardo.

Errore Critico (Critical): l'uso contrattualmente pattuito è impossibile o irragionevolmente limitato e l'errore incide materialmente nei processi di business della Committente.

Grave errore (Major): l'uso contrattualmente pattuito è molto limitato e l'errore incide materialmente i processi di business della Committente, tuttavia, la Committente è ancora in grado di continuare a lavorare in modo ristretto.

Errori Moderato (Moderate) l'uso contrattualmente pattuito è leggermente limitato e l'errore riguarda un po' i processi di business della Committente, tuttavia, la Committente è ancora in grado di continuare a lavorare in un modo un po' limitato.

12.2.4. Nel corso di reazione e/o di risoluzione dei problemi, l'errore segnalato può essere attribuito da SKIDATA ad un'altra classe di errore meno critica, se le caratteristiche rilevanti sono applicabili in questo caso, e sarà applicato di conseguenza il tempo di reazione più lungo e/o di risoluzione dei problemi.

12.3: Obblighi speciali a cooperare

La Committente concede a SKIDATA il diritto ad accedere a attrezzature della Committente online tramite uno strumento di manutenzione a distanza al fine di correggere gli errori e fornire supporto.

13. RISOLUZIONE DEI PROBLEMI (Modulo "Troubleshooting.Care")

13.1. Il modulo "Troubleshooting.Care" definisce la contabilizzazione dei costi di risoluzione dei problemi per un determinato numero di incidenti in una somma forfettaria.

13.2. Nel caso in cui il lavoro di risoluzione dei problemi non è incluso nel costo del servizio, le ore di lavoro e i costi di lavoro sono fatturati in conformità con listini di SKIDATA in vigore al momento. Il tempo di percorrenza è da considerarsi orario di lavoro.

13.3. Il tempo di viaggio è considerato come orario di lavoro e non è coperto dalle somme forfettarie annuali.

13.4. SKIDATA impegna solo alla risoluzione dei problemi del servizio come definito nelle descrizioni dei servizi e secondo il modulo "Troubleshooting.Care" concordato.

13.5. SKIDATA si riserva il diritto di eseguire la risoluzione dei problemi tramite manutenzione remota, se questo è possibile.

13.6. Il trattamento contabile e delle necessarie componenti di ricambio e di usura per la risoluzione dei problemi deve essere fatto secondo il modulo "Spare Parts.Care".

13.7. Il servizio "Troubleshooting.Care" flat non si applica quando il difetto è causato da atti di vandalismo, incidenti, eventi elettrici e atmosferici.

13.8. Il collegamento remoto dovrà avvenire esclusivamente tramite VPN dedicata fornita dal cliente o attraverso il modulo *Connect.Care EXTENDED*.

13.9. Requisito fondamentale per la connessione da remoto da parte di Skidata Srl sarà l'attivazione di una rete internet, questa attivazione è a carico del cliente, come anche la qualità e la sicurezza della stessa.

14. MANUTENZIONE (Modulo "Maintenance.Care")

14.1. Il modulo "Maintenance.Care" definisce l'ambito dei servizi e l'intervallo della manutenzione preventiva.

14.2. Generale

14.2.1. SKIDATA si impegna solo effettuare manutenzione nell'intervallo citato secondo il modulo "Maintenance.Care" concordato.

14.2.2. La Committente riconosce ed accetta che i lavori di manutenzione sono eseguiti solo durante l'orario di lavoro normale di SKIDATA ("normale orario di lavoro"). La Committente ulteriormente riconosce e accetta che il normale orario lavorativo non include le vacanze che sono riconosciute dal governo e/o SKIDATA, e che i servizi di manutenzione di SKIDATA non saranno disponibili a quei tempi o qualsiasi altro giorno o orario che si colloca al di fuori del normale orario d'apertura.

14.2.3. La Committente riconosce e accetta che la manutenzione di base in loco (definita anche manutenzione livello I) può essere effettuata dalla Committente solo quando essa partecipa a training di SKIDATA.

14.2.4. Il trattamento contabile delle necessarie parti di ricambio e di usura per la risoluzione dei problemi deve essere fatto secondo il modulo "Spare Parts.Care" concordato.

14.2.5. Queste condizioni di manutenzione e il relativo canone non comprendono servizi resi ai fini della diagnostica delle anomalie.

14.3. Hardware

14.3.1. La manutenzione hardware è una manutenzione preventiva e comprende l'ispezione, pulizia e regolazione di componenti hardware e l'esecuzione di prove eseguite necessario per il corretto funzionamento dei sistemi SKIDATA.



14.3.2. SKIDATA deve rendere i servizi inclusi nella manutenzione hardware esclusivamente per le apparecchiature specificate in questo Contratto e nel luogo indicato nel contratto.

14.3.3. La manutenzione hardware deve essere effettuata come concordato in questo contratto una o più volte all'anno, entro i termini di tempo indicati. La Committente e SKIDATA stabiliscono di comune accordo la data specifica per ogni manutenzione hardware con un ragionevole periodo di tempo in anticipo, prendendo in considerazione i legittimi interessi di ciascuna parte.

14.3.4. La Committente si assume le spese di viaggio per i dipendenti della SKIDATA su base effettiva dei costi a meno che un importo forfettario per le spese di viaggio sia stato concordato.

14.3.5. Se il controllo hardware indica che alcune parti hardware devono essere scambiate, soprattutto pezzi soggetti ad usura (come i rulli, rulli di pressione e cinghie di trasmissione), pezzi di ricambio o di altre parti, tale scambio è effettuato immediatamente dai dipendenti di SKIDATA nella misura in cui tali requisiti potrebbero essere previsti e i dipendenti di SKIDATA portano queste parti con loro. Fatte salve e in considerazione di un accordo riguardante i pezzi di ricambio gestione (Modulo Spare Parts.Care), SKIDATA fatturerà i pezzi scambiati in base al listino prezzi in vigore al momento.

14.3.6. In particolare, le seguenti attività non sono incluse nel campo di applicazione della manutenzione hardware preventiva:

- a) rimedio di errori e malfunzionamenti causati da forza maggiore;
- b) rimedio di errori e malfunzionamenti causati da eventuali interventi da parte della Committente, i suoi dipendenti o di terzi;
- c) la consegna e la sostituzione dei materiali di consumo;
- d) rimedio di errori e malfunzionamenti causati dal fallimento della Committente ai suoi obblighi, in particolare il suo impegno a collaborare.

14.4. Software

14.4.1. Aggiornamenti

14.4.1.1. Nell'ambito della Manutenzione Software, la Committente riceve da SKIDATA aggiornamenti per il software SKIDATA incluse nel perimetro dei servizi nella misura in cui tali aggiornamenti vengono generati da SKIDATA. Ai fini delle presenti disposizioni, gli aggiornamenti sono da intendere come pacchetti di servizi nella stessa versione (service pack) e comprendono piccole modifiche al software esistente con lo scopo di eliminare bug software e facendo piccoli miglioramenti. Tutti gli aggiornamenti forniti alla Committente sono soggette allo stesso software ed alle condizioni di licenza applicabili al software originale nella rispettiva versione attuale.

14.4.1.2. L'installazione così come altri servizi nell'ambito della Manutenzione Software, se del caso, dovranno essere resi dai dipendenti di SKIDATA in loco. La Committente si assume le spese di viaggio per i dipendenti della SKIDATA su base effettiva dei costi a meno che un importo forfettario per le spese di viaggio è stato concordato. La Committente e SKIDATA stabiliscono di comune accordo la data specifica per la fornitura di servizi nell'ambito della Manutenzione Software un ragionevole periodo di tempo in anticipo, prendendo in considerazione i legittimi interessi di ciascuna parte.

14.4.1.3. Gli aggiornamenti saranno preparati da SKIDATA sulla base di requisiti legali o tecnici ed a sua esclusiva discrezione. L'esecutore non ha diritto di esigere che SKIDATA prepari e pubblichi gli eventuali aggiornamenti. SKIDATA si riserva il diritto di scegliere liberamente il contenuto e rilasciare il tempo di aggiornamenti.

14.4.1.4. SKIDATA si riserva il diritto di determinare in quale ambiente gli aggiornamenti devono essere utilizzati e per modificare i requisiti di sistema per gli aggiornamenti inclusi i requisiti hardware e software. Come regola generale, sono necessarie come adeguamento al progresso sviluppi tecnologici al fine di mantenere il software SKIDATA up-to-date modifiche ai requisiti di sistema e/o per l'ambiente degli aggiornamenti. La Committente è responsabile per l'attuazione di eventuali requisiti di sistema necessari per l'installazione e l'utilizzo degli aggiornamenti. Qualora la Committente non adempie a questi requisiti, SKIDATA non si assume alcuna garanzia per la funzionalità del software. La Committente prende la responsabilità di tenere il suo sistema di rete libero da virus e sicuro.

14.4.1.5. Fino al momento della sospensione di un certo prodotto, aggiornamenti per tale software non sono più predisposti e pubblicati.

14.4.1.6. La manutenzione software può essere effettuata per le versioni correnti e fino a due versioni precedenti.

14.4.2. Configurazione del software

Le rettifiche e variazioni sulla base di un elenco di modifiche da presentare dalla Committente per iscritto sono effettuati sulla base di una configurazione esistente dei programmi coperti dalla manutenzione software almeno una volta l'anno, entro i termini stabiliti nel presente Contratto. Questo elenco delle modifiche, indicando in dettaglio le modifiche e regolazioni desiderate, deve essere presentata a SKIDATA un ragionevole periodo di tempo prima della data in cui SKIDATA renda i suoi servizi. La portata di tali cambiamenti e rettifiche è in ogni caso limitato dal numero massimo di ore di lavoro indicati nell'Offerta. Le modifiche e gli adeguamenti riguardano solo le configurazioni esistenti; la compilazione di nuove configurazioni non sono incluse.

15. Supporto Eventi (Modulo "Event Support.Care")

15.1. Il modulo " Event Support.Care " definisce il servizio di supporto fornito da SKIDATA in un periodo di tempo definito prima, durante e dopo un evento . La quantità di eventi in cui sarà fornito il supporto è predefinito . Il servizio verrà eseguito in remoto o sul posto.



15.2 SKIDATA si impegna per servizio "supporto Event", come definito nelle descrizioni dei servizi e in base al modulo concordato "Evento Support.Care".

15.3. L'evento sarà annunciato a SKIDATA almeno 4 (quattro) settimane di anticipo. Eventi annunciati a SKIDATA più tardi, possono essere respinti da parte di SKIDATA.

16. Connect (Modulo "Connect.Care")

16.1. Il modulo "Connect.Care" definisce il mantenimento opzionale di una connessione sicura tra SKIDATA e il cliente. L'accesso al sistema SKIDATA e la definizione di intervento in casi di difficoltà viene definito come "monitoraggio".

16.2. Il modulo "Connect.Care" viene fornito alla Committente solo attraverso una rete (ad esempio Internet). La Committente riconosce e concorda sul fatto che è necessaria una possibilità di accesso remoto e che è obbligo della medesima garantire questo collegamento in modo sicuro. In nessun caso SKIDATA è passibile dalla Committente se Connect.Care non funziona a causa di tali errori di connessione.

16.3. SKIDATA controlla il sistema della Committente solo in conformità con questo accordo. La Committente riconosce che l'accesso è essenziale per rilevare gli errori e per pianificare una manutenzione tempestiva.

16.4. Solo in seguito all'approvazione della Committente e su richiesta, SKIDATA è in grado di accedere al login dei dati della Committente o per controllare apparecchiature.

16.5. Servizi offerti ("Troubleshooting.Care", "Maintenance.Care") nell'ambito dei servizi di accesso sono addebitati in base al listino "Expert Service". In alternativa i costi sostenuti per tali servizi possono essere compensati da un forfetario annuo selezionando un'opzione corrispondente del modulo "Troubleshooting.Care".

17. Corso di formazione (Modulo "Training.Care")

17.1. Il modulo "Training.Care" definisce la fornitura e la programmazione di corsi di formazione Hardware o Software.

17.2 Il luogo e la durata dei corsi sono definiti secondo il modulo "training.care" scelto.

17.2. SKIDATA fornisce al termine della sessione dei corsi di formazione un attestato di frequenza ad ogni partecipante.

17.3 La data e gli argomenti del corso devono essere sempre preventivamente concordati con SKIDATA.

18. Parti di ricambio (Modulo "Spare Parts.Care")

18.1. Il modulo "Spare Parts.Care" definisce la contabilizzazione opzionale dei costi per la sostituzione anticipata, noleggio attrezzature, pezzi di ricambio, parti usuranti e riparazione di componenti in un'unica soluzione forfetaria.

18.2. Definizioni

18.2.1. Parte di ricambio: una parte di ricambio è definita come un componente che sostituisce una parte del prodotto difettosa.

18.2.2. Parte di usura (wear part): Una parte di usura è definita come ricambio che sostituisce una parte difettosa di un prodotto che è difettoso a causa dell'abrasione. Abrasione è la perdita continua di materiale di un corpo solido causata da cause meccaniche (allungamento, cedimento, graffi, stress termico o chimico).

18.2.3. Parte rigenerata: Una parte rigenerata, è definito come un pezzo di ricambio che è stato restituito dalla riparazione allo stato funzionale originale. Componenti ricondizionati sono disponibili all'interno di un processo di scambio (parte difettosa contro parte rigenerata).

18.3. SKIDATA si impegna a fornire e scambiare i pezzi di ricambio per i componenti contenuti nella lista degli equipaggiamenti allegata (lista dei dispositivi) e installati all'indirizzo stabilito nel presente Contratto e per effettuare lavori di riparazione per i componenti elettrici e meccanici presso la sede di SKIDATA.

18.4. Parti di ricambio e di usura SKIDATA devono essere installati da personale Skidata. Qualsiasi altra manipolazione deve essere accettata dalla SKIDATA.

18.5. Ai fini delle presenti Condizioni di servizio, i pezzi di ricambio sono i componenti contenuti nel catalogo ricambi di SKIDATA. La Committente ha il diritto di ricevere l'ultima versione di questo catalogo ricambi su richiesta o secondo le modalità previste nel presente Contratto. Prodotti di consumo come nastri di inchiostro o biglietti così come pezzi di rivestimento distrutte dai danni meccanici, PC e relativi componenti, tavolozze, basi e stelle di tipo bobina non sono coperti dalle presenti Condizioni di servizio.

18.6. Salvo accordi diversi, SKIDATA si riserva il diritto di richiedere una conservazione per alcune parti di ricambio. La Committente è informata delle parti per le quali tale conservazione sia richiesta e la sua quantità nel listino delle parti ricambio valido al momento o in altro modo come specificato nel presente Contratto.

18.7. Le parti di ricambio fornite da SKIDATA in queste Condizioni di servizio devono essere operative nella misura che è necessario per adempiere ai compiti della parte da sostituire. Come parti di ricambio possono essere sia nuove o revisionate. Tuttavia la Committente non ha diritto di chiedere la consegna di parti nuovi di zecca.

18.8. SKIDATA fornisce parti di ricambio al Committente per tutto il tempo che i necessari ricambi/componenti sono disponibili sul mercato. Qualora il ricambio necessario alla riparazione non dovesse essere più disponibile sul mercato (per esempio per motivi di obsolescenza tecnologica), SKIDATA applicherà, in via eccezionale per questa casistica specifica, uno sconto pari al 50% sul prezzo di listino del ricambio alternativo nuovo disponibile.

18.9. Il costo del servizio da pagare comprende - tenendo in considerazione le parti escluse da queste Condizioni di servizio - i costi per tutti i pezzi di ricambio a meno che una franchigia proporzionale sia prevista nel presente contratto.



18.10. La fornitura delle parti di ricambio in conformità alle presenti Condizioni di servizio è esclusa se:

- a) le parti non completamente funzionali e/o difettose sono state danneggiate a causa di atti di negligenza o di dolo da parte della Committente o dei suoi dipendenti o dovute a tali atti commessi da terzi;
- b) il difetto o la funzionalità alterata dei pezzi è dovuto alla manutenzione impropria, riparazione e pulizia delle attrezzature o per uno scambio improprio di parti di ricambio da parte della Committente o dei suoi dipendenti;
- c) le parti devono essere scambiate a causa di nuove norme o consigli legali o tecniche;
- d) pc e baseboard non sono riparabili e risulta necessario sostituirli con componenti nuovi di fabbrica di modello e/o versione aggiornata. In tal caso SKIDATA non fatturerà l'intero importo della componente bensì applicherà una franchigia del 50% del valore di listino in vigore.

Nel caso in cui le componenti pc e baseboard nuove di fabbrica da installare non siano più compatibili con la versione software attualmente installata sul sistema e si renda quindi necessario un aggiornamento dell'impianto i relativi costi di upgrade sono a carico della committente.

e) la Committente viola altri obblighi di cooperare in conformità con le Condizioni di servizio e le condizioni generali.

18.11. Se un pezzo di ricambio specifico è scambiato o ordinato e tale scambio o ordine non è coperto da o viola le presenti Condizioni di servizio, SKIDATA fatturerà alla Committente per eventuali spese sostenute.

18.12. Modalità di scambio

18.12.1. SKIDATA fornisce i servizi in caso di malfunzionamento durante l'uso corretto delle attrezzature.

SKIDATA informa la Committente che ogni prodotto è registrato presso SKIDATA dal numero di serie. Il sigillo di garanzia consente di identificare il periodo di garanzia. Se il sigillo di garanzia viene rimosso dal prodotto o componenti, SKIDATA non può riconoscere la garanzia.

18.12.2. Per ricevere i pezzi di ricambio pertinenti dopo un malfunzionamento, la Committente deve inviare i componenti difettosi in un imballo adeguato a proprio rischio e spese per SKIDATA, per l'indirizzo di ritorno prevista a tal fine nel presente Contratto. Una descrizione del malfunzionamento deve essere inclusa. SKIDATA userà i suoi migliori sforzi per riparare i componenti e rimandarli alla Committente entro i tempi concordati giorni dal ricevimento. Nel caso in cui la riparazione dei componenti non è possibile, SKIDATA invierà un altro pezzo di ricambio alla Committente entro un ragionevole periodo di tempo.

18.12.3. Salvo diverso accordo le parti di ricambio saranno installate dalla Committente o dai suoi dipendenti a rischio e spesa della Committente.

18.13. Scambio in anticipo

18.13.1. Tali disposizioni si applicano in aggiunta alle precedenti disposizioni relative alle modalità di scambio. In caso di conflitto tra tali disposizioni e le precedenti disposizioni, queste disposizioni prevarranno.

18.13.2. Se la sostituzione in anticipo è concordata (previo invio alla mail logistic.it@skidata.com del modulo di richiesta di anticipo) i pezzi di ricambio saranno spediti prima della ricezione della parte disinstallata.

18.13.3. I pezzi di ricambio ordinati saranno spediti entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordine se sono disponibili a magazzino, altrimenti saranno spediti entro un ragionevole periodo di tempo. Il normale orario di lavoro di SKIDATA deve essere decisivo per il momento in cui l'ordine sarà considerato come ricevuto.

18.13.4. Entro un termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento dei pezzi di ricambio, le parti di ricambio consegnati alla Committente devono essere scambiate, e le parti di ricambio disinstallate (o, se lo scambio non avviene, i pezzi di ricambio non utilizzati) devono essere rispedite a SKIDATA a rischio e spese della Committente con una descrizione del malfunzionamento in accompagnamento. Se la Committente non riesce a mandare indietro le parti o se la Committente non restituisce le parti nel tempo sopra indicato, SKIDATA fatturerà alla Committente per i pezzi di ricambio in base al listino prezzi aggiornato. In tal caso, si applicano le condizioni di SKIDATA per l'acquisto di hardware.

18.14. Spedizione e imballaggio

18.14.1. I pezzi di ricambio saranno spediti e le parti saranno rispedite a spese della persona che effettua la spedizione. Se i dipendenti SKIDATA effettuano l'installazione delle parti di ricambio SKIDATA è libera di fornire i pezzi di ricambio in relazione a tale installazione.

18.14.2. Su richiesta scritta della Committente e, in casi urgenti, i pezzi di ricambio possono anche essere spediti via espresso ferrovia o corriere. In tal modo eventuali costi aggiuntivi incorrenti sono a carico della Committente.

18.14.3. La spedizione di parti di ricambio da parte di SKIDATA e la spedizione di ritorno di parti scambiate o inutilizzate da parte della Committente sono effettuate nella confezione originale o almeno in un imballo adeguato. In particolare, la confezione deve essere antistrappo e antiurto e sacchetto antistatico e/o pezzi di imballaggio principali devono essere utilizzati. Note di trasporto e una descrizione dettagliata dei malfunzionamenti sostenute devono essere incluse.

18.15. Costo forfait per parti di ricambio

18.15.1. Il servizio ricambi flat comprende la riparazione o la sostituzione di parti difettose. Questo non si applica quando il difetto è causato da atti di vandalismo, incidenti, eventi elettrici e atmosferici.

18.15.2. Il servizio ricambi flat non è applicato a ricambi soggetti ad usura quali lampadine, profili asta barriera, viti di fissaggio barriera.

18.15.3. Questo servizio richiede un accordo di manutenzione tra la Committente e SKIDATA o SKIDATA Partner, se del caso, e l'utilizzo di biglietti originali e materiale per la pulizia certificata da SKIDATA.

19. Anti-Virus e Controllo di sicurezza (Modulo "Protect.Care")



19.1. Il modulo "Security.Care" definisce il supporto e l'utilizzo del software antivirus fornito da McAfee ("Prodotto").

19.2. Contratto di licenza per l'utilizzatore finale

19.2.1. Il Contratto di licenza con l'utente finale ("EULA") da McAfee è vincolante con l'inizio dell'uso del software di McAfee.

19.2.2. La Committente accetta automaticamente la Privacy Policy di McAfee dall'inizio dell'utilizzo del prodotto McAfee (s). L'EULA può essere scaricato da:

<http://www.mcafee.com/us/resources/legal/end-user-license-agreements-ed-ca.pdf>

19.3. Garanzia

19.3.1. SKIDATA garantisce alla Committente che il prodotto qui di seguito sarà sostanzialmente conforme alle specifiche del Factsheet pubblicato. Se la Committente trova ciò che crede essere un errore o un guasto del prodotto e fornisce a SKIDATA una relazione scritta, SKIDATA fornirà ogni tentativo commercialmente ragionevole per correggere tempestivamente o correggere gli errori. Questo è solo rimedio esclusivo alla Committente per eventuali garanzie che seguono.

19.3.2. SKIDATA non rilascia alcuna garanzia in merito a errori o guasti derivanti da uso improprio, cattiva installazione, maltrattamento, negligenza, incidente, o abuso del prodotto. SKIDATA non fornisce alcuna garanzia che il prodotto protegge da tutte le possibili minacce alla sicurezza (compresi dolo da parte di terzi). SKIDATA non garantisce che non ci saranno disfunzioni causate da virus, infezione, worm o simili codici dannosi. SKIDATA non garantisce che verranno corretti tutti gli errori o guasti.

19.3.3 Utilizzo in condizioni di alto rischio

I prodotti non sono progettati per attività ad alto rischio e pertanto la Committente utilizza i prodotti per attività ad alto rischio a proprio rischio. Inoltre, SKIDATA nega qualsiasi garanzia espressa o implicita per attività ad alto rischio. La Committente rinuncia a tutte le rivendicazioni contro SKIDATA o McAfee derivanti da Attività ad alto rischio.

19.4. Limitazioni di responsabilità

19.4.1. In nessun caso SKIDATA può essere ritenuta responsabile per eventuali danni indiretti, speciali, incidentali o consequenziali di qualsiasi genere sia nell'ambito del presente accordo o in altro modo, o per qualsiasi perdita di profitti, perdita di affari, perdita d'uso, perdita o corruzione di dati o interruzione del business, anche se la Committente è stata avvisata della possibilità di tali danni. SKIDATA non sarà responsabile per eventuali dichiarazioni o garanzie fatte a terzi dall'altra parte.

19.4.2. Fatto salvo il paragrafo 19.4.3 di seguito, l'intera e complessiva responsabilità della Committente a SKIDATA per i danni riguardanti le prestazioni o il mancato adempimento da parte SKIDATA o in qualsiasi modo collegato alla materia oggetto del presente accordo e indipendentemente dal fatto che la domanda di tali danni si basano contrattuale o extracontrattuale, non deve superare i pagamenti totali di seguito dovuti o fatta dal Committente a SKIDATA nei sei (6) mesi prima di tale affermazione.

19.4.3. Nessuna disposizione del presente accordo deve escludere o limitare la responsabilità SKIDATA's per: (i) l'inganno, frode o falsa dichiarazione; (ii) la morte o lesioni personali causate da negligenza; o (iii) qualsiasi responsabilità che non può essere esclusa o limitata dalla legge applicabile.

19.5. Privacy e raccolta dati

La Committente acconsente alla raccolta dei dati di identificazione personale, le informazioni sensibili. La raccolta di dati può essere necessaria per fornire alla Committente informazioni delle funzionalità o di aggiornamenti software relativi. Con la sottoscrizione del presente accordo, la Committente accetta le norme sulle Privacy di McAfee (www.mcafee.com) e la raccolta, l'elaborazione, la copia, il backup, l'archiviazione, il trasferimento e l'uso dei dati per SKIDATA o McAfee.

19.6. Restrizioni della licenza

La Committente non deve creare altri prodotti, fare traduzioni, disassemblare, decompilare, decodificare, disassemblare, decompilare, ricompilare o fare estratti o tentare di determinare il codice sorgente.

19.7. Indennizzo

SKIDATA difenderà o indurrà McAfee a difendere le azioni nei confronti della Committente da parte di terzi nella misura in cui si basa su una pretesa che il prodotto violi il copyright, marchi o brevetti. SKIDATA risarcirà o indurrà McAfee a risarcire la Committente contro ogni sentenza definitiva di danni o dell'importo di liquidazione derivanti da tale azione. Gli obblighi precedenti sono condizionati all'obbligo della Committente di informare tempestivamente SKIDATA per iscritto di queste rivendicazioni. La Committente difenderà le azioni nei confronti SKIDATA o McAfee da un terzo sulla base di richieste specifiche.

19.8. Fine vita e Versioni supportate

La fine del processo di vita dei prodotti è determinata da McAfee e SKIDATA si riserva il diritto di trasmettere tale processo alla Committente la quale accetta di essere vincolato da tali restrizioni.

20. MATERIALE DI PULIZIA SKIDATA

SKIDATA raccomanda di utilizzare materiali di pulizia assicurati dalla stessa SKIDATA, soprattutto in dispositivi di codifica. Materiale di pulizia non raccomandato può portare a guasti ed errori.

21. PRODOTTI CONSUMABILI SKIDATA

SKIDATA raccomanda di utilizzare prodotti di consumo certificati dalla stessa SKIDATA. Prodotti di consumo non consigliati possono portare a guasti ed errori.



22. UPGRADE SOFTWARE (Upgrade.Care)

22.1. Il modulo "Upgrade.Care" definisce i servizi di SKIDATA per quanto riguarda l'installazione di aggiornamenti al software e all'hardware di SKIDATA. Ai fini di queste disposizioni, l'aggiornamento indica il passaggio da una versione principale a quella successiva. Di solito contiene numerose e nuove importanti funzionalità e miglioramenti di base che estendono le funzionalità del software e / o hardware.

22.2. Per garantire il corretto funzionamento del sistema, SKIDATA esaminerà e testerà gli aggiornamenti attentamente prima dell'installazione. Dopo l'installazione, SKIDATA assicurerà che il sistema principale sia in buone condizioni prima di essere messo in funzione.

22.3. Il modulo "Upgrade.Care" include un aggiornamento solo per le funzioni e i moduli software per i quali la Committente ha acquisito una licenza software. Gli aggiornamenti vengono installati solo nei siti e nei dispositivi elencato nella tabella corrispondente nel documento "Descrizione del servizio".

22.4. Gli aggiornamenti possono modificare i requisiti di sistema e potrebbe essere necessario per la Committente installare aggiornamenti, componenti di terze parti pertinenti e / o aggiuntivi o hardware modificato. I prodotti e i servizi richiesti per questo non sono inclusi nel modulo "Upgrade.Care" e i rispettivi costi sono a carico del Committente.

22.5. Il materiale di ricambio e di usura necessari per l'installazione di un aggiornamento non sono inclusi nel modulo "Upgrade.Care". Il regolamento delle parti di ricambio e di usura richieste si basa sull'opzione selezionata nel modulo "SpareParts.Care".

22.6. Al momento della sospensione (end of life) di un determinato prodotto SKIDATA, SKIDATA non è più obbligata a fornire aggiornamenti al rispettivo prodotto.

22.7 Per questo specifico pacchetto (Upgrade.Care) non è prevista la possibilità di rescissione anticipata del contratto, se non pagando le rate rimanenti fino al termine previsto del contratto.

Per accettazione

Cliente

SKIDATA Srl

Data, timbro e firma

Data, timbro e firma

A norma degli artt. 1341 e 1342 del cod.civ., previa attenta lettura di ogni clausola del contratto, l'acquirente dichiara espressamente di essere a conoscenza e, quindi, di accettare senza riserve le seguenti clausole: art. 2 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 11 – 19.

Per accettazione

Cliente

Data, timbro e firma



4 – SKIDATA EXPERT SERVICE - “INSTALLED BASE SERVICE” (IBS)

Per noi è molto importante che i nostri sistemi e le nostre soluzioni siano sempre all'avanguardia così come offrire ai nostri clienti un servizio della miglior qualità possibile. Per tale motivo il software “Installed Base Service” verrà installato per aumentare la qualità e l'efficienza dell'assistenza clienti per i prodotti SKIDATA. Il servizio è gratuito per i nostri clienti aventi un contratto di manutenzione in essere.

Utilizzando il software “Installed Base Service” verranno processati esclusivamente i seguenti dati: topologia, versione di hardware e software, numero delle periferiche, stato del software, data di installazione, numeri seriali.

Noi utilizziamo questi dati per poter sviluppare idee di manutenzione preventiva, tenendo in considerazione i componenti hardware e software correntemente installati. Tali dati sono trasmessi a SKIDATA AG, Untersbergstraße 40, 5083 Grödig / Salzburg, per ragioni di amministrazione centrale.

Con la presente il cliente acconsente all'installazione del software “Installed Base Service”. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento in forma scritta.

Data:

Cliente:

Firma / Timbro



DETERMINA

N. 230 /20 DEL 16 .10.2020

OGGETTO: Accettazione offerta SKIDATA CARE.PARK

Settore: Parcheggi e funivia

Beneficiario: Skidata SRL

Importo: €12.700,00

IL LIQUIDATORE

di ASM, Avv. Fiumefreddo A.

PREMESSO

Che ASM per la gestione dei parcheggi e funivia utilizza hardware e software acquistate da Skidata SRL;

Che per la gestione e aggiornamento delle periferiche e del software è necessario avvalersi di un contratto di assistenza, della durata di un anno, come avvenuto negli anni precedenti;

Che nel precedente contratto il costo dell'assistenza era pari ad €18.000,00 iva esclusa;

Che la ditta Skidata srl, ditta fornitrice, ha inviato un preventivo di spesa per un totale di €12.700,00 iva esclusa, protocollo ASM n.3341 (allegata in copia alla presente)

visto lo Statuto di ASM;



Tutto ciò premesso

Determina

1. Di accettare della ditta Skidata srl.
2. Liquidare la fattura alla ditta Skidata srl per un importo di €12.700,00 iva esclusa.
3. Trasmettere la presente determinazione agli uffici amministrativi.
4. Trasmettere la presente determinazione agli uffici contabili per la liquidazione delle fatture
5. Trasmettere la presente determinazione alla Giunta Comunale di Taormina.

Il C.U.O.T

Sig. Carmelo Portogallo



Il Liquidatore

Avv. Antonio Fiumefreddo

2. Pack skidata v4 aggiornato

Oggetto: I: Care. Pack skidata v4 aggiornato
Mittente: <info@taorminaservizipubblici.it>
Data: 10/09/2020, 14:29
A: <antoniofiumefreddoasm@gmail.com>
CC: <asmareatecnica@taorminaservizipubblici.it>

Protocollo ASM n. 3341

Da: asm informatica <asminformatica@taorminaservizipubblici.it>
Inviato: giovedì 10 settembre 2020 08:33
A: ASM Taormina <info@taorminaservizipubblici.it>
Oggetto: Fwd: Care. Pack skidata v4 aggiornato

Si inoltra nuova proposta di contratto di manutenzione Skidata.

Il manulatore informatico
Stefano Intelisano

Da: "Marco Fiorentino - SKIDATA" <Marco.Fiorentino@skidata.com>
A: asminformatica@taorminaservizipubblici.it
Inviato: Mercoledì, 9 settembre 2020 8:45:28
Oggetto: Care. Pack skidata v4 aggiornato

Buongiorno Stefano,

In allegato trovi il contratto di manutenzione aggiornato secondo l'ultima condivisione telefonica.

Resto a disposizione per qualsiasi chiarimento in merito

Saluti

Ottieni [Outlook per Android](#)

— Allegati: —

ASM TAORMINA CARE.PACK 2020 V4.pdf

1,3 MB

V4 04/09/2020

Offerta Contratto di
Assistenza

CARE.PACK

ASM

Park.Lumbi

Park.Porta Catania

Park.Mazzarò

Funivia



**Business segment: PARKING / EVENT****CLIENTE - RIFERIMENTI:**

SOCIETA': ASM
RESPONSABILE RIFERIMENTO: UFFICIO AMMINISTRAZIONE
CONTATTO TELEFONICO:
EMAIL: info@taorminaservizipubblici.it
INDIRIZZO: CORSO UMBERTO
CITTA': TAORMINA
CAP: 98039

CONFIGURAZIONE OGGETTO DI PROPOSTA CARE.PACK**LUMBI**

N.4 BARRIER.GATE

N.4 COLUMN.GATE

N.1 POWER.CASH

N.1 EASY.CASH

N.1 CASSA MANUALE

N.1 LETTORE PORTA

N.1 DAZ – CENTRALIZ.

PORTA CATANIA

N.4 BARRIER.GATE

N.4 COLUMN.GATE

N.2 EASY.CASH

N.1 CASSA MANUALE

N.2 LETTORI PORTA

MAZZARO'

N.2 BARRIER.GATE



N.2 POWER.GATE

N.1 EASY.CASH

N.1 CASSA MANUALE

FUNIVIA

N.4 VARIO.GATE

N.3 SKIOSK

N.2 CASSA MANUALE

N.2 MIZ





INDICE

1 – SKIDATA CARE.PACK – Descrizione del servizio	5
1.1 Attività Programmate Preventive: Modulo Maintenance.Care	5
1.2 Attività Programmate Preventive: Modulo Connect.Care	6
1.3 Attività Programmate Preventive: Modulo Protect.Care	6
1.4 Attività Straordinarie: Modulo Troubleshooting.Care	7
1.5 Attività Programmate Preventive: Modulo Event Support.Care	8
1.6 Ricambi: Modulo Spare Parts.Care	8
1.7 Attività Straordinarie: Modulo Hotline.Care	9
1.8 Attività Straordinarie: Modulo Prioritization.Care	10
1.9 Attività Programmate Preventive: Modulo Upgrade.Care	11
1.10 Attività Programmate Preventive: Modulo Training.Care	13
2 – OFFERTA SKIDATA CARE.PACK	14
3 – CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO – SKIDATA CARE.PACK	16
4 – SKIDATA EXPERT SERVICE - "INSTALLED BASE SERVICE" (IBS)	25



1 – SKIDATA CARE.PACK - Descrizione del servizio

1.1 Attività Programmate Preventive: Modulo Maintenance.Care

Il modulo 'Maintenance.Care' prevede diverse opzioni per la manutenzione del sistema di controllo accessi.

SKIDATA esegue la manutenzione preventiva selezionata in base all'intervallo definito. La manutenzione è suddivisa in diversi livelli.

Opzione	Manutenzione hardware		Manutenzione software	
	1° livello per anno	2° livello per anno	1° livello per anno	2° livello per anno
Maintenance.Care EXTENDED	X*	X*	-	
Maintenance.Care PREMIUM	-	-	X*	X*
Maintenance.Care PREMIUM PLUS	X*	X*	X*	X*



*... l'intervallo sarà individualmente definito per singolo sito.

Manutenzione hardware

La manutenzione hardware è un servizio preventivo che include l'ispezione, la pulizia ed il controllo delle apparecchiature installate, nonché l'esecuzione di prove preliminari necessarie per un corretto funzionamento. Il costo del lavoro e della trasferta è incluso.

La manutenzione hardware è suddivisa in lavori di 1° livello e 2° livello:

Manutenzione hardware 1° livello: Pulizia e check visivo

Manutenzione hardware 2° livello: Manutenzione seguendo il piano standardizzato.

Un elenco dettagliato dei lavori è disponibile separatamente.

Manutenzione software

La manutenzione software è un servizio preventivo ed include controlli selettivi del sistema SKIDATA (ad esempio ottimizzazione del database, controlli sui dischi rigidi, analisi dei log file di sistema).

Aggiornamenti (cosiddetti updates) e service packs sono inclusi nella stessa versione software del sistema SKIDATA. Il costo del lavoro e della trasferta è incluso.

La manutenzione software è suddivisa in lavori di 1° livello e 2° livello:

Manutenzione software 1° livello: Patching (Sistema operativo, software SKIDATA)

Manutenzione software 2° livello: Manutenzione banca dati (archiviazione, indicizzazione, analisi log file, piano di manutenzione), aggiornamenti (updates) nella stessa versione software SKIDATA.

Un elenco dettagliato dei lavori è disponibile separatamente.

**In generale:**

Presupposto per la manutenzione professionale è un'installazione funzionante del sistema operativo. Le eventuali spese di viaggio supplementari saranno fatturate a consuntivo.

La gestione dei pezzi di ricambio sarà trattata a seconda dell'opzione concordata nel rispettivo modulo 'SpareParts.Care'.

1.2 Attività Programmate Preventive: Modulo Connect.Care

Il modulo 'Connect.Care' prevede di connettere il sistema di controllo accessi SKIDATA per monitorarne lo stato.

Per le opzioni illustrate di seguito il sistema SKIDATA deve essere accessibile tramite internet ed il servizio di connessione SKIDATA deve essere attivato.

Opzione	Connessione da remoto su richiesta, con PC Connect SKIDATA
Connect.Care EXTENDED	Incluso

**Connessione da remoto su richiesta**

In caso di un problema tecnico SKIDATA si connette da remoto per fare le necessarie verifiche insieme al cliente.

Il servizio di troubleshooting sarà fornito durante il periodo di copertura selezionato nel modulo 'Hotline.Care'.

1.3 Attività Programmate Preventive: Modulo Protect.Care

Tempi di inattività del sistema a causa di virus! Malware su chiavette USB! Dati persi a causa di software dannosi. Con 'Protect.Care' SKIDATA offre un servizio dedicato per evitare questi scenari.

I servizi di sicurezza di qualità garantita sono perfettamente complementari alle soluzioni di controllo accessi di SKIDATA.

I servizi sono direttamente gestiti da SKIDATA e sono pienamente integrati nei processi dell'assistenza tecnica.

Opzione	Verifica di sicurezza basilare annua
Protect.Care EXTENDED	Incluso

**Servizio anti-virus**

Tutti i prodotti SKIDATA che hanno installato un sistema operativo possono essere dotati anche di un software anti-virus. Questo dialoga tramite internet con il servizio anti-virus centrale di SKIDATA per ottenere gli ultimi aggiornamenti di sicurezza (patterns). Il programma previene, rileva e rimuove software dannoso onde evitare tempi di inattività del sistema. Per ulteriori informazioni si rimanda alla pagina di descrizione dettagliata.



1.4 Attività Straordinarie: Modulo Troubleshooting.Care

Il modulo 'Troubleshooting.Care' prevede opzioni per coprire i diversi costi per la risoluzione dei problemi (troubleshooting) con un contratto.

Opzione	Supporto tecnico telefonico/mail e da remoto*	Supporto tecnico da remoto e in loco (costi di trasferta esclusi)*	Supporto tecnico da remoto e in loco (costi di trasferta inclusi)*
Troubleshooting.Care EXTENDED	x	-	-
Troubleshooting.Care PREMIUM	-	x	-
Troubleshooting.Care PREMIUM PLUS	-	-	x



*sono esclusi gli interventi dovuti da atti vandalici, eventi atmosferici, incidenti, dolo.

Troubleshooting consiste nella ricerca logica e sistematica dell'origine di un problema in modo che possa essere risolto ed il prodotto o il processo può nuovamente essere reso operativo. Il servizio di troubleshooting sarà fornito durante il periodo di copertura selezionato nel modulo 'Hotline.Care'.

Per prestare un servizio di troubleshooting efficace, SKIDATA dispone di team locali e centrali per l'assistenza tecnica. Tutti i tecnici sono connessi al supporto tecnico centrale presso la casa madre SKIDATA a Salsburgo, oltre ai team di ricerca e sviluppo in tutto il mondo.

Supporto tecnico telefonico/mail e da remoto

Il Troubleshooting da remoto è la risoluzione di un problema senza essere fisicamente sul posto. Il servizio di troubleshooting sarà fornito tramite telefono, e-mail o strumenti di desktop remoto.

Supporto tecnico da remoto e in loco

Troubleshooting in loco è la risoluzione di un problema direttamente sul posto. La necessità di un intervento in loco dipende dalla natura del problema stesso. In linea di principio, i problemi saranno gestiti tramite hotline o da remoto.

Costi di trasferta

I costi di trasferta sono i costi sostenuti per portare il tecnico in loco, al luogo di servizio.

La gestione dei pezzi di ricambio sarà trattata a seconda dell'opzione concordata nel rispettivo modulo 'SpareParts.Care'.

Le opzioni di Troubleshooting.Care non includono:

- Formazione
- Troubleshooting di problemi causati da: atti vandalici, incidenti, eventi elettrici e atmosferici
- Troubleshooting di problemi causati da omissioni attribuibili ai dipendenti del cliente
- Modifiche di configurazione (software SKIDATA, sistema operativo)
- Guasti riconducibili all'infrastruttura del cliente
- Software terze parti non forniti da SKIDATA
- Troubleshooting per problemi presso clienti OPOS



1.5 Attività Programmate Preventive: Modulo Event Support.Care

Il modulo 'Event Support.Care' permette di riservare un tecnico per attività specifiche.

Il supporto può essere prestato da remoto o in loco.

Opzione	Numero Eventi con supporto da remoto	Numero Eventi con supporto in loco
Event Support.Care EXTENDED	X*	X*
Event Support.Care PREMIUM	X*	X*

*... Il numero di eventi è da definire a dipendenza delle necessità del cliente

Supporto per un numero predefinito di eventi per anno.

Il supporto è disponibile durante un periodo di tempo predefinito, da concordare preventivamente.



1.6 Ricambi: Modulo Spare Parts.Care

Il modulo 'Spare Parts.Care' prevede diverse opzioni ed include i costi per la riparazione o la gestione dei pezzi di ricambio all'interno del contratto.

La riparazione e la fornitura di pezzi di ricambio saranno gestiti a dipendenza dell'opzione 'Spare Parts.Care' concordata.

Opzione	Processo di scambio in 48h	Riparazione forfettizzata unicamente per coder e feeder	Riparazione forfettizzata
Spare Parts.Care EXTENDED	incluso	-	-
Spare Parts.Care PREMIUM	incluso	incluso	-
Spare Parts.Care PREMIUM PLUS	incluso	incluso	incluso

Il servizio di riparazione sarà fatturato a seconda del listino riparazioni in vigore se non incluso nei pacchetti a forfait.

Il pezzo di ricambio sarà fornito dopo che il dipartimento logistico di SKIDATA avrà ricevuto una pezzo adeguato per la riparazione.

Prioritizzazione ricambi, ricambi in anticipo, ricambio sostitutivo

SKIDATA fornirà il pezzo di ricambio necessario prioritizzato in base alla disponibilità del magazzino locale e centrale. Per un processo di ripristino efficiente SKIDATA fornisce anche "scambio in anticipo" o "ricambio sostitutivo".

Ricambi selezionati vengono sostituiti in un processo di scambio.

Il pezzo di ricambio sarà spedito in seguito ad un ordine scritto via fax, e-mail a logistic.it@skidata.com prima della ricezione della parte da sostituire entro 3 (tre) giorni.





Il servizio di riparazione sarà fatturato a seconda del listino riparazioni in vigore.

Forfait per ricambi, unicamente coder e feeder

Forfait annuo per la gestione e la riparazione (presso la filiale SKIDATA o la casa madre) dei coder e feeder (Basic e Unlimited). Come pezzi di ricambio si definiscono i componenti contenuti nel gruppo codificatore e motore di trascinamento SKIDATA. Ricambi riparati da SKIDATA saranno forniti come pezzi ricondizionati.

Sono escluse le riparazioni o le richieste di ricambi quando il guasto è riconducibile ad incidenti, atti di vandalismo, eventi elettrici ed atmosferici, usura temporale, salina e solare (es. aste barriera, viti a rottura calibrata, tasti richiesta ticket ecc.)

Presupposto: manutenzione Hardware

Forfait per tutti i ricambi

Forfait annuo per la gestione e la riparazione (presso la filiale SKIDATA o la casa madre) dei pezzi di ricambio. Come pezzi di ricambio si definiscono i componenti contenuti nel catalogo ricambi SKIDATA. Ricambi riparati da SKIDATA saranno forniti come pezzi ricondizionati.

Sono escluse le riparazioni o le richieste di ricambi quando il guasto è riconducibile ad incidenti, atti di vandalismo, eventi elettrici ed atmosferici, usura temporale, salina e solare (es. aste barriera, viti a rottura calibrata, tasti richiesta ticket ecc.)

Presupposto: manutenzione Hardware

1.7 Attività Straordinarie: Modulo Hotline.Care

Il modulo 'Hotline.Care' prevede opzioni per diversi periodi di copertura.

Opzione	Periodo di copertura Car/Event		
	Lunedì – Venerdì	Sabato	Domenica e festivi
Hotline.Care EXTENDED	8.30 - 12.30	8.30 - 12.30	8.30 - 12.30
	14.00 – 18.00	14.00 – 18.00	14.00 – 18.00
Hotline.Care PREMIUM	8.30 - 12.30	8.30 - 12.30	8.30 - 12.30
	14.00 – 21.00	14.00 – 21.00	14.00 – 21.00



Opzione	Periodo di copertura Mountain		
	Lunedì – Venerdì	Sabato	Domenica e festivi
Hotline.Care EXTENDED	8.00 - 16.00	8.00 - 16.00	8.00 - 16.00
Hotline.Care PREMIUM	8.00 - 19.00	8.00 - 19.00	8.00 - 19.00



Durante il periodo di copertura concordato, il committente può contattare SKIDATA tramite telefono o e-mail per ottenere supporto tecnico.

- Ogni segnalazione verrà elaborata come incident o come richiesta.



- Per ogni segnalazione riferita tramite il Team help desk, 15 minuti di troubleshooting sono inclusi.
- Il servizio di assistenza fornito nell'ambito del servizio di hotline verrà addebitato, secondo il listino "Expert Service", a meno che tali costi per la risoluzione dei problemi sono inclusi nel costo forfettario annuo come definito nel modulo "Troubleshooting.Care".
- Durante il periodo di copertura dell'opzione concordata non verranno fatturati dei supplementi per lavori eseguiti il fine settimana o in orari notturni.
- Durante il periodo di copertura dell'opzione concordata sono validi i valori indicati per 'tempo di reazione' e 'tempo per intervento in loco' del modulo 'Prioritization.Care'.
- La persona incaricata a contattare il Team help desk deve essere formata sulle apparecchiature SKIDATA.

1.8 Attività Straordinarie: Modulo Prioritization.Care

Il modulo "Prioritization.Care" definisce i tempi delle priorità per i servizi reattivi (troubleshooting).

Durante il periodo di copertura selezionato nel modulo 'Hotline.Care' ogni incident verrà gestito e prioritizzato in base ai livelli di servizio concordati.

Opzione	Livelli di servizio			
	Tipologia di errore	Tempo di reazione		Tempo per intervento in loco
		Accesso remoto	Nessun accesso remoto	
Prioritization.Care EXTENDED	Critico	1 giorno	2 giorni	2 giorni
	Grave errore	1 giorno	2 giorni	3 giorni
	Moderato	1 giorno	2 giorni	4 giorni
Prioritization.Care PREMIUM	Critico	1 giorno	2 giorni	1 giorno
	Grave errore	1 giorno	2 giorni	2 giorni
	Moderato	1 giorno	2 giorni	3 giorni
Prioritization.Care PREMIUM PLUS	Critico	8 ore	1 giorno	1 giorno
	Grave errore	8 ore	1 giorno	1 giorno
	Moderato	8 ore	1 giorno	2 giorno



Tempi di prioritizzazione



Tempo di reazione: Per tempo di reazione si definisce l'arco di tempo tra segnalazione ed inizio attività di troubleshooting da parte di SKIDATA.

Tempo per intervento in loco: Per tempo di intervento in loco si definisce l'arco di tempo tra inizio attività di troubleshooting da parte di SKIDATA ed intervento in loco, se l'errore segnalato non può essere gestito/risolto da remoto o tramite supporto telefonico.

La seguente figura visualizza i tempi di prioritizzazione:

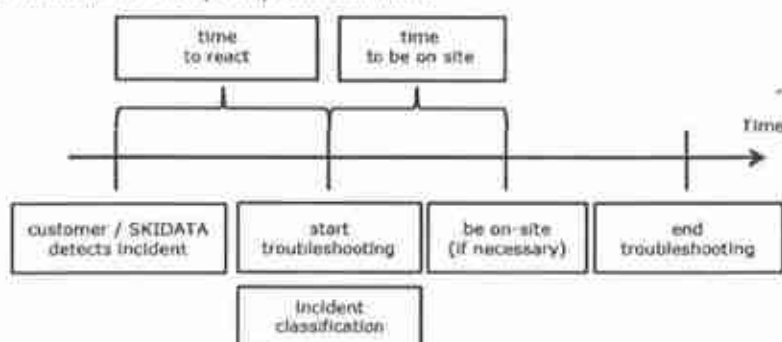


Figura: Visualizzazione tempi di prioritizzazione

Classificazione tipologia di errore

- Errore Critico (Critical):** l'uso contrattualmente pattuito è impossibile o irragionevolmente limitato e l'errore incide materialmente nei processi di business della Committente.
- Grave errore (Major):** l'uso contrattualmente pattuito è molto limitato e l'errore incide materialmente i processi di business del Committente, tuttavia, la Committente è ancora in grado di continuare a lavorare in modo ristretto.
- Errore Moderato (Moderate)** l'uso contrattualmente pattuito è leggermente limitato e l'errore riguarda un po' i processi di business del Committente, tuttavia, la Committente è ancora in grado di continuare a lavorare in un modo un po' limitato.

1.9 Attività Programmate Preventive: Modulo Upgrade.Care

Il modulo Upgrade.Care definisce la fornitura, su tre livelli distinti, di 1 (uno) aggiornamento HW e SW del sistema SKIDATA.

Prerequisito: durata contrattuale minima di 3 (tre) anni per tutti i moduli.

Opzione	Release Skidata e installazione (Microsoft Windows e Hardware esclusi)	Release Skidata e installazione (Microsoft Windows incluso e Hardware escluso)	Aggiornamento Hardware (PC, HD e Baseboard, se necessario)
Upgrade.Care EXTENDED	incluso	-	-
Upgrade.Care PREMIUM	-	incluso	-
Upgrade.Care PREMIUM PLUS	-	incluso	Incluso



**Modulo EXTENDED:**

Il modulo prevede la fornitura dell'ultima versione della release SKIDATA disponibile al momento della sottoscrizione del contratto nel periodo di validità del presente accordo: costi di fornitura e installazione a carico di SKIDATA.

I costi di eventuali licenze Windows richieste sono esclusi.

Garanzia del supporto tecnico alla versione SW fornita per tutto il periodo contrattuale.

Prerequisito necessario: compatibilità Microsoft Windows e hardware al sistema presente al momento della sottoscrizione del contratto.

Le successive versioni SW disponibili dopo la sottoscrizione del presente contratto non sono incluse e dovranno essere quotate con offerte differenti.

Modulo PREMIUM:

Il modulo prevede la fornitura dell'ultima versione della release SKIDATA disponibile al momento della sottoscrizione del contratto durante il periodo di validità del presente accordo: costi di fornitura e installazione a carico di SKIDATA.

I costi di eventuali licenze Windows richieste sono inclusi.

Garanzia del supporto tecnico alla versione SW fornita per tutto il periodo contrattuale.

Prerequisito necessario: compatibilità hardware al sistema presente al momento della sottoscrizione del contratto.

Le successive versioni SW disponibili dopo la sottoscrizione del presente contratto non sono incluse e dovranno essere quotate con offerte differenti.

Modulo PREMIUM PLUS:

Il modulo prevede la fornitura dell'ultima versione della release SKIDATA disponibile al momento della sottoscrizione del contratto durante il periodo di validità del presente accordo: costi di fornitura e installazione a carico di SKIDATA.

Nel modulo sono inoltre comprese le forniture e l'installazione dei PC (DAZ, MIZ, RWS ecc...), HARDDISK e/o Baseboard di cassa automatica necessari al corretto funzionamento delle release SW SKIDATA disponibile al momento della sottoscrizione del contratto.

I costi di eventuali licenze Windows richieste sono inclusi.

Garanzia del supporto tecnico alla versione SW fornita per tutto il periodo contrattuale.

Prerequisito necessario: compatibilità hardware (colonne, barriere, casse automatiche, casse manuali) al sistema presente al momento della sottoscrizione del contratto.

Le successive versioni SW disponibili dopo la sottoscrizione del presente contratto non sono incluse e dovranno essere quotate con offerte differenti.



1.10 Attività Programmate Preventive: Modulo Training.Care

Il modulo 'Training.Care' prevede due opzioni per assicurarsi la migliore formazione sul sistema Skidata:

La possibilità di scegliere se svolgere il corso presso la Vostra sede o presso la nostra sala training.

Indifferentemente dalla locazione scelta per lo svolgimento, si può selezionare il tipo di formazione, se di tipo hardware e/o software.

Opzione	Corso di formazione di una giornata c/o sala training Skidata Italia	Corso di una giornata di formazione c/o sede Cliente
Training.Care EXTENDED	Incluso	-
Training.Care PREMIUM	-	Incluso

Il numero massimo dei partecipanti per singola sessione è di 5 persone.





2 – OFFERTA SKIDATA CARE.PACK

ATTIVITA'	Note aggiuntive	Prezzo
Manutenzione	n° interventi annui	
<input type="checkbox"/> Maintenance.Care EXTENDED	1 Hardware	Su richiesta
<input checked="" type="checkbox"/> Maintenance.Care PREMIUM	1 Software	€ 5.019,00
<input type="checkbox"/> Maintenance.Care PREMIUM PLUS	1 Hardware + 1 Software	Su richiesta
Connessione Remota		
<input type="checkbox"/> Connect.Care EXTENDED		Su richiesta
Protezione		
<input type="checkbox"/> Security.Care EXTENDED		Su richiesta
Intervento Tecnico		
<input checked="" type="checkbox"/> Troubleshooting.Care EXTENDED		€ 6.066,00
<input type="checkbox"/> Troubleshooting.Care PREMIUM		Su richiesta
<input type="checkbox"/> Troubleshooting.Care PREMIUM PLUS		Su richiesta
Tecnico Dedicato / Attivazione		
<input type="checkbox"/> Event Care EXTENDED		Su richiesta
<input type="checkbox"/> Event Care PREMIUM		Su richiesta
Ricambi		
<input type="checkbox"/> Spare Parts.Care EXTENDED		Su richiesta
<input type="checkbox"/> Spare Parts.Care PREMIUM		Su richiesta
<input type="checkbox"/> Spare Parts.Care PREMIUM PLUS		Su richiesta
Reperibilità		
<input type="checkbox"/> Hotline.Care EXTENDED		Su richiesta
<input type="checkbox"/> Hotline.Care PREMIUM		Su richiesta
Tempo di reazione		
<input type="checkbox"/> Prioritization.Care EXTENDED		Su richiesta
<input type="checkbox"/> Prioritization.Care PREMIUM		Su richiesta
<input type="checkbox"/> Prioritization.Care PREMIUM PLUS		Su richiesta
Upgrade.Care		
<input checked="" type="checkbox"/> Upgrade.care EXTENDED	*(vedi condizioni speciali)	€ 4.800,00
<input type="checkbox"/> Upgrade.care PREMIUM		Su richiesta
<input type="checkbox"/> Upgrade.care PREMIUM PLUS		Su richiesta
Training.Care		
<input type="checkbox"/> Training.care EXTENDED	1 giornata di formazione sede Skidata	€ 830,00
<input type="checkbox"/> Training.care PREMIUM	1 giornata di formazione OnSite	€ 1.050,00



TOTALE LISTINO ANNUO CARE.PACK € 15.885,00 iva esclusa

TOTALE NETTO A VOI RISERVATO € 12.700,00 iva esclusa

CONDIZIONI SPECIALI

Costo trasferte forfait 550€

***UPGRADE:CARE Extended**

Aggiornamento licenze Release Software Summit.Logic e licenze Casse Skiosk Smart (salvo incompatibilità con l'Hardware e/o licenze Microsoft Windows presenti sul campo).

In aggiunta a quanto presente in contratto, verranno a voi riservate le
Condizioni speciali per clienti Care.Pack:

20% di sconto

sulle parti di ricambio di nuova fornitura come da listino ufficiale vigente.

20% di sconto

sul listino Expert service/interventi tecnici, come da listino ufficiale vigente.

Pagamento da effettuarsi con bonifico bancario a: Banca MPS IT34V0103036671000063270733

Offerta valida:	4 settimane
Commercializzazione del contratto:	<u>01.06.2020</u>
Periodo contratto:	1 anni
Numero di rate all'anno:	2 rate semestrali anticipate 60 GG DFFM

Tutti gli allegati sono parte integrale del contratto.

Allegato: descrizione del servizio

Appendix: Condizioni del servizio

Filippo Tomba

Sales After Sales

SKIDATA | 4.0 – Driving Your Digital Future



3 – CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO – SKIDATA CARE.PACK

Le seguenti condizioni disciplinano l'uso della Committente dei servizi specializzati di SKIDATA (di seguito "SKIDATA Expert Services") come descritto nell'Offerta SKIDATA Care Pack (di seguito "l'Offerta"). Le presenti Condizioni di servizio si applicano in aggiunta alle Condizioni Generali di SKIDATA. In caso di conflitto tra le Condizioni di servizio e le Condizioni Generali, le presenti Condizioni di servizio prevorranno. Con la sottoscrizione dell'Offerta la Committente accetta queste condizioni nel suo complesso.

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1. La Committente utilizza prodotti realizzati da SKIDATA (hardware e/o software) che acquisisce e/o acquista secondo accordi e disposizioni separate. SKIDATA presta servizi per tali prodotti nel campo di applicazione determinato dalla Committente e in conformità con le Condizioni di servizio e le altre disposizioni contenute nel presente Contratto.

1.2. La Committente è in grado di scegliere tra i vari servizi che sono suddivisi in moduli (di seguito "moduli") selezionando la casella appropriata nell'Offerta. La decisione della Committente è legalmente valida e vincolante. SKIDATA si impegna ad eseguire i servizi descritti nell'Offerta e delle sue appendici. Questo vale anche per gli ordini tramite il servizio on-line denominato SKIDATA Service Portal.

1.3. SKIDATA deve rendere i servizi coperti dalle presenti Condizioni di servizio solo per i prodotti SKIDATA dichiarati nel contratto e non per qualsiasi prodotti di terze parti, a meno che non sia espressamente concordato diversamente. Se la Committente acquista altri prodotti da SKIDATA, tali altri prodotti sono inclusi solo nei servizi in misura tale la cui inclusione è espressamente concordata e/o inclusa nel contratto.

1.4. In caso di eventuali conflitti tra le singole parti del presente contratto, come offerte, allegati, o qualsivoglia parte relativa alla scelta dei singoli moduli di servizio (ad esempio, "Maintenance.Care"), la loro estensione, e le specifiche richieste delle presenti Condizioni di servizio, l'offerta preparata individualmente da SKIDATA e che contiene in particolare i prezzi da pagare per i servizi, dovrà avere la priorità su tutti gli altri accordi e le specifiche.

1.5. Prima di concludere un contratto per il sistema della Committente, che contiene componenti non coperti dalla garanzia, SKIDATA si riserva il diritto di applicare una fee per la riparazione del sistema.

2. LUOGO DI ADEMPIMENTO DEI SERVIZI

2.1. SKIDATA deve rendere i suoi servizi come richiesto e in conformità con le presenti Condizioni di servizio, in loco o remoto. Tuttavia, ciò non deve in alcun caso pregiudicare il luogo di esecuzione previsto nelle Condizioni Generali.

2.2. I servizi in loco saranno resi presso l'indirizzo indicato nel presente Contratto (di seguito "sede operativa"). In caso di eventuali variazioni del luogo di funzionamento senza espresso consenso di SKIDATA, SKIDATA è svincolata dall'obbligo di prestazione; tuttavia, l'obbligo della Committente di pagamento devono continuare ad esistere.

2.3. In caso di cambiamento della sede operativa, SKIDATA si riserva il diritto di modificare il costo del servizio in misura ragionevole, tenendo conto, tra le altre cose, dei nuovi percorsi di viaggio. In alternativa, SKIDATA avrà il diritto di risolvere il presente Contratto di Servizio con effetto immediato.

3. PREZZI

3.1. La Committente dovrà pagare a SKIDATA un corrispettivo, periodico o singolo, come concordato per i servizi che devono essere prestati in conformità con le presenti Condizioni di servizio. Il prezzo è indicato nell'offerta e fatturato secondo le modalità di pagamento indicate nella stessa.

3.2. SKIDATA ha il diritto di regolare ragionevolmente il costo del servizio una volta all'anno. Il costo del servizio è soggetto a una garanzia di valore secondo il "Harmonized Indices of Consumer Prices" (HICP) o di qualsivoglia altro indice paragonabile che prende il suo posto e il mese in cui il contratto applicabile si è concluso sarà la base di partenza.

In alternativa prevale l'indice indicato in offerta.

3.3. Sono esclusi eventuali diritti di compensazione e il costo del servizio non sarà rimborsato, in parte o per intero, in caso di cessazione.

3.4. Se la Committente acquisisce ulteriori prodotti SKIDATA da includere nei servizi, questi prodotti sono inclusi nel costo del servizio su base proporzionale, e SKIDATA fatturerà la differenza subito dopo l'acquisto dei prodotti SKIDATA.

3.5. Se la Committente vuole ottenere servizi aggiuntivi che superano l'ambito dei servizi concordati o servizi che devono essere fatturate separatamente conformemente alle presenti condizioni di servizio, questi servizi aggiuntivi non sono coperti dalla tassa di servizio e SKIDATA fatturerà questi servizi aggiuntivi su base materiale secondo i prezzi in vigore.

4. OBBLIGO DELLA COMMITTENTE ALLA COOPERAZIONE

4.1. La Committente si impegna:

a) ad utilizzare i suoi migliori sforzi per sostenere SKIDATA e soddisfare i requisiti tecnici necessari per consentire a SKIDATA di rendere i servizi richiesti, in particolare dando a SKIDATA tutte le informazioni necessarie e richieste e consentendo a SKIDATA di accedere a tutte



le reti, banche dati, programmi, periferiche e servizi da parte di terzi, nella misura in cui potrebbero essere utili per la correzione degli errori;

b) di mettere a disposizione - per quanto necessario - i dipendenti che possono essere di aiuto per i servizi o le cui operazioni per le quali SKIDATA richiede espressamente la loro presenza. Tali dipendenti sono a sostegno di SKIDATA;

c) a stabilire un contatto con i terzi nella misura necessaria per la prestazione dei servizi o nella misura di quanto espressamente richiesto da SKIDATA e di effettuare la comunicazione necessaria o sostenere SKIDATA a fare la necessaria comunicazione;

d) ad effettuare debitamente e periodicamente i backup dei dati per quanto possibile e designato; tale obbligo si riferisce ad un backup dei dati in generale nel limite usuale del settore, come pure a un backup specifico di dati ubicati sul computer o server prima che i servizi siano resi, come ad esempio prima che vengano eseguiti aggiornamenti;

e) ad effettuare, secondo le presenti Condizioni di servizio, la manutenzione, il servizio e la pulizia dell'attrezzatura compreso lo scambio di pezzi di ricambio, pezzi soggetti ad usura e componenti meccanici. Tali opere devono essere effettuate su base regolare come misura precauzionale in conformità con le specifiche fornite da SKIDATA in occasione di training, ovvero manuali, istruzioni di manutenzione o informazioni simili;

f) a stabilire e mantenere a proprie spese i necessari requisiti di sistema per i servizi e/o l'ambiente di lavoro richiesto. Nella misura in cui la Committente rifiuta di accettare servizi resi da SKIDATA per software o hardware, la Committente perde qualsiasi garanzia in relazione ai rispettivi prodotti SKIDATA.

g) a fornire le chiavi per le attrezzature, l'uso della rete elettrica, servizi igienici e in generale un ambiente di lavoro sicuro per SKIDATA.

4.2. Tali obblighi di cooperazione si applicano in aggiunta agli obblighi della Committente di cooperare per essere soddisfatte in relazione ai singoli servizi, se presenti.

5. DURATA DEL CONTRATTO

5.1. Il presente contratto è inteso per un periodo di uno (1) anni al momento di entrata in vigore e rinnovato tacitamente per ulteriori periodi di un anno, a meno che una delle parti termini il contratto per iscritto osservando un termine di preavviso di 6 (sei) mesi dalla fine dell'anno contrattuale. SKIDATA e/o il cliente possono altresì riservare il diritto di concordare la durata del contratto ed il tipo e durata di eventuale rinnovo.

5.2. In caso di violazione sostanziale del contratto da entrambe le parti, la rispettiva controparte deve richiedere alla parte inadempiente per iscritto di porre rimedio alla violazione entro un termine di 30 (tranta) giorni, per cui la violazione del contratto deve essere specificamente descritta, e se l'inadempiente non riesce a porre rimedio a tale violazione materiale, l'altra parte ha il diritto di risolvere il presente Contratto con effetto immediato per iscritto (anche via fax o e-mail).

5.3. Se SKIDATA termina il contratto a causa di una violazione del contratto da parte della Committente o causa di un cambiamento del luogo di funzionamento, SKIDATA non è tenuto a rimborsare alla Committente eventuali pagamenti già effettuati o di concedere alla Committente uno sconto su eventuali pagamenti dovuti.

5.4. In caso di risoluzione del presente contratto, la Committente non ha diritto di ottenere servizi di qualsivoglia genere.

6. CAMBIO DI CONTROLLO DELLA COMMITTENTE

6.1. In caso di qualsivoglia modifica sostanziale della distribuzione della proprietà e/o del controllo della Committente, SKIDATA avrà il diritto di risolvere il presente contratto con un preavviso scritto di 3 (tre) mesi, la denuncia deve essere dichiarata entro 3 (tre) mesi dal giorno in cui riceve la conoscenza di tale cambiamento. In ogni caso, tale modifica deve essere soddisfatta se almeno il 50 per cento della proprietà, delle azioni o dei diritti di voto sono trasferiti a uno o più nuovi o esistenti proprietari, azionisti o beneficiari. In ogni caso, l'intera o parziale trasmissione del presente contratto ad un terzo richiede il consenso di SKIDATA.

6.2. Nel caso in cui SKIDATA dichiara la risoluzione del contratto ai sensi del paragrafo 6.1, i punti 5.3 e 5.4 si applicano di conseguenza. Al contrario il contratto e i suoi obblighi cessano di comune accordo per il nuovo proprietario, ma solo quando SKIDATA esegue un controllo di inventario. Il nuovo proprietario, inoltre, dovrà sostenere i costi del controllo delle scorte.

7. CONDIZIONI PARTICOLARI: PROPRIETÀ

Se la Committente o uno dei suoi dipendenti o SKIDATA o uno dei suoi dipendenti scambiano pezzi di ricambio o altre parti in conformità con le presenti Condizioni di servizio, le parti rimosse diventano proprietà di SKIDATA al momento della rimozione. Le nuove parti installate diventeranno di proprietà del titolare delle apparecchiature in cui sono costruiti come dei tempi di pagamento.

8. CONDIZIONI PARTICOLARI: RESPONSABILITÀ

8.1. Fatta eccezione per lesioni personali imputabili e qualsivoglia danno in conformità con la legge sulla responsabilità del prodotto o la legge sulla protezione del prodotto per qualsivoglia motivo giuridico, SKIDATA è solamente responsabile per eventuali danni causati da colpa grave o dolo da parte di SKIDATA fino alla concorrenza di un servizio a pagamento annuale e comunque non superiore a euro 100.000,00 (€100.000,00).

8.2. SKIDATA non è responsabile per eventuali guasti, omissioni o ritardi nell'esecuzione del presente Contratto nel caso in cui tale guasto, omissione o ritardo sia dovuto a cause che esulano dal suo ragionevole controllo, compreso ma non limitato a cause di forza maggiore, guerra, scioperi o controversie di lavoro, embarghi, gli ordini del governo o qualsivoglia altro evento di forza maggiore.



8.3. Tranne dove sarebbero vietati tali limitazioni, in nessun caso SKIDATA sarà responsabile per qualsiasi danno indiretto, speciale, punitivo, esemplare, incidentale o consequenziale di qualsiasi tipo (inclusi, ma non limitatamente, a perdita di profitti) se e basato sul contratto, illecito, responsabilità oggettiva o altrimenti che si pone fuori di o qualche modo connessi con questo contratto.

9. SERVIZI PERSONALIZZATI

9.1. I servizi personalizzati non sono coperti dai servizi descritti in queste Condizioni di servizio, i quali sono singolarmente concordati tra SKIDATA e la Committente con specifiche lettere.

9.2. Le Condizioni generali di SKIDATA si applicano in ogni caso, e le Condizioni di servizio contenuti nel presente documento devono essere applicate per analogia.

10. PROTEZIONE DEI DATI

10.1. SKIDATA è autorizzata a raccogliere, elaborare, inoltrare e utilizzare i dati personali della Committente nella misura necessaria per l'istituzione e la realizzazione del contratto, nonché ai fini della fatturazione e di servizio della Committente. SKIDATA inoltre ha il diritto di trasferire tali dati a società collegate a incaricati terzi di elaborare i dati per SKIDATA nella misura in cui tale trasferimento sia necessario per consentire a SKIDATA di svolgere le sue operazioni.

10.2. Quando si utilizzano le forniture e i servizi di SKIDATA, la Committente è tenuta a rispettare tutte le disposizioni di legge applicabili per la protezione dei dati. La Committente è l'unico responsabile per eventuali comunicazioni da dare alle autorità pubbliche (ad esempio commissioni protezione dei dati).

10.3. Tali obblighi sono validi per un periodo di 5 (cinque) anni dopo la cessazione del rapporto contrattuale tra SKIDATA e la Committente, salvo disposizioni di legge imperative che richiedono un più lungo o indefinito periodo di tempo.

10.4. Queste disposizioni non si applicano alla "Non-Disclosure Agreement" tra SKIDATA e la Committente.

10.5. SKIDATA si riserva il diritto di registrare automaticamente i dati di inventario (ad esempio topologia, numero di lettori, stato del software, data di installazione, numero di serie) di installazione presidi per ragioni di catalogazione. La Committente è in accordo per l'utilizzo delle apparecchiature SKIDATA.

11. HOTLINE (Modulo "Hotline.Care")

11.1. Il Modulo "Hotline.Care" definisce la disponibilità del servizio locale di hotline.

11.2. L'assistenza telefonica (di seguito "hotline") istituita da SKIDATA è disponibile solo al numero di telefono e indirizzo di posta elettronica, come indicato nel presente Contratto. SKIDATA si riserva il diritto, a propria discrezione, di operare la hotline per stessa o gestirla da una terza parte. Se la Committente contatta SKIDATA attraverso altri mezzi di contatto rispetto a quelli indicati (numero di telefono e indirizzo di posta elettronica), SKIDATA non è tenuto a rispettare gli obblighi indicati nel presente accordo, in particolare per rendere tutti i servizi nell'ambito della hotline e risoluzione dei problemi, e senza tempi di reazione o tempi di risoluzione dei problemi che avviano le virtù di tale contatto. SKIDATA impegna disponibilità solo come definito nelle descrizioni dei servizi e secondo modulo Hotline.Care concordato.

11.3. La hotline non deve essere utilizzato per scopi di formazione.

11.4. Solo i dipendenti della Committente che hanno partecipato alla formazione sull'uso dei sistemi SKIDATA sono autorizzati ad utilizzare la linea diretta hotline.

11.5. Su richiesta di SKIDATA, la Committente e/o dei suoi dipendenti devono fornire i dati dettagliati di contatto, al fine di garantire che SKIDATA possa raggiungere la Committente e i suoi dipendenti, se ciò fosse necessario per la risoluzione dei problemi. Tuttavia, la Committente non ha diritto di esigere una chiamata di ritorno da SKIDATA.

11.6. Il servizio di assistenza fornito nell'ambito del servizio di hotline verrà addebitato, secondo il listino "Expert Service", a meno che tali costi per la risoluzione dei problemi sono inclusi nella forfettario annuo come definito nel modulo "Troubleshooting.Care"

12. PRIORITA' ("Modulo Prioritization.Care")

12.1. Il modulo "Prioritization.Care" definisce i tempi delle priorità per i servizi reattivi (troubleshooting).

12.2 Definizione dei tempi delle priorità e classe degli errori

12.2.1. SKIDATA si impegna ad osservare i tempi come definito nelle descrizioni dei servizi e secondo il modulo concordato "Prioritisation.Care".

12.2.2. Ai fini delle seguenti disposizioni,

Tempo di reazione (tempo di risposta) è il tempo che intercorre tra il rilevamento di un errore da parte del Committente o SKIDATA (anche con servizi remoti) e il momento in cui inizia SKIDATA la risoluzione dei problemi. La Committente dovrebbe raccomandare una classificazione dell'errore, tuttavia riconosce e accetta che la classificazione reale è fatta da SKIDATA. Il tempo di rilevamento di un errore deve essere considerato il momento in cui la Committente riporta tale errore tramite la hotline, con ragionevole dettaglio e in modo comprensibile, come è necessario per la risoluzione dei problemi. Il tempo di reazione viene eseguito solo durante gli orari di servizio concordati nel modulo Hotline.Care.

Tempo di risoluzione (tempo di fissaggio, tempo di risoluzione dei problemi) è il tempo che intercorre tra l'inizio della risoluzione dei problemi e il completamento dei lavori di risoluzione dei problemi mediante SKIDATA. SKIDATA conferma la conclusione dei lavori alla



risoluzione dei problemi. La fine della risoluzione dei problemi si ottiene, quando viene trovata una soluzione, il problema è risolto o la soluzione viene definita. SKIDATA si riserva il diritto di determinare che il tempo di soluzione viene eseguito solo durante gli orari di servizio concordati nel modulo *Hotline.Care*.

Tempo-Onsite è il tempo che intercorre tra l'inizio della soluzione SKIDATA e l'arrivo del tecnico in loco. Tempo di soluzione è il tempo tra l'inizio della soluzione da parte di SKIDATA e la fine della risoluzione dei problemi. Il tempo-onsite scorre solo durante gli orari di servizio concordati nel modulo *Hotline.Care*.

12.2.2.3. La durata di ogni tempo priorità deve essere definita in base alle classi di errore sotto al quale SKIDATA attribuisce il problema segnalato in accordo con la descrizione del Committente e secondo i tempi previsto nel presente Contratto a questo riguardo.

Errore Critico (Critical): l'uso contrattualmente pattuito è impossibile o irragionevolmente limitato e l'errore incide materialmente nei processi di business della Committente.

Grave errore (Major): l'uso contrattualmente pattuito è molto limitato e l'errore incide materialmente i processi di business del Committente, tuttavia, la Committente è ancora in grado di continuare a lavorare in modo ristretto.

Errori Moderato (Moderate) l'uso contrattualmente pattuito è leggermente limitato e l'errore riguarda un po' i processi di business del Committente, tuttavia, la Committente è ancora in grado di continuare a lavorare in un modo un po' limitato.

12.2.4. Nel corso di reazione e/o di risoluzione dei problemi, l'errore segnalato può essere attribuito da SKIDATA ad un'altra classe di errore meno critica, se le caratteristiche rilevanti sono applicabili in questo caso, e sarà applicato di conseguenza il tempo di reazione più lungo e/o di risoluzione dei problemi.

12.3. Obblighi speciali a cooperare

La Committente concede a SKIDATA il diritto ad accedere a attrezzature della Committente online tramite uno strumento di manutenzione a distanza al fine di correggere gli errori e fornire supporto.

13. RISOLUZIONE DEI PROBLEMI (Modulo "Troubleshooting.Care")

13.1. Il modulo "Troubleshooting.Care" definisce la contabilizzazione dei costi di risoluzione dei problemi per un determinato numero di incidenti in una somma forfettaria.

13.2. Nel caso in cui il lavoro di risoluzione dei problemi non è incluso nel costo del servizio, le ore di lavoro e i costi di lavoro sono fatturati in conformità con listini di SKIDATA in vigore al momento. Il tempo di percorrenza è da considerarsi orario di lavoro.

13.3. Il tempo di viaggio è considerato come orario di lavoro e non è coperto dalle somme forfettarie annuali.

13.4. SKIDATA impegna solo alla risoluzione dei problemi del servizio come definito nelle descrizioni dei servizi e secondo il modulo "Troubleshooting.Care" concordato.

13.5. SKIDATA si riserva il diritto di eseguire la risoluzione dei problemi tramite manutenzione remota, se questo è possibile.

13.6. Il trattamento contabile e delle necessarie componenti di ricambio e di usura per la risoluzione dei problemi deve essere fatto secondo il modulo "Spare Parts.Care".

13.7. Il servizio "Troubleshooting.Care" flat non si applica quando il difetto è causato da atti di vandalismo, incidenti, eventi elettrici e atmosferici.

13.8. Il collegamento remoto dovrà avvenire esclusivamente tramite VPN dedicata fornita dal cliente o attraverso il modulo *Connect.Care EXTENDED*.

13.9. Requisito fondamentale per la connessione da remoto da parte di Skidata Srl sarà l'attivazione di una rete internet, questa attivazione è a carico del cliente, come anche la qualità e la sicurezza della stessa.

14. MANUTENZIONE (Modulo "Maintenance.Care")

14.1. Il modulo "Maintenance.Care" definisce l'ambito dei servizi e l'intervallo della manutenzione preventiva.

14.2. Generale

14.2.1. SKIDATA si impegna solo effettuare manutenzione nell'intervallo citato secondo il modulo "Maintenance.Care" concordato.

14.2.2. La Committente riconosce ed accetta che i lavori di manutenzione sono eseguiti solo durante l'orario di lavoro normale di SKIDATA ("normale orario di lavoro"). La Committente ulteriormente riconosce e accetta che il normale orario lavorativo non include le vacanze che sono riconosciute dal governo e/o SKIDATA, e che i servizi di manutenzione di SKIDATA non saranno disponibili a quei tempi o qualsiasi altro giorno o orario che si colloca al di fuori del normale orario d'apertura.

14.2.3. La Committente riconosce e accetta che la manutenzione di base in loco (definita anche manutenzione livello I) può essere effettuata dalla Committente solo quando essa partecipa a training di SKIDATA.

14.2.4. Il trattamento contabile delle necessarie parti di ricambio e di usura per la risoluzione dei problemi deve essere fatto secondo il modulo "Spare Parts.Care" concordato.

14.2.5. Queste condizioni di manutenzione e il relativo canone non comprendono servizi resi ai fini della diagnostica delle anomalie.

14.3. Hardware



14.3.1. La manutenzione hardware è una manutenzione preventiva e comprende l'ispezione, pulizia e regolazione di componenti hardware e l'esecuzione di prove eseguite necessario per il corretto funzionamento dei sistemi SKIDATA.

14.3.2. SKIDATA deve rendere i servizi inclusi nella manutenzione hardware esclusivamente per le apparecchiature specificate in questo Contratto e nel luogo indicato nel contratto.

14.3.3. La manutenzione hardware deve essere effettuata come concordato in questo contratto una o più volte all'anno, entro i termini di tempo indicati. La Committente e SKIDATA stabiliscono di comune accordo la data specifica per ogni manutenzione hardware con un ragionevole periodo di tempo in anticipo, prendendo in considerazione i legittimi interessi di ciascuna parte.

14.3.4. La Committente si assume le spese di viaggio per i dipendenti della SKIDATA su base effettiva dei costi a meno che un importo forfettario per le spese di viaggio sia stato concordato.

14.3.5. Se il controllo hardware indica che alcune parti hardware devono essere scambiate, soprattutto pezzi soggetti ad usura (come i rulli, rulli di pressione e cinghie di trasmissione), pezzi di ricambio o di altre parti, tale scambio è effettuato immediatamente dai dipendenti di SKIDATA nella misura in cui tali requisiti potrebbero essere previsti e i dipendenti di SKIDATA portato queste parti con loro. Fatte salve e in considerazione di un accordo riguardante i pezzi di ricambio gestione (Modulo Spare Parts.Care), SKIDATA fatturerà i pezzi scambiati in base al listino prezzi in vigore al momento.

14.3.6. In particolare, le seguenti attività non sono incluse nel campo di applicazione della manutenzione hardware preventiva:

- a) rimedio di errori e malfunzionamenti causati da forza maggiore;
- b) rimedio di errori e malfunzionamenti causati da eventuali interventi da parte della Committente, i suoi dipendenti o di terzi;
- c) la consegna e la sostituzione dei materiali di consumo;
- d) rimedio di errori e malfunzionamenti causati dal fallimento della Committente ai suoi obblighi, in particolare il suo impegno a collaborare.

14.4. Software

14.4.1. Aggiornamenti

14.4.1.1. Nell'ambito della Manutenzione Software, la Committente riceve da SKIDATA aggiornamenti per il software SKIDATA incluse nel perimetro dei servizi nella misura in cui tali aggiornamenti vengono generati da SKIDATA. Ai fini delle presenti disposizioni, gli aggiornamenti sono da intendere come pacchetti di servizi nella stessa versione (service pack) e comprendono piccole modifiche al software esistente con lo scopo di eliminare bug software e facendo piccoli miglioramenti. Tutti gli aggiornamenti forniti alla Committente sono soggette allo stesso software ed alle condizioni di licenza applicabili al software originale nella rispettiva versione attuale.

14.4.1.2. L'installazione così come altri servizi nell'ambito della Manutenzione Software, se del caso, dovranno essere resi dai dipendenti di SKIDATA in loco. La Committente si assume le spese di viaggio per i dipendenti della SKIDATA su base effettiva dei costi a meno che un importo forfettario per le spese di viaggio è stato concordato. La Committente e SKIDATA stabiliscono di comune accordo la data specifica per la fornitura di servizi nell'ambito della Manutenzione Software un ragionevole periodo di tempo in anticipo, prendendo in considerazione i legittimi interessi di ciascuna parte.

14.4.1.3. Gli aggiornamenti saranno preparati da SKIDATA sulla base di requisiti legali o tecnici ed a sua esclusiva discrezione. L'esecutore non ha diritto di esigere che SKIDATA prepari e pubblichi gli eventuali aggiornamenti. SKIDATA si riserva il diritto di scegliere liberamente il contenuto e rilasciare il tempo di aggiornamenti.

14.4.1.4. SKIDATA si riserva il diritto di determinare in quale ambiente gli aggiornamenti devono essere utilizzati e per modificare i requisiti di sistema per gli aggiornamenti inclusi i requisiti hardware e software. Come regola generale, sono necessarie come adeguamento al progresso sviluppi tecnologici al fine di mantenere il software SKIDATA up-to-date modifiche ai requisiti di sistema e/o per l'ambiente degli aggiornamenti. La Committente è responsabile per l'attuazione di eventuali requisiti di sistema necessari per l'installazione e l'utilizzo degli aggiornamenti. Qualora la Committente non adempie a questi requisiti, SKIDATA non si assume alcuna garanzia per la funzionalità del software. La Committente prende la responsabilità di tenere il suo sistema di rete libero da virus e sicuro.

14.4.1.5. Fino al momento della sospensione di un certo prodotto, aggiornamenti per tale software non sono più predisposti e pubblicati.

14.4.1.6. La manutenzione software può essere effettuata per le versioni correnti e fino a due versioni precedenti.

14.4.2. Configurazione del software

Le rettifiche e variazioni sulla base di un elenco di modifiche da presentare dalla Committente per iscritto sono effettuati sulla base di una configurazione esistente dei programmi coperti dalla manutenzione software almeno una volta l'anno, entro i termini stabiliti nel presente Contratto. Questo elenco delle modifiche, indicando in dettaglio le modifiche e regolazioni desiderate, deve essere presentata a SKIDATA un ragionevole periodo di tempo prima della data in cui SKIDATA renda i suoi servizi. La portata di tali cambiamenti e rettifiche è in ogni caso limitato dal numero massimo di ore di lavoro indicati nell'Offerta. Le modifiche e gli adeguamenti riguardano solo le configurazioni esistenti; la compilazione di nuove configurazioni non sono incluse.

15. Supporto Eventi (Modulo "Event Support.Care")



15.1. Il modulo "Event.Support.Care" definisce il servizio di supporto fornito da SKIDATA in un periodo di tempo definito prima, durante e dopo un evento. La quantità di eventi in cui sarà fornito il supporto è predefinito. Il servizio verrà eseguito in remoto o sul posto.

15.2. SKIDATA si impegna per servizio "supporto Event", come definito nelle descrizioni dei servizi e in base al modulo concordato "Evento.Support.Care".

15.3. L'evento sarà annunciato a SKIDATA almeno 4 (quattro) settimane di anticipo. Eventi annunciati a SKIDATA più tardi, possono essere respinti da parte di SKIDATA.

16. Connect (Modulo "Connect.Care")

16.1. Il modulo "Connect.Care" definisce il mantenimento opzionale di una connessione sicura tra SKIDATA e il cliente. L'accesso al sistema SKIDATA e la definizione di intervento in casi di difficoltà viene definito come "monitoraggio".

16.2. Il modulo "Connect.Care" viene fornito alla Committente solo attraverso una rete (ad esempio internet). La Committente riconosce e concorda sul fatto che è necessaria una possibilità di accesso remoto e che è obbligo della medesima garantire questo collegamento in modo sicuro. In nessun caso SKIDATA è passibile dalla Committente se Connect.care non funziona a causa di tali errori di connessione.

16.3. SKIDATA controlla il sistema della Committente solo in conformità con questo accordo. La Committente riconosce che l'accesso è essenziale per rilevare gli errori e per pianificare una manutenzione tempestiva.

16.4. Solo in seguito all'approvazione della Committente e su richiesta, SKIDATA è in grado di accedere al login dei dati della Committente o per controllare apparecchiature.

16.5. Servizi offerti ("Troubleshooting.Care", "Maintenance.Care") nell'ambito dei servizi di accesso sono addebitati in base al listino "Expert Service". In alternativa i costi sostenuti per tali servizi possono essere compensati da un forfettario annuo selezionando un'opzione corrispondente del modulo "Troubleshooting.Care".

17. Corso di formazione (Modulo "Training.Care")

17.1. Il modulo "Training.Care" definisce la fornitura e la programmazione di corsi di formazione Hardware o Software.

17.2 il luogo e la durata dei corsi sono definiti secondo il modulo "training.care" scelto.

17.2. SKIDATA fornisce al termine della sessione dei corsi di formazione un attestato di frequenza ad ogni partecipante.

17.3 La data e gli argomenti del corso devono essere sempre preventivamente concordati con SKIDATA.

18. Parti di ricambio (Modulo "Spare Parts.Care")

18.1. Il modulo "Spare Parts.Care" definisce la contabilizzazione opzionale dei costi per la sostituzione anticipata, noleggio attrezzature, pezzi di ricambio, parti usuranti e riparazione di componenti in un'unica soluzione forfettaria.

18.2. Definizioni

18.2.1. Parte di ricambio: una parte di ricambio è definita come un componente che sostituisce una parte del prodotto difettosa.

18.2.2. Parte di usura (ware part): Una parte di usura è definita come ricambio che sostituisce una parte difettosa di un prodotto che è difettoso a causa dell'abrasione. Abrasione è la perdita continua di materiale di un corpo solido causata da cause meccaniche (allungamento, cedimento, graffi, stress termico o chimico).

18.2.3. Parte rigenerata: Una parte rigenerata, è definito come un pezzo di ricambio che è stato restituito dalla riparazione allo stato funzionale originale. Componenti ricondizionati sono disponibili all'interno di un processo di scambio (parte difettosa contro parte rigenerata).

18.3. SKIDATA si impegna a fornire e scambiare i pezzi di ricambio per i componenti contenuti nella lista degli equipaggiamenti allegata (lista dei dispositivi) e installati all'indirizzo stabilito nel presente Contratto e per effettuare lavori di riparazione per i componenti elettrici e meccanici presso la sede di SKIDATA.

18.4. Parti di ricambio e di usura SKIDATA devono essere installati da personale Skidata. Qualsiasi altra manipolazione deve essere accettata dalla SKIDATA.

18.5. Ai fini delle presenti Condizioni di servizio, i pezzi di ricambio sono i componenti contenuti nel catalogo ricambi di SKIDATA. La Committente ha il diritto di ricevere l'ultima versione di questo catalogo ricambi su richiesta o secondo le modalità previste nel presente Contratto. Prodotti di consumo come nastri di inchiostro o biglietti così come pezzi di rivestimento distrutte dai danni meccanici, PC e relativi componenti, tavolozze, basi e stella di tipo bobina non sono coperti dalle presenti Condizioni di servizio.

18.6. Salvo accordi diversi, SKIDATA si riserva il diritto di richiedere una conservazione per alcune parti di ricambio. La Committente è informata delle parti per le quali tale conservazione sia richiesta e la sua quantità nel listino delle parti ricambio valido al momento o in altro modo come specificato nel presente Contratto.

18.7. Le parti di ricambio fornite da SKIDATA in queste Condizioni di servizio devono essere operative nella misura che è necessario per adempiere ai compiti della parte da sostituire. Come parti di ricambio possono essere sia nuove o revisionate. Tuttavia la Committente non ha diritto di chiedere la consegna di parti nuovi di zecca.



18.8. SKIDATA fornisce parti di ricambio al Committente per tutto il tempo che i necessari ricambi/componenti sono disponibili sul mercato. SKIDATA regolerà il costo di servizio di conseguenza.

18.9. Il costo del servizio da pagare comprende - tenendo in considerazione le parti escluse da queste Condizioni di servizio - i costi per tutti i pezzi di ricambio a meno che una franchigia proporzionale sia prevista nel presente contratto.

18.10. La fornitura delle parti di ricambio in conformità alle presenti Condizioni di servizio è esclusa se:

le parti non completamente funzionali e/o difettose sono state danneggiate a causa di atti di negligenza o di dolo da parte della Committente o dei suoi dipendenti o dovute a tali atti commessi da terzi, a causa di eventi elettrici ed atmosferici, usura temporale, salina e solare.

il difetto o la funzionalità alterata dei pezzi è dovuto alla manutenzione impropria, riparazione e pulizia delle attrezzature o per uno scambio improprio di parti di ricambio da parte della Committente o dei suoi dipendenti;

le parti devono essere scambiate a causa di nuove norme o consigli legali o tecniche;

la Committente viola altri obblighi di cooperare in conformità con le Condizioni di servizio e le condizioni generali.

18.11. Se un pezzo di ricambio specifico è scambiato o ordinato e tale scambio o ordine non è coperto da o viola le presenti Condizioni di servizio, SKIDATA fatturerà alla Committente per eventuali spese sostenute.

18.12. Modalità di scambio

18.12.1. SKIDATA fornisce i servizi in caso di malfunzionamento durante l'uso corretto delle attrezzature.

SKIDATA informa la Committente che ogni prodotto è registrato presso SKIDATA dal numero di serie. Il sigillo di garanzia consente di identificare il periodo di garanzia. Se il sigillo di garanzia viene rimosso dal prodotto o componenti, SKIDATA non può riconoscere la garanzia.

18.12.2. Per ricevere i pezzi di ricambio pertinenti dopo un malfunzionamento, la Committente deve inviare i componenti difettosi in un imballo adeguato a proprio rischio e spese per SKIDATA, per l'indirizzo di ritorno prevista a tal fine nel presente Contratto. Una descrizione del malfunzionamento deve essere inclusa. SKIDATA userà i suoi migliori sforzi per riparare i componenti e rimandarli alla Committente entro i tempi concordati giorni dal ricevimento. Nel caso in cui la riparazione dei componenti non è possibile, SKIDATA invierà un altro pezzo di ricambio alla Committente entro un ragionevole periodo di tempo.

18.12.3. Salvo diverso accordo le parti di ricambio saranno installate dalla Committente o dai suoi dipendenti a rischio e spesa della Committente.

18.13. Scambio in anticipo

18.13.1. Tali disposizioni si applicano in aggiunta alle precedenti disposizioni relative alle modalità di scambio. In caso di conflitto tra tali disposizioni e le precedenti disposizioni, queste disposizioni prevarranno.

18.13.2. Se la sostituzione in anticipo è concordata (previo invio alla mail logistic.it@skidata.com del modulo di richiesta di anticipo) i pezzi di ricambio saranno spediti prima della ricezione della parte disinstallata.

18.13.3. I pezzi di ricambio ordinati saranno spediti entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordine se sono disponibili a magazzino, altrimenti saranno spediti entro un ragionevole periodo di tempo. Il normale orario di lavoro di SKIDATA deve essere decisivo per il momento in cui l'ordine sarà considerato come ricevuto.

18.13.4. Entro un termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento dei pezzi di ricambio, le parti di ricambio consegnati alla Committente devono essere scambiate, e le parti di ricambio disinstallate (o, se lo scambio non avviene, i pezzi di ricambio non utilizzati) devono essere rispedite a SKIDATA a rischio e spese della Committente con una descrizione del malfunzionamento in accompagnamento. Se la Committente non riesce a mandare indietro le parti o se la Committente non restituisce le parti nel tempo sopra indicato, SKIDATA fatturerà alla Committente per i pezzi di ricambio in base al listino prezzi aggiornato. In tal caso, si applicano le condizioni di SKIDATA per l'acquisto di hardware.

18.14. Spedizione e imballaggio

18.14.1. I pezzi di ricambio saranno spediti e le parti saranno rispedite a spese della persona che effettua la spedizione. Se i dipendenti SKIDATA effettuano l'installazione delle parti di ricambio SKIDATA è libera di fornire i pezzi di ricambio in relazione a tale installazione.

18.14.2. Su richiesta scritta della Committente e, in casi urgenti, i pezzi di ricambio possono anche essere spediti via espresso ferrovia o corriere. In tal modo eventuali costi aggiuntivi incorrenti sono a carico della Committente.

18.14.3. La spedizione di parti di ricambio da parte di SKIDATA e la spedizione di ritorno di parti scambiate o inutilizzate da parte della Committente sono effettuate nella confezione originale o almeno in un imballo adeguato. In particolare, la confezione deve essere antistrappo e antiurto e sacchetto antistatico e/o pezzi di imballaggio principali devono essere utilizzati. Note di trasporto e una descrizione dettagliata dei malfunzionamenti sostenute devono essere incluse.

18.15. Costo forfait per parti di ricambio

18.15.1. Il servizio ricambi flat comprende la riparazione o la sostituzione di parti difettose. Questo non si applica quando il difetto è causato da atti di vandalismo, incidenti, eventi elettrici e atmosferici.

18.15.2. Il servizio ricambi flat non è applicato a ricambi soggetti ad usura quali lampadine, profili asta barriera, viti di fissaggio barriera.

18.15.3. Questo servizio richiede un accordo di manutenzione tra la Committente e SKIDATA o SKIDATA Partner, se del caso, e l'utilizzo di biglietti originali e materiale per la pulizia certificata da SKIDATA.

19. Anti-Virus e Controllo di sicurezza (Modulo "Protect.Care")



19.1. Il modulo " Security.Care " definisce il supporto e l'utilizzo del software antivirus fornito da McAfee ("Prodotto").

19.2. Contratto di licenza per l'utilizzatore finale

19.2.1. Il Contratto di licenza con l'utente finale ("EULA") da McAfee è vincolante con l'inizio dell'uso del software di McAfee.

19.2.2. La Committente accetta automaticamente la Privacy Policy di McAfee dall' inizio dell' utilizzo del prodotto McAfee (s). L' EULA può essere scaricato da:

<http://www.mcafee.com/us/resources/legal/end-user-license-agreements-ed-ca.pdf>

19.3. Garanzia

19.3.1. SKIDATA garantisce alla Committente che il prodotto qui di seguito sarà sostanzialmente conforme alle specifiche del Factsheet pubblicato. Se la Committente trova ciò che crede essere un errore o un guasto del prodotto e fornisce a SKIDATA una relazione scritta, SKIDATA fornirà ogni tentativo commercialmente ragionevole per correggere tempestivamente o correggere gli errori. Questo è solo rimedio esclusivo alla Committente per eventuali garanzie che seguono.

19.3.2. SKIDATA non rilascia alcuna garanzia in merito a errori o guasti derivanti da uso improprio, cattiva installazione, maltrattamento, negligenza, incidente, o abuso del prodotto. SKIDATA non fornisce alcuna garanzia che il prodotto protegge da tutte le possibili minacce alla sicurezza (compresi dolo da parte di terzi). SKIDATA non garantisce che non ci saranno disfunzioni causate da virus, infezione, worm o simili codici dannosi. SKIDATA non garantisce che verranno corretti tutti gli errori o guasti.

19.3.3 Utilizzo in condizioni di alto rischio

I prodotti non sono progettati per attività ad alto rischio e pertanto la Committente utilizza i prodotti per attività ad alto rischio a proprio rischio. Inoltre, SKIDATA nega qualsiasi garanzia espressa o implicita per attività ad alto rischio. La Committente rinuncia a tutte le rivendicazioni contro SKIDATA o McAfee derivanti da Attività ad alto rischio.

19.4. Limitazioni di responsabilità

19.4.1. In nessun caso SKIDATA può essere ritenuta responsabile per eventuali danni indiretti, speciali, incidentali o consequenziali di qualsiasi genere sia nell'ambito del presente accordo o in altro modo, o per qualsiasi perdita di profitti, perdita di affari, perdita d'uso, perdita o corruzione di dati o interruzione del business, anche se la Committente è stata avvisata della possibilità di tali danni. SKIDATA non sarà responsabile per eventuali dichiarazioni o garanzie fatte a terzi dall'altra parte.

19.4.2. Fatto salvo il paragrafo 19.4.3 di seguito, l'intera e complessiva responsabilità della Committente a SKIDATA per i danni riguardanti le prestazioni o il mancato adempimento da parte SKIDATA o in qualsiasi modo collegato alla materia oggetto del presente accordo e indipendentemente dal fatto che la domanda di tali danni si basano contrattuale o extracontrattuale, non deve superare i pagamenti totali di seguito dovuti o fatta dal Committente a SKIDATA nei sei (6) mesi prima di tale affermazione.

19.4.3. Nessuna disposizione del presente accordo deve escludere o limitare la responsabilità SKIDATA's per : (i) l'inganno, frode o falsa dichiarazione ; (ii) la morte o lesioni personali causate da negligenza ; o (iii) qualsiasi responsabilità che non può essere esclusa o limitata dalla legge applicabile .

19.5. Privacy e raccolta dati

La Committente acconsente alla raccolta dei dati di identificazione personale, le informazioni sensibili. La raccolta di dati può essere necessaria per fornire alla Committente informazioni delle funzionalità o di aggiornamenti software relativi. Con la sottoscrizione del presente accordo, la Committente accetta le norme sulle Privacy di McAfee (www.mcafee.com) e la raccolta, l'elaborazione, la copia, il backup, l'archiviazione, il trasferimento e l'uso dei dati per SKIDATA o McAfee.

19.6. Restrizioni della licenza

La Committente non deve creare altri prodotti, fare traduzioni, disassemblare, decompilare, decodificare, disassemblare, decompilare, ricompilare o fare estratti o tentare di determinare il codice sorgente.

19.7. Indennizzo

SKIDATA difenderà o indurrà McAfee a difendere le azioni nei confronti della Committente da parte di terzi nella misura in cui si basa su una pretesa che il prodotto violi il copyright, marchi o brevetti. SKIDATA risarcirà o indurrà McAfee a risarcire la Committente contro ogni sentenza definitiva di danni o dell'importo di liquidazione derivanti da tale azione. Gli obblighi precedenti sono condizionati all'obbligo della Committente di informare tempestivamente SKIDATA per iscritto di queste rivendicazioni. La Committente difenderà le azioni nei confronti SKIDATA o McAfee da un terzo sulla base di richieste specifiche.

19.8. Fine vita e Versioni supportate

La fine del processo di vita dei prodotti è determinata da McAfee e SKIDATA si riserva il diritto di trasmettere tale processo alla Committente la quale accetta di essere vincolato da tali restrizioni.

20. MATERIALE DI PULIZIA SKIDATA

SKIDATA raccomanda di utilizzare materiali di pulizia assicurati dalla stessa SKIDATA, soprattutto in dispositivi di codifica. Materiale di pulizia non raccomandato può portare a guasti ed errori.

21. PRODOTTI CONSUMABILI SKIDATA



SKIDATA raccomanda di utilizzare prodotti di consumo certificati dalla stessa SKIDATA. Prodotti di consumo non consigliati possono portare a guasti ed errori.

22. UPGRADE SOFTWARE (Upgrade.Care)

22.1. Il modulo "Upgrade.Care" definisce i servizi di SKIDATA per quanto riguarda l'installazione di aggiornamenti al software e all'hardware di SKIDATA. Ai fini di queste disposizioni, l'aggiornamento indica il passaggio da una versione principale a quella successiva. Di solito contiene numerose e nuove importanti funzionalità e miglioramenti di base che estendono le funzionalità del software e / o hardware.

22.2. Per garantire il corretto funzionamento del sistema, SKIDATA esaminerà e testerà gli aggiornamenti attentamente prima dell'installazione. Dopo l'installazione, SKIDATA assicurerà che il sistema principale sia in buone condizioni prima di essere messo in funzione.

22.3. Il modulo "Upgrade.Care" include un aggiornamento solo per le funzioni e i moduli software per i quali la Committente ha acquisito una licenza software. Gli aggiornamenti vengono installati solo nei siti e nei dispositivi elencato nella tabella corrispondente nel documento "Descrizione del servizio".

22.4. Gli aggiornamenti possono modificare i requisiti di sistema e potrebbe essere necessario per la Committente installare aggiornamenti, componenti di terze parti pertinenti e / o aggiuntivi o hardware modificato. I prodotti e i servizi richiesti per questo non sono inclusi nel modulo "Upgrade.Care" e i rispettivi costi sono a carico del Committente.

22.5 Il materiale di ricambio e di usura necessari per l'installazione di un aggiornamento non sono inclusi nel modulo "Upgrade.Care". Il regolamento delle parti di ricambio e di usura richieste si basa sull'opzione selezionata nel modulo "SpareParts.Care".

22.6. Al momento della sospensione (end of life) di un determinato prodotto SKIDATA, SKIDATA non è più obbligata a fornire aggiornamenti al rispettivo prodotto.

22.7 Per questo specifico pacchetto (Upgrade.Care) non è prevista la possibilità di rescissione anticipata del contratto, se non pagando le rate rimanenti fino al termine previsto del contratto.

Per accettazione

Cliente

SKIDATA Srl

Data, timbro e firma

Data, timbro e firma

A norma degli artt. 1341 e 1342 del cod.civ., previa attenta lettura di ogni clausola del contratto, l'acquirente dichiara espressamente di essere a conoscenza e, quindi, di accettare senza riserve le seguenti clausole: art. 2 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 11 – 19.

Per accettazione

Cliente

Data, timbro e firma



4 – SKIDATA EXPERT SERVICE - "INSTALLED BASE SERVICE" (IBS)

Per noi è molto importante che i nostri sistemi e le nostre soluzioni siano sempre all'avanguardia così come offrire ai nostri clienti un servizio della miglior qualità possibile. Per tale motivo il software "Installed Base Service" verrà installato per aumentare la qualità e l'efficienza dell'assistenza clienti per i prodotti SKIDATA. Il servizio è gratuito per i nostri clienti aventi un contratto di manutenzione in essere.

Utilizzando il software "Installed Base Service" verranno processati esclusivamente i seguenti dati: topologia, versione di hardware e software, numero delle periferiche, stato del software, data di installazione, numeri seriali.

Noi utilizziamo questi dati per poter sviluppare idee di manutenzione preventiva, tenendo in considerazione i componenti hardware e software correntemente installati. Tali dati sono trasmessi a SKIDATA AG, Untersbergstraße 40, 5083 Grödig / Salzburg, per ragioni di amministrazione centrale.

Con la presente il cliente acconsente all'installazione del software "Installed Base Service". Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento in forma scritta.

Data:

Cliente:

Firma / Timbro



AZIENDA SERVIZI MUNICIPALIZZATI TAORMINA
(IN LIQUIDAZIONE- DELIBERA Consiglio Comunale n.36 del 22.09.2011)

DETERMINAZIONE

N. 243 DEL 06.06.2019

Oggetto: Approvazione proroga Contratto di assistenza e manutenzione Software ed Hardware Skidata per 1 anno dal 01/06/19 al 31/05/20

Settore: Parcheggi e Funivia

Beneficiario: Skidata s.r.l.

Importo: 18.000,00 iva esclusa

IL LIQUIDATORE

di ASM, dott. Agostino Pappalardo

Premesso:

Che tra gli atti di indirizzo del Consiglio Comunale di Taormina rientra anche quello di avviare la procedura diretta di automazione dei parcheggi tramite sistema informatico.

Che ASM utilizza sistemi di automazione Skidata.

Che Skidata nel mese di Giugno 2018 ha proposto un contratto di manutenzione di validità triennale.

Che ASM ha sottoscritto mediante determina ASM n° 252/18 del 13/06/18 un contratto di assistenza e manutenzione valido 1 anno, prevedendo l'eventualità di proroga o modifica, per l'importo di € 18.000,00 annui iva esclusa.

Che essendo Skidata fornitrice di tutto il sistema informatico parcheggi è l'unica in grado di garantire adeguata assistenza e manutenzione.

Che pertanto il Responsabile del Settore Parcheggi Sig. Carmelo Paolo Spadaro, al fine di garantire una corretta e tempestiva assistenza in caso di problemi tecnici, ritiene opportuno prorogare il contratto di manutenzione e assistenza alle medesime condizioni previste nella determina ASM n° 252/18 per un ulteriore anno.

visto lo Statuto di ASM;

Tutto ciò premesso Determina

- 1) Approvare la proroga del contratto di assistenza e manutenzione della ditta SKIDATA per i sistemi informatici dei parcheggi e della funivia dal 01/06/2019 al 31/05/2020, così come già previsto nella Determina ASM n° 252/18 e successivamente liquidare alla ditta Skidata s.r.l. l'importo di €. 18.000,00 I.V.A. esclusa.
- 2) Trasmettere la presente determina agli uffici amministrativi.
- 3) Trasmettere la presente determina alla Giunta Comunale di Taormina e al Consiglio Comunale di Taormina.

Il Responsabile del Settore Parcheggi
Sig. Carmelo Paolo Spadaro

Il Liquidatore
Dott. Agostino Pappalardo



AZIENDA SERVIZI MUNICIPALIZZATI TAORMINA
(IN LIQUIDAZIONE- DELIBERA Consiglio Comunale n.36 del 22.09.2011)

DETERMINAZIONE N. 252 DEL 13.06.2018

Oggetto: Approvazione Contratto di assistenza e manutenzione Software ed Hardware Skidata per 1 anno dal 01/06/18 al 31/05/19

CIG:

Settore: Parcheggi e Funivia

Beneficiario: Skidata s.r.l.

Importo: 18.000,00 iva esclusa

IL LIQUIDATORE

di ASM, dott. Agostino Pappalardo

Premesso:

Che tra gli atti di indirizzo del Consiglio Comunale di Taormina rientra anche quello di avviare la procedura diretta di automazione dei parcheggi tramite sistema informatico.

Che ASM utilizza sistemi di automazione Skidata e ha sottoscritto in data 31/03/15 con determina n.108 un contratto di assistenza e manutenzione valido per 3 anni per l'importo di € 11.172,00 annui iva esclusa.

Che nel maggio 2017 a seguito dell'implementazione dei sistemi informatici dei parcheggi e della funivia ASM ha rescisso il contratto di manutenzione precedente stipulandone uno nuovo per un importo annuo di € 16.089,00 e scadenza 31/05/2018.

Che nel corso del 2018 ASM ha ulteriormente implementato i sistemi informatici (3 casse automatiche funivia, cassa credit cash parcheggio Lumbi, automazione terrazza parcheggio Lumbi, sistema posto singolo parcheggio Porta Catania, Barrier eye di rilevamento targhe ai parcheggi) e pertanto il contratto di manutenzione deve essere rimodulato in funzione delle nuove tecnologie.

Che essendo Skidata fornitrice di tutto il sistema informatico parcheggi è l'unica in grado di garantire adeguata assistenza e manutenzione.



AZIENDA SERVIZI MUNICIPALIZZATI TAORMINA
(IN LIQUIDAZIONE- DELIBERA Consiglio Comunale n.36 del 22.09.2011)

Che pertanto il Responsabile del Settore Parcheggi Sig. Carmelo Paolo Spadaro al fine di garantire una corretta e tempestiva assistenza in caso di problemi tecnici ha contattato la ditta Skidata s.r.l. richiedendo un aggiornamento del contratto di manutenzione e assistenza in base alla nuova tecnologia installata.

Che Skidata s.r.l. ha fatto pervenire un preventivo di contratto di validità annuale eventualmente prorogabile o integrabile in caso di ulteriori migliorie per un importo di € 18.000,00 annui iva esclusa

visto lo Statuto di ASM;

**Tutto ciò premesso
Determina**

- 1) Approvare il preventivo, acquistare e successivamente liquidare alla ditta Skidata s.r.l. il contratto di assistenza e manutenzione di validità annuale così come descritto nell'offerta pervenuta per l'importo di €. 18.000,00 I.V.A. esclusa., allegato alla presente determina.
- 2) Trasmettere la presente determina agli uffici amministrativi.
- 3) Trasmettere la presente determina alla Giunta Comunale di Taormina e al Consiglio Comunale di Taormina.

Il Responsabile del Settore Parcheggi
Sig. Carmelo Paolo Spadaro



Il Liquidatore
Dott. Agostino Pappalardo