



ISTITUTO AUTONOMO PER LE CASE POPOLARI DELLA PROVINCIA DI PALERMO

Via Quintino Sella, 18 - 90139 PALERMO partita I.V.A. 00257270827 – tel 0916011111

Oggetto: Contratto di cui all'art. 32 c. 8 del D.Lgs. 50/2016 relativo al servizio di manutenzione e assistenza per l'applicativo "InCasa-Web Gold" full web per la gestione del patrimonio abitativo e non abitativo dell'Iacp di Palermo per l'anno 2023/2024.

SCHEMA DI CONTRATTO

Procedura di affidamento diretto, ex art. 36, comma 2 lett. a), del D.lgs. n. 50 del 2016, relativo al servizio di manutenzione e assistenza per l'applicativo "InCasa-Web Gold" full web per la gestione del patrimonio abitativo e non abitativo dell'Iacp di Palermo per l'anno 2023/2024. Smart CIG: **ZC33A4145F**.

TRA

L'Istituto Autonomo per le case popolari della provincia di Palermo, in persona del Direttore Generale Ing. Eugenio Sardo, con sede in Palermo, via Quintino Sella, 18, c.f. 80016510820 (di seguito anche "Iacp di Palermo" o "Stazione Appaltante");

E

La ditta Sigeco - Css S.r.l. nella persona del rappresentante legale Ing. Giacomo Taddei, P.iva. 03378030484, con sede in Firenze Via Pazzagli, 2 – 50141 (di seguito "Appaltatore" o "affidatario");

ambidue di seguito detti anche congiuntamente "Parti"

Premesso

- **che** il contratto di manutenzione e assistenza per l'applicativo "InCasa-Web Gold" full web per la gestione del patrimonio abitativo e non abitativo dell'Iacp di Palermo è scaduto il 13/03/2023;
- **che** nell'approssimarsi della scadenza della proroga del contratto di manutenzione e assistenza il Responsabile della Sezione 10, con nota prot. n. 2408-usc/2023 del 22/02/2023, ha comunicato agli uffici dell'imminente scadenza ed ha richiesto di avere notizie di eventuali problemi riscontrati nell'uso del software applicativo per poterli inserire nel contratto di manutenzione ed ha, altresì, comunicato, che in assenza di risposta si sarebbe rinnovato il contratto alle medesime condizioni degli anni precedenti;
- **che** in relazione alla nota anzidetta prot. 2408-usc/2023 hanno fatto avere delle notizie per iscritto la Sezione 5 con la nota prot. 2532-usc/2023, la Sezione 6 unitamente alla Sezione 9 con la nota protocollo 3004-usc/2023.

- **che** la ditta Sigeco nell'approssimarsi dell'imminente scadenza ha fatto avere in data 10/02/2023 con prot. 7926-DIG/2023 un preventivo per il rinnovo del contratto annuale;
- **che** l'applicativo InCasa della Ditta Sigeco è usato per la gestione Amministrativa, contabile e patrimoniale degli alloggi gestiti dallo Iacp ed è di proprietà, della stessa ditta, e l'Ente ha soltanto la licenza d'uso;
- **che** tutte le modifiche possono essere attuate solo da chi possiede i relativi file sorgente, quindi, dal proprietario del programma;
- **che** la SIGECO-CSS S.r.l. è l'unico soggetto abilitato a fare il servizio di assistenza, di manutenzione e di formazione, poiché il software citato è di proprietà dell'anzidetta società ed è soggetto a privativa industriale;

Tanto premesso,

le parti come sopra rappresentate e domiciliate, di pieno e comune accordo, con la presente scrittura,

CONVENGONO E STIPULANO

Quanto segue:

Art. 1 – OGGETTO DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI

Così come specificato nell'offerta della Ditta dovrà essere fornito il seguente Servizio:

Manutenzione e assistenza per l'applicativo "InCasa-Web Gold" full web per la gestione del patrimonio abitativo e non abitativo dell'Iacp di Palermo per l'anno 2023/2024. Con il presente programma SIGECO-CSS fornisce al Cliente servizi di assistenza on-line e telefonica per problemi relativi al software.

- **Contenuto del Servizio:**

Il servizio di supporto tecnico alle licenze d'uso software SIGECO-CSS regolato dal presente accordo prevede:

- Correzione di errori o malfunzionamenti che dovessero presentarsi.
- Assistenza di tipo migliorativo - Inoltro delle modifiche migliorative che SIGECO-CSS decidesse di apportare al proprio software.
- Assistenza di tipo evolutivo - Inoltro di tutte le modifiche, raggruppate in nuove release che Leggi nazionali o regionali impongano al software. Per modifiche si intendono nuove disposizioni aventi natura di manutenzione correttiva, non aventi natura di manutenzione evolutiva ed inoltre non stravolgenti la logica delle procedure.
- 40 "slot" giornalieri di interlocuzione (uno alla settimana per 40 settimane nel corso dell'anno) in date da concordare tra il Ns. ed il Vs. personale, dedicati all'analisi delle eventuali richieste di assistenza pervenute. Lo "slot" dedicato, per sua natura, potrà avere durata variabile in funzione delle diverse attività da svolgere e le stesse potranno essere svolte sia attraverso un collegamento da remoto in modalità "sincrona" con il Vs. personale che "offline" e in modalità "asincrona". In ogni caso, ogni settimana, sarà cura del personale tecnico SIGECO fornire al Vs. Ufficio CED un dettagliato report su quanto fatto nel corso dello "slot" settimanale erogato.
- Assistenza al connettore software con l'intermediario per il sistema PagoPA.

- Nel quadro delle attività di manutenzione verranno altresì fornite laddove richieste le seguenti liste e attività:
 - Liste morosità;
 - Liste residui attivi e passivi e relativa cancellazione (a seguito di autorizzazione dello Iacp) delle partite contabili;
 - Cancellazione multipla movimenti di prima nota in estratto conto;
 - Liste dati per chiusure d'esercizio contabile;
 - Liste per consuntivo bilancio (storni – addebiti).

Art. 2 – MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Servizi di assistenza, orari di copertura e tempi di risposta:

oltre all'assistenza con i 40 slot annui previsti, viene fornita assistenza on-line durante l'orario di lavoro, esclusi i giorni festivi, per tutti i problemi relativi al software oggetto del contratto. All'atto della sottoscrizione del contratto ed in presenza di prova di acquisto valida il cliente invierà una mail di richiesta all'indirizzo: supporto@sigeco-css.it richiedendo login e password per l'accesso ai servizi on-line. Il cliente potrà richiedere l'assistenza con le seguenti modalità: Accedendo al sito web <http://supporto.sigeco-css.it>. Dopo l'accesso, utilizzando login e password assegnata, secondo la procedura che sarà comunicata nella e-mail di assegnazione delle chiavi di accesso, il cliente potrà segnalare la richiesta di assistenza alla quale verrà assegnato un numero ("TICKET") di riferimento che sarà l'identificativo della richiesta fino all'avvenuta chiusura.

In caso di indisponibilità del sito web, ovvero l'impossibilità da parte del cliente di raggiungere l'indirizzo sopra citato, la richiesta di assistenza potrà essere segnalata con una delle seguenti modalità:

- inviando una e-mail all'indirizzo : supporto@sigeco-css.it
- via fax al numero 055-4266356

Art. 3 – PRIORITA' DEL CLIENTE E TEMPI DI RISPOSTA

Lo Iacp di Palermo indica due Amministratori di sistema qualificati, ed esattamente, il dott. Giuseppe Fusco e il dott. Giuseppe Piazza come "Interlocutori". Soltanto, quest'ultimi potranno richiedere assistenza tramite il sistema FMS ed assegnare una priorità a detta richiesta. Gli Interlocutori assegneranno la priorità ai problemi secondo le linee guida seguenti:

Priorità 1 – Critico –

Il tempo di risposta sarà in media di sei (6) ore lavorative dalla richiesta, nell'Orario di Assistenza

Priorità 2 – Non critico –

Il tempo di risposta sarà in media di diciotto (18) ore lavorative dalla richiesta, nell'orario di Assistenza.

Art. 4 – SERVIZI DI AGGIORNAMENTO SOFTWARE

Se non diversamente specificato da SIGECO-CSS, il Cliente avrà diritto a ricevere tutte le

release di aggiornamento del Software, nel momento in cui tali release vengono rese disponibili sul mercato. Le release di aggiornamento e l'eventuale documentazione del software saranno rese disponibili tramite download elettronico, I relativi servizi saranno prestati limitatamente all'ultima versione dei programmi forniti da SIGECO-CSS srl all'utente, senza tenere conto delle eventuali modifiche o integrazioni operate dall'utente sui programmi.

Se non diversamente specificato da SIGECO-CSS, il Cliente avrà diritto a ricevere tutte le patch e le release di manutenzione per i prodotti Software oggetto del contratto di assistenza, nel momento in cui tali patch e release vengono rese disponibili. Le patch e le release di manutenzione saranno rese disponibili tramite download elettronico

Art. 5 – IMPORTO COMPLESSIVO

L'importo complessivo massimo di spesa è di € 17.592,40 comprensivo di I.v.a..

Art. 6 – DECORRENZA E DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto decorrerà dal 13/03/2023 fino al 12/03/2024. Il presente contratto è valido per un anno. Al termine di tale periodo si intenderà definitivamente cessato, per espressa volontà delle parti, senza alcuna necessità di preventiva comunicazione.

Art. 7 – MODALITA' DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'appaltatore, preso atto della natura dell'appalto, si impegna ad eseguire le prestazioni a regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme di legge e di regolamento e di tutte le disposizioni, anche amministrative, vigenti o entrate in vigore durante l'esecuzione del presente appalto.

Art. 8 – OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

L'appaltatore si obbliga ad eseguire le attività affidate con la massima diligenza e professionalità.

E' fatto obbligo all'Appaltatore di comunicare tempestivamente allo Iacp di Palermo qualsiasi elemento ostativo, non dipendente da fatti allo stesso imputabili, all'esecuzione o all'avanzamento delle attività affidate. Detta comunicazione dovrà pervenire tempestivamente.

Art. 9 – MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

- La fatturazione avverrà all'ordine con pagamento entro 60 giorni dalla data della fattura fermo restando che prima del pagamento l'appaltatore si impegna a chiudere tutte le attività ancora in essere relative al contratto dell'anno precedente.
- In caso di omesso o ritardato pagamento del canone SIGECO – CSS, si riserva la facoltà di sospendere, senza obbligo di preavviso, l'erogazione dei servizi di cui al presente contratto.
- La fattura elettronica dovrà avere i seguenti riferimenti:

Codice Univoco ufficio **UFUTDG**
Codice IPA **ialcp_08**
CF. **80016510820**

Si dovrà tenere conto che lo Iacp di Palermo è soggetto alla scissione dei pagamenti (split payment).

Art. 10 – DIVIETO DI SUBAPPALTO

E' fatto divieto all'Appaltatore di subappaltare, anche parzialmente, le prestazioni oggetto del presente contratto.

Art. 11 – NOTIFICHE E COMUNICAZIONI

Le notifiche di decisioni o le comunicazioni dello Iacp di Palermo sono effettuati a mezzo pec all'indirizzo di posta elettronica certificata; alternativamente possono essere effettuate anche in modo diretto per consegna all'aggiudicatario che deve rilasciare ricevuta debitamente datata e firmata.

La ricevuta di consegna della pec e la ricevuta rilasciata nelle comunicazioni effettuate in forma diretta fanno fede ad ogni effetto della avvenuta notifica ed alla data delle stesse viene fatto riferimento per la decorrenza dei termini.

Art. 12 – RISERVATEZZA E SEGRETO PROFESSIONALE

Tutte le informazioni e i documenti ai quali ha accesso l'affidatario nello svolgimento delle attività richieste sono coperti dall'obbligo di riservatezza e dal segreto professionale.

Art. 13 – LIMITI DI RESPONSABILITA'

La responsabilità di SIGECO-CSS in caso di difettoso funzionamento del software è limitata esclusivamente alla sostituzione o ripristino dei moduli difettosi.

Qualsiasi anomalia o errore contenuto negli aggiornamenti forniti dovrà essere comunicata tempestivamente e per quanto possibile documentata.

Art. 14 – RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

Gli interlocutori che avanzano richieste di assistenza relative al software dovranno essere qualificati ed autorizzati da SIGECO-CSS a svolgere l'attività di diagnostica e risoluzione dei malfunzionamenti sotto la direzione di SIGECOCSS.

SIGECO-CSS si adopererà con tutti i mezzi a sua disposizione per risolvere il problema segnalato nella richiesta di intervento del Cliente. Il Cliente accetta che gli Interlocutori forniscano direttamente a SIGECO-CSS, prima della fornitura del servizio e con il solo scopo di verificare il diritto a riceverlo, un numero di contratto di assistenza valido ed eventuali altre informazioni ragionevolmente richieste da SIGECO-CSS.

Il Cliente provvederà prontamente ad eseguire le azioni suggerite da SIGECO-CSS per la risoluzione del problema.

Qualora il Cliente acquisti da SIGECO-CSS i Servizi di cui sopra, il presente Elenco Servizi, si considererà integralmente richiamato nel relativo contratto stipulato tra le parti per la fornitura di prodotti e servizi ("Contratto").

SIGECO-CSS avrà l'obbligo di prestare i Servizi descritti nel presente Elenco, esclusivamente a condizione che il Cliente abbia sottoscritto un Contratto con SIGECO-CSS e abbia ricevuto una Conferma d'Ordine con la quale si accetta l'ordine di acquisto ovvero un ordine in forma elettronica per i Servizi stessi.

Art. 15 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Ai fini del perfezionamento del contratto, l'affidatario, per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi dell'art. 3, comma 7, della legge n. 136 del 13.08.2010, comunica allo Iacp di Palermo, i seguenti estremi del conto dedicato, IBAN: IT07W0306902912100000002528 ed il seguente nominativo, Ing. Giacomo Taddei, abilitato ad eseguire movimenti su detto conto.

L'affidatario si impegna, altresì, a comunicare allo Iacp di Palermo ogni eventuale variazione relativa al/i predetto/i conto/i corrente/i ed ai soggetti autorizzati ad operare su di esso/i.

L'affidatario accetta che lo Iacp di Palermo provveda alla liquidazione del corrispettivo contrattuale, a mezzo bonifico bancario sull'istituto di credito e sul numero di conto corrente dedicato che verrà comunicato.

Art. 16 – NORME FINALI E FORO COMPETENTE PER LE CONTROVERSIE

Per quanto non espressamente previsto nel presente contratto si fa rinvio, in quanto applicabili, alle disposizioni del codice civile.

Inoltre, per quanto attiene all'esecuzione del contratto, trovano integrale applicazione le norme contenute nel D.lgs. 50/2016 che qui, ancorché non trascritte, si intendono interamente richiamate.

Per ogni e qualsiasi controversia sarà competente esclusivamente il Foro di Palermo, è esclusa la competenza arbitrale.

Per la Sigeco - Css S.r.l.

Per lo Iacp di Palermo

Il Responsabile del procedimento
Dott. Giuseppe Fusco

Il Direttore Generale
Ing. Eugenio Sardo