



Spett.le TENCA (MI)
Via Bastioni di Porta Volta, 16
20121 Milano(MI)

Contratto N° 38295 del 17/03/2021

Contratto annuale per la fornitura dei nuovi aggiornamenti software e per il servizio di assistenza tecnica inerenti il funzionamento del Sistema informatico Mastercom.

Il suddetto contratto del sistema MasterCom prevede la fornitura da parte della Master Training S.r.l. delle seguenti prestazioni:

- Assistenza tecnica per il mantenimento di un pieno stato di operatività di tutte le funzionalità del software da noi fornito, in base alle specifiche del contratto di licenza d'uso del sistema MasterCom.
- Fornitura di nuovi aggiornamenti in base alla normativa vigente.
- Servizio di assistenza software da remoto.

L'Istituto scolastico per ottenere l'attivazione del pacchetto assistenza del sistema MasterCom dovrà necessariamente adempiere alle seguenti richieste:

- Fornire al Server MasterCom, ospitato presso l'istituto, un canale diretto di accesso ad internet in uscita sulle porte da noi specificate, per permettere l'aggiornamento del sistema e dei dati on-line.
- Disporre di un IP pubblico sul quale poter mappare almeno le porte 22, 443 e 10051 per potersi collegare per effettuare l'assistenza e monitorare il funzionamento dei dispositivi.
- Versare a Master Training srl l'importo annuale totale alla ricezione del presente contratto.
- Aprire il canale Internet al Sistema MasterCom

Il dettaglio di tutto ciò che è incluso o escluso dal presente contratto è riportato nell'allegato 1 "Condizioni Generali" che è da considerare parte integrante del presente contratto.

Data:.....

Letto, approvato, sottoscritto Li _____

Prof. Mauro Agostino Donato Zeni

Il CLIENTE (timbri e firma)

Il Richiedente dichiara di conoscere ed accettare espressamente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del codice civile, le seguenti clausole delle Condizioni Generali: Art. 1 - Servizi, attrezzature e prestazioni compresi, Art. 2 - Servizi, attrezzature e prestazioni non compresi, Art. 3 - Collaudo e utilizzo, Art. 4 - Schede di intervento, Art. 5 - Esclusioni di responsabilità, Art. 6 - Fatturazione e pagamenti, Art. 7 - Durata del contratto, Art. 8 - Disposizioni generali, Art. 9 – Controversie

Data:.....

Letto, approvato, sottoscritto Li _____

Prof. Mauro Agostino Donato Zeni

Il CLIENTE (timbri e firma)

ALLEGATO 1

Condizioni generali

1) Servizi, attrezzature e prestazioni compresi

Assistenza telefonica tramite call center. Rilascio automatico delle releases del software. Assistenza tecnica per il mantenimento di un pieno stato di operatività di tutte le funzionalità del software da noi fornito, in base alle specifiche del contratto di licenza d'uso del sistema MasterCom.

I servizi verranno forniti esclusivamente nei giorni non festivi dal lunedì al venerdì durante l'orario di lavoro del Fornitore. Eventuali servizi straordinari erogati nella giornata di sabato verranno comunicati al Cliente, precisandone gli orari. Si assicura al cliente il mantenimento prestazionale di tutto l'hardware di base (Server MasterCom) e il suo eventuale rinnovo componentistico.

L'Assistenza software comprende:

- Chiamate illimitate.
- Segnalazioni via mail/via fax illimitate.
- Assistenza estesa alla giornata festiva del sabato (previa comunicazione) nei periodi di avvio anno scolastico, scrutini intermedi e di fine anno, esami di stato.
- Assistenza sui servizi sulle statistiche ministeriali (SIDI, INVALSI, ecc.). E' possibile richiedere il servizio completo di elaborazione, invio e controllo a pagamento.
- Analisi e consulenza per la fase di avvio dell'anno scolastico.
- Invio gratuito dei manuali sul funzionamento del software su semplice richiesta.
- Aggiornamento costante e periodico della manualistica relativa al funzionamento del software.
- Aggiornamento trimestrale del software (Major-Release).
- Assistenza sui servizi alla famiglia (Portale Famiglie, IVR – Servizio automatizzato di consultazione telefonica, SMS).
- La possibilità di comunicare richieste di nuovi sviluppi, segnalazioni di errori o semplice richiesta di assistenza sul funzionamento del sistema tramite: call-center (0522 1590100), mail (assistenza@mastertraining.it), fax (0522 331673). Se la richiesta non fosse risolta direttamente al telefono, verrà resa disponibile direttamente all'interno del MasterCom nella sezione apposita dove il Cliente potrà verificarne lo stato in tempo reale.
- Precedenza nella prenotazione di corsi in sede.
- Servizio di consulenza informatica generale.

L'Assistenza hardware comprende:

Garanzia totale sul server del Sistema MasterCom installato presso la scuola in fase di installazione, nel dettaglio:

- Servizio rapido di sostituzione delle parti hardware (di cui sopra) difettose.
- Rinnovo del parco macchine Mastercom (a ns. giudizio).
- Servizio gratuito di spedizione e ritiro su tutti i componenti coperti da assistenza.
- Servizio di ripristino dei dati e recupero dei backup in caso di danneggiamento del server.
- Servizio di assistenza per il ripristino del dispositivo danneggiato.
- Adeguamento collegamento sistema MasterCom alla nuova infrastruttura di rete adottata dalla scuola.
- Monitoring dell'operatività del server MasterCom.
- System Alert per corretto funzionamento del server (controllo in tempo reale della componentistica del Sistema MasterCom per la prevenzione dei guasti dovuti all'usura).
- Gestione delle politiche di sicurezza del server MasterCom.
- Aggiornamenti periodici dell'infrastruttura software del server MasterCom.
- Verifica della connettività della rete relativa al Sistema MasterCom.

E' possibile estendere tutti i punti sopra relativamente all'Assistenza hardware anche agli altri dispositivi del sistema MasterCom sottoscrivendo l'integrazione relativa dell'allegato 2 "Assistenze hardware aggiuntive".

Il dispositivo "Clinic Point" è coperto da garanzia direttamente tramite il modulo assistenza netbook. Il dispositivo "Firewall Advanced" è coperto da garanzia direttamente tramite il modulo assistenza MasterWiFi.

2) Servizi, attrezzature e prestazioni non compresi

Interventi del personale del Fornitore straordinari concordati con il Cliente tramite l'accettazione di preventivo. Assistenza per anomalie di funzionamento dovute a negligenze operative del Cliente o da eventuali tentativi da parte dell'utente di effettuare modifiche o a cause di forza maggiore (incendi, alluvioni, fulmini, esplosioni, atti vandalici, sabotaggio, anomalie elettriche e altri eventi di forza maggiore).

Assistenza per il ripristino dei sistemi o del software causa manomissione dei dati.

Qualunque altra attività non espressamente indicata nel punto 1 (uno) delle Condizioni Generali.

3) Collaudo e utilizzo

Il Cliente ha facoltà di segnalare al Fornitore eventuali anomalie del Software MasterCom Pro, e parimenti è facoltà del Fornitore l'introduzione e la modifica di correttivi tecnici a suo insindacabile giudizio. Il Fornitore potrà così tenerne conto per la modifica di eventuali disservizi o miglioramenti del sistema, con esclusione di ogni impegno tecnico e di responsabilità nei disservizi causati, fino a completo aggiornamento. Fermo restando l'impegno allo sviluppo di software di ottime caratteristiche, risponderà per la propria comprovata negligenza di danni provocati al Cliente o a terzi nei casi comprovati di grave difetto del prodotto accertati in via giudiziale definitiva con un danno forfettizzato massimo di 300,00 euro, escludendosi ogni altro.

4) Schede di intervento

Gli interventi di qualunque natura essi siano, che il Fornitore eseguirà in ottemperanza del presente contratto, saranno certificati, oltre che dai normali documenti fiscali, dal documento "scheda di intervento" predisposto dal Fornitore. Tale documento, controfirmato dal Cliente, sarà da considerarsi liberatorio per il Fornitore e valido quale attestazione di esecuzione dell'intervento.

5) Esclusioni di responsabilità

Il Fornitore si riserva di definire i tempi tecnici necessari alla fornitura di servizi e prodotti sufficientemente affidabili escludendo qualsiasi danno arrecato al Cliente o a terzi per ritardo o danni arrecati, e comunque fino al definitivo adeguamento tecnico e di idoneità del prodotto. Non risponde del cattivo impiego del prodotto o di impiego difforme dalle indicazioni tecniche del Fornitore da parte del Cliente, né di danni procurati per causa dell'improprio uso del prodotto, o a circostanze che non rientrino sotto il suo controllo o sua definita obbligazione contrattuale. Le obbligazioni ricomprese dal presente contratto a carico del Fornitore sono espressamente indicate e non potranno essere estese per analogia a servizi o prodotti non previsti tassativamente dal contratto. Il personale tecnico impiegato dal Fornitore è stato istruito per la migliore collaborazione con il Cliente, e risponderà al Cliente esclusivamente nell'ambito dell'operato e direttive tecniche impartiti dal Fornitore. Il Fornitore attesta di avere istruito i propri tecnici a garantire la segretezza dei dati assunti nel corso delle mansioni affidate presso il Cliente in funzione dello scopo e per la durata della collaborazione. Il Cliente rimane responsabile dell'affidamento di informazioni riservate al Fornitore qualora non le abbia definite tali e la violazione di tale riservatezza non possa essere attribuita a grave colpa del Fornitore nell'ambito delle istruzioni impartite ai suoi tecnici e nell'esecuzione delle pratiche tecniche volte ad assicurarne il rispetto.

6) Fatturazione e pagamenti

Quale compenso annuale per le prestazioni fornite, il Cliente verserà al Fornitore la somma di seguito indicata con l'aggiunta dell'IVA a norma di legge. La fatturazione avverrà annualmente in via anticipata. Il pagamento dovrà essere corrisposto alla scadenza della fattura, il mancato pagamento comporterà la cessazione delle prestazioni oggetto del presente contratto. Il Cliente inoltre, nei limiti di cui all'art. 1461 c.c., non potrà far valere, anche in via giudiziale, alcuna pretesa e/o eccezione se non dopo aver esattamente adempiuto ai suoi obblighi di pagamento in cui la relativa domanda e/o eccezione sia sollevata.

7) Durata del contratto

Il presente contratto ha validità fino al 29/04/2022. Eventuali modifiche alla durata mesi devono essere concordate previa richiesta e accettazione da parte del Fornitore. Si precisa che qualora il contratto non venisse rinnovato, l'Istituto è tenuto ad eseguire il salvataggio dei dati di interesse prima della scadenza del contratto.

8) Disposizioni generali

Qualsiasi modifica al presente contratto dovrà risultare da atto scritto firmato dalle parti.

9) Controversie

Per eventuali controversie insorgenti tra le parti, dipendenti dal presente contratto, il Foro competente sarà quello di Reggio Emilia, ferma la facoltà del Fornitore di addirne ogni altro competente ai sensi di legge.

10) Privacy

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), come meglio specificato nella DICHIARAZIONE DI CONFORMITA' - MISURE DI SICUREZZA INFORMATICA inviata in precedenza, Master Training srl, in qualità di fornitore dei prodotti e servizi sopra descritti, garantisce l'ottemperanza alla norma.

ASSISTENZA FULL SERVICE A COPERTURA TOTALE SUL PRODOTTO MASTERCOMPRO

Come precisato al punto 1 delle condizioni generali dell'allegato 1 al servizio di assistenza di base è di € 1.530,00 iva esclusa, Master Training a seguito di numerose richieste da parte degli istituti ha deciso di ampliare ulteriormente i servizi proponendo un'assistenza FULL SERVICE A COPERTURA TOTALE SUL PRODOTTO MASTERCOMPRO che si estende oltre che al server, agli eventuali scanner e penne ottiche fornite in sede di installazione anche a:

- Ogni postazione multimediale fissa a pavimento (Totem)
- Ogni postazione multimediale a componenti sciolti (Pinguino)
- Ogni stampante pagelle fornita da noi
- Ogni gruppo di continuità fornito da noi (con esclusione delle batterie)

L'ASSISTENZA FULL SERVICE A COPERTURA TOTALE SUL PRODOTTO MASTERCOMPRO garantisce al cliente la sostituzione di tutte le attrezzature obsolete o non in garanzia fornite da Master Training che abbiano problemi (ad esclusione di problemi dovuti a negligenza nell'uso, non regolare alimentazione elettrica, sovratensioni elettriche, fulmini e calamità naturali), senza ulteriori costi di acquisto o di spedizione, per garantire la continuità operativa e lo svolgimento della normale attività lavorativa.

Il tutto con tempi di intervento di 24/48 ore lavorative (a seconda della zona di destinazione)

Sono compresi anche tutti gli interventi tecnici da remoto dei nostri sistemisti e le funzionalità come descritto in allegato A

ASSISTENZA FULL SERVICE A COPERTURA TOTALE SUL PRODOTTO MASTERCOM-PRO COMPRESIVA DI ASSISTENZA BASE:

• **VERSIONE SENZA FRANCHIGIA:**

- o € 140,00 per Estensione Full Service a copertura totale dal 17/03/2021 al 29/04/2021 (ratino per allineamento dei due contratti)
- o € 1.530,00 per Assistenza di base dal 30/04/2021 al 29/04/2022
- o € 1.155,00 per Estensione Full Service a copertura totale dal 30/04/2021 al 29/04/2022
- o NESSUNA FRANCHIGIA



Per un costo complessivo di € 2.825, 00 + IVA

NOTA: Il successivo rinnovo (dal 30/04/2022) avrà importo standard annuale di € 2.685,00+IVA dato dalla somma dell'assistenza di base e dell'estensione full service per 12 mesi.

Data:

Timbro e firma per accettazione

Prof. Mauro Agostino Donato Zeni

CIG: ZC930D637C

.....

ALLEGATO A
(servizi inclusi nell'assistenza Full Service)

Funzionalità avanzate disponibili esclusivamente con l'assistenza Full Service

- **Sistemi di gestione digitale del piano di emergenza della scuola** (piano di evacuazione): il servizio prevede l'assistenza al software e un check up periodico dell'hardware dedicato.
- Software per la gestione dell'**Alternanza Scuola-Lavoro**
- predisposizione per il software per la **gestione dei corsi Serali**: per predisposizione si intende tutta la parte di back-end propedeutica all'utilizzo del software per la gestione del serale, e pertanto è indispensabile per il suo utilizzo.
- Programma **Scuola Sicura**
- Programma **Formazione**:
 - Corsi di formazione abilitanti per referenti (certificazione MasterCom)
 - Corsi gratuiti completi telefonici su prenotazione
 - Corsi gratuiti di ripasso telefonici su prenotazione
 - Corsi gratuiti sulle nuove funzionalità presso la sede scolastica
 - Corsi di ripasso presso la sede scolastica con agevolazione del 50%

- **Novità Nuovo Registro Elettronico**
- **Novità Nuovo Sito Famiglie**
- **Novità Lezioni Online (una contemporaneità)**
- **Novità Funzione Peso dei voti**
- **Novità Colloqui Scuola/Famiglia in Videoconferenza**
- **Novità Elezione Organi Collegiali (componente genitori)**
- **Novità Gestione DAD e DDI**