



*Tirrenia s.r.l.*  
**16128 GENOVA**

Via Jacopo Ruffini, 2 Tel. 010561456 – 010586903  
Telefax 010588442

Spett.le  
RISORSE E SERVIZI BIBLIOTECARI E MUSEALI  
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DEL MOLISE

CAMPOBASSO (CB)

**CONTRATTO DI ASSISTENZA ANNUALE SISTEMI NEDAP RFID**  
**N. 0864/2021**

Con la presente vi sottoponiamo la presente nostra offerta comprendente il servizio di manutenzione ed assistenza delle apparecchiature hardware Nedap e dei programmi software Nedap esistenti presso la vostra biblioteca.

In caso di accettazione vogliate apporre timbro e firma in calce ai 5 fogli del presente contratto.

**TERMINI E DURATA DEL CONTRATTO**

Il contratto decorrerà dal **01/07/2021** con scadenza il **31/12/2022**.

Tirrenia garantirà su tutta la fornitura e su tutti i dispositivi facenti parte del sistema Rfid il servizio di manutenzione e assistenza per tutta la durata del contratto.

**L'INTERVENTO IN GARANZIA ON-SITE POTRA' ESSERE SVOLTO PER UN MASSIMO DI:**

**LITE: 2 USCITE TOTALI**

**E COMPRENDE:**

- 1) Le prestazioni di manodopera per mantenere o riportare in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature.
- 2) La risoluzione dei problemi oggetto dell'intervento.
- 3) Il controllo ed il ripristino delle normali condizioni di funzionamento.
- 4) La fornitura e l'installazione in loco di ricambi originali in sostituzione di componenti risultanti difettosi o non funzionanti, sempre che coperti da garanzia, ancora in produzione ed esistenti. La garanzia hardware sui prodotti Nedap ha una durata di 1 anno dalla data di installazione; tranne per i seguenti prodotti con garanzia 3 anni – PG45i antennas – Set customer counting –Staff station Midranger.
- 5) La riparazione presso il nostro laboratorio qualora non sia possibile od utile intervenire in loco.

**L'INTERVENTO DI GARANZIA ON-SITE NON COMPRENDE:**

- 1) Danni accidentali.
- 2) Sostituzione di apparecchiature obsolete e fuori garanzia.
- 3) Guasti dovuti al malfunzionamento della rete elettrica e malfunzionamenti causati da un incauto utilizzo delle apparecchiature.
- 4) Interventi di manutenzione di base descritti nel manuale utente, eseguibili dal personale della Biblioteca.
- 5) Interventi di sostituzione componenti standard come stampanti e lettori di codice a barre descritti nel manuale utente, eseguibili dal personale della Biblioteca.

## **INTERVENTO IN GARANZIA TRAMITE TELEASSISTENZA DA REMOTO**

Tutti i sistemi Rfid Nedap, hardware e software, sono dotati di teleassistenza tramite collegamento da remoto via internet, e sono raggiungibili tramite il software di connessione TeamViewer.

La biblioteca dovrà, per consentire ai nostri tecnici il controllo ed il rilevamento di eventuali irregolarità software e/o hardware dei sistemi Rfid Nedap, mettere a disposizione una linea Lan attiva in uscita su internet ed installare sul PC collegato alle apparecchiature Rfid il Software gratuito Team Viewer.

## **AGGIORNAMENTO SOFTWARE**

Il presente contratto di assistenza e manutenzione garantisce, per tutta la sua durata, tutti gli aggiornamenti software necessari e le relative note informative per il personale della biblioteca.

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA E APERTURA INTERVENTO**

I servizi di assistenza telefonica e a mezzo posta elettronica sono attivi dal Lunedì al Venerdì, dalle h8.30 alle h.17.30, contattando l'indirizzo e-mail [assistenza@tirreniasrl.com](mailto:assistenza@tirreniasrl.com) o il numero telefonico 010-561456.

Inoltre verrà garantita la reperibilità del nostro responsabile tecnico e l'invio immediato del suo numero di cellulare.

I tempi di intervento per il servizio di assistenza sono i seguenti:

- apertura della richiesta di assistenza via e-mail possibile 24 ore su 24;
- intervento di teleassistenza entro 2 giorni lavorativi successivi alla richiesta di intervento;
- intervento in assistenza ON-SITE entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di intervento.

## **OFFERTA ECONOMICA CONTRATTO LITE**

CODICE	DESCRIZIONE	Q.TA' ANTENNE	PREZZO CAD.	PREZZO TOTALE
Assistenza	Varco antitaccheggio compreso software	4	€ 160,00	€ 640,00
Assistenza	Staff station Midranger compreso software	4	€ 60,00	€ 240,00
Assistenza	Lettore palmare Compreso software	1	€ 150,00	€ 150,00
Assistenza	Supporto Self service Self server compreso di licenza Software annuale	2	€ 385,00	€ 770,00

**per un totale di 18 mesi pari a € 2.700,00 I.V.A. esclusa**

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

1. **OGGETTO DEL CONTRATTO:** il contratto ha per oggetto l'assistenza tecnica, manutenzione, fornitura parti di ricambio e mano d'opera necessaria al buon funzionamento delle apparecchiature hardware e software elencate nel frontespizio del presente contratto.
2. **CONFERMA:** la conferma con invio d'altro esemplare firmato per accettazione, è subordinata alla sottoscrizione da parte del Cliente dell'ordine medesimo ai punti indicati e per quanto previsto in questo capo del contratto.
3. **DEROGHE:** tutte le pattuizioni s'intendono vincolanti per il Cliente e non potranno essere modificate, salvo eccezionale deroga scritta da parte della Tirrenia S.r.l.
4. **DURATA:** il contratto decorrerà dalla data di stipula dello stesso, per il periodo di 12 mesi, salvo diversi accordi scritti con il cliente.
5. **PREZZO:** l'ammontare dovuto a titolo di prezzo dovrà comprendere, oltre a quanto specificato nella parte denominata "contratto di assistenza annuale sistemi Nedap Rfid" altresì diritti, imposte e maggiorazioni dovuti per legge che sarà cura della sottoscritta società indicare specificatamente in fattura.
6. **PAGAMENTO:** in mancanza di diversa pattuizione, il pagamento del canone annuale s'intende in via anticipata a ricevimento fattura che sarà emessa dalla Tirrenia S.r.l. Qualora a seguito della sottoscrizione del presente accordo non pervenisse il pagamento della fattura nei tempi stabiliti, ovvero non pervenisse per intero, le parti fin d'ora convengono che sulla parte del debito non estinto sarà applicato un interesse di mora come da Decreto 12 dicembre 2013 Gazz.Uff. n. 292 del 13/12/2013, ovvero la Tirrenia si riserva in alternativa la facoltà di risolvere il presente accordo e richiedere il risarcimento del danno patito per la risoluzione anticipata dovuta a fatto e colpa del cliente.
7. **INADEMPIMENTI:** nel caso d'inadempimento del Cliente ad una qualsiasi delle sue obbligazioni, ivi comprese le forniture ed interventi dei terzi, Tirrenia S.r.l. si riserva fin d'ora la facoltà di risolvere – recedere dal presente accordo trattenendo il prezzo ricevuto, ovvero pretenderlo per intero qualora non fosse stato ancora versato, salvo il risarcimento del danno occorso.
8. **INTERESSE DI MORA:** nel caso di mancati e/o ritardati pagamenti, il Cliente è tenuto a corrispondere alla Tirrenia S.r.l. un interesse di mora con le modalità sopradescritte all'art.6 decorrente dalla scadenza del pagamento e fino al saldo effettivo del prezzo.
9. **DIPONIBILITA' ED ONERI DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE:** il servizio sarà erogato attraverso personale della Tirrenia S.r.l. o di aziende terze dalla stessa esplicitamente incaricate ed autorizzate. Il servizio sarà erogato durante il normale orario di lavoro (8,30 – 17,30) dal lunedì al venerdì, per ripristinare le normali condizioni di funzionamento. Al contrario, se il servizio sarà richiesto ed effettuato nei giorni di sabato, domenica, festivi o in giorni lavorativi dalla Tirrenia S.r.l. ma fuori dei normali orari di lavoro, saranno a carico del Cliente le spese di mano d'opera, trasferta, soggiorno alle tariffe in vigore.
10. **CONTENUTO DEL SERVIZIO:** Tirrenia S.r.l. assicura la verifica, riparazione e regolazione delle apparecchiature. Il servizio si espletterà via internet, e/o on site con intervento presso il Cliente. Tirrenia S.r.l. provvederà a sostituire i pezzi difettosi o usurati come da condizioni indicate nel fronte del contratto salvo nei casi di esclusione menzionati più avanti. Il Cliente s'impegna ad assicurare al personale Tirrenia S.r.l., od a personale d'aziende terze dalla stessa esplicitamente incaricato, l'accesso alle apparecchiature ed alle aree circostanti.

11. **LICENZA D'USO ed AGGIORNAMENTO PROGRAMMI SOFTWARE:** si definisce licenza d'uso il contratto che dà diritto al Cliente di utilizzare il prodotto programma software e tutte le migliorie ed aggiornamenti o modifiche forniti e da fornire da Tirrenia S.r.l. al fine di far fronte a eventuali mutamenti che comportino cambiamenti dell'ambito delle elaborazioni già operate dal programma stesso .
12. **TRASFERIMENTO ATTREZZATURE:** ogni spostamento delle apparecchiature, dovrà essere comunicato alla Tirrenia S.r.l. a mezzo lettera raccomandata anticipata via e-mail , con non meno di un mese d'anticipo rispetto all'evento. Solo la Tirrenia S.r.l. sarà autorizzata ed effettuare il trasferimento delle apparecchiature, essendo le spese di smontaggio , trasferimento e nuova installazione a carico del Cliente.
13. **INTERVENTI SU LINEE ELETTRICHE:** nessun intervento potrà essere effettuato dal personale della Tirrenia S.r.l. su cavi di collegamento, fili elettrici, prese e quant'altro componente della linea d'erogazione dell'energia elettrica.
14. **ESONERO DI RESPONSABILITA' PER FATTI DI TERZI:** la Tirrenia S.r.l. rimane espressamente esonerata da ogni responsabilità per fatti di terzi, furti asportazioni di merci e danni comunque verificatisi per qualsivoglia causa, competendo ogni obbligo d'attenta, prudente e diligente vigilanza del loro impiego soltanto al Cliente.
15. **RESPONSABILITA':** gli interventi d'assistenza tecnica, come pure le forniture di parti di ricambio e la relativa manodopera, che si rendono necessari in conseguenza di danni provocati da manomissioni, imperfetto od irregolare funzionamento dell'alimentazione elettrica, incendi, agenti atmosferici, da qualsiasi altro caso fortuito o d'atti comunque imputabili a colpa o responsabilità del Cliente non potranno essere coperti dal contratto e saranno addebitati a parte.
16. **ESCLUSIONI:** sono esclusi dalla manutenzione ai sensi del presente contratto:
- I danni che siano conseguenza di cause accidentali.
  - Cause non connesse ad un impiego normale delle apparecchiature.
  - Le riparazioni, spostamenti e modifiche conseguenti a manutenzioni eseguite da terzi.
  - Le riparazioni conseguenti o riguardanti pezzi di ricambio forniti da terzi.
  - Gli interventi che siano conseguenza d'interruzione o variazione di corrente elettrica.
  - Gli interventi che siano causa o conseguenza di negligenza del Cliente e/o cattivo impiego delle apparecchiature.
  - Lavori elettrici d'installazione.
  - Gli interventi che siano conseguenza di guasti agli impianti elettrici, black out o agenti atmosferici.
  - Gli interventi che siano conseguenza della presenza d'etichette che si trovino poste nei campi d'azione dei sistemi.
  - Gli interventi che siano conseguenza dell'installazione all'interno dei campi d'azione dei sistemi di monitors, computers, sistemi d'illuminazione alogeni o ad incandescenza e quant'altro possa provocare interferenza elettromagnetica.
- In tutti i casi nei quali si renderà necessario l'intervento tecnico per risolvere i problemi derivanti dalle cause sopra esposte , saranno addebitati i costi di chiamata trasferita e soggiorno, pezzi sostituiti e manodopera secondo le tariffe in uso al momento dell'intervento.
17. **ALIENAZIONE E DISUSO:** la semplice alienazione /disuso delle apparecchiature , la vendita e la permuta non comportano la risoluzione anticipata del contratto.
18. **OBLIGO DI RISERVATEZZA:** il Cliente s'impegna a non divulgare e ad impedire che siano divulgate informazioni tecniche sulle apparecchiature, obbligandosi ad utilizzarle direttamente nel suo esclusivo interesse.

19. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI: Il Cliente prende atto, dandone esplicito consenso , che i dati personali contenuti in questo contratto, saranno archiviati con sistemi informatici e cartacei, nonchè trattati dalla Tirrenia S.r.l. esclusivamente con finalità amministrative, contabili e gestione del credito. Nessuna divulgazione sarà fatta a terzi per finalità estranee all'esecuzione ed interpretazione del contratto.
20. FORO COMPETENTE: per quanto non espressamente convenuto, le parti dichiarano di ritenere applicabili le norme del codice civile italiano e le leggi speciali collegate. Le parti espressamente convengono che per ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra loro, in relazione all'interpretazione e/o all'esecuzione del contratto, compresa ogni controversia finalizzata ad eventuale risarcimento danni, resta stabilita l'esclusiva ed inderogabile competenza del Foro di Genova.

Timbro e Firma

Genova, 2021

AI SENSI ED AGLI EFFETTI DELL'ART. 1341 E 1342 DEL VIGENTE CODICE CIVILE il Cliente dichiara di avere attentamente letto il contratto e di avere approvato avendone compreso il contenuto le clausole: 1) Oggetto del contratto; 2) Conferma; 3) Deroghe; 4) Durata; 5) Prezzo; 6) Pagamento; 7) Ritardati pagamenti e/o inadempimenti; 8) Interesse convenzionale; 9) Disponibilità ed oneri del servizio di manutenzione; 10) Contenuto del Servizio di assistenza; 11) Licenza d'uso ed aggiornamento programmi software; 12) Trasferimento attrezzature; 13) Interventi su linee elettriche; 14) Esonero di responsabilità per fatti di terzi; 15) Responsabilità; 16) Esclusioni; 17) Alienazione e disuso; 18) Obbligo di riservatezza; 19) Trattamento dei dati personali; 20) Foro Competente.

Timbro e Firma

Genova, 2021