



**A.P.E.S. s.c.p.a.**  
Via Enrico Fermi 4 – 56126 PISA  
C.F e P.I 01699440507

**AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE s.c.p.a**  
Capitale sociale € 870.000,00 interamente versato  
Iscrizione C.C.I.A.A. di Pisa REA n. 147832

---

**DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE UNICO DI A.P.E.S. - ATTO N. 128 del 16/05/2019**

---

OGGETTO: AFFIDAMENTO MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016, DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E FORMAZIONE PROGRAMMI SIGECO ANNO 2019.

Il Dirigente Unico di A.P.E.S. S.c.p.a., Dott. Giorgio Federici, Vista la procura conferita con atto dell'Amministratore Unico n.54 del 11 aprile 2016 con atto Notaio Caccetta rep. 77266 del 18-7- 2016 al n. 25207 della Raccolta, registrato a Pisa il 27-7-2016 al n. 4964.

**PREMESSO CHE**

Che Apes ha già sviluppato con la società Sigeco-css srl il software per la gestione amministrativa e tecnica del patrimonio conferito in gestione dai comuni soci; Che si rende necessaria acquisire anche per l'anno 2019 il servizio di assistenza e formazione alle licenze dei software

SIGECOCSS(InCasa,InOPera,InGesta,Invendita,InMora,InCesp;) acquistati negli anni 2012-2013 ad un prezzo a giornata formativa di € 585,00 escluso iva senza aumento rispetto al prezzo anno 2018.

Che la società Sigeco con comunicazione 2019 ha confermato l'erogazione di un 10% maggiore di giornate evolutive rispetto all'offerta per un totale di 22 gg. Che le modalità di erogazione del servizio sono indicate nel contratto allegato le cui previsioni fanno parte integrante del presente atto;

Che si ritiene pertanto impegnare € 24.426,00 complessive.

Che vista la tipologia e l'importo del servizio, ricorrono i presupposti per l'affidamento ai sensi del D.Lgs 50/2016 e Regolamento per l'acquisizione in economia di beni, servizi e forniture di Apes scpa;

Descrizione Capitolo: spese informatiche

**Codice Capitolo: 30-7-1-7**

**Decorrenza: 01/01/2018 - Scadenza: 31/12/2019**

Visto il Piano per la prevenzione della corruzione 2017/2019, approvato con atto dell'Amministratore Unico n. 13 del 31/01/2017

### **APPROVA**

di AFFIDARE alla ditta Sigeco-CSS con sede in Firenze (FI), via Pazzagli ,n.2 il servizio di supporto tecnico alle licenze dei software SiGECOCSS per l'importo complessivo di € 24.426,00 oltre iva, mediante affidamento dirette ai sensi del d.Lgs 50/2016 e Regolamento A.p.e.s., nelle modalità indicate nel preventivo di spesa conservato agli atti dell'Ufficio Presidenza;

di nominare responsabile del procedimento del presente atti il sig. Enrico Quinti;

**Il presente contratto è corredato da n. 2 allegati che ne fanno parte integrale sostanziale.**



**CONTRATTO DI SUPPORTO E MANUTENZIONE SOFTWARE  
TERMINI ESSENZIALI  
Numero 2019-1835**

**a) Contraenti**

- **SIGECO-CSS S.r.l.** sede legale in Firenze – via Giulio Pazzagli, 2 - di seguito indicata come SIGECO-CSS;

- **APES SCPA, VIA ENRICO FERMI 4, 56100 PISA**

**b) Decorrenza e durata del contratto**

Il presente contratto rimarrà in vigore a partire dal **01/01/2019** fino al **31/12/2019**. Al termine di tale periodo si intenderà definitivamente cessato, per espressa volontà delle parti, senza alcuna necessità di preventiva comunicazione.

**c) Elenco procedure e canone**

1	<i>InCASA, InOPERA, InVENDITA, InGEST, InFOBULDER, InCOTELL, InMORA</i>	<b>€ 12.726,00</b>
2	<i>N. 20 Giornate preordinate per attività 2019 : affiancamento Suite InCASA, sviluppo software su procedura Suite InCASA , formazione e analisi su Applicativi di Sigeco-css.. Prezzo Cad. € 585</i>	<b>€ 11.700,00</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>		<b>€ 24.426,00</b>

Tutte le quotazioni si intendono al netto di I.V.A.

**d) Fatturazione e condizioni di pagamento**

- d.1)** Il canone del contratto di assistenza al prodotto sarà fatturato anticipatamente all'utente con scadenza annuale;
- d.2)** Il pagamento delle fatture si intende a 60 gg. dalla data di emissione delle fatture.
- d.3)** 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.

Il presente contratto, unitamente alle condizioni di fornitura che ne formano parte integrante, costituisce la totalità delle intese intervenute tra le parti relativamente al loro oggetto e abroga e sostituisce ogni e qualsiasi precedente proposta, comunicazione o dichiarazione, scritta o verbale, tra le parti e sul medesimo oggetto.

**29/01/2019**

**Data**

**SIGECO-CSS S.r.l**

\_\_\_\_\_  
**(timbro e firma del Cliente)**

**CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE**

Si dichiara di approvare specificatamente, dopo averle rilette agli effetti dell'Art. 1341 Cod. Civ., le clausole : a); b); c); d);

**29/01/2019**

**Data**

**SIGECO-CSS S.r.l**

\_\_\_\_\_  
**(timbro e firma del Cliente)**

**Allegati :**

Condizioni di erogazione servizio



**CONTRATTO DI SUPPORTO E MANUTENZIONE SOFTWARE  
CONDIZIONI DI EROGAZIONE SERVIZIO**

**Numero 2019-1835**

**Contraenti**

- **SIGECO-CSS S.r.l.** sede legale in Firenze Via Giulio Pazzagli, 2 di seguito indicata come SIGECO-CSS;
- **APES SCPA, VIA ENRICO FERMI 4, 56100 PISA**

**a) Oggetto**

Con il presente programma SIGECO-CSS fornisce al Cliente servizi di assistenza on-line e telefonica per problemi relativi al software elencati al punto c) del contratto allegato.

**b) Contenuto dei servizi**

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

- b.1)** Correzione di errori o malfunzionamenti che dovessero presentarsi, onde riportare le versioni del software aderenti alle specifiche
- b.2)** Assistenza di tipo migliorativo - Inoltro delle modifiche migliorative che SIGECO-CSS decidesse di apportare al proprio software. N.B. : Installazione esclusa e facoltativa.
- b.3)** 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.

**c) Modalità di erogazione** Servizi di assistenza, orari di copertura e tempi di risposta

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](mailto: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](mailto:supporto@sigeco-css.it)
- via fax al numero 055-4266356

**d) Priorità del cliente e tempi di risposta**

Il Cliente potrà incaricare fino a due (2) dei suoi amministratori di Sistema qualificati (indicati nel contratto di assistenza) come "Interlocutori" Soltanto gli interlocutori indicati dal Cliente potranno richiedere assistenza 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 otto ( 8 ) ore lavorative dalla richiesta, nell'Orario di Assistenza.

Servizi di Aggiornamento Software



#### **e) Release di aggiornamento del 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 la 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.

#### **f) Accesso a patch e alle release di manutenzione**

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.

#### **g) Servizi non compresi**

Il canone non include l'intervento necessario all'installazione degli aggiornamenti. Il canone non include i servizi non espressamente descritti ivi comprese le attività di ricerca delle anomalie e/o guasti. Nel caso di responsabilità non ascrivibili a errori di procedura e/o tali ricerche dovessero protrarsi oltre 60 minuti di attività, tali tempi saranno addebitati alle tariffe in vigore.

#### **h) Limiti di responsabilità**

La responsabilità di SIGECO-CSS in caso di difettoso funzionamento del software è limitata esclusivamente alla sostituzione o ripristino dei moduli difettosi. Rimane esclusa ogni responsabilità per danni diretti o indiretti subiti dall'Utente o da terzi in conseguenza ad uso al non uso o uso non corretto di quanto installato.

Qualsiasi anomalia o errore contenuto negli aggiornamenti forniti dovrà essere comunicata tempestivamente e per quanto possibile documentata. In nessun caso essi potranno costituire diritto per la sospensione o ritardo nei pagamenti inclusa quella di eventuale contestazione.

#### **i) Responsabilità 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 SIGECO-CSS.

SIGECO-CSS non è obbligata a fornire il servizio per problemi causati dal Cliente a seguito a: (i) incidente, negligenza, abuso o modifica del software; (ii) mancata osservanza delle raccomandazioni relativamente all'ambiente di installazione; (iii) utilizzo del software su sistemi diversi dalle piattaforme hardware e software supportate da SIGECO-CSS relativamente al software coperto; oppure (iv) mancata inclusione o implementazione di eventuali patch, release di manutenzione, workaround precedentemente forniti da SIGECO-CSS per la correzione o l'attenuazione del problema (o dei problemi).

Il cliente dovrà condurre le necessarie attività di integrazione e testing delle applicazioni software prima dell'utilizzo del software. In particolare, la fase di verifica includerà test funzionali, end-to-end, relativi ai volumi e all'usura. La configurazione dell'ambiente di verifica dovrà essere identica a quella dell'ambiente hardware e software supportato da SIGECO-CSS.

Il Cliente dovrà fornire a SIGECO-CSS informazioni sufficienti per riprodurre i problemi segnalati. Il software potrebbe essere non supportato da SIGECO-CSS su tutte le piattaforme hardware e software, oppure SIGECO-CSS potrebbe non essere in grado di riprodurre il problema su tutte le piattaforme: è pertanto responsabilità del Cliente stabilire prima dell'acquisto se il software è supportato da SIGECO-CSS sulla piattaforma del Cliente.

SIGECO-CSS si adopererà con tutti i mezzi a sua disposizione per risolvere il problema segnalato nella richiesta di intervento del Cliente. Esistono tuttavia casi in cui non è possibile fornire una soluzione alla richiesta di intervento.

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. Eventuali problemi derivanti dalla mancata implementazioni di tali azioni correttive possono comportare costi aggiuntivi per il tempo ed i materiali impiegati per il ripristino.

Il Cliente accetterà di eseguire, su richiesta di SIGECO-CSS, le attività prescritte di manutenzione al sistema, incluse tra l'altro l'aggiornamento delle patch, la manutenzione del file-system e la comunicazione a SIGECO-CSS di informazioni diagnostiche in modo proattivo.



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. Il presente Elenco Servizi non costituisce un'offerta o un invito a stipulare contratti con SIGECO-CSS. La fornitura dei Servizi di cui sopra è soggetta a disponibilità degli stessi. Ai fini del presente Elenco Servizi, il termine "Cliente" indica la parte che sottoscrive il contratto con SIGECO-CSS. Tale parte potrà essere denominata nel Contratto "Società", "Cliente" o altro termine appropriato.

**j) Aderenza normativa riciclaggio capitali**

SIGECO-CSS assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

**k) Clausola di esclusiva**

La fornitura di cui al presente contratto, è regolata esclusivamente dalle clausole dello stesso. Nessuna modifica o postilla avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificatamente approvato per iscritto dalle parti stesse.

**l) Foro competente**

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere in ordine alla interpretazione o applicazione del presente accordo, sarà competente in via esclusiva il Foro di Firenze, ferma la facoltà di adire altro Foro competente ai sensi di Legge.

**29/01/2019**

Data

**SIGECO-CSS S.r.l**

\_\_\_\_\_  
**(timbro e firma del Cliente)**

Data

(timbro e firma del Cliente)

**CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE**

Si dichiara di approvare specificatamente, dopo averle rilette agli effetti dell'Art. 1341 Cod. Civ., le clausole : a); b); c); d); e); f); g); h); i); j); k); l);

\_\_\_\_\_  
Data

\_\_\_\_\_  
**(timbro e firma del Cliente)**

# PROPOSTA DI ATTO

Decisione dell'Amministratore

---

OGGETTO: AFFIDAMENTO MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016,  
DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E FORMAZIONE PROGRAMMI SIGECO ANNO 2019.

Proponente: quinti

---

## PARERE DI REGOLARITA' TECNICA - AMMINISTRATIVA

### VISTO CON PARERE

FAVOREVOLE

CONTRARIO

NON NECESSARIO

---

NOTE

# PROPOSTA DI ATTO NR. 129

Decisione dell'Amministratore

---

OGGETTO: AFFIDAMENTO MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016, DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E FORMAZIONE PROGRAMMI SIGECO ANNO 2019.

Proponente: quinti

---

## PARERE CONTABILE

### VISTO CON PARERE

FAVOREVOLE

CONTRARIO

NON NECESSARIO

---

Impegno: 175

Capitolo: 30-7-1-7

Importo: € 24.426,00

---

## NOTE



La firma digitale del parere tecnico amministrativo è stata apposta in data: 24/04/2019

La firma digitale del parere contabile è stata apposta in data: 16/05/2019

La firma digitale del Dirigente è stata apposta in data: 16/05/2019