

Prot. E 278



**SELESTA INGEGNERIA SPA a socio unico**

Via De Marini, 1 16149 GENOVA GE  
Tel. 03715984000 Fax 03715984004  
Partita I.V.A. e Codice Fiscale 06294880965  
<http://www.seling.it>  
Capitale Sociale 8.720.000,00 € i.v. - R.E.A. 443668 - R.I. 06294880965

**Indirizzo**  
**Spett.le**  
A.A.M.P.S. SPA  
AZ.AMBIENT.DI PUBB.SERV. SPA  
VIA G. BANDI 15  
57122 LIVORNO LI  
Italia

Documento	Numero	Del.	Divisa	Vostro Riferimento
Offerta	OFCM240000022	12/01/2024	EUR	Fulvio Bellini

**OGGETTO - PROPOSTA CONTRATTO DI MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE DEL SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE- CONTROLLO DEGLI ACCESSI ANNO 2024**

Con la presente siamo a sottoporre alla Vs. cortese attenzione la nostra migliore proposta relativa all' argomento in oggetto, che è fondamentale per il prosieguo della Vostra attività lavorativa e che vi darà diritto ad avere rapporti prioritari con il nostro servizio di assistenza tecnica.

Augurandoci che la proposta sia di Vs. gradimento ci teniamo comunque a vostra disposizione (Carlo Patrone - 0371.5484000 e-mail: carlo.patrone@seling.it) per fornire tutte le informazioni e/o chiarimenti che ci vorrete eventualmente richiedere.

**Vi informiamo che, per dare continuità al servizio, abbiamo già inserito in contratto 2 Terminali ON3 da voi acquistati con ordine 1493 del 18/09/2023 ns. rif. MAO20231361.**  
**Vi segnaliamo, inoltre, che per l'anno 2024 i prezzi dei servizi sotto indicati sono stati incrementati della variazione annuale percentuale sulla base dell' indice ISTAT (NIC) pari a 0,7% verificatosi nel mese di Novembre 2023.**

**MANUTENZIONE APPARECCHIATURE**

DESCRIZIONE SISTEMA HARDWARE con marchio SELESTA INGEGNERIA S.p.A.:  
( Si prega di verificare sempre la correttezza delle apparecchiature indicate sul file excell "A.A.M.P.S. SPA-Censimento per rinnovo 2024" e di comunicare eventuali inesattezze e/o variazioni)

Elenchiamo di seguito i tre tipi di manutenzione HW che Selesta Ingegneria è in grado di offrire:

a) **Servizio ON-SITE full service :**  
Il servizio ON-SITE prevede che, a seguito di segnalazione dello stato di non funzionamento di una apparecchiatura, SELESTA INGEGNERIA effettuerà interventi di manutenzione correttiva, presso il cliente , allo scopo di ripristinare il corretto funzionamento, fatte salve le condizioni di cui al paragrafo 1 indicate nell' Allegato HW.

Importo totale canone pari a **3.366,93 € + IVA**

Selesta Ingegneria S.p.A. | Sede Legale: Via De Marini, 1 | 16149 Genova  
Tel +39 0371 598 40 00 | Fax +39 0371 598 40 04 | info@seling.it | pec@pec.seling.it | www.seling.it  
Stabilimento e magazzino: via Arrivabene, 33r A | 16153 Genova | Tel +39 0371 598 40 00 | Fax +39 0371 598 40 04

Sedi Operative	SANLAZZARO DI S. (BO)	LANATE	GENOVA	ROMA	TORINO	VICENZA	TITTO SCALO (PZ)
Via Speranza, 35 40068 Bologna	Via Lepetit, 40 20020 Lainate	Via De Marini, 1 16149 Genova	Viale Avignone, 870/12 00144 Roma	C.so Mortara, 22 Complesso SNOS Pal. A1 - 10149 Torino	Via L. Da Vinci, 18-20 36100 Vicenza	Zona Industriale PIP 85050 Tito Scalo (PZ)	





ZUCCHETTI

**b) Servizio ESTESO di manutenzione apparecchiature on-site :**

Il servizio esteso comprende anche la fornitura, senza alcun addebito, delle parti soggette ad usura quali batterie, testine di lettura, display a differenza di quanto evidenziato nell'Allegato HW paragrafo 1.

Importo totale canone pari a **3.703,62 € + IVA**

**c) Servizio ASSICURATIVO di manutenzione apparecchiature on-site :**

Il servizio assicurativo comprendente, oltre a quanto sopra indicato, il ripristino delle apparecchiature (tempo di riparazione e sostituzione di parti) danneggiate da scariche elettrostatiche di natura atmosferica.

Importo totale canone pari a **5.050,40 € + IVA**

L'intervento del personale tecnico SELESTA avverrà entro il giorno lavorativo successivo a quello in cui è stata notificata la segnalazione di non funzionamento.

Per tutte le restanti condizioni di fornitura dei servizi sopra riportati potrete far riferimento all'Allegato HW parte integrante della presente proposta.

**NOTA:** Vi segnaliamo che, come già comunicato nello scorso rinnovo, le apparecchiature ISOeasy e ISOentry non possiamo più includerle in un contratto di manutenzione poiché trattasi di apparecchiature molto datate e di cui abbiamo effettiva difficoltà di approvvigionamento delle parti elettroniche che li compongono. Vi consigliamo di prendere contatto prima con il nostro funzionario commerciale Sig. Urilli della sede di Roma che sarà a Vostra disposizione per illustrarVi un nuovo hardware compatibile ed aggiornato alla tecnologia più avanzata, che assolverà alle medesime funzionalità di quella in uso.

**CONSENSO IN BASE ALLA LEGGE SULLA PRIVACY**

Con la sottoscrizione del presente Contratto, ciascuna PARTE consente esplicitamente all'altra PARTE l'inserimento dei propri dati nelle rispettive banche dati.

Ciascuna delle PARTI consente espressamente all'altra PARTE di comunicare i propri dati a terzi, qualora tale comunicazione sia necessaria in funzione degli adempimenti, diritti ed obblighi connessi all'esecuzione del presente Contratto, ovvero renda più agevole la gestione dei rapporti dallo stesso derivanti.

Alla sottoscrizione del presente contratto se del caso seguiranno specifiche informative.

Le PARTI prendono altresì atto dei diritti a loro riconosciuti dagli Artt. 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del Regolamento Europeo 679/16 relativo alla protezione dei dati personali, che prevedono il diritto di accesso dell'interessato ai dati personali che lo riguardano, il diritto di rettifica e cancellazione, il diritto di limitazione o di opposizione al trattamento ed il diritto alla portabilità dei dati."

Pagina: 2/6

Selesta Ingegneria S.p.A. | Sede Legale: Via De Marini, 1 | 16149 Genova  
Tel +39 0371 598 40 00 | Fax +39 0371 598 40 04 | info@seling.it | pec@pec.seling.it | www.seling.it  
Stabilimento e magazzino: via Arrivabene, 33r A | 16153 Genova | Tel +39 0371 598 40 00 | Fax +39 0371 598 40 04

Sedi Operative

<b>SANLAZZARO DI S. (BO)</b> Via Speranza, 35 40068 Bologna	<b>LANATE</b> Via Lepetit, 40 20020 Lainate	<b>GENOVA</b> Via De Marini, 1 16149 Genova	<b>ROMA</b> Viale Avignone, 8/10/12 00144 Roma	<b>TORINO</b> C.so Mortara, 22 Complesso SNOS Pal. A1 - 10149 Torino	<b>VICENZA</b> Via L. Da Vinci, 18-20 36100 Vicenza	<b>TITO SCALO (PZ)</b> Zona Industriale PIP 85050 Tito Scalo (PZ)
---	---	---	--	---	---	---

RI/CF.e.PIVA n° 06294880965 | REA n° GE403668 | Cod. Dest. SUBM70N | Capitale Sociale e 8.720.000 iv. | Società con socio unico



**ASSISTENZA AI PRODOTTI SOFTWARE con marchio SELESTA INGEGNERIA S.p.A. :**  
ns. riferimento MAO20201416

Software per la gestione delle timbrature di controllo accessi codice prodotto VAM PLUS - Prodotto di controllo accessi  
Numero Teste di Lettura: 40;

OPZIONI:  
Gestione parco autoveicoli.

d) Servizio di assistenza software

La sottoscrizione di un Contratto di assistenza dà diritto ai seguenti servizi:

Supporto telefonico e/o telematico per l'eliminazione delle eventuali condizioni di malfunzionamento accertate; le correzioni saranno messe a disposizione del Cliente mediante aggiornamenti;  
Messa a disposizione di eventuali nuove minor release del Prodotto la cui installazione sarà espressamente demandata al Cliente stesso;

Interventi in teleassistenza direttamente sul Prodotto per la guida (previa disponibilità di un accesso remoto al server sul quale è installato il Prodotto):  
- alla sua parametrizzazione;  
- al suo corretto utilizzo.

Il tipo di collegamento è definito in funzione delle regole di sicurezza informatica del Cliente (software di comunicazione, Internet, VPN, ecc).

Importo totale canone pari a **2.701,98 € + IVA** scontato del **50,00 %**, importo netto **1.350,99 € + IVA**

La presa in carico della richiesta di assistenza avverrà entro le 6 ore lavorative dalla segnalazione del problema e avrà termine il più presto possibile compatibilmente con il tipo e la sua complessità.  
Per tutte le restanti condizioni di fornitura dei servizi sopra riportati potrete far riferimento all'Allegato SW parte integrante della presente proposta.

Selesta Ingegneria, nel processo di miglioramento dei propri servizi, ha attivato, per i clienti con regolare contratto di manutenzione, un portale di assistenza tecnica che consente una maggiore comunicazione tra gli operatori di assistenza ed i Clienti, aumentando in questo modo l'efficienza e la qualità dei servizi forniti.  
Con questo strumento è possibile tracciare tutte le chiamate di assistenza software e hardware inserite e comunicare con lo staff di assistenza in modo chiaro e intuitivo.

Ulteriori dettagli sono on-line all'indirizzo [www.seling.it](http://www.seling.it) cliccando su CORPORATE - Area Clienti.  
Per accedere al sito occorre digitare "username" e la "password" che, nel caso di contratto rinnovato, restano invariati rispetto all'anno trascorso mentre, per la prima stipula, o in caso siano stati dimenticati li potrete richiedere alla pagina [www.seling.it/clientarea](http://www.seling.it/clientarea).

Dal 2024 la login al sistema di inserimento ticket è protetta da tecnologia MFA. E' quindi richiesto l'utilizzo di una app di generazione di codici temporanei.

**Selesta Ingegneria S.p.A.** | Sede Legale: Via De' Marini, 1 | 16149 Genova  
Tel +39 0371 598 40 00 | Fax +39 0371 598 40 04 | [info@seling.it](mailto:info@seling.it) | [pec@pec.seling.it](mailto:pec@pec.seling.it) | [www.seling.it](http://www.seling.it)  
Stabilimento e magazzino: via Arrivabene, 33r A | 16153 Genova | Tel +39 0371 598 40 00 | Fax +39 0371 598 40 04

Sedi Operative

SANLAZZARO DI S. (BO)	LANATE	GENOVA	ROMA	TORINO	VICENZA	TITO SCALO (PZ)
Via Speranza, 35 40068 Bologna	Via Lepetit, 40 20020 Lainate	Via De' Marini, 1 16149 Genova	Viale Avignone, 8/10/12 00144 Roma	C.so Mortara, 22 Complesso SNOS Pat. AI - 10149 Torino	Via L. Da Vinci, 18-20 36100 Vicenza	Zona Industriale PIP 85050 Tito Scalo (PZ)

RI/CFEPIVA n° 06294880965 | REA n° GE-443668 | Cod. Dest. SUBM70N | Capitale Sociale € 8.720.000 i.v. | Società con socio unico



#### DICHIARAZIONE D' ESCLUSIVITA' DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Si dichiara che gli apparati hardware ed i prodotti software per il sistema di rilevazione presenze-accessi, con marchio Selesta Ingegneria S.p.A., installati presso il Vs. il Vostro sito ed oggetto della presente proposta di assistenza, sono di nostra esclusiva produzione e progettazione.

Le parti di ricambio fornite sono originali (da noi prodotte nello stabilimento di Genova Sestri Ponente) ed i relativi servizi di manutenzione ed assistenza sono effettuati esclusivamente da nostro personale tecnico specializzato o da soggetti da noi certificati.

Selesta Ingegneria consente solo a quest'ultimi di operare in sua vece e non vende parti di ricambio a centri di assistenza generici, i quali, in eventuali contratti di servizi, potrebbero proporre la manodopera ma non sarebbero in grado di fornire parti di ricambio

Lo stesso vale per le licenze software, utilizzate per il funzionamento del sistema che sono assistiti unicamente da personale Selesta Ingegneria che ha sviluppato i prodotti e ne detiene i sorgenti.

**Il contratto avrà validità annuale dal 01.01.2024 al 31.12.2024 e NON sarà rinnovato tacitamente per gli anni a seguire.**

**CONDIZIONI MIGLIORATIVE DI PAGAMENTO :** in un'unica soluzione anticipata a 60 gg. d.f.f.m.

Dopo aver deciso quale servizio di manutenzione e assistenza è più consono alle Vostre esigenze sbarrare la casella di Vostra preferenza :

a       b       c       d

In caso di accettazione, una copia della presente - debitamente firmata - dovrà essere restituita al seguente indirizzo

SELESTA INGEGNERIA S.p.A. a socio unico  
Sede operativa : Via De Marini, 1 (Torre WTC- 15° piano)  
16149 GENOVA o agli indirizzi e-mail [contratti.service@selsing.it](mailto:contratti.service@selsing.it) - [fiorenza.ironi@selsing.it](mailto:fiorenza.ironi@selsing.it)

Pagina: 4/6

Selesta Ingegneria S.p.A. | Sede Legale: Via De Marini, 1 | 16149 Genova  
Tel +39 0371 598 40 00 | Fax +39 0371 598 40 04 | [info@selsing.it](mailto:info@selsing.it) | [pec@pec.selsing.it](mailto:pec@pec.selsing.it) | [www.selsing.it](http://www.selsing.it)  
Stabilimento e magazzino: via Arrivabene, 33r A | 16153 Genova | Tel +39 0371 598 40 00 | Fax +39 0371 598 40 04

#### Sedi Operative

<b>SANLAZZARO DI S. (BO)</b> Via Speranza, 35 40068 Bologna	<b>LAINATE</b> Via Lepetit, 40 20020 Lainate	<b>GENOVA</b> Via De Marini, 1 16149 Genova	<b>ROMA</b> Viale Avignone, 8/10/12 00144 Roma	<b>TORINO</b> C.so Mortara, 22 Complesso SNOG Pal. AI - 10149 Torino	<b>VICENZA</b> Via L. Da Vinci, 19-20 36100 Vicenza	<b>TITO SCALO (PZ)</b> Zona Industriale PIP 85050 Tito Scalo (PZ)
---	--	---	--	---	---	---

RI/CF e PIVA n° 06294890965 | REA n° GE-443668 | Cod. Dest. SUBM70N | Capitale Sociale € 8.720.000 i.v. | Società con socio unico



## Condizioni Contrattuali Generali

### ART.1 VALIDITA' DELLE PRESENTI CONDIZIONI

1.1 Le presenti condizioni contrattuali ("Condizioni") sono parte integrante della offerta economica descritta nei precedenti paragrafi.

1.2 Le presenti condizioni contrattuali non possono essere derogate da nessun eventuale precedente documento sottoscritto tra le parti, riguardante sia i programmi/servizi oggetto della fornitura, sia qualunque altro rapporto contrattuale di licenza d'uso e/o manutenzione o di abbonamento, o di qualunque altro genere, in essere con il cliente, aventi ad oggetto i medesimi prodotti e/o servizi oggetto della presente fornitura.

1.3 Le presenti condizioni contrattuali prevalgono sulle eventuali condizioni difformi o supplementari, anche se successive al presente documento, riportate negli ordini di acquisto che dovessero eventualmente essere trasmessi dal cliente durante il rapporto di fornitura con Selesta.

1.4 Né l'inizio della fornitura da parte di Selesta, né la consegna di beni né l'erogazione di servizi da parte di Selesta saranno ritenute o si intenderanno come accettazione dei termini del Cliente e delle condizioni di cui alla documentazione trasmessa dal Cliente stesso supplementari o contrastanti con le presenti condizioni contrattuali.

1.5 Con la sottoscrizione delle presenti condizioni, il cliente accetta che le stesse non potranno essere in alcun modo derogate da eventuali termini prestampati, nonché condizioni degli ordini di acquisto del cliente e di tutti i documenti di ritorno di Selesta, incluse, in via esemplificativa ma non esaustiva, conferme d'ordine e fatture.

1.6 Nessuna aggiunta o modifica a quanto qui previsto sarà efficace, a meno che non sia stipulata in forma scritta tra le parti.

### 2. RESPONSABILITA'

2.1 Salvi i casi di dolo e colpa grave, il cliente esonera espressamente Selesta da qualsiasi responsabilità per danni indiretti di qualsiasi natura che il cliente o i terzi possano, in qualche modo, subire a causa della fornitura.

2.2 Nel caso in cui non operi l'esclusione di responsabilità di cui sopra, e quindi con riferimento ai danni diretti, Selesta risponderà degli eventi pregiudizievoli ad essa esclusivamente imputabili e derivanti dalla fornitura sottesa all'ordine nel limite massimo dell'importo pari a quanto pagato dal cliente nell'anno di riferimento, fatti comunque salvi i casi di dolo e colpa grave.

### 3. DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE

Selesta è e resterà esclusiva titolare di tutti i diritti di proprietà intellettuale e di sfruttamento economico relativi al software fornito e/o a qualsiasi know how, attività, procedura in qualsiasi modo connessi, collegati, sottesi e/o comunque relativi alla fornitura in oggetto.

Il cliente non ha, e pertanto non vanta e non potrà vantare, nessun diritto di sorta su detti diritti di proprietà intellettuale e/o know how e sui relativi diritti di sfruttamento economico.

Pagina: 5/6

Selesta Ingegneria S.p.A. | Sede Legale: Via De Marini, 1 | 16149 Genova  
Tel +39 0371 598 40 00 | Fax +39 0371 598 40 04 | info@seling.it | pec@pec.seling.it | www.seling.it  
Stabilimento e magazzino: via Arrivabene, 33r A | 16153 Genova | Tel +39 0371 598 40 00 | Fax +39 0371 598 40 04

#### Sedi Operative

SANLAZZARO DI S. (BO)	LANATE	GENOVA	ROMA	TORINO	VICENZA	TITO SCALO (PZ)
Via Speranza, 35 40068 Bologna	Via Lepetit, 40 20020 Lainate	Via De Marini, 1 16149 Genova	Viale Avignone, 8/10/12 00144 Roma	C.so Mortara, 22 Complesso SNOS Pal. AI - 10149 Torino	Via L. Da Vinci, 18-20 36100 Vicenza	Zona Industriale PP 85050 Tito Scalo (PZ)

RI/CFEPIVA n°06294880965 | REA n°GE443668 | Cod. Dest. SUBM70N | Capitale Sociale € 8.720.000 i.v. | Società con socio unico



#### 4. RIVALUTAZIONE ISTAT


In caso di forniture pluriennali le quali implicino il pagamento di un canone, a partire dal 01.01 dell'annualità successiva alla firma del contratto, detto canone verrà rideterminato in base alla rivalutazione ISTAT in funzione dell'inflazione (dati NIC - Indice Prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale) verificatasi nei 12 mesi antecedenti il mese di dicembre dell'anno immediatamente precedente a quello cui il canone si riferisce.

In caso di variazione negativa dell'indice ISTAT - NIC, nell'annualità in cui ciò si dovesse verificare, i canoni non saranno incrementati ma resteranno i medesimi dell'anno immediatamente precedente.

#### 5. CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE ESCLUSIVO

Per qualunque controversia dovesse sorgere, in relazione alla materia qui regolamentata, sarà esclusivamente competente il Foro di Lodi, con espressa esclusione di qualsiasi altro Foro.

Selesta Ingegneria S.p.A.  
~~SELESTA INGEGNERIA S.p.A.~~  
UFFICIO CONTRATTI  
Carlo Polenta  


Il Cliente  
  
A.A.M.P.S. SpA  
Il Direttore Generale  
Ing. Raffaele Alessandri

Il cliente accetta espressamente quanto previsto negli articoli ART.1 VALIDITA' DELLE PRESENTI CONDIZIONI; 2. RESPONSABILITA'; 3. DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE; 4. RIVALUTAZIONE ISTAT; 5. CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE ESCLUSIVO

Per espressa accettazione  
Il Cliente

  
A.A.M.P.S. SpA  
Il Direttore Generale  
Ing. Raffaele Alessandri  
Allegati tecnico operativi.

- HW - Rev. 30.0 del 09.03.2023
- SW - Rev. 16.0 del 09.03.2023

#### Sedi Operative

SANLAZZARO DI S. (BO)	LAINATE	GENOVA	ROMA	TORINO	VICENZA	TITO SCALO (PZ)
Via Speranza, 35 40068 Bologna	Via Lepetit, 40 20020 Lainate	Via De Marini, 1 16149 Genova	Viale Avignone, 8/10/12 00144 Roma	C.so Mortara, 22 Complesso SNOS Pal. A1 - 10149 Torino	Via L. Da Vinci, 18-20 36100 Vicenza	Zona Industriale PIP 85050 Tito Scalo (PZ)

**CONDIZIONI di FORNITURA del SERVIZIO di ASSISTENZA e MANUTENZIONE dei PRODOTTI SOFTWARE**

**1. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA.**

Il contratto di assistenza sui prodotti software è obbligatorio.

Il Cliente affida a Selesta il servizio di assistenza sulle applicazioni oggetto della fornitura.

In tale servizio è compreso l'aggiornamento delle applicazioni, con release comprendenti eventuali migliorie ed intese come minor release (es x.1)

Eventuali nuove versioni del prodotto intese come major release (es 2.x) potranno essere offerte a titolo oneroso.

Il Cliente dichiara di conoscere le funzionalità e le modalità di utilizzo dell'hardware e del sistema operativo sul quale opereranno le applicazioni Selesta oggetto del presente contratto. Il Cliente prende atto che Selesta non è tenuta a fornire informazioni e/o istruzioni riguardanti l'hardware e i sistemi operativi.

**2 CONDIZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA – Modalità operative**

Le richieste di assistenza devono essere inserite tramite il portale di trouble ticketing raggiungibile al seguente link: <http://support.seling.it>. Le credenziali di accesso al portale possono essere richieste via web all'indirizzo [www.seling.it/area-clienti/](http://www.seling.it/area-clienti/).

A seguito di richiesta di assistenza, inoltrata dal cliente tramite il sistema di trouble ticketing, Selesta prenderà in carico la segnalazione. Effettuerà una prima diagnostica per valutare la possibilità di risoluzione telefonica onde procedere con eventuale intervento di assistenza allo scopo di evadere il problema presentato.

La sottoscrizione di un Contratto di assistenza dà diritto ai seguenti servizi:

- Supporto telefonico e/o telematico per l'eliminazione delle eventuali condizioni di malfunzionamento accertate; le correzioni saranno messe a disposizione del Cliente mediante aggiornamenti;
- Messa a disposizione di eventuali nuove minor release del Prodotto la cui installazione sarà espressamente demandata al Cliente stesso;
- Interventi in teleassistenza direttamente sul Prodotto per la guida (previa disponibilità di un accesso remoto al server sul quale è installato il Prodotto):
  - alla sua parametrizzazione;
  - al suo corretto utilizzo.

Il tipo di collegamento è definito in funzione delle regole di sicurezza informatica del Cliente (software di comunicazione, Internet, VPN, ecc).

**2.1 LIMITAZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA**

Sono escluse dal servizio, quelle di seguito indicate:

- Assistenza sistemistica per interventi sui Sistemi operativi, sul software di base e/o di rete installati non forniti da Selesta;
- Malfunzionamenti legati a problemi connessi con sistemi operativi non più supportati dal produttore stesso. In questi casi l'assistenza è limitata alle soluzioni di problematiche di tipo applicativo e/o ad anomalie dei Prodotti software non dipendenti dalla piattaforma di installazione;
- Addestramento e/o assistenza presso il Cliente;
- Interventi presso il Cliente se non decisi da Selesta;
- Attività di adattamento del Prodotto alle eventuali nuove esigenze del Cliente (es. configurazioni, riconfigurazioni, ecc.)

**2.2 CONDIZIONI PARTICOLARI**

Nel caso di interventi effettuati a seguito di cause riportate ai precedenti paragrafi 2.1 (limitazioni) o di richieste di intervento presso il cliente (extra-contrattuali), quale condizione migliorativa, il tempo di intervento e viaggio sarà addebitato al Cliente ad una tariffa oraria ridotta rispetto al listino in vigore.

La mancanza di un contratto di manutenzione regolarmente adempiuto, impedisce l'utilizzo della licenza d'uso del prodotto.

Selesta non si assume inoltre alcuna responsabilità per eventuali perdite di dati dovute a malfunzionamenti dei Prodotti coperti dal presente contratto.

**2.3 DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI E TEMPI DI INTERVENTO (SLA):**

Il Cliente usufruisce dei Servizi di Manutenzione dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 18 di ogni giorno lavorativo.

Il Cliente ha diritto ad avvalersi dei servizi di assistenza nel "periodo base di disponibilità" che consiste in 8 ore giornaliere per cinque giorni la settimana dal lunedì al venerdì escluse le festività infrasettimanali. L'assistenza al Cliente viene erogata, a seguito di sua richiesta, con le modalità sopra descritte.

Resta inteso che Selesta non si assume alcuna responsabilità nel caso sia impossibilitata a prestare i propri servizi, nei tempi di risposta definiti in precedenza, per cause di forza maggiore come ad esempio scioperi, inondazioni, incendi, ecc.

La presa in carico della richiesta di assistenza avverrà entro le 6 ore lavorative dalla segnalazione del problema e avrà termine il più presto possibile compatibilmente con il tipo e la sua complessità. Eventuali richieste di intervento con tempi di presa in carico diversi da quelli sopra descritti, verranno trattati a parte in fase di offerta.

Selesta Ingegneria S.p.A. | Sede Legale: Via De Marini, 1 | 16149 Genova  
Tel +39 0371 598 40 00 | Fax +39 0371 598 40 04 | info@seling.it | pec@pec.seling.it | www.seling.it  
Stabilimento e magazzino: via Arrivabene, 33r A | 16153 Genova | Tel +39 0371 598 40 00 | Fax +39 0371 598 40 04

**Sedi Operative**

SANLAZZARO DI S. (BO)	LAINATE	GENOVA	ROMA	TORINO	VICENZA	TITO SCALO (PZ)
Via Speranza, 35 40068 Bologna	Via Lepetit, 40 20020 Lainate	Via De Marini, 1 16149 Genova	Viale Avignone, 8/10/12 00144 Roma	C.so Mortara 22 Complesso SN05 Pal. AI-1049 Torino	Via L. Da Vinci, 18-20 36100 Vicenza	Zona Industriale PIP 85050 Tito Scalo (PZ)



### 3 DECORRENZA, DURATA, RINNOVO E RINUNCIA

Il contratto di assistenza ha durata dal 1° giorno del mese successivo alla consegna con validità annuale; alla scadenza si intenderà automaticamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta da spedirsi con raccomandata e/o PEC 3 (TRE) mesi prima dell'inizio dell'anno di rinnovo.

La disdetta del contratto dovrà essere inviata dal Cliente a Selesta anche nel caso in cui la dismissione dei Prodotti in contratto sia effettuata da personale Selesta. Resta inteso che la disdetta può avvenire soltanto in maniera totale su tutti i Prodotti oggetto del contratto compresi di moduli base e/o moduli aggiuntivi opzionali.

Selesta si riserva la facoltà di rinnovare annualmente il canone del contratto adeguandolo al coefficiente di rivalutazione ISTAT.

Selesta potrà comunicare al Cliente la rinuncia al contratto dandone comunicazione scritta tramite lettera raccomandata e/o PEC con almeno 3 (TRE) mesi di preavviso rispetto alla scadenza del contratto stesso.

### 4 CONDIZIONI DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

La fatturazione avverrà in un'unica soluzione ad inizio periodo di decorrenza con pagamento anticipato a 30 giorni data fattura, salvo diversi accordi.

In caso di mancato rispetto dei termini di pagamento pattuiti tra le parti, Selesta si riserva, in deroga a quanto previsto dal D.Lgs 231/2002, di applicare gli interessi in ragione del tasso legale. Resta comunque fermo ogni altro diritto di Selesta ivi compreso quello al risarcimento del maggior danno conseguente al ritardo, oltre alla facoltà di risolvere anticipatamente il contratto.

### 5 ONERI FISCALI

Qualsiasi tassa, imposta od onere comunque gravante sul presente contratto, sui corrispettivi o sulle prestazioni in esso previste, ad eccezione delle imposte dovute per legge da Selesta, sarà a carico del Cliente.

### 6 CORRISPONDENZA

Tutta la corrispondenza e la documentazione relativa al presente contratto dovrà essere inoltrata a : Selesta Ingegneria S.p.A. - Via De Marini, 1 - 16149 Genova presso Ufficio Contratti e/o contratti.service@seling.it .

### 7 FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia sarà esclusivamente competente il Foro di Lodi.

Le presenti condizioni sono valide solo per il territorio italiano.

Il Cliente dichiara di avere preso visione delle clausole del presente contratto e di approvare specificatamente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 c.c., quelle di cui ai seguenti punti:

Limitazioni del servizio di assistenza  
Condizioni particolari  
Decorrenza, durata, rinnovo e rinuncia  
Foro competente

Per accettazione e presa visione il Cliente  
(timbro e firma)

A.M.P.S. SpA  
Il Direttore Generale  
Ing. Raffaele Alessandri

ALLEGATO SW (rev. 16.0 del 09.03.2023)



ALLEGATO HW (rev. 30.0 del 09.03.2023)

Al Contratto/Offerta \_\_\_\_\_

del \_\_\_\_\_

**CONDIZIONI GENERALI DI GARANZIA e**  
**del CONTRATTO DI MANUTENZIONE APPARECCHIATURE SELESTA INGEGNERIA**

**1. CONDIZIONI GENERALI DI GARANZIA.**

Le apparecchiature Selesta Ingegneria (nel seguito "Selesta") sono garantite per 12 (dodici) mesi dalla data di consegna. Durante questo periodo Selesta provvederà alla eventuale loro riparazione fornendo mano d'opera e sostituendo le eventuali parti difettose. Le apparecchiature dovranno essere spedite al seguente indirizzo:

**Selesta Ingegneria S.p.A. - Via A. Scarsellini, 4 - 16149 Genova**  
Le apparecchiature saranno spedite in porto franco dal Cliente a Selesta; di norma Selesta provvederà alla loro riparazione entro il 4° giorno lavorativo successivo al loro ricevimento e saranno rese in porto assegnato (spese a carico del CLIENTE) con nostro corriere convenzionato salvo diverse indicazioni.

La garanzia ed il servizio di manutenzione sulle apparecchiature Selesta non comprende:

- lo spostamento, la reinstallazione o la riprogrammazione delle apparecchiature sulla base di nuove esigenze sopravvenute al Cliente
- la riparazione di guasti dovuti ad un errato uso delle apparecchiature o da negligenza, incuria, dolo, atti vandalici, etc.
- la riparazione di guasti causati da deterioramento delle apparecchiature conseguente a manomissioni o tentativo di riparazione effettuato da personale non autorizzato da Selesta.
- gli interventi effettuati in seguito a malfunzionamenti dovuti a carenza di servizi di terzi e comunque non imputabili a Selesta (es. mancanza di energia elettrica, malfunzionamento di linee telefoniche, etc.).
- schede e/o componenti danneggiati da scariche elettriche di origine atmosferica.
- Parti soggette ad usura, batterie, display a cristalli liquidi
- Restano escluse tutte le attività non espressamente citate nel presente documento, verranno altresì addebitati i tempi d'intervento dovuti a mancanza dei supporti operativi quali prese di alimentazione, rete dati e alla non disponibilità di accesso ai siti d'intervento.

**2. SERVIZI DI MANUTENZIONE APPARECCHIATURE**

**2.1 - Modalità operative e definizione dei servizi**

**FULL SERVICE**

A seguito di richiesta di assistenza, inoltrata dal cliente tramite il sistema di trouble ticketing, relativa allo stato di non funzionamento di una apparecchiatura, Selesta prenderà in carico la segnalazione. Effettuerà una prima diagnostica per valutare la possibilità di risoluzione telefonica onde procedere con eventuale intervento di manutenzione "full service" on-site allo scopo di ripristinare il corretto funzionamento dell'apparecchiatura con l'ausilio di parti di

ricambio e con i mezzi che riterrà più idonei allo scopo. Le parti sostituite saranno ritirate da Selesta.  
Gli oneri di chiamata di intervento, ore lavoro, ore viaggio, spese di trasferta e materiali, sono comprese nel contratto sottoscritto.

**Tempi di intervento (SLA):**

L'intervento on-site del personale tecnico di Selesta avverrà entro il giorno lavorativo successivo a quello in cui è stata notificata la segnalazione di non funzionamento. Le richieste di intervento con tempi diversi da quelli sopra descritti, verranno trattate a parte in fase di offerta.

**2.2 - Disponibilità dei servizi**

Il Cliente usufruisce dei Servizi di Manutenzione dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 18 di ogni giorno lavorativo.

Il CLIENTE ha diritto ad avvalersi dei servizi di manutenzione nel "periodo base di disponibilità" che consiste in 8 ore giornaliere per cinque giorni la settimana dal lunedì al venerdì escluse le festività infrasettimanali. Eventuali interventi al di fuori del suddetto periodo potranno essere effettuati presso il CLIENTE e saranno oggetto di trattativa commerciale al momento della richiesta.

Resta inteso che Selesta non si assume alcuna responsabilità nel caso sia impossibilitata a prestare i propri servizi, nei tempi di riparazione definiti in precedenza, per cause di forza maggiore come ad esempio scioperi, inondazioni, incendi, ecc.

**2.3 - Condizioni particolari, supporto operativo del cliente e modalità per inserimento richieste di assistenza**

Nel caso di interventi effettuati, nei tempi prestabiliti, a seguito di cause riportate al precedente paragrafo 1 (limitazione del servizio) o di interventi ON-SITE extra-contrattuali, quale condizione migliorativa, il tempo di intervento e viaggio sarà addebitato al CLIENTE ad una tariffa oraria ridotta rispetto al listino in vigore.

Selesta non si assume inoltre alcuna responsabilità per eventuali perdite di dati dovute a malfunzionamenti degli apparecchi coperti dal presente contratto.

Il CLIENTE metterà a disposizione durante l'intervento di riparazione, secondo le richieste del personale di Selesta, lo spazio sufficiente per la conservazione di parti di ricambio ed attrezzi per l'esecuzione dei lavori di assistenza, i mezzi tecnici necessari al lavoro in condizioni di sicurezza presso gli apparati in assistenza (impalcature, scale, ecc.), gli operatori necessari a consentire ai tecnici di Selesta di intervenire su apparecchiature del CLIENTE connesse con quelle in assistenza (alimentazioni elettriche, altri elaboratori, rete ethernet, ecc.).

Le richieste di assistenza devono essere inserite tramite il portale di trouble ticketing raggiungibile al seguente link: <http://support.seling.it>. Le credenziali di accesso al portale possono essere richieste via web all'indirizzo [www.seling.it/area-clienti/](http://www.seling.it/area-clienti/).

Selesta Ingegneria S.p.A. | Sede Legale: Via De Marini, 1 | 16149 Genova  
Tel +39 0371 598 40 00 | Fax +39 0371 598 40 04 | [info@seling.it](mailto:info@seling.it) | [pec@pec.seling.it](mailto:pec@pec.seling.it) | [www.seling.it](http://www.seling.it)  
Stabilimento e magazzino: via Arrivabene, 33r A | 16153 Genova | Tel +39 0371 598 40 00 | Fax +39 0371 598 40 04

**Sedi Operative**

SANLAZZARO DI S. (BO)	LANATE	GENOVA	ROMA	TORINO	VICENZA	TITO SCALO (PZ)
Via Speranza, 35 40068 Bologna	Via Lepetit, 40 20020 Lainate	Via De Marini, 1 16149 Genova	Viale Avignone, B/10/12 00144 Roma	C.so Mortara, 22 Complesso SNOS PaL AI - 10149 Torino	Via L. Da Vinci, 18-20 36100 Vicenza	Zona Industriale PIP 85050 Tito Scalo (PZ)

RI/C.F.e PIVA n° 06294880965 | R.E.A. n° GE-443668 | Cod. Dest. SUBM70N | Capitale Sociale € 8.720.000 i.v. | Società con socio unico



### 3. DECORRENZA, DURATA, RINNOVO E RINUNCIA

Il contratto decorre dalla data pattuita tra le parti, ha una durata minima di un anno ed è rinnovabile tacitamente ed automaticamente salvo disdetta da spedirsi con raccomandata e/o PEC 3 (TRE) mesi prima dell'inizio dell'anno di rinnovo.

La disdetta del contratto dovrà essere inviata dal CLIENTE a Selesta anche nel caso in cui la dismissione dell'impianto in contratto o anche di parte di esso, sia effettuata da personale di Selesta.

Selesta si riserva la facoltà di rinnovare annualmente il canone del contratto adeguandolo al coefficiente di rivalutazione ISTAT.

Selesta potrà comunicare al Cliente la rinuncia al contratto dandone comunicazione scritta tramite lettera raccomandata e/o PEC con almeno 3 (TRE) mesi di preavviso rispetto alla scadenza del contratto stesso.

### 4. CONDIZIONI DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

La fatturazione avverrà in un'unica soluzione ad inizio periodo di decorrenza con pagamento anticipato a 30 giorni data fattura, salvo diversi accordi.

In caso di mancato rispetto dei termini di pagamento pattuiti tra le parti, Selesta si riserva, in deroga a quanto previsto dal D.Lgs 231/2002, di applicare gli interessi in ragione del tasso legale.

Resta comunque fermo ogni altro diritto di Selesta, ivi compreso quello al risarcimento del maggior danno conseguente al ritardo, oltre alla facoltà di risolvere anticipatamente il contratto.

### 5. ONERI FISCALI

Qualsiasi tassa, imposta od onere comunque gravante sul presente contratto, sui corrispettivi o sulle prestazioni in esso previste, ad eccezione delle imposte dovute per legge da Selesta, sarà a carico del CLIENTE.

### 6. CORRISPONDENZA

Tutta la corrispondenza e la documentazione relativa al presente contratto dovrà essere inoltrata a : Selesta Ingegneria S.p.A. - Via de Marini, 1 - 16149 Genova presso Ufficio Contratti e/o contratti.service@selsing.it .

### 7. FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia sarà esclusivamente competente il Foro di Lodi.

Le presenti condizioni sono valide solo per il territorio italiano.

Il CLIENTE dichiara di avere preso visione delle clausole del presente contratto e di approvare specificatamente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 c.c., quelle di cui ai seguenti punti:

### CONDIZIONI GENERALI DI GARANZIA

Condizioni particolari, supporto operativo del cliente e modalità per inserimento richieste di assistenza

Decorrenza, durata, rinnovo e rinuncia

Foro competente

Per accettazione e presa visione il Cliente  
(timbro e firma)

A.A.M.P.S. SpA  
Il Direttore Generale  
Ing. Raffaele Alessandri  
ALLEGATO HW

(rev. 30.0 del 09.03.2023)

Pag. 2/2