



I.A.C.P. - PROTOCOLLO

Prot. 001-13106-DIG/2026 06-03-2026



BARCODE: -001.36823872-

Spett.le IACP della Provincia di Palermo

Via Quintino Sella, 18

90139 Palermo PA

C.a. Dr. Giuseppe Fusco

Firenze, 10 febbraio 2026

Oggetto: **CONTRATTO ANNUALE DI SUPPORTO E MANUTENZIONE SOFTWARE InCASA Full web**

Buongiorno,

a seguito dell'analisi delle Vs esigenze e della continua interlocuzione con i Vs uffici, SIGECO è lieta di proporVi di seguito quanto in oggetto, inserendo anche 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 pervenuteci. 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".

Restiamo in attesa di una Vostro riscontro e cogliamo l'occasione per porgerVi i nostri migliori saluti.

SIGECO-CSS Srl



CONTRATTO DI SUPPORTO E MANUTENZIONE SOFTWARE
Numero ASC 2604

TERMINI ESSENZIALI

- Contraenti

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

- **IACP della Provincia di Palermo, via Quintino Sella 18 90139 Palermo (PA)**

- Decorrenza e durata del contratto: dal 13 marzo 2026 al 12 marzo 2027

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.

- Elenco delle procedure alle quali va riferito il canone

1	<i>Suite InCASA Gold full web e relative customizzazioni, incluso il connettore software al Vs intermediario per il sistema PagoPA e inclusi 40 "slot" giornalieri di interlocuzione dedicati e relativi all'analisi delle eventuali richieste di assistenza pervenute ed erogati secondo le modalità prima descritte. 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).</i>	€ 14.768,73
	TOTALE COMPLESSIVO	€ 14.768,73

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

- Fatturazione e condizioni di pagamento

- o Il canone del contratto di assistenza al prodotto sarà fatturato anticipatamente con pagamento a 60 gg df.
- o 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.

10/02/2026

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);

10/02/2026

Data

SIGECO-CSS S.r.l

(timbro e firma del Cliente)

altri allegati : Condizioni di erogazione servizio



CONTRATTO DI SUPPORTO E MANUTENZIONE SOFTWARE CONDIZIONI di EROGAZIONE SERVIZIO

Numero ASC 2604

Contraenti

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

- **IACP della Provincia di Palermo, via Quintino Sella 18 90139 Palermo (PA)**

- 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.

- Contenuto dei servizi

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

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

- 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

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 <https://ras.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

- 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 tramite ns 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.



Servizi di Aggiornamento Software

- 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 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

Firenze, 10/02/26 SIGECO-CSS S.r.l

Data ____/____/____

Per accettazione-----
(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 ____/____/____

Per accettazione-----
(timbro e firma del Cliente)