

## Contratto Assistenza Software

**N. 20032499 / A / 24**

Questo contratto regola il rapporto tra **Maggioli S.p.a. - Divisione Informatica** di seguito indicata come **Maggioli Informatica** ed il Cliente

**224894    COMUNITA' MONTANA SEBINO BRESCIANO    (BS)**

### 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Con il presente contratto a valere tra le parti, la Maggioli S.p.a. si obbliga, alle condizioni di seguito stabilite, a garantire al cliente il servizio di assistenza relativa ai software ceduti in licenza d'uso al cliente stesso ed elencati, non a titolo esemplificativo, ma esaustivamente nell'allegata scheda descrittiva, che forma parte integrante del presente contratto.

### 2. PRESTAZIONI COMPRESSE NEL SERVIZIO DI ASSISTENZA STANDARD

Il servizio di assistenza standard offerto dalla Maggioli S.p.a. in base al presente contratto, dietro corrispettivo forfettario stabilito dall'art. 6.0, comprende le seguenti prestazioni:

- a) Assistenza telefonica riguardante problemi e/o informazioni sui sistemi operativi.
- b) Assistenza telefonica riguardante data base supportati dagli applicativi della Maggioli S.p.a.
- c) Assistenza telefonica riguardanti apparati di rete (modem, hub, switch, router) forniti dalla Maggioli S.p.a.
- d) Assistenza telefonica alle procedure di salvataggio archivi (back-up), in condizioni critiche.
- e) Assistenza telefonica alla ricostruzione degli archivi dall'ultima copia utilizzabile.
- f) Assistenza telefonica alla riconfigurazione e parametrizzazione del software di sistema e di ambiente per il ripristino delle normali condizioni operative a seguito di una avaria.
- g) Fornitura di eventuali patch di correzione errori e/o aggiornamento sui prodotti software rese disponibili dai produttori originari, alle stesse condizioni di fornitura da questi praticate. L'installazione delle patch di correzione e/o aggiornamento, avverrà a discrezione del reparto sistemistico della Maggioli S.p.a., che valuterà l'opportunità tecnica di procedere all'operazione e gli eventuali vincoli di compatibilità. La fornitura di patch di correzione e/o aggiornamento avverrà tramite supporto magnetico o collegamento telefonico a carico del cliente e sarà accompagnata dalla relativa documentazione, se disponibile.
- h) Teleassistenza per collegamenti telefonici sino ad un massimo di 15 minuti.

### 3. PRESTAZIONI NON COMPRESSE NEL SERVIZIO DI ASSISTENZA STANDARD

3.1 Ogni altra prestazione non elencata nell'art. 2 non è compresa nel servizio di assistenza standard oggetto del presente contratto, e pertanto verrà fatturata separatamente al cliente, in base alle tariffe stabilite dall'art. 6.1.

3.2 Sono pertanto escluse dall'assistenza standard, a titolo esemplificativo, le seguenti prestazioni:

- a) Interventi presso la sede del cliente, per assistenza riguardante problemi e/o informazioni sui sistemi operativi.
- b) Interventi presso la sede del cliente, per assistenza riguardante data base supportati dagli applicativi della Maggioli S.p.a.
- c) Interventi presso la sede del cliente, per assistenza riguardanti apparati di rete (modem, hub, switch, router) forniti dalla Maggioli S.p.a.
- d) Interventi presso la sede del cliente, per assistenza alle procedure di salvataggio archivi (back-up), in condizioni critiche.
- e) Interventi presso la sede del cliente, per assistenza alla ricostruzione degli archivi dall'ultima copia utilizzabile.
- f) Interventi presso la sede del cliente, per assistenza alla riconfigurazione e parametrizzazione del software di sistema e di ambiente e per il ripristino delle normali condizioni operative a seguito di una avaria.
- g) Interventi presso la sede del cliente, del personale sistemistico della Maggioli S.p.a., per la fornitura di eventuali patch di correzione errori e/o aggiornamento sui prodotti software rese disponibili dai produttori originari, alle stesse condizioni di fornitura da questi praticate.  
L'installazione delle patch di correzione e/o aggiornamento, avverrà a discrezione del reparto sistemistico della Maggioli S.p.a., che valuterà l'opportunità tecnica di procedere all'operazione e gli eventuali vincoli di compatibilità. La fornitura di patch di correzione e/o aggiornamento sarà accompagnata dalla relativa documentazione, se disponibile.
- h) Teleassistenza per collegamenti telefonici oltre 15 minuti con addebito a tariffe orarie come da tariffario in vigore.

### 4. MODALITA' E TEMPI DI ESECUZIONE DELL'ASSISTENZA SPECIALISTICA (NON STANDARD)

4.1 Gli interventi di assistenza tecnica specialistica previsti dall'articolo che precede potranno essere richiesti durante i normali orari di lavoro, ossia dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30; il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30, sabato e festivi esclusi;

## Contratto Assistenza Software

4.2 Agli effetti del presente contratto, le richieste di intervento dovranno essere inoltrate alla Maggioli S.p.a. o a mezzo fax o telefonicamente;

4.3 Salvo impedimento che verrà comunicato al cliente con lo stesso mezzo utilizzato per le richieste di intervento, la Maggioli S.p.a. si obbliga ad evadere le richieste stesse nelle 16 ore lavorative successive, se pervenute durante gli orari di lavoro sopra indicati; se pervenute oltre tali orari, entro le 16 ore lavorative successive a quella dell'inizio del primo giorno lavorativo successivo al giorno della richiesta;

4.4 Qualora le operazioni di ripristino lo rendessero necessario, il personale tecnico della Maggioli S.p.a. avrà facoltà di sostituire, in tutto od in parte, temporaneamente o definitivamente, i programmi interessati dell'intervento con altri in grado di offrire prestazioni equivalenti.

4.5 Eventuali modifiche da effettuare sui programmi oggetto degli interventi sono riservate al personale tecnico della Maggioli S.p.a. Pertanto, nel caso in cui all'atto dell'intervento richiesto dal cliente, dovesse essere riscontrata l'esecuzione di precedenti modifiche da parte di terzi, il personale Maggioli S.p.a. potrà rifiutarsi di prestare l'assistenza richiesta ovvero, a sua scelta, effettuare se possibile l'intervento richiesto, il cui costo verrà fatturato con le modalità stabilite dall'art. 6.1.;

4.6 L'assistenza suddetta è prestata alla duplice condizione che le unità siano alimentate con supporti magnetici ed accessori corrispondenti alla specifiche tecniche indicate dal produttore, e che le caratteristiche ambientali, l'impianto elettrico e le modalità d'installazione rispettino le medesime specifiche tecniche. In caso contrario alla Maggioli S.p.a. spetterà la facoltà di scelta stabilita dal precedente art.4.5.

### 5. DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto avrà la durata stabilita nell'allegata scheda descrittiva che forma parte integrante del contratto stesso, con esclusione di automatico tacito rinnovo.

### 6. PREZZO E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il servizio di assistenza standard previsto dall'art. 2 è prestato al prezzo indicato nell'allegata scheda descrittiva, che forma parte integrante del presente contratto, da pagarsi in via anticipata ed in un'unica soluzione presso la sede della Maggioli S.p.a., a 30 giorni data fattura fine mese.

6.1 Con le stesse modalità dovrà avvenire il pagamento del prezzo degli interventi e delle altre prestazioni non comprese nel servizio di assistenza standard, che verrà fatturato in base alle tariffe previste anch'esse nell'allegata scheda descrittiva.

### 7. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

7.1 Fatta salva la facoltà di avvalersi del diritto di cui all'art. 1460 cod. civ. ( c.d. clausola inadimplenti non est adimplendum ), in caso di mancato pagamento alla scadenza prevista, del prezzo del servizio di assistenza standard, o del prezzo anche di un solo intervento di assistenza specialistica, il presente contratto si intenderà risolto di diritto con effetto immediato, dietro semplice comunicazione scritta da parte della Maggioli S.p.a.; in nessun caso il Cliente potrà richiedere a Maggioli S.p.a. il risarcimento dei danni subiti in conseguenza del fermo del sistema;

7.2 In tal caso, eventuali acconti sul prezzo rimarranno acquisiti alla Maggioli S.p.a., la quale conserverà il diritto di pretendere, anche a titolo di penale, l'intero prezzo dell'assistenza non pagata, salvo il risarcimento del maggior danno;

7.3 Le stesse prerogative stabilite a favore della Maggioli S.p.a. dall'art. 7.1 spettano al cliente, nell'ipotesi in cui la Maggioli S.p.a. stessa:

a) malgrado ne venga richiesta, ometta di inviare al cliente in regola con i pagamenti gli aggiornamenti e/o le nuove releases dei programmi standard realizzate; ovvero,

b) per due volte ometta, o ritardi senza aver dato al cliente in regola con i pagamenti la comunicazione di cui all'art. 4.3, di effettuare le prestazioni di assistenza specialistica dovute in base al presente contratto.

### 8. FORO ESCLUSIVAMENTE COMPETENTE

Il Tribunale di Rimini è competente in via esclusiva a conoscere e giudicare di qualunque controversia dovesse insorgere tra le parti in relazione alla validità, all'interpretazione, all'esecuzione ed alla risoluzione del presente contratto.

### 9. TRACCIABILITA' FLUSSI FINANZIARI

L'appaltatore assume tutti gli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

Ai sensi dell'art.3 comma 9bis L. 136/2010, il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto. Il

## Contratto Assistenza Software

bonifico bancario o postale deve riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dai medesimi soggetti, il riferimento del C.I.G. (Codice Identificativo di Gara).

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di competenza la notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Per accettazione  
Il Cliente

MAGGIOLI S.p.A.  
Il Procuratore Speciale  
(Angelo Bianchi)

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii e norme collegate.

### 10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI CONTENUTI NELLE BANCHE DATI E NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Il Cliente, quale Titolare del trattamento dei dati personali, designa Maggioli S.p.A. in virtù dell'art. 28 del Regolamento europeo 2016/679 (GDPR) quale Responsabile del trattamento dei dati personali, autorizzando espressamente Maggioli S.p.A. al trattamento dei dati personali contenuti nelle banche dati del Cliente e per le finalità strettamente inerenti allo svolgimento delle attività di cui all'art. 1 del presente contratto (Oggetto), ivi compresi eventuali dati sensibili.

Il Responsabile dovrà:

- individuare le persone autorizzate al trattamento ed impartire loro le istruzioni e la formazione necessarie;
- adottare e fare rispettare le misure di sicurezza previste dal Titolare a sensi del GDPR ;
- evadere tempestivamente tutte le richieste e gli eventuali reclami degli interessati e adottare le misure organizzative idonee per consentire l'esercizio dei diritti degli interessati, la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento come previsto dal GDPR ;
- evadere tempestivamente le richieste di informazioni al garante;
- effettuare il trattamento limitatamente alle finalità previste e per il tempo indicato dal contratto;
- i dati non vengono esportati all'esterno della comunità europea e in paesi dove non esistono garanzie ai sensi dell'art. 45 del GDPR.

Inoltre la presente designazione prevede che:

- Maggioli S.p.A. fornirà a richiesta l'elenco degli estremi identificativi, menzionando le funzioni ad essi attribuite, delle persone fisiche designate quali persone autorizzate al trattamento dei dati personali nell'esecuzione delle attività di gestione e manutenzione applicazioni e servizi software in virtù dei sopracitati rapporti contrattuali; fornirà anche l'elenco di propri amministratori di sistema.
- Il Cliente (Titolare del trattamento dei dati personali), come previsto dalla vigente normativa, sarà chiamata ad esercitare vigilanza e controllo sull'osservanza delle istruzioni impartite e delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali.
- L'attività di verifica potrà concretizzarsi attraverso la richiesta a Maggioli S.p.A. di compiere attività di autovalutazione rispetto alle misure di sicurezza adottate all'osservanza delle misure impartite fornendone, a richiesta, documentazione scritta.
- Il Cliente fa salva Maggioli S.p.A. per qualsiasi responsabilità connessa al trattamento dei dati personali e per operazioni al trattamento di cui la stessa non è espressamente nominata Responsabile.

Il Cliente si impegna a tenere indenne Maggioli S.p.A. da eventuali pretese di terzi che dovessero lamentare l'illegittimo trattamento dei loro dati da parte di Maggioli S.p.A.

Le attività svolte da Maggioli S.p.A. in favore del Cliente, in forza del suddetto contratto, non implicano in alcun modo da parte di Maggioli S.p.A. l'assunzione del ruolo diretto di amministratore di sistema.

Il sistema di accesso al software è gestito interamente dal Cliente che pertanto è tenuto a consentire la connessione al sistema, agli incaricati di Maggioli S.p.A. e se necessario ai suoi amministratori di sistema già individuati e nominati da Maggioli S.p.A. e dei quali, a richiesta, fornirà al cliente l'elenco dettagliato.

La connessione sarà consentita per il tempo necessario all'operazione di manutenzione, erogabile anche tramite il servizio di teleassistenza, dietro espressa autorizzazione del Cliente.

Per tutto quanto non espressamente specificato in questa scrittura, Maggioli S.p.A. si atterrà in generale a quanto previsto dalla vigente disciplina in materia di dati personali, Regolamento europeo 679/2016 (GDPR).

Maggioli S.p.A., mette a disposizione del Titolare del trattamento le proprie linee guida all'indirizzo

**Maggioli Informatica**

Via Bornaccino, 101 - 47822 Santarcangelo di R. (RN)  
Tel. 0541 628380 - Fax 0541 621153  
www.maggioli.it/informatica  
e-mail informatica@maggioli.it

**Servizio Assistenza Clienti**

Tel. 0541 628380  
web assistenza.maggioli.it  
e-mail contrattiassistenza@maggioli.it



**Maggioli Informatica**  
è un marchio di Maggioli S.p.A.  
Capitale Sociale Euro 2.215.200 int. vers.  
Iscr. al Registro delle Imprese di Rimini  
R.E.A. Rimini n. 219107  
C.F. 06188330150  
P.Iva 02066400405

**Contratto Assistenza Software**

[hiip://assistenza.maggioli.it](http://assistenza.maggioli.it) - sezione privacy.

La designazione a Responsabile del trattamento dati avviene con la sottoscrizione per accettazione del presente contratto; tale sottoscrizione pertanto rende efficace a tutti gli effetti la nomina a Maggioli S.p.A. quale Responsabile del trattamento dati.

Tale nomina a Responsabile del trattamento è da ritenersi valida per tutta la durata delle operazioni di trattamento di cui sopra, e si intenderà revocata negli effetti in coincidenza dell'estinzione contrattuale a sostegno della stessa.

Per accettazione  
Il Cliente

MAGGIOLI S.p.A.  
Il Procuratore Speciale  
(Angelo Bianchi)

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii e norme collegate.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341, 1342 e segg. c.p.c., dichiariamo di approvare esplicitamente le seguenti clausole, rinunciando ora per allora a qualsiasi eccezione in merito: 5) facoltà di recesso; 3) prestazioni non incluse nel presente contratto; 7) ritardato pagamento; 10) foro competente; 12) autorizzazione al trattamento dei dati personali.

**Maggioli Informatica**

Via Bornaccino, 101 - 47822 Santarcangelo di R. (RN)  
Tel. 0541 628380 - Fax 0541 621153  
www.maggioli.it/informatica  
e-mail informatica@maggioli.it

**Servizio Assistenza Clienti**

Tel. 0541 628380  
web. assistenza.maggioli.it  
e-mail contrattiassistenza@maggioli.it

**Maggioli Informatica**

è un marchio di Maggioli S.p.A.  
Capitale Sociale Euro 2.215.200 int. vers.  
Iscr. al Registro delle Imprese di Rimini  
R.E.A. Rimini n. 219107  
C.F. 06188330150  
P.Iva 02066400405

**Contratto Assistenza Software****Allegato " A - 1 "****ATTO CONFIRMATIVO DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE  
ANNO 2024 Nr 20032499/24**

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE(Assistenza Ordinaria):

- Hot - line telefonica

**Inizio Validità: 01/01/2024 Fine Validità: 31/12/2024****SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE AGGIORNAMENTO E HOT-LINE TELEFONICA:**

ASSPO0111 MANUTENZIONE SOLO1 PROCEDIMENTI DI AMBITO

ASSPO0116 MANUTENZIONE SPORTELLO TELEMATICO AMBITO

**12749.00  
+IVA22%****Gli importi del contratto di assistenza fanno riferimento ad ogni singolo anno.**Per accettazione  
Il ClienteMAGGIOLI S.p.A.  
Il Procuratore Speciale  
(Robert Ridolfi)

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii e norme collegate.

## SUDDIVISIONE COSTO DEL SERVIZIO PER OGNI ENTE ASSOCIATO

<b>Ente</b>	<b>Importo</b>
Comunità Montana Sebino Bresciano	2 379,00 €
Comune di Iseo	1 356,82 €
Comune di Marone	832,61 €
Comune di Monte Isola	636,87 €
Comune di Monticelli Brusati	1 371,61 €
Comune di Ome	832,61 €
Comune di Pisogne	1 077,71 €
Comune di Sale Marasino	832,61 €
Comune di Sulzano	636,87 €
Comune di Zone	636,87 €
Comune di Corte Franca	1 077,71 €
Comune di Provaglio d'Iseo	1 077,71 €
<b>TOTALE</b>	<b>12 749,00 €</b>