

Maggioli Informatica
Via Bornacchino, 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 contrattiasistenza@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

N° 61058/ A / 22

Questo contratto regola il rapporto tra **Maggioli S.p.a. - Divisione Informatica** di seguito indicata come **Maggioli Informatica** ed il Cliente **110270 COMUNE DI SUSÀ (TO)**

1. OGGETTO

Con il presente contratto Maggioli Informatica si impegna ad eseguire le seguenti prestazioni:

- fornitura degli aggiornamenti per variazione dei disposti di legge, e/o eventuali nuove versioni, dei programmi installati sull'elaboratore del Cliente, oggetto del contratto di licenza d'uso;
- servizio di **Assistenza telefonica** attivo nei giorni feriali dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle 17.30 al numero 0541/628380 (dalle ore 8.00 alle 14.00 nel mese di agosto).;
- servizio di **Assistenza on line** sul sito di Maggioli Informatica
- servizio opzionale di **Assistenza On Site**

2. DURATA

Il presente contratto potrà avere durata annuale, biennale o triennale a seconda dell'opzione effettuata dal Cliente con la sottoscrizione di uno dei tre atti confermativi denominati allegati "A-1", "A-2", "A-3", che si diversificano esclusivamente per la diversa durata del servizio (rispettivamente un anno, due anni, tre anni), e che formano parte integrante e sostanziale del presente contratto.

Il contratto e l'atto confermativo, controfirmati dal Cliente, dovranno pervenire a Maggioli Informatica entro e non oltre il mese di gennaio dell'anno in cui si intende attivare il contratto medesimo.

Il contratto di assistenza potrà essere rinnovato dal Cliente entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello di scadenza, alle stesse modalità di cui sopra.

3. PRESTAZIONI NON INCLUSE NEL PRESENTE CONTRATTO

Sono esclusi dal Servizio assistenza software:

- a) nuovi prodotti anche appartenenti alla stessa area applicativa incluse versioni con diverso sistema operativo e/o database;
- b) gli interventi per il ripristino di archivi e programmi causati da
 - incuria e/o palese errata manovra degli operatori autorizzati dal **Cliente**;
 - manomissione dei programmi e/o degli archivi da parte di personale non autorizzato da **Maggioli Informatica**;
 - mancato aggiornamento delle copie di sicurezza degli archivi magnetici, della cui tenuta è completamente responsabile il **Cliente**;
- malfunzionamenti derivanti da impianti tecnologici e/o componenti hardware non coperti da separata garanzia rilasciata da **Maggioli Informatica**;
- malfunzionamenti derivanti da utilizzo ed operazioni non conformi a quanto previsto dai manuali d'uso;
- c) ripristino delle condizioni antecedenti i malfunzionamenti di cui ai due punti precedenti;
- d) ripristino dei dati a seguito di non utilizzo, parziale o totale, delle procedure di salvataggio;
- e) costo di eventuali giornate di intervento richieste dal **Cliente** qualora non sia attivato il servizio di assistenza "**ON SITE**" (come descritto in **allegato "B"**);
- f) servizio di teleassistenza;
- h) aggiornamenti sia hardware, sia di sistema operativo, dovuti ad esigenze tecniche emerse nella messa a punto degli aggiornamenti oggetto di questo contratto;

4. SERVIZIO DI "ASSISTENZA ON SITE"

Maggioli Informatica si impegna altresì a fornire il servizio di "**assistenza on site**", specificato nell'allegato "**B**". Tale servizio è da ritenersi facoltativo ed opzionale e si attiverà solo al ricevimento dell'atto confermativo allegato "**B**" controfirmato dal Cliente.

Nell'atto confermativo verrà specificato l'importo dovuto a Maggioli Informatica per tale ulteriore servizio. A seguito di ogni intervento "**ON SITE**", Maggioli Informatica emetterà regolare fattura, che il Cliente si impegna a liquidare in un'unica soluzione al suo ricevimento.

Gli interventi "**ON SITE**" saranno effettuati nei giorni ed orari di lavoro del prestatore del servizio (dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 con esclusione delle festività infrasettimanali).

5. FACOLTA' DI RECESSO

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto, purchè ne venga dato avviso a Maggioli Informatica a mezzo di lettera raccomandata a.r. Il recesso avrà efficacia trascorsi 30 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione.

Resta inteso che in caso di recesso anticipato il Cliente, sarà comunque tenuto a corrispondere a Maggioli Informatica una somma pari al 50% degli importi già fatturati e non ancora pagati, oltre ad una somma pari al 50% degli importi che sarebbero maturati qualora il Cliente

non si fosse avvalso della facoltà di recesso.

Maggioli Informatica
Via Bormaccino, 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

6. TERMINI DI PAGAMENTO

Maggioli Informatica, ricevuto il contratto e l'atto confermativo controfirmato emetterà regolare fattura.

Il Cliente si impegna a corrispondere l'intero importo della fattura in un'unica soluzione tramite rimessa diretta a 30 giorni data fattura. Nel caso in cui il contratto abbia durata superiore ad un anno la fatturazione avverrà annualmente.

7. RITARDATO PAGAMENTO

Il ritardo nel pagamento delle fatture comporterà la sospensione di ogni servizio da parte di Maggioli Informatica.

In nessun caso il Cliente potrà richiedere a Maggioli Informatica il risarcimento dei danni subiti in conseguenza del fermo del sistema.

8. TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della legge 13/08/2010 n.136 e successive modifiche ed integrazioni.

9. INTRASFERIBILITA'

Il presente contratto non è trasferibile a terzi salvo espressa autorizzazione da parte di Maggioli Informatica.

10. FORO COMPETENTE

Per ogni eventuale controversia che dovesse insorgere in ordine all'interpretazione, all'esecuzione ed all'estinzione del presente contratto, le parti eleggono quale foro esclusivamente competente il foro di Rimini

11. FACOLTA' DI MAGGIOLI INFORMATICA DI RICEVERE INFORMAZIONI TECNICHE RELATIVE ALLA CONFIGURAZIONE INSTALLATA.

Onde ottimizzare l'erogazione del servizio oggetto del presente contratto Maggioli Informatica si riserva la facoltà di ricevere, tramite il proprio software alcune informazioni tecniche relative alla configurazione installata, quali a titolo esemplificativo release del software, versione del database.

12. 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:

- a) individuare le persone autorizzate al trattamento ed impartire loro le istruzioni e la formazione necessarie;
- b) adottare e fare rispettare le misure di sicurezza previste dal Titolare ai sensi del GDPR ;
- c) 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;
- d) evadere tempestivamente le richieste di informazioni al garante;
- e) effettuare il trattamento limitatamente alle finalità previste e per il tempo indicato dal contratto;
- f) nel caso in cui il Responsabile, per l'esecuzione dell'attività, ritenga opportuno o necessario nominare altri Responsabili (c.d. *Subresponsabili*) è autorizzato sin d'ora a nominarli, con l'obbligo di darne notizia al Titolare. A tale fine il responsabile mette a disposizione del titolare la lista dei *Subresponsabili* al seguente link <https://assistenza.maggioli.it/privacy/>. La lista è tenuta costantemente aggiornata dal responsabile e può essere consultata in ogni momento dal titolare che potrà prendere visione di modifiche e sostituzioni. Il titolare autorizza sin d'ora i responsabili elencati potendo richiedere informazioni di dettaglio all'indirizzo informatica.privacy@maggioli.it. Nel caso in cui il *Responsabile* ricorra a un altro soggetto per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare, sarà tenuto a imporre su tale *altro Responsabile del trattamento* gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nella presente nomina, prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento. Qualora *l'altro Responsabile* ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile iniziale conserva nei confronti del Titolare l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dell'altro Responsabile.
- g) i dati non vengono esportati all'esterno della comunità europea e in paesi dove non esistono garanzie ai sensi dell'art. 45 del GDPR.

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 contrattiasistenza@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

Inoltre la presente designazione prevede che:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Il Responsabile, con l'accettazione della presente nomina, si impegna a tenere indenne il Titolare da ogni responsabilità, costo, spesa o altro onere, discendenti da pretese, azioni o procedimenti di terzi a causa della violazione da sua parte o di suoi dipendenti e/o collaboratori o sub responsabili degli obblighi a proprio carico in base alla presente nomina e/o della violazione delle prescrizioni contenute nel Regolamento Europeo 679/2016. Il Titolare tiene indenne e manlevato il Responsabile del trattamento da ogni perdita, costo, spesa, multa e/o sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura connessa al trattamento dei dati personali effettuato dal Responsabile del trattamento nel rispetto e nella piena osservanza di tutte le istruzioni e prescrizioni impartite dal Titolare con la presente nomina. Il Titolare tiene altresì indenne e manlevato il Responsabile da eventuali pretese di terzi che dovessero lamentare l'illegittimo trattamento dei loro dati personali effettuato dal Responsabile del trattamento su richiesta del Titolare.

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 implicita del ruolo 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. Qualora il servizio richiedesse l'intervento di Amministratori di Sistema di Maggioli Spa, questi saranno preventivamente nominati e autorizzati da Maggioli Spa, che a richiesta del Cliente, fornirà elenco dettagliato. 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. L'accesso ai sistemi per le attività di assistenza e manutenzione è garantito dall'utilizzo di specifici token che, nel pieno rispetto delle misure minime di sicurezza di cui alla Circolare AGID 02/2017, consentono l'accesso sicuro e l'indicazione dell'utente che esegue l'intervento conservandone apposita traccia nel registro dei log. In alternativa, il Cliente potrà gestire in autonomia la generazione di credenziali nominative assegnate a ciascun tecnico, modificando le impostazioni direttamente dal proprio pannello di controllo.

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 <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
(Robert Ridolfi)

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 Bormaccino, 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 CONFERMATIVO DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE

ANNO 2022 Nr 61058/ A / 22

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE (Assistenza Ordinaria):

- · **aggiornamento**
- · **assistenza telefonica**

PROPOSTO IN DATA: 21/10/2021 **SCADE IL:** 31/12/2022

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA TELEFONICA:

| | |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ASSPM0001 | CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER CONCILIA |
| ASSPM0010 | CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER INTERFACCIAMENTO PRA (ANCITEL INTERNET, TP VISURE) |
| ASSPM0009 | CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER TRASMISSIONE PUNTI D.T.T.S.I.S. |

2.760 + IVA 22%

Gli importi del contratto di assistenza fanno riferimento ad ogni singolo anno.

Per accettazione
Il Cliente

MAGGIOLI 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.

Maggioli Informatica
Via Bomaccino, 101 - 47822 Santarcangelo di R. (RN)
Tel. 0541 628390 - Fax 0541 621153
www.maggioli.it/informatica
e-mail informatica@maggioli.it

Servizio Assistenza Clienti
Tel. 0541 628390
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-2"

ATTO CONFERMATIVO DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE

ANNO 2022 2023 Nr 61058/ A / 22

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE(Assistenza Ordinaria):

- · **aggiornamento**
- · **assistenza telefonica**

PROPOSTO IN DATA: 21/10/2021 **SCADE IL:** 31/12/2023

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA TELEFONICA:

| | |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ASSPM0001 | CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER CONCILIA |
| ASSPM0010 | CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER INTERFACCIAMENTO PRA (ANCITEL INTERNET, TP VISURE) |
| ASSPM0009 | CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER TRASMISSIONE PUNTI D.T.T.S.I.S. |

2.692 + IVA 22%

Gli importi del contratto di assistenza fanno riferimento ad ogni singolo anno.

Per accettazione
Il Cliente

MAGGIOLI 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.

Maggioli Informatica
Via Bormacchio, 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-3"

ATTO CONFERMATIVO DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE

ANNO 2022 2023 2024 **Nr** **61058/ A / 22**

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE (Assistenza Ordinaria):

- **aggiornamento**
- **assistenza telefonica**

PROPOSTO IN DATA: **21/10/2021** **SCADE IL: 31/12/2024**

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA TELEFONICA:

| | |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ASSPM0001 | CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER CONCILIA |
| ASSPM0010 | CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER INTERFACCIAMENTO PRA (ANCITEL INTERNET, TP VISURE) |
| ASSPM0009 | CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER TRASMISSIONE PUNTI D.T.T.S.I.S. |

2.622 + IVA 22%

Gli importi del contratto di assistenza fanno riferimento ad ogni singolo anno.

Per accettazione
Il Cliente

MAGGIOLI 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.

Maggioli Informatica
Via Bormaccino, 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 contrattiasistenza@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 "B"

ATTO CONFERMATIVO DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE:

ASSISTENZA ON SITE

Il **Cliente** può richiedere, in qualsiasi momento dalla data di decorrenza del presente contratto e per un numero di giorni variabile in base alle singole esigenze, l'intervento di un operatore della **Maggioli Informatica** per i seguenti servizi:

- **formazione presso la sede dell'Ente**
- **consulenza**
- **assistenza software diretta**

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE ON SITE

N. 1 **Giorni di intervento €.** 620 **+ IVA 22%**

Per accettazione
Il Cliente

MAGGIOLI 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.