

Contratto

di

assistenza software

anno 2022

COMUNE DI SUTERA (CL)

Offerta n. 525 del 27/12/2021

COMUNE DI SUTERA
CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE
Offerta n. 525 del 27/12/2021

Il presente Contratto di Assistenza Software (di seguito **Contratto**) è stipulato tra:

Golem Net S.r.l. (di seguito **GOLEM NET**),
con sede legale e amministrativa site in via Artena, 48 – 00038 Valmontone (RM)

e

COMUNE DI SUTERA
(di seguito **Cliente**)

1 - DEFINIZIONI

Per **SOFTWARE** si intendono le procedure di software applicativo fornite da GOLEM NET al Cliente in licenza d'uso.

Per **ASSISTENZA SOFTWARE** si intendono i Servizi descritti ai successivi Par. 4 e 5, erogati da GOLEM NET al Cliente, per garantire il corretto funzionamento e aggiornamento del Software, a fronte della restituzione del presente contratto unitamente alla determina di impegno di spesa.

Per **SERVIZI** si intendono le prestazioni professionali descritte nei Par. 4 e 5.

Per "**ALLEGATO 1 - Canoni dei Servizi**", parte integrante del presente Contratto, si intende il listino prezzi dei Servizi erogati a fronte del Contratto stesso.

2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente Contratto descrive e disciplina i Servizi erogati da GOLEM NET al Cliente per la durata di cui al Par. 3, alle condizioni definite nell'Allegato 1.

3 - DURATA DEL CONTRATTO

I Servizi riportati nell'Allegato 1 hanno validità dal 01/01/2022 al 31/12/2022, in caso di sottoscrizione di offerta triennale dal 01/01/2022 al 31/12/2024. Il Cliente si impegna a comunicare entro 60 giorni dalla scadenza naturale del contratto la volontà di rinnovo o disdetta della convenzione tra le parti. In ogni caso gli obblighi contrattuali della GOLEM NET decorrono formalmente dal giorno successivo a quello del pagamento dei servizi fatturati e si ritengono conclusi alla scadenza naturale del contratto.

4 - SERVIZI STANDARD

Per Servizi standard, compresi nel canone annuo di manutenzione – Allegato 1, si intendono:

4.1 - SS01 - AGGIORNAMENTI DEL SOFTWARE PER VARIAZIONI DI LEGGE NAZIONALI

4.1.1 – GOLEM NET si impegna a garantire l'adeguamento del Software alle normative di legge nazionali che potranno intervenire durante il periodo di validità del Contratto, purché circoscritte alle funzioni esistenti nel Software.

Il presente Contratto non prevede il totale rifacimento del Software attualmente in uso presso il Cliente, dovuto ad una generalizzata mutazione della normativa vigente.

4.1.2 – GOLEM NET non fornirà gli aggiornamenti di legge al Cliente che non ha sottoscritto il Contratto, anche se gli stessi si riferiscono a adempimenti relativi all'esercizio precedente, rinviati da disposizioni legislative.

Tuttavia, per garantire in ogni caso al Cliente la corretta esecuzione dell'adempimento normativo, GOLEM NET è disponibile a fornire i suddetti aggiornamenti di legge alle condizioni commerciali vigenti alla data.

4.1.3 - Sono esclusi gli aggiornamenti relativi a normative locali (comunali, provinciali, regionali).

GOLEM NET si riserva la facoltà di realizzare tali adeguamenti alle condizioni che saranno comunicate per iscritto al Cliente richiedente.

4.2 - SS02 – MANUTENZIONE CORRETTIVA E MIGLIORAMENTI SOFTWARE

GOLEM NET si impegna a fornire al Cliente la manutenzione correttiva del software volta a garantire la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti che potrebbero interessare le procedure installate. Si impegna altresì a garantire eventuali miglioramenti Software, in linea con l'evoluzione tecnologica dell'ambiente operativo di riferimento.

4.3 - SS03 - ASSISTENZA TELEFONICA

4.3.1 - L'assistenza telefonica e telematica di base ha il solo scopo di supportare il Cliente, nei casi possibili, per brevi interventi di consultazione atti a consentire il ripristino operativo del Software ed escludono i servizi di consulenza applicativa, consulenza normativa, formazione.

4.3.2 - Detti Servizi saranno erogati da specialisti applicativi GOLEM NET alle condizioni di cui ai successivi Par. 7.1. - 7.2.

L'assistenza telefonica può essere coadiuvata dalla teleassistenza (assistenza telematica da remoto) anche per i clienti che non hanno acquistato un pacchetto di ore prepagate ma hanno acquistato degli interventi on site. In questo caso verrà defalcata dal monte complessivo dei giorni di intervento on site un intervento per ogni 3 ore di teleassistenza calcolate dalla somma dei minuti di collegamento effettuati arrotondati per eccesso alla mezz'ora.

4.4 - SS04 - POSTA ELETTRONICA (e-mail)

GOLEM NET mette a disposizione del Cliente un indirizzo e-mail: segreteria@golemnet.it al quale è possibile inviare messaggi e comunicazioni di servizio, escluse le richieste di assistenza tecnica relativa agli argomenti discussi nel Cap.6

Il personale GOLEM NET prenderà in carico le comunicazioni per le opportune risposte e/o azioni.

5 - SERVIZIO DI PRIVATE CLOUD SOFTWARE PAGHE E SECIM (CIMITERI FULL O LAMPADE VOTIVE)

5.1 il servizio verrà erogato attraverso infrastruttura iscritta al registro pubblico dei CSP qualificati AgID secondo l'elenco esposto nell'ambito del Cloud Marketplace (ai sensi dell'art. 4 della Circolare AgID n. 2 del 9 aprile 2018). Il servizio di Private Cloud certificato AgID secondo il contratto GOLEM NET. include il servizio di back up quotidiano dei dati e l'esecuzione automatica e tempestiva degli aggiornamenti rilasciati.

6 - SERVIZI DISTRIBUZIONE DEGLI APPLICATIVI IN MODALITÀ A.S.P.

6.1 Si tratta di una soluzione che consente di poter distribuire gli applicativi forniti in modalità ASP, attraverso il WEB. L'application service provider (ASP) è un modello architetturale per l'erogazione di servizi informatici che prevede la remotizzazione elaborativa ed applicativa.

7 - SERVIZI INTEGRATIVI

In aggiunta ai Servizi Standard (Par. 4), GOLEM NET offre al Cliente, alle condizioni riportate nell'Allegato 1, una serie di Servizi Integrativi atti a consentire il corretto funzionamento del software e del sistema informatico.

7.1 - Si 01 - SERVIZIO ON SITE (presso la sede del Cliente)

Il Servizio ON SITE integra ed amplia i servizi previsti al Par. 4 e prevede la presenza di personale GOLEM NET presso la sede del Cliente.

I servizi erogati sono:

- formazione applicativa relativa al software installato
- assistenza e gestione del database
- verifica dello stato di aggiornamento del software
- aggiornamenti software
- interventi relativi ad approfondimenti per l'utilizzo del software
- re-installazione del software per sostituzione/aggiornamento dell'hardware

7.2 - Si 02- SERVIZIO PREPAGATO DI TELEASSISTENZA

Il servizio prepagato di teleassistenza è possibile attivarlo se si possiedono i seguenti requisiti tecnici minimi:

- Linea a larga banda (adsl, hdsl) o ISDN
- Collegamento ad internet con possibilità di accesso da sede remota

Il servizio permette agli operatori e tecnici GOLEM NET di intervenire sul terminale dell'utente per erogare i servizi di assistenza tecnica richiesti.

I tempi di erogazione del servizio vengono concordati tra GOLEM NET e cliente e prevedono un tempo massimo di attesa di 24 ore lavorative. La teleassistenza prevede inoltre la possibilità che i tecnici GOLEM NET personalizzino, attraverso gli usuali tools degli applicativi e su esplicita richiesta e dettaglio fornito dal cliente, le stampe occorrenti senza oneri aggiuntivi.

Il costo del servizio è quantificato in € 50,00 + per ciascuna ora, dal monte ore iniziale ordinate vengono defalcate le ore di teleassistenza effettivamente erogate durante l'anno, arrotondate per frazioni di 30 minuti in eccesso. Le ore prepagate possono essere ordinate in multipli di 5 unità.

7.3 – Si 03 - SERVIZI DI CONSULENZA APPLICATIVA

Il Servizio consiste nell'affiancare l'operatore del Cliente, durante il normale svolgimento delle attività operative di sportello e/o di ufficio, per la realizzazione degli adempimenti formali/normativi. A titolo esemplificativo ma non limitativo: realizzazione del bilancio, del PEG, del prospetto di conciliazione, della bollettazione, del materiale elettorale, ecc ...

- **SISTEMISTICA**

Il Servizio consiste nell'offrire una consulenza sistemistica per analisi, progettazione, aggiornamento, realizzazione e assistenza del sistema informatico.

7.4 – Si 04- PRELIEVO AGGIORNAMENTI SOFTWARE DA INTERNET

Il Cliente, dotato di collegamento a Internet, potrà prelevare gli aggiornamenti del software scaricandolo direttamente da un sito FTP predisposto dalla GOLEM NET.

Per attivare il servizio, GOLEM NET assegnerà al Cliente uno USER-ID e una PASSWORD di accesso al sistema informatico di GOLEM NET, oltre a fornire all'operatore le informazioni necessarie, alle condizioni riportate nell'Allegato 1.

GOLEM NET informerà il Cliente dei nuovi rilasci unicamente a mezzo e-mail.

Il Cliente ha la responsabilità di effettuare il prelievo, l'installazione degli aggiornamenti inviati. Nel caso di occasionale impossibilità a tale operazione o di cambio di indirizzo e-mail, il Cliente informerà tempestivamente GOLEM NET per superare l'impedimento.

7.5 – Si 05- FIRMA DIGITALE

Il servizio prevede l'attivazione/aggiornamento di firme digitali così come previsto dall'art. 15 - legge n. 59 del 15 marzo 1997 (relativo alla validità giuridica del documento informatico) e dal DPR 10 novembre 1997 n. 513 (relativo ai principi e criteri per l'utilizzo della firma digitale).

L'attivazione prevede la fornitura di una smart card personale e relativo lettore per ciascuna firma attivata, nonché del servizio di riconoscimento a domicilio a cura dell'incaricato dell'identificazione.

7.6 – Si 6 – POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Il servizio prevede l'attivazione/aggiornamento di un account di Posta Elettronica Certificata, così come previsto dall'art. 14 del DPR 445/2000 e dal punto 6.2 delle linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi approvate con Decreto del 14 ottobre 2003 - GU n. 249 del 25-10-2003). La casella di Posta Elettronica Certificata è attiva anche in modalità Webmail per dare la possibilità di consultazione da qualsiasi postazione e con autenticazione crittografata in HTTPS.

7.7- Si 7 – WEB STORAGE

Il servizio prevede l'accesso in HTTP attraverso il browser in un'area di backup remota. Questo permette il salvataggio dei dati sicuro su server storage ridondato, attivo h24 7x7, in ambiente sicuro e lontano dalla sede di gestione e trattamento dei dati. Questa modalità permette il recupero immediato anche in caso di eventi sociopolitici, ambientali e naturali che possano compromettere fisicamente la sede di lavoro.

In Ambiente GOLEM Sybase il sistema è configurabile dai parametri di ambiente e quindi gestito in modo automatico.

7.8 – Si 8 – PLUS LIGHT RAGIONERIA

Il servizio prevede il supporto specialistico da remoto con un massimo di due interventi on site (da concordare con l'area di competenza).

8 - MODALITÀ DI RICHIESTA E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI STANDARD E DEI SERVIZI INTEGRATIVI

7.1 - Il Cliente farà pervenire qualsiasi richiesta di assistenza tecnica a mezzo telefono, fax, e-mail, e-mail certificata ai recapiti di seguito indicati: Tel. Centro Tecnico GOLEM NET 06-95995160; E-mail: assistenza@golemnet.it

7.2 - I Servizi in oggetto, di cui all'Allegato 1, saranno erogati da personale specializzato GOLEM NET da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 13.30 e dalle 15.00 alle 18.00, escluse le festività a carattere locale e nazionale.

7.3 - Gli aggiornamenti di legge e/o gli adeguamenti tecnologici: saranno inviati al Cliente "ad installazione guidata", oppure prelevati dal sito internet www.golemnet.it a cura del Cliente, il quale provvederà autonomamente ad installarli nel proprio sistema informatico. Gli aggiornamenti di legge e/o dei miglioramenti software saranno provvisti di opportuna documentazione tecnica operativa fornita da GOLEM NET, contestualmente al rilascio degli aggiornamenti stessi.

Qualora il Cliente richieda l'installazione degli aggiornamenti software di cui sopra ad opera di personale GOLEM NET, la richiesta si intende a pagamento, alle vigenti condizioni contrattuali riportate nell'Allegato 1 (Si 01/Si 02 - SERVIZIO ON SITE).

7.4 - L'invio degli aggiornamenti di legge e/o dei miglioramenti software del software tramite servizio postale comprende il supporto magnetico/ottico, la Guida Operativa e la Guida all'installazione. Per tale servizio, GOLEM NET addebiterà al Cliente un corrispettivo economico a titolo di rimborso spese per la spedizione e per la produzione di quanto sopra descritto.

9 - CANONI

8.1 - I canoni annuali dei Servizi oggetto del presente Contratto sono riportati nell'Allegato 1 e si intendono fissi ed invariabili per tutta la durata del presente Contratto.

8.2 - Il Cliente ha la possibilità di confermare tutte le voci relative ai SERVIZI STANDARD SS01, SS02, SS03, SS04 per il triennio 2021-2022-2023 a condizioni economiche bloccate. Il Contratto triennale viene sottoscritto nel 2020 e fatturato a gennaio di ciascun anno successivo a fronte dell'impegno sul bilancio pluriennale.

Il contratto triennale esclude la possibilità di revisione delle condizioni contrattuali stipulate da parte di ambedue i soggetti e tutela il Cliente perfino sull'adeguamento dei prezzi rispetto dell'indice annuale d'inflazione.

8.3- Il Contratto triennale non esclude la possibilità di integrazione qualora il Cliente desideri ordinare i SERVIZI INTEGRATIVI in ragione delle esigenze maturate durante il triennio.

8.4- Le spese di incasso sono a carico del Cliente.

8.5- Viene indicato il valore della percentuale IVA in vigore al momento della proposta, il Cliente si impegna a variare l'impegno in caso di variazioni di legge dell'imposta sul valore aggiunto

10 - TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL CONTRATTO

10.1- In seguito alla restituzione del presente contratto firmato per accettazione e compilato in tutte le sue parti, GOLEM NET emetterà la fattura al Cliente, quest'ultimo si impegna a corrispondere l'importo ivi esposto entro 30 giorni dalla data della fattura stessa.

In ogni caso gli obblighi contrattuali della GOLEM NET decorrono formalmente dal giorno successivo a quello del pagamento dei servizi fatturati e si ritengono conclusi alla scadenza naturale del contratto.

Nel caso di mancato o ritardo pagamento verranno addebitati gli interessi di mora come previsto dall'art. 5, comma 1, del D.Lgs 231/2002

Per poter ricevere gli aggiornamenti di legge di cui al punto 4.1 sin dall'inizio dell'anno contrattuale, il Cliente deve far pervenire a GOLEM NET il contratto proposto, debitamente sottoscritto entro il 28 febbraio dell'anno di riferimento. Dopo tale data ed in mancanza del contratto controfirmato, GOLEM NET sarà sollevata dall'erogare i servizi di assistenza e dall'invio degli aggiornamenti.

I contratti controfirmati dovranno essere inviati a:

GOLEM NET S.r.l.
Via Artena, 48
00038 Valmontone (RM)

o controfirmati digitalmente e inviati al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: golemnet@pec.golemnet.it

I contratti dovranno essere sempre completi della parte riservata all'indicazione del numero di delibera/determina o corredata da copia della stessa.

10 - DISPOSIZIONI GENERALI

10.1- Tutte le **comunicazioni** tra le parti riguardanti il presente Contratto, dovranno essere inviate ai rispettivi indirizzi delle parti stesse.

10.2- Validità: il presente Contratto annulla e sostituisce qualsiasi altro contratto precedente e/o qualsiasi diversa pattuizione precedentemente intercorsa tra le parti.

10.3 - Qualsiasi **modifica** apportata al presente Contratto dovrà essere preventivamente concordata tra le parti e dovrà avvenire in forma scritta e controfirmata da entrambe le parti stesse.

10.4- Il **salvataggio periodico degli archivi** e il corretto uso del Software sono a cura del Cliente che non potrà rivalersi su GOLEM NET per eventuali danni morali e/o materiali subiti a causa del fermo del sistema informatico e/o alla perdita dei dati.

10.5- La fruizione o esportazione dei dati contenuti nei software gestionali oggetto del contratto ad opera esclusivamente del Cliente si intende libera e garantita attraverso le ordinarie funzionalità di interrogazione, elaborazione e stampa già presenti e abilitate nelle applicazioni informatiche "così come sono". L'eventuale richiesta da parte del Cliente della fornitura dei dati secondo nuove e/o diverse modalità o secondo specifici tracciati descrittivi, da qualsiasi soggetto e per qualsiasi scopo sollecitati, deve intendersi a discrezione della casa produttrice del software. A suo insindacabile giudizio il produttore del software si riserva la facoltà di valutare le richieste di diversa fruizione dei dati formulando, eventualmente, apposita offerta economica.

11 - TUTELA DEL SOFTWARE

Il Software oggetto del presente Contratto è subordinato al DPR 518 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 31/12/1992 che ha recepito la normativa CEE 91/250 in materia di tutela giuridica del Software e che introduce una serie di modifiche all'esistente Legge su Diritto d'Autore n. 633 del 1941.

12 -PROTEZIONE DEI DATI

La GOLEM NET si impegna, per quanto di propria competenza, a garantire il rispetto di quanto previsto dalle disposizioni del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR), del Decreto Legislativo n. 196/03 e del Decreto Legislativo n. 101/08 in materia di protezione dei dati personali,

La GOLEM NET ha nominato il proprio Responsabile per la Protezione dei Dati, al quale rivolgere tutte le questioni riguardanti la protezione dei dati:

Sig. Gianluca Lucarelli

Cell. 3358744928

e-mail: privacy@golemnet.it

Si rimanda all'"Allegato A" – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, da sottoscrivere, che è parte integrante del presente contratto.

13 -RISERVATEZZA

13.1- la GOLEM NET si impegna, per sé e i suoi dipendenti, collaboratori, consulenti e subfornitori a mantenere la massima riservatezza sui dati e le informazioni relativi al Cliente di cui verrà a conoscenza, a qualsiasi titolo, in relazione all'esecuzione del presente Contratto.

13.2- la Golem Net si impegna a:

1) garantire che i dati e le informazioni acquisiti siano utilizzati esclusivamente nell'interesse dell'Ente per le finalità inerenti l'esecuzione del contratto;

2) garantire che nessuna di tali informazioni sia diffusa verso soggetti terzi estranei al rapporto contrattuale, per alcun motivo, salvo che in caso di preventiva autorizzazione scritta dell'Ente;

3) garantire che la diffusione delle informazioni all'interno della sua azienda sia limitata esclusivamente ai soggetti coinvolti nell'esecuzione del contratto;

4) consentire al Committente di verificare, in qualsiasi momento e dietro semplice richiesta, anche mediante accessi e ispezioni presso la sede del Fornitore, che i dati e le informazioni siano gestiti in conformità alle disposizioni del presente contratto;

5) distruggere i documenti, le informazioni e i dati di cui sopra quando non sono più necessari per l'esecuzione del contratto e, in ogni caso, dopo la cessazione del rapporto contrattuale.

13.3- Il presente obbligo di riservatezza vincolerà la GOLEM NET, i suoi dipendenti, collaboratori, consulenti e subfornitori, per tutta la durata del contratto e per i 5 (cinque) anni successivi alla data della sua cessazione, per qualunque causa essa sia avvenuta.

14- FORO COMPETENTE

Il Foro competente è quello di Roma.

Valmontone, 27 Dicembre 2021

GOLEM NET S.r.l.
L'Amministratore delegato
Dott. Dimitri De Porzio

ALLEGATO 1 - Canoni dei Servizi

**COMUNE DI SUTERA
CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE
Offerta n. 525 del 27/12/2021**

DURATA DEL CONTRATTO (Par. 3) - Dal 01/01/2022 al 31/12/2022

SERVIZI STANDARD (Par. 4) SS01 - SS02 - SS03 - SS04 -

SOFTWARE OGGETTO DEL SERVIZIO STANDARD (Par. 4)

PROCEDURE INSTALLATE	Ambiente	NEW 2021*	Canone annuo	
SYBASE SERVER (1 X LIC.) ANAGRAFE STATO CIVILE ELETTORALE GOLWORD GOLREPORT	Windows C/S		€ 4.000,00	+ IVA
SSL			€ 118,00	+ IVA
ANPR WEB SERVICE			€ 1.014,00	+ IVA
Totale			€ 5.132,00	+ IVA

(*) = Prodotti acquistati e gestiti in assistenza durante l'anno 2021 ed entrati in assistenza ordinaria dal 2022 così come da offerta originaria.

INVIO AGGIORNAMENTI DEL SOFTWARE (Par. 7.3 e 7.4)

€ 25,00	Per ogni invio che comprende il supporto magnetico/ottico, la Guida Operativa, la Guida all'installazione e la spedizione. Questi costi sono esclusi per chi sceglie la modalità di aggiornamento via internet.
---------	---

SERVIZIO DI PRIVATE CLOUD SOFTWARE PAGHE (Par. 5)

<input type="checkbox"/>	servizio di private cloud software paghe (Par. 5.1)	€ 290,00 + IVA
<input type="checkbox"/>	servizio di private cloud software cimiteri full (Par. 5.2)	€ 360,00 + IVA
<input type="checkbox"/>	servizio di private cloud software cimiteri lampade votive (Par. 5.3)	€ 310,00 + IVA

SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEGLI APPLICATIVI IN MODALITA' A.S.P. (Par. 6.1)

<input type="checkbox"/>	servizio di distribuzione applicativi in modalità web	€ 0,00 + IVA
--------------------------	---	--------------

SERVIZI INTEGRATIVI (Par. 7) Si01 - Si02 - Si03 - Si04 - Si05 - Si06 - Si07 - Si08

Si 01 – SERVIZIO ON SITE - PACCHETTO INTERVENTI (Par. 7.1)

<input type="checkbox"/> 03 interventi = € 1'200,00 + IVA <input type="checkbox"/> 06 interventi = € 2'340,00 + IVA <input type="checkbox"/> 12 interventi = € 4'320,00 + IVA Segnare con "X" il numero di interventi se diverso da quanto consigliato Consigliato: INTERVENTI € + IVA	<p>Gli interventi non utilizzati saranno accreditati sul contratto dell'anno successivo.</p>
--	---

Si 02 – SERVIZIO di TELEASSISTENZA (Par. 7.2)

Costo orario € 50,00 + IVA Cad. per frazioni di 30 minuti arrotondate in eccesso. <input type="checkbox"/> 10 ore teleassistenza = € 500,00 <input type="checkbox"/> 15 ore teleassistenza = € 750,00 <input type="checkbox"/> FLAT teleassistenza = € 2.500,00 + IVA Segnare con "X" il numero di ore se diverso da quanto consigliato Consigliato: 10 ORE € 500,00 + IVA	<p>Gli interventi non utilizzati saranno accreditati sul contratto dell'anno successivo.</p>
---	---

Si 03 – SERVIZIO DI CONSULENZA APPLICATIVA, TEMATICA E SISTEMISTICA (Par. 7.3)

<input type="checkbox"/> Abbonamento 3 giornate € 1.800,00 + IVA	Le ore di permanenza massima presso la sede del Cliente sono stabilite in 6 ore.
<input type="checkbox"/> Abbonamento 5 giornate € 3.000,00 + IVA	

Si 04 – PRELIEVO AGGIORNAMENTI SOFTWARE DA INTERNET (Par. 7.4)

<input type="checkbox"/> Attivazione e mantenimento annuale del servizio	€ 150,00 + IVA
--	-------------------------------------

Si 05 – FIRMA DIGITALE (Par. 7.5)

<input type="checkbox"/> Attivazione e mantenimento primo anno del servizio x N. - Mantenimento altra voce	€ Cad. 120,00 + IVA
---	--

Si 06 – POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (Par. 7.6)

<input type="checkbox"/> Attivazione e mantenimento annuale del servizio x N.	€ Cad. 30,00 + IVA
---	---

Si 07 –WEB STORAGE (Par. 7.7)

<input type="checkbox"/> Attivazione e mantenimento annuale del servizio	€ 550,00 + IVA
--	-------------------------------------

Si 08 – PLUS LIGHT RAGIONERIA (7.8)

<input type="checkbox"/> Attivazione e mantenimento annuale del servizio	€ 2.500,00 + IVA
--	---------------------------------------

RIEPILOGO CANONI ASSISTENZA -

SERVIZI STANDARD SS01 - SS02 - SS03 - SS04	€	5.132,00 + IVA
Servizio di private cloud software paghe	€	+ IVA
Servizio di private cloud software cimiteri full	€	+ IVA
Servizio di private cloud software cimiteri lampade votive	€	+ IVA
Servizio di distribuzione applicativi in modalità A.S.P.	€	+ IVA
TOTALE CONTRATTO SERVIZI STANDARD	€	5.132,00 + IVA
Prospetto riepilogativo da compilare a cura del Cliente		
(Si prega di riportare gli importi dei servizi integrativi prescelti)- SERVIZI INTEGRATIVI -		
Servizio Si 01 – SERVIZIO ON SITE - PACCHETTO INTERVENTI A DOMICILIO (Par. 7.1)	€	+ IVA
Servizio Si 02 – SERVIZIO di TELEASSISTENZA (Par. 7.2)	€	500,00 + IVA
Servizio Si 03 – SERVIZIO CONSULENZA APPLICATIVA, TEMATICA,SISTEMISTICA (Par. 7.3)	€	+ IVA
Servizio Si 04 –PRELIEVO AGGIORNAMENTI SOFTWARE DA INTERNET (Par. 7.4)	€	+ IVA
Servizio Si 05 – FIRMA DIGITALE (Par. 7.5) X N.	€	+ IVA
Servizio Si 06 – POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (Par. 7.6) X N.	€	+ IVA
Servizio Si 07 – WEB STORAGE (Par. 7.7)	€	550,00 + IVA
Servizio Si 08 – PLUS LIGHT RAGIONERIA (Par. 7.8)	€	+ IVA
IMPORTO TOTALE CONTRATTO DI ASSISTENZA RIPORTATO IN DETERMINA (riportare la somma del contratto relativo ai servizi standard e la somma dei servizi integrativi prescelti)	€	6.182,00 + IVA

CONTRATTO TRIENNALE PER SERVIZI STANDARD (Par. 8.2)

□	<p>Si aderisce alla proposta di contratto triennale per i "SERVIZI STANDARD" SS01- SS02 - SS03 - SS04.A fronte di impegno di spesa imputato sul bilancio comunale pluriennale rimangono bloccati i prezzi proposti per l'intero triennio 2022/2023/2024 escludendone la revisione contrattuale perfino sull'adeguamento dei prezzi rispetto dell'indice annuale d'inflazione. Si riserva la possibilità di ordinare successivamente i "SERVIZI INTEGRATIVI" in ragione di eventuali esigenze che dovessero maturare durante il triennio.</p>
---	--

Valmontone, 27/12/2021

Delibera/Determina n° del CIG Cod. IPA.....
--

Golem Net srl
 Amministratore delegato
 Dr. De Porzio Dimitri

Data.....

.....
 Timbro e firma

“ALLEGATO A” – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il presente “Allegato A” include alcune informazioni specifiche sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 3, del GDPR.

- 1) *Oggetto e durata del Trattamento dei Dati Personali del Titolare del Trattamento*
Il contratto non prevede il trattamento dei dati personali del Titolare.
- 2) *L'oggetto del Trattamento dei Dati Personali del Titolare del Trattamento:*
Servizio sporadico di assistenza tecnico ai software gestionali, senza accesso alle banche dati, erogati in teleassistenza e/o onsite su esplicita richiesta.
- 3) *I tipi di Dati Personali del Titolare del Trattamento da trattare:*
Nessun dato
- 4) *Le categorie di Interessati cui si riferiscono i Dati Personali del Titolare del Trattamento:*
Nessuno

MISURE TECNICHE E ORGANIZZATIVE INTERNE GOLEM NET S.r.l.

1. Misure organizzative di sicurezza

1.1. Gestione della sicurezza

- a. *Politica e procedure di sicurezza:* il Responsabile del Trattamento deve documentare una politica di sicurezza in merito al trattamento dei dati personali.
- b. *Ruoli e responsabilità:*
 - i. I ruoli e le responsabilità relativi al trattamento dei dati personali sono chiaramente definiti e assegnati in conformità con la politica di sicurezza.
 - ii. Durante le riorganizzazioni interne o le cessazioni e il cambio di lavoro, la revoca dei diritti e delle responsabilità con le rispettive procedure di trasferimento sono chiaramente definite.
- c. *Politica di controllo dell'accesso:* specifici diritti di controllo dell'accesso sono assegnati a ciascun ruolo coinvolto nel trattamento dei dati personali, seguendo il principio della necessità di sapere.
- d. *Gestione delle risorse/dei beni:* il Responsabile del Trattamento dispone di un registro delle risorse IT utilizzate per il trattamento dei dati personali (hardware, software e rete). Ad una persona specifica è assegnato il compito di mantenere e aggiornare il registro (ad esempio, il responsabile IT).
- e. *Gestione delle modifiche:* il Responsabile del Trattamento si assicura che tutte le modifiche al sistema IT siano registrate e monitorate da una persona specifica (ad esempio, il responsabile IT o della sicurezza). Ha luogo il monitoraggio regolare di questo processo.

1.2. Risposta agli incidenti e continuità operativa

- a. *Gestione degli incidenti/Violazione dei dati personali:*
 - i. Viene definito, a cura del Responsabile del Trattamento, un piano di risposta agli incidenti con procedure dettagliate, da inviare senza ritardo al Titolare del Trattamento, per garantire una risposta efficace e ordinata agli incidenti relativi ai dati personali.
 - ii. Il Responsabile del Trattamento segnalerà senza indebito ritardo al Titolare del Trattamento qualsiasi incidente di sicurezza che abbia comportato una perdita, un uso improprio o l'acquisizione non autorizzata di dati personali.
- b. *Continuità operativa:* il Responsabile del Trattamento stabilisce le principali procedure e i controlli da seguire al fine di garantire il livello richiesto di continuità e disponibilità del sistema informatico che elabora i dati personali (in caso di incidente /violazione dei dati personali).

1.3. Risorse umane

- a. *Riservatezza del personale:* il responsabile del trattamento garantisce che tutti i dipendenti comprendano le proprie responsabilità e gli obblighi relativi al trattamento dei dati personali. I ruoli e le responsabilità sono chiaramente comunicati durante il processo di pre-assunzione e/o di inserimento.
- b. *Formazione:* il Responsabile del Trattamento garantisce che tutti i dipendenti siano adeguatamente informati e formati sui controlli di sicurezza del sistema IT relativi al lavoro quotidiano. I dipendenti coinvolti nel trattamento dei dati personali sono adeguatamente informati e formati in merito ai requisiti di protezione dei dati e agli obblighi legali attraverso regolari campagne di sensibilizzazione e progetti di formazione

2. Misure tecniche di sicurezza

2.1. Controllo degli accessi e autenticazione

- a. Viene implementato un sistema di controllo degli accessi applicabile a tutti gli utenti che accedono al sistema IT. Il sistema consente di creare, approvare, rivedere ed eliminare gli account utente.
- b. Viene evitato l'uso di account utente comuni. Nei casi in cui ciò fosse necessario, è garantito che tutti gli utenti dell'account comune abbiano gli stessi ruoli e responsabilità.
- c. Quando si concede l'accesso o si assegnano ruoli utente, si deve osservare il "principio della necessità di sapere" al fine di limitare il numero di utenti che hanno accesso ai dati personali solo a coloro che lo richiedono per il raggiungimento delle finalità di trattamento del Responsabile del Trattamento.
- d. Laddove i meccanismi di autenticazione sono basati su password, il Responsabile del Trattamento richiede che la password sia lunga almeno otto caratteri e sia conforme a parametri di controllo di password molto forti, tra cui lunghezza, complessità dei caratteri e la non ripetibilità.
- e. Le credenziali di autenticazione (come l'ID utente e la password) non devono mai essere trasmesse non protette sulla rete.

2.2. Registrazione e monitoraggio: i file di registro vengono attivati per ogni sistema/applicazione utilizzata per il trattamento dei dati personali. Includono tutti i tipi di accesso ai dati (visualizzazione, modifica, cancellazione).

2.3. Sicurezza dei dati a riposo

a. Sicurezza del server / database

- i. I server di database e applicazioni sono configurati per funzionare utilizzando un account separato, con i privilegi minimi del sistema operativo per funzionare correttamente.
- ii. I server di database e applicazioni trattano solo i dati personali che è effettivamente necessario trattare al fine di raggiungere le proprie finalità di trattamento.

b. Sicurezza della postazione:

- i. Gli utenti non sono in grado di disattivare o bypassare le impostazioni di sicurezza.
- ii. Le applicazioni antivirus e le firme di rilevamento sono configurate su base regolare.
- iii. Gli utenti non hanno i privilegi per installare o disattivare applicazioni software.
- iv. Il sistema ha timeout di sessione quando l'utente non è stato attivo per un certo periodo di tempo.
- v. Gli aggiornamenti critici di sicurezza rilasciati dallo sviluppatore del sistema operativo sono installati regolarmente.

2.4. Sicurezza di rete / comunicazione:

- a. Ogni volta che l'accesso viene eseguito tramite Internet, la comunicazione viene crittografata tramite protocolli di cifratura.
- b. Il traffico da e verso il sistema IT viene monitorato e controllato tramite firewall e sistemi di rilevamento delle intrusioni.

2.5. Back-up:

- a. Le procedure di backup e ripristino dei dati sono definite, documentate e chiaramente collegate a ruoli e responsabilità.
- b. Ai backup viene fornito un livello appropriato di protezione fisica e ambientale coerente con gli standard applicati sui dati di origine.
- c. L'esecuzione dei backup viene monitorata per garantirne la completezza.

2.6. Dispositivi mobili / portatili:

- a. Le procedure di gestione dei dispositivi mobili e portatili sono definite e documentate stabilendo regole chiare per il loro corretto utilizzo.
- b. I dispositivi mobili ai quali è consentito accedere al sistema informativo sono pre-registrati e pre-autorizzati.

2.7. Sicurezza del ciclo di vita delle applicazioni: durante il ciclo di vita dello sviluppo, vengono seguite le best practice, lo stato dell'arte e pratiche o standard di sviluppo sicuro ben noti.

2.8. Cancellazione / eliminazione dei dati:

- a. La sovrascrittura basata sul software verrà eseguita sui supporti prima del loro smaltimento. Nei casi in cui ciò non fosse possibile (CD, DVD, ecc.) verrà eseguita la distruzione fisica.
- b. Viene effettuata la triturazione di carta e supporti portatili utilizzati per registrare i dati personali.

2.9. Sicurezza fisica: il perimetro fisico dell'infrastruttura del sistema IT non è accessibile al personale non autorizzato. Devono essere adottate misure tecniche adeguate (ad es. sistema di rilevamento delle intrusioni, tornello azionato da tessere munite di chip, sistema di ingresso di sicurezza per singola persona, sistema di chiusura) o misure organizzative (ad es. guardiania) per proteggere le aree di sicurezza e i loro punti di accesso dall'ingresso di persone non autorizzate.

2.10. Sviluppo di sistemi web based: qualora il Responsabile del Trattamento si occupi dello sviluppo, della gestione e della manutenzione di piattaforme web, così come definito nel contratto di servizi esistente, esso si impegna a:

- a. Accertarsi che tutti i form di raccolta dati, anche nel caso siano forniti dal Titolare del Trattamento con un servizio esterno, rispettino le formule di acquisizione del consenso in base alle finalità del Trattamento definite con il Titolare del Trattamento. Qualora i form di raccolta dati siano sviluppati e/o implementati dal Responsabile del

Trattamento, essi dovranno rispettare i requisiti di registrazione dei consensi, salvando almeno la data, il nominativo e la tipologia di essi.

- b. Garantire che il codice di sviluppo utilizzato rispetti i requisiti previsti dalle linee guida secondo la norma ISO/IEC 9126 soprattutto in termini di affidabilità e sicurezza, nonché i principi di sicurezza secondo lo standard ISO/IEC 27001.
- c. Garantire al Titolare del Trattamento l'adeguatezza e la sicurezza delle piattaforme software specifiche adottate: a titolo esemplificativo ma non esaustivo qualora si utilizzino piattaforme di gestione dei contenuti come Wordpress e/o Joomla, il Responsabile del Trattamento dovrà provvedere al regolare aggiornamento sia della base del software (core) sia degli eventuali plug-in installati. Lo stesso principio deve intendersi applicato per eventuali database server come NOSql, MySql, MS SQL, Postgres, Oracle, ElasticSearch, MariaDB, etc e application server come Apache, Tomcat, IIS.
- d. Eventuali integrazioni e/o scambi di dati con altri servizi esterni, sempre autorizzati preventivamente dal Titolare del Trattamento, dovranno rispettare la crittografia delle comunicazioni, dovranno garantire che tutte le operazioni sui dati personali (a titolo esemplificativo ma non esaustivo l'accesso, l'interpolazione, la modifica, la cancellazione) avvengano rispettando i requisiti di autenticazione e profilazione in base alle effettive necessità di accesso, dovranno prevedere l'utilizzo di protocolli e/o sistemi riconosciuti dal mercato internazionale e/o da enti certificatori (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: servizi SOAP e/o REST per API via HTTPS).

2.11. Amministratori di sistema: Il Responsabile si impegna ad adottare tutte le misure ed accorgimenti prescritti ai titolari del trattamento effettuato con strumenti elettronici, relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema –(**Provvedimento a carattere generale del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e successive integrazioni, in G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008**), comunicando tempestivamente al Titolare del Trattamento dati anagrafici degli stessi dal Responsabile nominati.

Valmontone, 27/12/2021

Timbro e firma del Cliente