

Prot. 51053

Maggioli Informatica
Via Boccaccio, 101 - 47022 Sant'Angelo 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: contattiassistenza@maggioli.it



Maggioli Informatica

Maggioli Informatica
è un marchio di Maggioli S.p.A.
Capitale Sociale Euro 2.215.200 i.a. vers.
Iscr. al Registro delle Imprese di Rimini
R.E.A. Rimini n. 219107
C.F. 06188230150
P.Iva 02066400405

Contratto Assistenza Software

N° 105854/ A / 20

Questo contratto regola il rapporto tra Maggioli S.p.a. - Divisione Informatica di seguito indicata come **Maggioli Informatica** ed il Cliente
181052 COMUNE DI MARCIANISE (CE)

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** con N°10 linee **Hot -Line** attive 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).

Maggioli Informatica
Via Etrusca 101 - 47022 Santarcangelo di R. (RN)
Tel. 0541 629400 - Fax 0541 621433
www.maggioli.it
e-mail: informatica@maggioli.it

Servizio Assistenza Clienti
Tel. 0541 629420
web.assistenza@maggioli.it
e-mail: contratti.assistenza@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. 06186500450
P.Iva 0206440045

Contratto Assistenza Software

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.

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.

Polo Informativo Maggioli
Via Buonarroti, 101 - 47122 Santarcangelo di Romagna (RN)
Tel. 0541 621530 - Fax 0541 621153
www.maggioli.it/informativa
contratti-assistenza@maggioli.it

Servizio Assistenza Clienti
Tel. 0541 623300
Fax 0541 621153
<http://assistenza.maggioli.it>



Maggioli S.p.A.
Capitale Sociale Euro 2.215.200 int. vers.
Iscri. al Registro delle Imprese di Rimini
R.E.A. Rimini n. 219107
C.F. 0018330150 - P.Iva 02966100405

Contratto Assistenza Software

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) 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:

- 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 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 <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) ritardo pagamento; 10) foro competente; 12) autorizzazione al trattamento dei dati personali.

Maggioli Informatica
Via Bormaccino, 101 - 47022 Santarcangelo di R. (RN)
Tel. 0541 629390 - Fax 0541 621153
www.maggioli.it/informatica
e-mail: informatica@maggioli.it

Servizio Assistenza Clienti
Tel. 0541 629390
web: assistenza.maggioli.it
e-mail: controlloassistenze@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. 219197
C.F. 0618830150
P.Iva 02069400405

Contratto Assistenza Software

Allegato "A-1"

ATTO CONFERMATIVO DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE

ANNO 2020

Nr 105854/ A / 20

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE (Assistenza Ordinaria):

- aggiornamento
- Hot - line telefonica

PROPOSTO IN DATA:

31/10/2019

SCADE IL: 31/12/2020

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE AGGIORNAMENTO E HOT-LINE TELEFONICA:

ASSC00001	CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER CONTABILITA' FINANZIARIA ED ECONOMATO, IVA
ASSC00002	CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER MUTUI
ASSC00007	PATTO DI STABILITA'
ASSC00009	DOCUMENTO UNICO PROGRAMMAZIONE (DUP)
ASSC00008	RELAZIONE AL CONTO CONSUNTIVO
ASSC00010	CERTIFICATO AL CONTO CONSUNTIVO
ASSC00011	CERTIFICATO AL BILANCIO DI PREVISIONE
ASSC00017	CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER J-SERFIN FATTURA ELETTRONICA
ASSC00021	CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER J-SERFIN SIOPE

5.603 + 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
(Angelo Bianchi)

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



REGISTRATI SUBITO SUL PORTALE ASSISTENZA.MAGGIOLI.IT

Servizio di Teleassistenza

È il servizio di assistenza "remoto" che consente di usufruire dell'intervento di un tecnico a distanza sul proprio Personal Computer.


Con un browser ed una connessione a Internet i tecnici possono accedere alla procedura, identificare l'anomalia segnalata e intervenire direttamente per la sua soluzione.

I vantaggi del servizio di teleassistenza:

- > Riduzione dei tempi di individuazione e analisi del problema
- > Possibilità di seguire passo a passo tutte le operazioni compiute dal tecnico
- > Risoluzione "in tempo reale" del problema
- > Supporto per l'aggiornamento del software
- > Supporto per formazione a distanza
- > Nessuna installazione preventiva o configurazione di porte.

PACCHETTI DI TELEASSISTENZA

 **5 ORE**
€ 450,00 (+ IVA 22%)

10 ORE 
€ 750,00 (+ IVA 22%)

Il pacchetto ore deve essere consumato entro 12 mesi dal momento dell'acquisto. Al termine di ogni intervento di teleassistenza, il cliente riceverà una e-mail che notifica il credito di ore residue a disposizione.

N.B. L'acquisto del Servizio di Teleassistenza è vincolato alla sottoscrizione del Contratto Assistenza Clienti 2020.

MODULO DI ADESIONE DA INVIARE AL FAX 0541/621153

Desidero sottoscrivere il seguente Servizio di Teleassistenza 2020:

☒ PACCHETTO DI TELEASSISTENZA 5 ORE
Euro 450,00 (+ IVA 22%)

☐ PACCHETTO DI TELEASSISTENZA 10 ORE
Euro 750,00 (+ IVA 22%)

Comune di MARCIANISE-SERVIZIO FINANZIARIO

Referente SALVATORE ZINZI

DET. n° 1077 del 20.12.2019

Data 20.12.2019

Firma [Signature]
CIG. ZC92 B57BC4



GRUPPO MAGGIOLI: via Bornaccino, 101 | 47822 Santarcangelo di Romagna (RN)
tel. 0541 628380 - fax 0541 621153 | e-mail: informatica@maggioli.it | web: assistenza.maggioli.it