

Data 04/12/2019	 servizi e progetti per la P.A.	Mod. 02COM-CONTRATTO DI ASSISTENZA Rev. 2
-----------------	---	--

COMUNE DI ASSORO
CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE

Offerta n. 347 del 19/11/2020

Il presente Contratto di Assistenza Software (di seguito **Contratto**) è stipulato tra:
Golemmet S.r.l. (di seguito **GOLEMMET**),
 con sede legale e amministrativa site in via Ardena, 48 – 00038 Valmontone (RM)

COMUNE DI ASSORO
(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 al 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 GOLEMNET 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 01/01/2021 al 31/12/2021, in caso di sottoscrizione di offerta triennale dal 01/01/2021 al 31/12/2023. 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 GOLEMNET 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

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.

- re-installazione del software per sostituzione/aggiornamento dell'hardware
 - interventi relativi ad approfondimenti per l'utilizzo del software
 - aggiornamenti software
 - verifica dello stato di aggiornamento del software
 - assistenza e gestione del database
 - formazione applicativa relativa al software installato
- I servizi erogati sono:
Il Servizio ON SITE integra ed amplia i servizi previsti al Par. 4 e prevede la presenza di personale GOLEMNET presso la sede del Cliente.
7.1 - SI 01 - SERVIZIO ON SITE (presso la sede del Cliente)

7 - SERVIZI INTEGRATIVI

In aggiunta ai Servizi Standard (Par. 4), GOLEMNET 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.

6.1 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 GOLEMNET, include il servizio di back up quotidiano dei dati e l'esecuzione automatica e tempestiva degli aggiornamenti rilasciati.

6 - SERVIZIO DI PRIVATE CLOUD SOFTWARE PAGHE E SECIM (CIMITERI FULL O LAMPAD E VOTIVE)

GOLEM non fornirà gli aggiornamenti relativi a tale ambiente a chi non sottoscriverà codesto punto contrattuale; ciò potrebbe causare la non possibilità per il cliente di aggiornare la suite del software GOLEM all'ultima versione rilasciata. GOLEM non fornirà gli aggiornamenti relativi a tale ambiente a chi non sottoscriverà codesto punto contrattuale; ciò potrebbe causare la non possibilità per il cliente di aggiornare la suite del software GOLEM all'ultima versione rilasciata. + IVA
la licenza server. Nel caso di acquisto di licenza full 1 processore, il costo del servizio è quantificato in € 960,00 + IVA
Il costo del servizio è quantificato in € 56,00 + IVA per ciascun client concorrente installato, in € 140,00 + IVA per sull'ambiente operativo Sybase studio Anywhere installato presso il server e client in uso.
Il Servizio garantisce l'upgrade e l'attività di manutenzione e assistenza (come ai paragrafi 4.3 et 4.4)
SQL Anywhere.
5.1 - Servizio aggiornamento e manutenzione ambiente operativo e upgrade database relazionale Sybase

5 - SERVIZIO AGGIORNAMENTO AMBIENTE OPERATIVO SYBASE

4.4 - SS04 - POSTA ELETTRONICA (e-mail)
GOLEMNET 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 GOLEMNET prenderà in carico le comunicazioni per le opportune risposte e/o azioni.

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 GOLEMNET 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.

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 GOLEMNET il contratto proposto, debitamente sottoscritto entro il 28 febbraio dell'anno di riferimento. Dopo tale data ed in mancanza del contratto controfirmato, GOLEMNET sarà sollevata dall'erogare i servizi di assistenza e dall'invio degli aggiornamenti.

10.1- In seguito alla restituzione del presente contratto firmato per accettazione e compilato in tutte le sue parti, GOLEMNET 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 GOLEMNET 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

10 - TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL CONTRATTO

9.1- 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.

9.2 - 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 annuo d'inflazione.

9.3- 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.

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

9.5- 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

9 - CANONI

8.1 - Il Cliente farà pervenire qualsiasi richiesta di assistenza tecnica a mezzo telefono, fax, e-mail, e-mail certificata al recapiti di seguito indicati: Tel. Centro Tecnico GOLEMNET 06-95995160; FAX: 06-95995267 E-mail: assistenza@golemnet.it

8.2 - I Servizi in oggetto, di cui all'Allegato 1, saranno erogati da personale specializzato GOLEMNET 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.

8.3 - 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 provisti di opportuna documentazione tecnica operativa fornita da GOLEMNET, contestualmente al rilascio degli aggiornamenti stessi.

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

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

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

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).

Data 04/12/2019	 Mod. 02COM-CONTRATTO DI ASSISTENZA servizi e progetti per la P.A.	Rev 2
-----------------	---	-------

Data 04/12/2019

15- FORO COMPETENTE

Il Foro competente è quello di Roma.

Valmontone, 19 Novembre 2020

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

- 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.
- 14.3- Il presente obbligo di riservatezza vincolerà la GOLEMNET, 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.

SERVIZI INTEGRATIVI (Par. 7) S101 - S102 - S103 - S104 - S105 - S106 - S107 - S108

S1 01 - SERVIZIO ON SITE - PACCHETTO INTERVENTI (Par. 7.1)

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

S1 02 - SERVIZIO DI TELEASSISTENZA (Par. 7.2)

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

S1 03 - SERVIZIO DI CONSULENZA APPLICATIVA, TEMATICA E SISTEMISTICA (Par. 7.3)

Canone giornaliero	€ 700,00 + IVA
Abbonamento 3 giornate	€ 1.800,00 + IVA
Abbonamento 5 giornate	€ 3.000,00 + IVA
Le ore di permanenza massima presso la sede del Cliente sono stabilite in 6 ore.	

S1 04 - PRELIEVO AGGIORNAMENTI SOFTWARE DA INTERNET (Par. 7.4)

Attivazione e mantenimento annuale del servizio	€ 150,00 + IVA
---	----------------

S1 05 - FIRMA DIGITALE (Par. 7.5)

Attivazione e mantenimento primo anno del servizio x N.	€ Cad. 120,00 + IVA
---	---------------------

S1 06 - POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (Par. 7.6)

Attivazione e mantenimento annuale del servizio x N.	€ Cad. 30,00 + IVA
--	--------------------

S1 07 - WEB STORAGE (Par. 7.7)

Attivazione e mantenimento annuale del servizio	€ 550,00 + IVA
---	----------------

CONTRATTO TRIENNALE PER SERVIZI STANDARD (Par. 8.2)

☐	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 2021/2022/2023 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.
--------------------------	---

Valmontone, 19/11/2020

Golem Net srl
 Amministratore delegato
 Dr De Porzio Dimitri

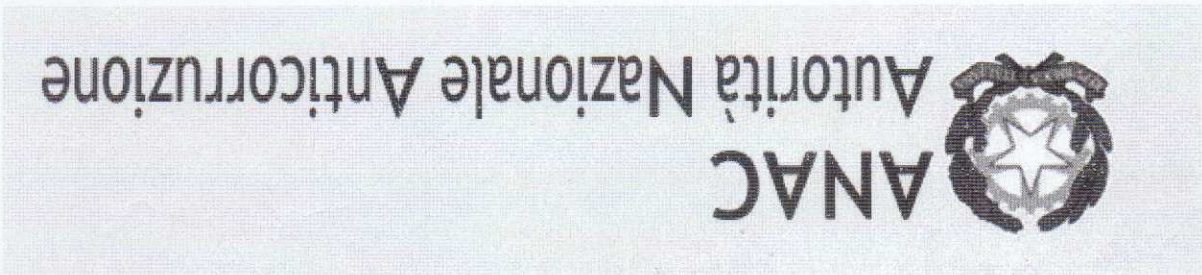
.....
 Data.....

 Timbro e firma

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

- 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 disinstallare 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. Al backup viene fornito un livello appropriato di protezione fisica e ambientale coerente con gli standard applicati sui dati di origine.
- c. L'esecuzione del 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 tritrazione 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 sicurezza per singola persona, sistema di chiusura) o misure organizzative (ad es. guardiana) 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:

Logo



AVCP

- [Accessibilità](#)
- [Contatti](#)
- [Mappa del sito](#)
- [Dove Siamo](#)
- [English](#)
- [Privacy](#)
- [Autorità](#)
- [Servizi](#)
- [Attività dell'Autorità](#)
- [Comunicazione](#)

Home Servizi Servizi ad Accesso riservato Smart CIG [Lista comunicazioni dati](#) Dettaglio CIG

Utente: Giuseppe Rondinella
Profilo: RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO EX ART. 10 D.LGS. 163/2006

Denominazione Amministrazione: COMUNE DI ASSORO - UFFICI FINANZIARI

[Cambia profilo - Logout](#)

- [Home](#)
- [Gestione smart CIG](#)
- [Richiedi](#)
- [Visualizza lista](#)
- [Gestione CARNET di smart CIG](#)
- [Rendiconta](#)
- [Visualizza lista](#)

Smart CIG: Dettaglio dati CIG

Dettagli della comunicazione

CIG	Z192FF84D5
Stato	CIG COMUNICATO
Fattispecie contrattuale	CONTRATTI DI IMPORTO INFERIORE A € 40.000
Importo	€ 1.301,00
Oggetto	SERVIZIO SISTEMA PER ACQUISIZIONE FATTURA ELETTRONICA PA, SECURE DOCS-FULL E CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA DEI DOCUMENTI

Annulla Comunicazione	Modifica
Procedura di scelta contraente	AFFIDAMENTO DIRETTO
Oggetto principale del contratto	SERVIZI
CIG accordo quadro	-
CUP	-
Disposizioni in materia di	-
centralizzazione della spesa pubblica	-
(art. 9 comma 3 D.L. 66/2014)	Lavori oppure beni e servizi non elencati nell'art. 1 dPCM
Motivo richiesta CIG	24/12/2015

Contact Center: 800896936

via M. Minghetti, 10 - 00187 Roma - c.f. 975844460584

© Autorità Nazionale Anticorruzione - Tutti i diritti riservati

COM01OE/10.119.142.122

