

Clk: 7f5300eect

Offerta n. 409 del 28/12/2020

COMUNE DI ASSORO (EN)

anno 2021

assistenza software

!p

29 DIC 2020

Protocollo n° 44515

Contratto

Refused

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

- 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)**

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.

7 - SERVIZI INTEGRATIVI

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 LAMPADE) (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.

+ IVA
 la licenza server. Nel caso di acquisto di licenza full 1 processore, il costo del servizio è quantificato in € 960,00
 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 - SERVIZIO AGGIORNAMENTO AMBIENTE OPERATIVO SYBASE 5.1 - Servizio aggiornamento e manutenzione ambiente operativo e upgrade database relazionale Sybase

Il personale GOLEMNET prenderà in carico le comunicazioni per le opportune risposte e/o azioni.
 discutere nel Cap.6

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

4.4 - SS04 - POSTA ELETTRONICA (e-mail)

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.

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

consulenza applicativa, consulenza normativa, formazione.
 brevi interventi di consultazione atti a consentire il ripristino operativo del Software ed escludono i servizi di

4.3 - SS03 - ASSISTENZA TELEFONICA

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

Data 04/12/2019		Rev 2
-----------------	--	-------

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

8.1 - 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 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.

Quotora 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/ottico, 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.

9 - CANONI

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 annuale d'inflazione. 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.

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, 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

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.

☐	La Golemmet ha fornito i servizi richiesti in modo puntuale e conforme a quanto richiesto.	SI
☐	La Golemmet ha fornito i servizi richiesti in modo puntuale e conforme a quanto richiesto.	SI
☐	La Golemmet ha fornito i servizi richiesti in modo puntuale e conforme a quanto richiesto.	SI

☐	La Golemmet ha fornito i servizi richiesti in modo puntuale e conforme a quanto richiesto.	SI
☐	La Golemmet ha fornito i servizi richiesti in modo puntuale e conforme a quanto richiesto.	SI
☐	La Golemmet ha fornito i servizi richiesti in modo puntuale e conforme a quanto richiesto.	SI

5200	La Golemmet ha fornito i servizi richiesti in modo puntuale e conforme a quanto richiesto.
------	--

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

Valmontone, Dicembre 2020

15- FORO COMPETENTE
Il Foro competente è quello di Roma.

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 GOLEMMET, 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.

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

SERVIZI INTEGRATIVI (Par. 7) SI01 - SI02 - SI03 - SI04 - SI05 - SI06 - SI07 - SI08

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

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

SI 02 - SERVIZIO DI TELEASSISTENZA (Par. 7.2)

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

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

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

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

☐	Attivazione e mantenimento annuale del servizio	€ 120,00 + IVA
--------------------------	---	----------------

SI 05 - FIRMA DIGITALE (Par. 7.5)

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

SI 06 - POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (Par. 7.6)

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

SI 07 - WEB STORAGE (Par. 7.7)

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

SI 08 - PLUS LIGHT RAGIONERIA (7.8)

☐	Attivazione e mantenimento annuale del servizio	€ 2.500,00 + IVA
--------------------------	---	------------------

		Rev 2
--	--	-------

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, 28/12/2020

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

Data.....

Golem Net srl
Amministratore delegato
Dr De Porzio Dimitri

Timbro e firma

- 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 dell'account comune abbiano gli stessi ruoli e responsabilità.
- b. Viene evitato l'uso di account utente comuni. Nei casi in cui ciò fosse necessario, è garantito che tutti gli utenti dell'account si conceda 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.
- c. 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.
- d. 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. 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. Al 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 garantire 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 trituratione 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 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:

AVCP

ANAC



Logo

- [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	ZF5300CC7
Stato	CIG COMUNICATO
Fattispecie contrattuale	CONTRATTI DI IMPORTO INFERIORE
Importo	A € 40.000
Oggetto	SERVIZIO ANPR WEB SERVICE E SSL
Procedura di scelta contraente	AFFIDAMENTO DIRETTO

SERVIZI

Oggetto principale del contratto
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 24/12/2015

Motivo richiesta CIG

Annulla Comunicazione

Modifica

COM01OE/10.119.142.122

© Autorità Nazionale Anticorruzione - Tutti i diritti riservati

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

Contact Center: 800896936