



**CITTÀ DI LENTINI**  
*LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA*

N. 521 Reg. Generale del 4 LUG 2019

**DETERMINA DEL COORDINATORE 7° SETTORE**

N. 05 del 11 giugno 2019

**OGGETTO: AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA DEL SOFTWARE DI GESTIONE DEI TRIBUTI LOCALI PER L'ANNO 2019. CIG ZD228CA57E**

**IL COORDINATORE DEL 7° SETTORE**

**PREMESSO CHE:**

- l'Ente gestisce in economia diretta i tributi locali (ICI-IMU, TARSU-TARI, TOSAP, Pubblicità e Affissione) ed utilizza un software di proprietà della MUNICIPIA Spa (del gruppo ENGINEERING Informatica Spa);
- presupposti necessari dell'espletamento dell'attività di gestione dei tributi locali (Ici-Imu/Tarsu-Tari/Tosap/Pubblicità/Affissioni) sono la manutenzione e l'assistenza per l'utilizzo del software, resi necessari dagli aggiornamenti normativi;
- al fine di assicurare l'esercizio della potestà impositiva dell'Ente occorre garantire la manutenzione e l'assistenza per l'utilizzo del software in questione;

**DATO ATTO CHE:**

- con delibera di Consiglio Comunale n. 1 del 16 gennaio 2015 veniva dichiarato il dissesto finanziario dell'ente;
- conseguentemente da tale data l'Ente è entrato nella gestione di bilancio di cui all'art. 250 del D. Lgs. 267/2000 ai sensi del quale "l'ente locale non può impegnare per ciascun intervento somme complessivamente superiori a quelle definitivamente previste nell'ultimo bilancio approvato" e che "i relativi pagamenti in conto competenza non possono mensilmente superare undicesimo delle rispettive somme impegnabili, con esclusione delle spese non suscettibili di pagamento frazionato in dodicesimi";
- con deliberazione di G.M. n. 16 del 30/01/2019 al fine di consentire la gestione dell'ente durante la procedura di risanamento sono state assegnate le somme per garantire i servizi indispensabili;
- il presente provvedimento rientra nella sfera di competenza dirigenziale ex art. 107 del D. Lgs. n. 267/2000;

**PRESO ATTO CHE:**

- l'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 prevede, in caso di affidamenti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore a 40.000,00 euro, la possibilità di procedere mediante affidamento diretto;
- l'art. 37, comma 1, periodo 1°, del D. Lgs. 50/2016 prevede che le stazioni appaltanti, fermi restando gli obblighi di ricorso agli strumenti di acquisto o di negoziazione, anche telematici, previsti dalle vigenti disposizioni in materia di contenimento della spesa, possono procedere direttamente ed autonomamente all'acquisizione di forniture e servizi di importo inferiore a 40.000,00 euro e di lavori di importo inferiore a 150.000,00 euro, nonché attraverso l'effettuazione di ordini a valere su strumenti di acquisto messi a disposizione dalle centrali di committenza;
- l'art. 63, comma 2, lett. b) del D. Lgs. 50/2016 prevede l'aggiudicazione di appalti pubblici di lavori, forniture e servizi, senza previa pubblicazione nel caso in cui i lavori, le forniture o i servizi possono essere forniti unicamente da un determinato operatore economico nel caso di tutela di diritti esclusivi, inclusi i diritti di proprietà intellettuale;

- l'art. 23-ter, comma 3 del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, come modificato dall'art. 1, comma 501, legge n. 208/2015, che prevede la possibilità per i comuni di procedere autonomamente per gli acquisti di beni, servizi e lavori di valore inferiore a 40.000 euro;
- il fine che con il contratto si intende perseguire è quello di garantire l'esercizio della potestà impositiva dell'ente e la gestione informatizzata dei tributi locali (Ici-Imu/Tarsu-Tari/Pubblicità/Affissioni);
- l'oggetto del contratto è l'acquisizione del servizio di manutenzione ed assistenza tecnica informatica, sicurezza dati, ai prodotti software utilizzati dall'Ente per l'espletamento dell'attività di gestione dei tributi locali (Ici-Imu/Tarsu-Tari/Pubblicità/Affissioni);
- il servizio ha la durata di mesi 12 (dodici) dal 01/01/2019 al 31/12/2019;
- la modalità di scelta del contraente è quella dell'affidamento diretto ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016, come modificato ed integrato dal D. Lgs n. 56/2017;
- con Determina n. 126 del 22 marzo 2018 si è già proceduto ad affidare alla ditta MUNICIPIA Spa il servizio di manutenzione e assistenza tecnica informatica dei prodotti software utilizzati dall'Ente per l'espletamento dell'attività di gestione dei tributi locali (Ici-Imu/Tarsu-Tari/Pubblicità/Affissioni) per la durata di un anno;
- la spesa stimata, rientra nel valore di soglia di cui all'art. 37, c. 1) del D. Lgs. n.50/2016;
- che il suddetto servizio si configura come un servizio necessario e indispensabile per evitare che ritardi nella emissione dei ruoli arrechino danni erariali certi e gravi all'Ente, ai sensi dell'art. 163, comma 2 e 3 del D. Lgs n. 267/2000;
- il codice identificativo di gara attribuito alla presente procedura dall'ANAC è ZD228CA57E;

**VISTI:**

- l'art. 36 del D. Lgs. 50/2016;
- la Legge n. 241/90 e s.m.;
- il D. Lgs. n.50/2016 e s.m.;
- il D.Lgs. n.56/2017;
- il Decreto Legislativo n. 267/2000;
- il D. Lgs. n.165/2001;
- lo Statuto Comunale;
- il Regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi;
- il Decreto Sindacale n. 8/2019 con il quale, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 50, comma 10, e 109, comma 2, del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, nonché del vigente C.C.N.L. del comparto Regioni-Enti locali, lo scrivente è stato nominato Coordinatore del 7° Settore;

**DETERMINA**

1. **DI AFFIDARE** ai sensi dell'art.36, comma 2, lett. a) del D.Lgs .n.50/2016 alla ditta MUNICIPIA Spa con sede in Trento, via A. Olivetti n.7 - Codice fiscale e P. IVA 01973900838 -, il servizio di manutenzione ed assistenza tecnica informatica dei prodotti software utilizzati dall'Ente per l'espletamento dell'attività di gestione dei tributi locali (Ici-Imu/Tarsu-Tari/Tosap/Pubblicità/Affissioni) per mesi 12 ( dodici ) dal 01/01/2019 al 31/12/2019, per un importo complessivo di €. 7.322,00 oltre IVA;
2. **DI IMPEGNARE** la spesa complessiva di €.8.932,84 (di cui € 1.610,84 per IVA) all'intervento 1010403 capitolo 3090 del Bilancio, imp. 610/14;
3. **DI ALLEGARE**, al presente atto sub A) le specifiche del servizio di assistenza come da proposta tecnico-economica acquisita in data 13 dicembre 2018;
4. **DI DARE atto:**
  - a. di aver provveduto alla scelta del fornitore del servizio di manutenzione ed assistenza in base alle esigenze di questa amministrazione ed in particolare in base all' esigenza di non disperdere la formazione e la competenza acquisita dal personale del Servizio Tributi e garantire la tempestiva emissione dei ruoli;
  - b. il codice identificativo di gara (C.I.G.) attribuito alla presente procedura dall'Autorità Nazionale Anticorruzione ANAC è ZD228CA57E;
  - c. che alla sottoscrizione del contratto si procederà mediante scrittura privata;
5. **DI DARE ATTO** dell'assenza di conflitto di interessi ex art. 6-bis della L.241/90, come introdotto dalla L.190/2012 e come previsto dal Piano Anticorruzione dell'ente;
6. **DI DARE ATTO** che il presente provvedimento è rilevante ai fini della pubblicazione nella sezione internet "Amministrazione trasparente".



**IL COORDINATORE 7° SETTORE**  
dott. Salvatore R. Agnello

*[Handwritten signature]*



04/07/2019

COMUNE DI LENTINI  
(Esercizio 2019)

Page 1 of 1

Attestazione n° 564

Impegno Definitivo

Impegno: 2019/1/610/1 del 04/07/2019

Delibera/Determina: n° 5 del 11/06/2019

Codice CIG:

Codice CUP:

Centro Resp.: 7

Prop.: 7

PdC Imp.: 1.03.02.16.999 Altre spese per servizi amministrativi

Esecutività: ESECUTIVA

Importo: 8.932,84

Oggetto: affidamento del servizio di manutenzione ed assistenza del software di gestione dei tributi locali per l'anno 2019.

## Castelletto disponibilità al 04/07/2019

Anno	Capitolo	Art.	Cod. bilancio	Descrizione
2019	3090	0	0104103	TASSE - Prestazione varie di servizi
<b>Missione</b>	01	Servizi istituzionali, generali e di gestione		
<b>Programma</b>	04	Gestione delle entrate tributarie e servizi fiscali		
<b>Titolo</b>	1	Spese correnti		
<b>Macroagg.</b>	03	Acquisto di beni e servizi		
<b>PDC</b>	1.03.02.16.999			

## Dati Capitolo

Stanziamiento iniziale	Variazione (+)	Variazione (-)	Assestato
19.067,36	0,00	0,00	19.067,36
Impegni prenotati	Impegni definitivi	Presente impegno	Disponibilità
0,00	9.329,49	8.932,84	9.737,87

## Finanziamento

Ai sensi dell'articolo 151 4° comma del D.Lgs 267/2000, si attesta che l'impegno di cui sopra presenta la relativa copertura finanziaria, ed il prospetto sopra esposto riproduce fedelmente la situazione alla data odierna degli impegni relativi all'anno in corso, ed è stato debitamente registrato.

COORDINATORE DEL 5 SETTORE

(Dott. Sarpi Salvatore)

Allegato alla determina del Coordinatore 7° Settore

N. 5 del 11 GIU 2019 -

Registro Generale N. 521 del 4 LUG 2019

Prot. n. 515 del 4.07.19

Caltanissetta, 13/12/2018

Municipia S.p.A.

Sede legale:  
38122 Trento  
Via Adriano Olivetti, 7  
Tel. 0461.158501  
Fax 0461.1585039  
Codice fiscale 01973900838  
P. IVA 01973900838  
R.E.A. TN - 209533  
Registro Imprese Trento 01973900838  
Capitale Sociale Euro 13.000.000,00 i.v.  
*società con socio unico*

municipia@eng.it - municipia@pec.eng.it  
www.municipia.eng.it  
www.eng.it

Spettabile

Amministrazione Comunale di

**LENTINI**

**C.A. RESP. UFFICIO TRIBUTI**

Rif. n. omi/gl/ai/389/2018

**Oggetto:** Contratto di Manutenzione Prodotti Software in Cloud Anno 2019 e adempimenti relativi al nuovo Regolamento Europeo Eu. 2016/679 in materia di protezione dei dati personali

In allegato alla presente trasmettiamo:

- il contratto di manutenzione e assistenza per l'anno 2019 riferito ai prodotti software da voi utilizzati la cui adesione deve essere formalizzata entro 90 gg. dalla data di inoltro PEC della presente comunicazione
- il documento contenente l'autorizzazione al trattamento dei dati. Per effetto della entrata in vigore del Nuovo regolamento europeo in materia di Privacy (c.d. GDPR) è necessario, in relazione ai rapporti contrattuali in essere che intercorrono tra la scrivente e codesta Spett.le Società, che siano verificati e ridefiniti gli attuali contratti e/o atti giuridici che disciplinano i rapporti in essere al fine di garantire la conformità all'art. 28 o art. 29 del nuovo Regolamento. A tale scopo, *nelle more di sottoscrizione del contratto di cui sopra*, Vi chiediamo la formalizzazione dell'accordo per il trattamento dei dati personali effettuati per vostro conto mediante il documento allegato al presente documento che ci deve tornare da voi sottoscritto al massimo entro il 31/12/2018.

Si precisa che Municipia Spa presenta le necessarie garanzie per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento dei dati personali affidati soddisfi i requisiti della normativa richiesti dalle disposizioni pro tempore vigenti in materia, e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato.

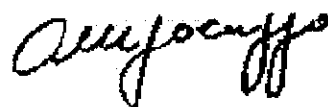
Tuttavia, si evidenzia che la conformità ai requisiti normativi previsti dal GDPR è soprattutto a carico del Cliente, Titolare del trattamento e che, pertanto, qualsiasi intervento effettuato da codesta Società, in termini di implementazione sia di misure tecniche che organizzative, dovrà necessariamente prevedere una fase di condivisione e verifica formale dei requisiti con il Cliente rispetto alle indicazioni normative ed alle sue politiche interne di data protection le quali dovranno essere formalizzate per iscritto.

Cordiali saluti.

Tale comunicazione viene trasmessa tramite Posta Certificata.

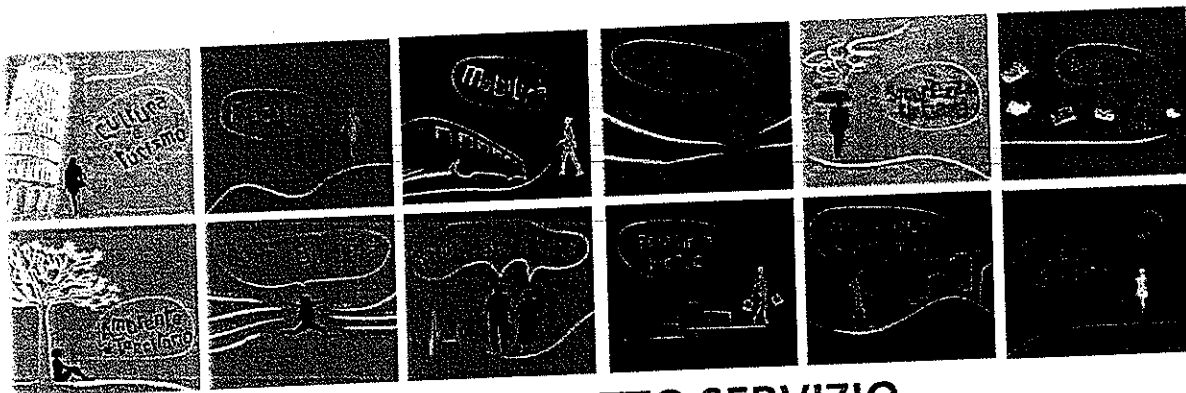
Municipia Spa  
Il Responsabile Commerciale  
Onofrio Maria Iacuzzo

Allegato alla determina del Coordinatore 7° Settore  
N. 5 del 17 1 GIU 2019 -  
Registro Generale N. 521 del 4 LUG 2019



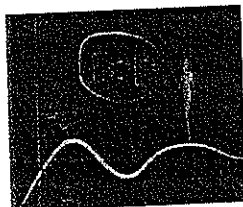
Allegato:  
MD02\_PGT01\_0\_Accordo Trattamento dati Municipia

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.



## CONTRATTO SERVIZIO MANUTENZIONE E ASSISTENZA

DAL 01/01/2019 AL 31/12/2019



NS. RIF omi/gl/ai/389/2018 ■ CALTANISSETTA, 13/12/2018

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Municipia.  
Esse sono fornite in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini diversi dalla  
valutazione della proposta di Municipia da parte del Cliente, né comunicate a terzi,  
o riprodotte senza il consenso scritto di Municipia.

Municipia S.p.A.

Sede legale:

38122 Trento - Via Adriano Olivetti, 7

Tel. +39 0461 1585036 - Fax +39-06.49201293

Codice fiscale 01973900838 - P. IVA 01973900838

R.E.A. 209533

Registro Imprese Trento 01973900838

Capitale Sociale Euro 13.000.000,00 i.v.

Società soggetta all'attività  
di direzione e coordinamento  
di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Iscritta con 13 milioni di capitale versato  
all'Albo per l'accertamento e la riscossione  
delle entrate degli Enti Locali  
Certificato Qualità UNI EN ISO 9001:2015



Proposta Tecnico Economica Rif. omi/gl/ai/389/2018 ■ Caltanissetta, 13/12/2018  
MANUTEZIONE E ASSISTENZA PRODOTTI SOFTWARE ANNO 2019

## Dati societari

### **MUNICIPIA S.p.A.,**

con sede legale in Trento – Via Adriano Olivetti, 7 - 38122, codice fiscale e numero di iscrizione del Registro delle Imprese di Trento 01973900838, iscritta al REA della CCIAA PA n° 209533, partita IVA n. 01973900838.

e

### **AMMINISTRAZIONE COMUNALE**

## Obbligo di riservatezza

Le informazioni contenute nel presente documento devono ritenersi strettamente confidenziali l'Amministrazione Comunale è tenuta, pertanto:

- a non utilizzarle per finalità diverse dalla valutazione della proposta;
- a non divulgarle e a fare in modo che non vengano divulgate direttamente o indirettamente a soggetti diversi dal proprio personale direttamente coinvolto nella valutazione della stessa;
- a non copiarle, riprodurle, duplicarle, senza il preventivo consenso scritto di Municipia

## Contatto in Municipia

Per qualsiasi esigenza relativa a questa proposta, vogliate contattare:

- Onofrio Maria Iacuzzo per gli aspetti economici  
onofrio.iacuzzo@eng.it  
tel.: 348/4114659

## Indice

1. PROPOSTA TECNICA	5
2. PROPOSTA ECONOMICA – MODULO D'ORDINE	17
3. CONDIZIONI SPECIFICHE DI FORNITURA	18
4. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA	22



## 1. PROPOSTA TECNICA

Questa proposta tecnica descrive le attività svolte da Municipia a seguito della sottoscrizione della "Commissione di Abbonamento" per il servizio di manutenzione e assistenza ai prodotti software utilizzati dall'Ente.

Il servizio prevede l'esecuzione di tutte le attività che garantiscono il buon funzionamento degli applicativi sia da un punto di vista correttivo, adeguativo e migliorativo.

A queste attività si aggiunge l'erogazione del servizio di supporto al Cliente affinché possa utilizzare al meglio e nella piena consapevolezza tutte le funzionalità garantite dagli applicativi.

### 1.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

In questa sezione sono descritte le caratteristiche della manutenzione effettuata sugli applicativi al fine di garantirne il corretto funzionamento; sono anche indicate le modalità di rilascio degli aggiornamenti.

#### MANUTENZIONE CORRETTIVA

La **manutenzione correttiva** del software è in rapporto diretto con la soddisfazione dei clienti, in quanto ha l'obiettivo di assicurare la continuità e la correttezza di funzionamento dell'applicativo utilizzato nell'operatività quotidiana. La presenza di un malfunzionamento rappresenta infatti un elemento di forte criticità rispetto alla qualità e quindi, per Municipia, è di fondamentale importanza organizzare con efficienza i processi per la gestione delle segnalazioni di ogni anomalia e per la loro risoluzione, così da fornire riscontri tempestivi ed efficaci in merito alla soluzione.

La metodologia applicata da Municipia segue due approcci:

- ▶ **Reattivo:** concerne tutte le attività risolutive in risposta al verificarsi di un malfunzionamento (*Incident Management*). In questo caso si procede ad acquisire e registrare il malfunzionamento e ad avviare le attività per la risoluzione definitiva della problematica, gestendo nel contempo le interazioni con tutte le strutture dell'Ente coinvolte.
- ▶ **Proattivo:** riguarda tutte le attività di prevenzione e comprensione delle cause dei malfunzionamenti, finalizzate alla diminuzione di questi e al miglioramento dei processi risolutivi. Gli obiettivi principali perseguiti si sostanziano nel diminuire i malfunzionamenti, minimizzare l'impatto degli stessi, individuarne le cause, avviare la risoluzione strutturale dei problemi, diffondere le esperienze sulla risoluzione, definire le procedure per il governo del processo, verificare e migliorare continuamente il funzionamento del processo.

Nel servizio di manutenzione correttiva s'intendono comprese tutte le attività connesse con il processo di individuazione dell'errore e della causa che l'ha generato e i conseguenti interventi finalizzati alla rimozione dell'anomalia e al ripristino o miglioramento del funzionamento originario, operando una o più delle seguenti azioni:

- ▶ Analisi, implementazione e test di eventuali soluzioni temporanee di bypass.

- ▶ Nel caso debbano essere modificati sostanzialmente uno o più moduli, l'Help Desk informerà tempestivamente le risorse utilizzatrici, specificando gli impatti sulle funzionalità e sulle performance, le specifiche delle soluzioni proposte, una valutazione di risorse e tempi necessari per le modifiche preventivate e il piano operativo proposto per l'intervento.
- ▶ Correzione del codice.
- ▶ Installazione delle versioni aggiornate del codice direttamente nell'ambiente Cloud e distribuzione per le installazioni eHome.

Sono esplicitamente esclusi da questo servizio la correzione o il rimedio di malfunzionamenti attribuibili ad esempio a:

- ▶ non osservanza da parte del Cliente nell'utilizzo dei prodotti;
- ▶ modifiche apportate, in modo erroneo, dal Cliente o da terzi alla configurazione del calcolatore su cui sono installati i prodotti;
- ▶ negligenza, incuria, dolo del Cliente o di terzi;
- ▶ cause di forza maggiore o altre cause imputabili al Cliente o a terzi.

Gli interventi eventualmente effettuati da Municipia in relazione a tali ultimi casi o ad altri assimilabili saranno addebitati a parte al Cliente alle tariffe in vigore al momento dell'intervento.

## MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La **manutenzione adeguativa** ha l'obiettivo di adeguare le funzionalità del software in esercizio sulla base di modifiche normative. Sono da comprendersi tra le "modifiche normative" tutte quelle che, pur modificando le funzionalità esistenti, non comportano variazioni alla struttura base dati e non richiedono lo sviluppo di nuove funzionalità aggiuntive.

In tal caso l'azione è eseguita direttamente dalle strutture preposte di Municipia (Centro di Competenza e Direzione Tecnica).

L'iter procedurale che è seguito per la gestione del servizio di manutenzione adeguativa è schematizzato nella seguente figura.



Una volta messo in esercizio il sistema oggetto dell'evoluzione, Municipia si occupa dell'erogazione del servizio di assistenza agli utenti per le nuove funzionalità.

In ogni caso gli aggiornamenti oggetto di questo servizio si riferiscono ai prodotti software in versione standard e non comprendono eventuali attività di predisposizione o interventi sistemistico/applicativi per la riconversione delle banche dati.

Nell'ambito delle attività di manutenzione non rientrano fra le attività a carico di Municipia quelle riferite all'installazione, *tuning*, certificazione e adattamento dei prodotti sull'impianto tecnologico del Cliente.

## MANUTENZIONE MIGLIORATIVA

Comprende la fornitura gratuita di miglioramenti ed implementazioni che, per propria iniziativa e/o su suggerimento di altri Clienti, Municipia abbia ritenuto di introdurre nella versione standard del prodotto al fine di accrescerne la qualità o le prestazioni.

## RILASCIO DEGLI AGGIORNAMENTI

### ► PRODOTTI INSTALLATI IN EHOME (C/O LA STRUTTURA DEL CLIENTE)

Gli aggiornamenti sono disponibili per il download in un ambiente web dedicato accessibile previa autenticazione con username e password; ogni aggiornamento è corredato da un documento denominato *Nota di Rilascio* che contiene le implementazioni e le correzioni apportate alla versione.

Il Cliente è avvertito via e-mail della disponibilità di un nuovo aggiornamento.

All'atto del rilascio di una nuova versione, l'assistenza viene erogata in riferimento all'ultimo aggiornamento reso disponibile. Pertanto, il Cliente ad ogni rilascio di aggiornamento deve provvedere ad allineare la procedura all'ultima versione disponibile.

*L'installazione degli aggiornamenti è a carico del Cliente, l'intervento di installazione da remoto di un aggiornamento è una attività a pagamento non essendo oggetto della presente proposta.*

*Anche nel caso in cui l'Ente abbia la necessita di effettuare una "migrazione" di server occorrerà procedere con offerta separata.*

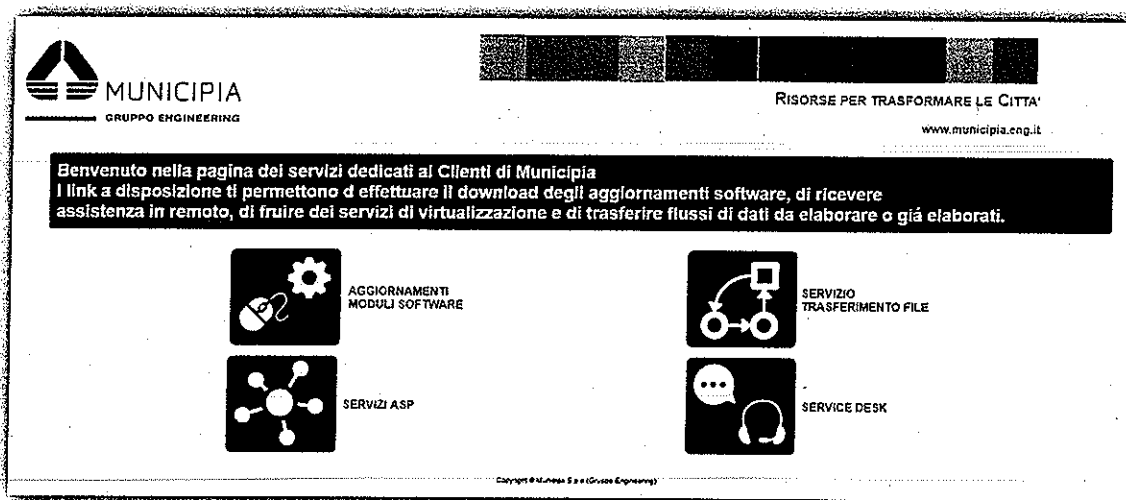
### ► PER I PRODOTTI INSTALLATI IN CLOUD (C/O DATACENTER ENGINEERING MUNICIPIA)

Il software utilizzato dal Cliente è aggiornato automaticamente; il Cliente è avvertito dell'avvenuta installazione dell'aggiornamento via e-mail e riceve contestualmente alla comunicazione il documento denominato *Nota di Rilascio* che contiene le implementazioni e le correzioni apportate alla versione.

La periodicità di rilascio di tali aggiornamenti è stabilita dal Municipia.

## AREA RISERVATA AI CLIENTI

Per poter fare il download degli aggiornamenti del prodotto Tributi è necessario che il Cliente si colleghi al link <http://portal.net.eng.it> per giungere alla pagina illustrata qui sotto e clicchi su "aggiornamenti moduli software".



The screenshot shows the Municipia client services page. At the top left is the Municipia logo. To the right, it says 'RISORSE PER TRASFORMARE LE CITTÀ' and 'www.municipia.eng.it'. A black banner contains the text: 'Benvenuto nella pagina dei servizi dedicati ai Clienti di Municipia. I link a disposizione ti permettono di effettuare il download degli aggiornamenti software, di ricevere assistenza in remoto, di fruire dei servizi di virtualizzazione e di trasferire flussi di dati da elaborare o già elaborati.' Below this are four service icons: 'AGGIORNAMENTI MODULI SOFTWARE' (gear and document), 'SERVIZIO TRASFERIMENTO FILE' (two people with arrows), 'SERVIZI ASP' (network diagram), and 'SERVICE DESK' (headset and speech bubble). A small copyright notice 'Copyright © Municipia SpA (Gruppo Engineering)' is at the bottom.

Per accedere è necessario utilizzare le credenziali già in possesso dell'Ente che sono quelle specifiche del servizio di download dei moduli degli aggiornamenti software.

In caso di smarrimento possono essere richieste all'assistenza inviando una e-mail.

Il Cliente una volta effettuato l'accesso può trovare disponibile il seguente materiale:

- ▶ ultimo aggiornamento del prodotto;
- ▶ note di rilascio relativa all'ultimo aggiornamento rilasciato.

## 1.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA

In questa sezione sono descritte le modalità con le quali operatori specializzati assistono il Cliente per rispondere alle richieste di supporto sull'utilizzo del software e/o su approfondimenti gestionali normativi.

In via preliminare alla formulazione della richiesta di assistenza, al Cliente è consigliata l'attenta lettura del documento *Nota di Rilascio* che accompagna gli aggiornamenti software.

Si evidenzia che per l'erogazione di una corretta forma di assistenza è indispensabile che il Cliente abbia aggiornato l'applicativo all'ultima versione disponibile.

Di seguito vengono indicate:

- le modalità di accesso al servizio di assistenza
- le modalità di erogazione del servizio
- i livelli di servizio

### MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio di assistenza per qualsiasi area d'interesse (tributi, contabilità, imposta di soggiorno,...) il Cliente può:

- inoltrare una mail ai seguenti indirizzi

AREA TRIBUTI

AREA RISCOSSIONE

AREA IMPOSTA SOGGIORNO

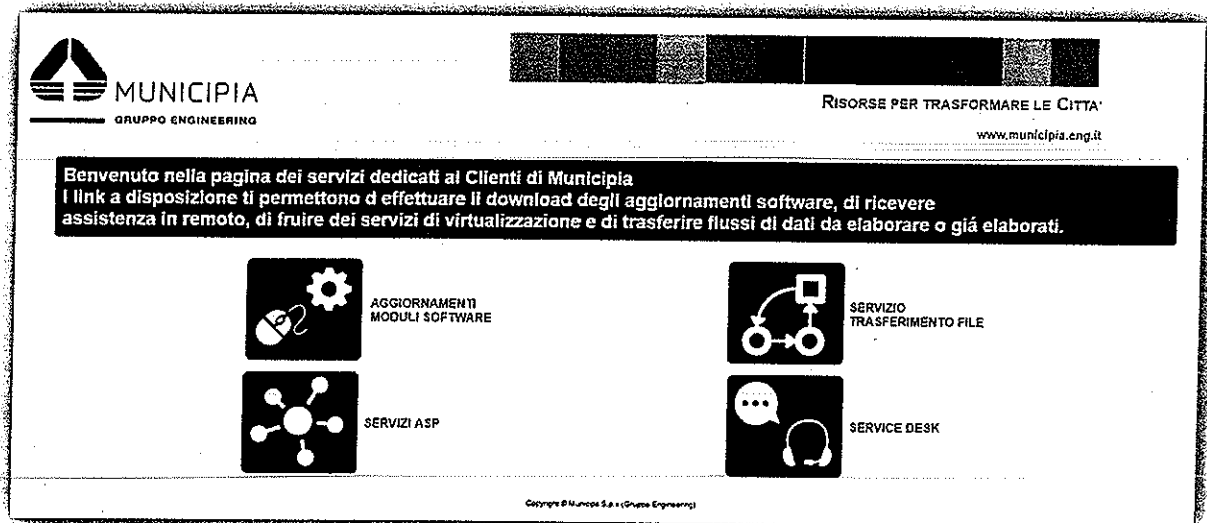
assistenza@municipia.eng.it

assistentzageri@municipia.eng.it

assistentzageis@municipia.eng.it

oppure

- collegarsi al link <http://portal.net.eng.it> per giungere alla pagina illustrata qui sotto e cliccare su "service desk"



The screenshot shows the Municipia client services page. At the top left is the Municipia logo and the tagline 'RISORSE PER TRASFORMARE LE CITTÀ'. Below the logo is the website address 'www.municipia.eng.it'. A central banner contains the text: 'Benvenuto nella pagina dei servizi dedicati ai Clienti di Municipia. I link a disposizione ti permettono di effettuare il download degli aggiornamenti software, di ricevere assistenza in remoto, di fruire dei servizi di virtualizzazione e di trasferire flussi di dati da elaborare o già elaborati.' Below the banner are four service icons: 'AGGIORNAMENTI MODULI SOFTWARE' (gear icon), 'SERVIZIO TRASFERIMENTO FILE' (file transfer icon), 'SERVIZI ASP' (network icon), and 'SERVICE DESK' (headset icon). At the bottom center, there is a small copyright notice: 'Copyright © Municipia S.p.A. (Gruppo Engineering)'.

Una volta eseguito l'accesso al **service desk** è necessario utilizzare le credenziali già in possesso dell'Ente che sono quelle per accedere al servizio di assistenza.

La richiesta di assistenza formulata attraverso l'accesso diretto al **portale service desk** consente una lavorazione più rapida delle segnalazioni in quanto è il cliente stesso a specificare il problema e a codificarlo in relazione alle casistiche previste, assegnandogli anche una priorità.

In aggiunta il cliente ha la possibilità di:

- consultare tutte le proprie segnalazioni con i dettagli della conversazione;
- caricare, visualizzare e gestire eventuali allegati inviati o ricevuti;
- usufruire di un'area per rispondere in modo semplice senza creare duplicati nelle richieste di assistenza;
- monitorare lo stato di avanzamento della segnalazione e i tempi massimi di risposta previsti.

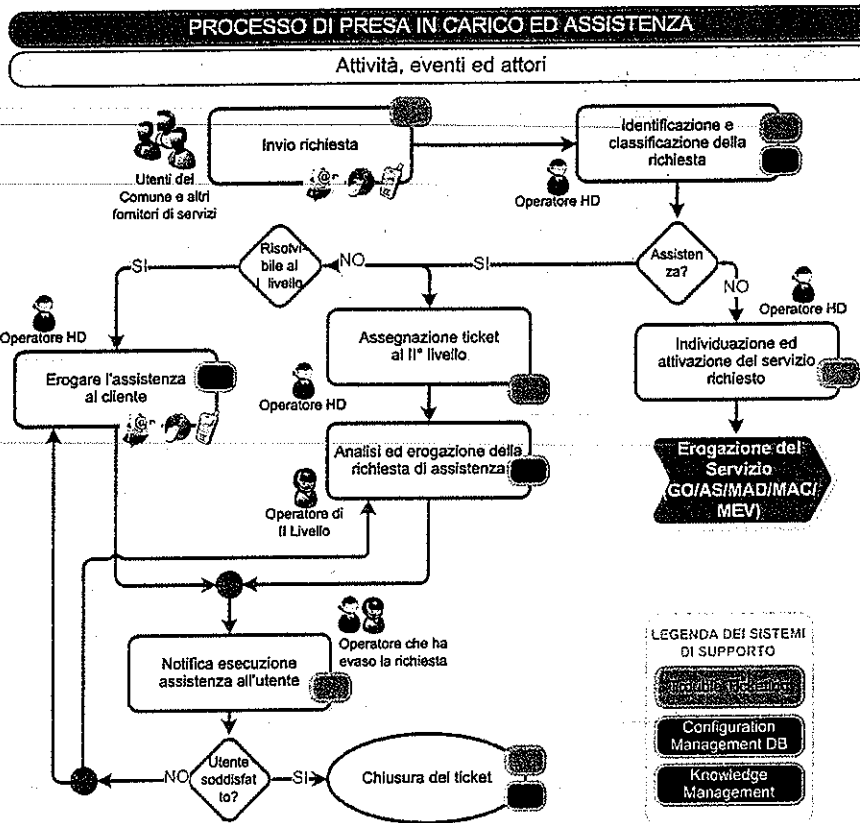
Ovviamente resta alla discrezione degli operatori Municipia, addetti al servizio di assistenza, la modifica della priorità d'intervento in base alla reale criticità della segnalazione.

## MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta è processata attraverso un sistema di *trouble ticketing* il cui processo è illustrato nella figura al lato.

Le fasi principali sono tre:

- Presenza in carico.** Si verifica la completezza della richiesta pervenuta, richiedendo eventualmente le integrazioni necessarie. Una volta in possesso di tutti i dati necessari per la gestione della richiesta, il sistema comunica l'avvenuta presa in carico e l'operatore apre una Scheda di Intervento, svolgendo subito una ricerca per identificare eventuali correlazioni con problemi già sollevati in precedenza o con problemi aperti in fase di risoluzione. Nel caso in cui sia individuata una segnalazione analoga, tale informazione è integrata ai dati già presenti sulla scheda intervento.



Ovviamente se la richiesta riguarda un chiarimento sull'uso delle procedure o un chiarimento sulla portata di una norma l'operatore che ha preso in carico la richiesta provvede a evaderla, a meno di casi particolari, già al primo livello, chiudendo il ticket nello stesso giorno in cui è aperto o al massimo nel giorno successivo.

- Esecuzione dell'intervento.** Nel caso in cui sia necessario un intervento sul sistema è svolta un'accurata analisi mediante la quale si identificano la causa dell'errore, il sistema e l'ambiente/livello dei sistemi coinvolti. In base alle informazioni rilevate si individua e attiva il profilo sistemistico per la gestione della richiesta (sistemista software di base, specialista DBA, etc.). Il sistemista incaricato esegue l'intervento e verifica che – a valle dell'esecuzione dell'intervento – il malfunzionamento sia effettivamente rimosso.
- Chiusura dell'intervento.** A valle della verifica della rimozione del malfunzionamento, si informa il Cliente della risoluzione dell'anomalia così da effettuare un'ulteriore verifica. L'intervento, infatti, può considerarsi effettivamente chiuso solo con la conferma del Cliente.

Gli operatori addetti al servizio di assistenza assegnano la priorità ai problemi secondo le seguenti linee guida:

- **Bloccante**  
L'accesso al software non è consentito o esistono alcune funzionalità di sportello non utilizzabili. Il tempo di prima risposta sarà in media entro un tempo medio di le 4 (quattro) ore lavorative dall'ora in cui è stata formulata la richiesta di assistenza.
- **Critica / Maggiore**  
Qualunque funzionalità del software inutilizzabile non necessaria alla consulenza immediata verso il contribuente. (Liste e Riepiloghi, Accertamenti, Stampe Massive, Bonifiche Massive, etc) Il tempo di prima risposta sarà in media entro un tempo medio di 8 (otto) ore lavorative dall'ora in cui è stata formulata la richiesta di assistenza.
- **Minore / Marginale**  
Qualunque funzionalità del software inutilizzabile per cui è stato fornito un modo di aggirare il problema e eventuali errori che non influiscono sulla normale attività del cliente. (Aggiornamenti o Modifiche al software, Richiesta Informazioni, Personalizzazioni o Correzioni a ODT) Il tempo di prima risposta sarà in media entro un tempo medio di 16 (sedici) ore lavorative dall'ora in cui è stata formulata la richiesta di assistenza.

Nell'ambiente di **service desk** sono registrati tutti i passaggi eseguiti dal momento dell'apertura del ticket fino alla sua chiusura.

## LIVELLI DI SERVIZIO

L'erogazione del servizio è garantita per tutto l'anno dal lunedì al venerdì (nei giorni feriali) sulla base del modello "5 x 8", **5 giorni alla settimana per 8 ore al giorno**:

		1	2	3	4	5
		lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
<b>1</b>	09:00	🗨️	🗨️	🗨️	🗨️	🗨️
<b>2</b>	10:00	🗨️	🗨️	🗨️	🗨️	🗨️
<b>3</b>	11:00	🗨️	🗨️	🗨️	🗨️	🗨️
<b>4</b>	12:00	🗨️	🗨️	🗨️	🗨️	🗨️
	13:00					
<b>↓</b>	14:00					
<b>5</b>	15:00	🗨️	🗨️	🗨️	🗨️	🗨️
<b>6</b>	16:00	🗨️	🗨️	🗨️	🗨️	🗨️
<b>7</b>	17:00	🗨️	🗨️	🗨️	🗨️	🗨️
<b>8</b>	18:00	🗨️	🗨️	🗨️	🗨️	🗨️



### 1.3 CARATTERISTICHE SERVIZIO DI HOSTING PER I PRODOTTI IN CLOUD

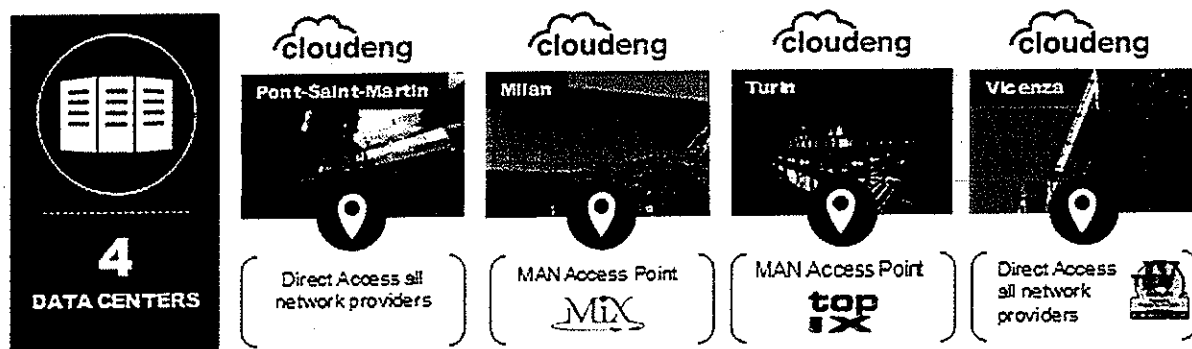
In questa sezione sono descritte le caratteristiche dei servizi di hosting dei sistemi nel caso di fruizione degli applicativi Municipia in Cloud.

#### DESCRIZIONE GENERALE DEL DATA CENTER

I servizi di hosting sono assicurati dal Data Center di Pont Saint Martin che ospita il cluster Vsphere di Municipia.

Il Data Center è gestito da D.HUB - Digital HUB società appartenente al Gruppo Engineering per garantire servizi tecnologici e infrastrutturali per tutti i settori di mercato in cui il gruppo opera.

Pont-Saint-Martin è uno dei quattro Data Center dislocati sul territorio nazionale e collegati con un anello broadband: Pont Saint Martin, Torino, Vicenza, Milano.



La presenza su territorio italiano è capillare, con una rete di 4 Data Center interconnessi da linee alta velocità, in grado di proporre ai clienti un'offerta completa, sviluppata ed erogata da linee di business e laboratori di innovazione:

- Cloud & Hosting Services
- Data Center Transformation Services
- Robotics & Digital Services
- Security Services
- SAP Services
- Service Desk
- Workplace Management

Il complesso è stato pensato e progettato per svolgere la funzione di Data Center, così da garantire un servizio senza interruzioni per ogni giorno dell'anno, 24 ore su 24 raggiungendo il livello Tier 4 degli standard di qualità e sicurezza Uptime Institute.

Il data center ha dimostrato sul campo la propria robustezza ed efficienza in molte occasioni: durante il black out energetico del 28 settembre 2003, mentre tutta l'Italia era al buio, il centro di Pont Saint Martin

ha continuato a erogare servizi ai propri clienti. L'edificio, interamente cablato in fibra ottica e dotato di sofisticati sistemi di controllo computerizzati, dispone di una sala di controllo, locali tecnologici bunkerizzati, e diverse *utility*: centrale elettrica, termica e frigorifera, sistema di gestione e controllo degli impianti (incendio, sicurezza, elettrici, tecnologici), impianto di estinzione incendi per i locali tecnologici.

Il Data Center è in grado di garantire:

**Continuità di servizio:** servizio senza interruzioni per 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.

**Affidabilità:** è autonomo in circostanze d'isolamento dell'impianto grazie ad un sistema integrato di alimentazione.

Green Data Center



**Sicurezza:** riservatezza, integrità e disponibilità dei dati sono gestite con un sistema certificato di gestione delle informazioni, descritto più avanti in dettaglio.

**Connettività del Data Center:** Il Data Center vanta la presenza *on site* dei PoP (Point of Presence) infrastrutturali dei maggiori carrier nazionali e del nodo di interscambio Internet dell'Italia nord-occidentale ToPIX, che garantiscono il massimo livello di servizio possibile su tutte le connettività geografiche rilasciate presso lo stesso Centro.

**Connettività Internet ad altissima affidabilità:** la connettività Internet del Data Center è costituita da un doppio link attestato su carrier differenti in larga banda simmetrica registrato come Autonomous System BGP direttamente al GARR con piano di indirizzamento autonomo di proprietà. L'architettura garantisce una soluzione di alta affidabilità perché un qualunque problema della dorsale (backbone) di uno dei due canali è riassorbito, ruotando dinamicamente il traffico sul secondo canale.

**Sicurezza dispiegamento in Cloud:** Il Centro di Pont. San Martin, per quanto attiene le attività di "continuous services management", ha in essere un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI). Lo SGSI è certificato, dall'Organismo di Certificazione DNV (<http://www.dnv.com/>), conforme alla norma ISO/IEC 27001:2017 con riferimento al settore di accreditamento EA 33 (Tecnologia dell'informazione). La certificazione attesta, per il Data Center, la conformità del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni per tutto ciò che concerne le attività di "Facility Management per Internet Data Center dedicati" e di "Gestione sistemi di carte di pagamento".

I servizi sono erogati da macchine virtuali gestite dal sistema di virtualizzazione leader di mercato per affidabilità e prestazioni: VMware vSphere.

## EROGAZIONE DEL SERVIZIO

**Sicurezza dell'accesso alle applicazioni:** l'accesso alle applicazioni in modalità cloud da parte degli utenti avviene attraverso accessi via Browser web o attraverso sistemi di *brokering* protetti da cifratura SSL. I sistemi non sono pubblici su internet ma mascherati e protetti da Firewall e Reverse Proxy. La parte applicativa e la base dati risiedono su macchine virtuali diverse e in esecuzione su host fisici differenti.

**Backup e sicurezza dei dati:** le macchine virtuali applicative sono salvate con procedure automatiche centralizzate incrementali e a rotazione. I database critici insistono su macchine fisiche. È possibile ripristinare selettivamente le basi dati, per Enti o per singolo dato. Le politiche di ritenzione del dato prevedono:

**Macchine Virtuali Applicative** o Backup snapshot based giornaliero incrementale con conservazione degli ultimi 7 giorni e delle Ultime 4 domeniche

**DataBase:** Backup giornaliero con retention di 30 giorni.

**Sicurezza del dato:** sia i datastore sui quali risiedono le macchine virtuali, sia quelli sui quali risiedono i backup, sono protetti con sistemi raid avanzati e ridondati supportati da dischi *spare*. In caso di guasto di un disco, un altro disco, dedicato e non in uso, sostituisce automaticamente quello guasto, che è sostituito con un disco nuovo entro un giorno lavorativo.

**Architettura Backup:** il backup e il ripristino dei dati avvengono attraverso una copia consistente della banca dati del singolo Ente. L'intera area di backup è clonata al termine delle procedure di backup su altro datastore per garantire il ripristino in caso di indisponibilità dell'area di backup principale.

**Casi e tempi di ripristino:** nel caso di un evento distruttivo sul datastore che ospita il database, è possibile il ripristino alla sera del giorno precedente l'evento, combinando i dati salvati dai backup periodici e il backup della macchina DB. Nel caso di una modifica involontaria o di un errore applicativo che abbia reso inconsistente il database, è possibile il ripristino a un qualsiasi backup eseguito nell'ambito delle politiche di ritenzione. Ogni Ente ha la possibilità di avviare e scaricare su un suo client un backup dei dati consistenti al momento di avvio del backup. I tempi di ripristino in entrambi i casi sono entro le 24 ore.

**Architettura Backup Macchine Applicative:** le macchine applicative sono salvate con **VMware Data Protection** che, secondo i livelli di ritenzione illustrati, conserva l'intero file system e i parametri della macchina virtuale. I dati sono salvati su datastore diversi da quelli sui quali risiedono le macchine stesse.

**Casi e tempi di ripristino:** nel caso di perdita completa della macchina virtuale, è possibile un ripristino completo entro 8 ore lavorative. Nel caso di necessità di ripristino di parti del file system in seguito a errori applicativi o umani, è possibile un ripristino entro 4 ore lavorative. In entrambi i casi è possibile ripristinare a un qualsiasi punto conservato secondo le specifiche di ritenzione del dato.

**Business Continuity:** come esposto in precedenza, l'erogazione dei servizi di connettività, alimentazione, sicurezza è garantito 24x7x365 dal Data Center. La struttura che ospita le macchine virtuali è completamente ridondata per il *single point of failure* verso lo storage e la connettività. Nell'eventualità del guasto di un server fisico, le **macchine virtuali applicative** in esecuzione sul server sono automaticamente riavviate su uno degli altri server del cluster. Nel caso fosse il sistema operativo della macchina virtuale a bloccarsi, il sistema riavvia la macchina virtuale sullo stesso server.

**Disponibilità delle Applicazioni Municipia:** Le applicazioni sono accessibili agli utenti tutti i giorni dalle 6 alle 23. Dalle 23 alle 6 è prevista una finestra di manutenzione per backup, aggiornamenti e attività straordinarie.

## ARCHITETTURA

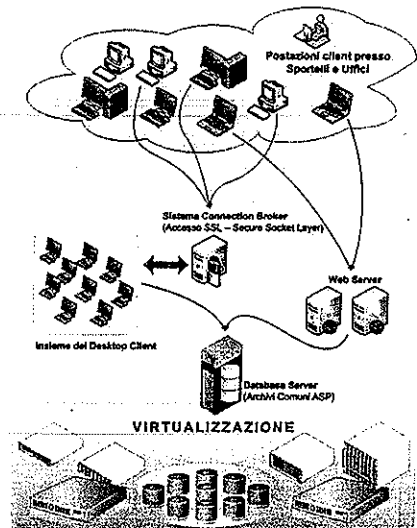
L'architettura software proposta, come è stato evidenziato nel precedente paragrafo, è sicura e in linea con i più evoluti orientamenti *in cloud*. Le applicazioni e la banca dati risiedono sui server di Municipia ed è possibile utilizzarli in locale attraverso un qualsiasi browser Internet aggiornato.

L'aggiornamento del software con l'installazione delle nuove versioni rilasciate e i salvataggi della banca dati sono demandati a Municipia.

L'architettura proposta ha diversi vantaggi che riepiloghiamo brevemente:

**Sicurezza della Banca Dati.** Presso la Server Farm sono attivi sistemi di sicurezza, back-up e protezione del dato, che assicurano che nessuna informazione delle Banche Dati custodite vada perduta.

**Privacy dei Dati.** Unitamente alle procedure di sicurezza, nella Server Farm, sono in uso sofisticati sistemi di controllo degli accessi (questo sia dal punto di vista informatico, quindi accesso via Internet, sia dal punto di vista logistico, quindi controlli anche sulle persone che fisicamente accedono al Server del Cliente nella Server Farm).



## 2. PROPOSTA ECONOMICA – MODULO D'ORDINE

L' Amministrazione Comunale di \_\_\_\_\_

Pr. \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_ P.IVA \_\_\_\_\_

PEC \_\_\_\_\_

*Richiede di accedere al servizio di manutenzione e assistenza relativo ai prodotti software utilizzati e di seguito indicati*

SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA	CANONE ANNUO 2019 AL NETTO DI IVA
Area Tributi (Tribox)	€ 7.322,00
<b>Totale</b>	<b>€ 7.322,00</b>

Ai sensi dell'art. 26 comma 6 del D. Lgs. 81/2008 Municipia Spa dichiara che i costi generali per la sicurezza del lavoro sono già inclusi nei prezzi sopra indicati.

*Per il periodo annuale dal 01/01/2019 al 31/12/2019 per un importo complessivo pari a euro SETTEMILATRECENTOVENTIDUE,00 (al netto di IVA) derivante da quanto sopra esposto.*

Si Allega delibera/determina d'incarico. N° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

CIG \_\_\_\_\_ Codice Univoco Ufficio \_\_\_\_\_

Luogo e data: \_\_\_\_\_ Firma del Cliente per espressa accettazione di quanto sopra  
\_\_\_\_\_

Il Cliente dichiara altresì di approvare espressamente anche ai sensi degli art. 1341 e 1342 c.c. tutti gli articoli compresi nei capitoli 1. – 2. 3. – 4. della presente proposta tecnico economica.

Luogo e data: \_\_\_\_\_ Firma del Cliente per espressa accettazione di quanto sopra  
\_\_\_\_\_

### 3. CONDIZIONI SPECIFICHE DI FORNITURA

#### 3.1. OGGETTO DELLA COMMISSIONE DI ABBONAMENTO

Oggetto della commissione di abbonamento è l'erogazione da parte di Municipia dei servizi di manutenzione e assistenza ai prodotti software utilizzati dal Cliente che ha aderito alla presente proposta.

#### 3.2. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI MUNICIPIA

Municipia s'impegna a:

- ▶ operare con diligenza nello svolgimento di tutte le attività connesse alla Fornitura, mettendo a disposizione personale qualificato all'esecuzione autonoma degli interventi di sua competenza, nel rispetto delle procedure specificate nel presente contratto.
- ▶ operare nel rispetto delle norme particolari di sicurezza e/o riservatezza concordate con il Cliente.
- ▶ garantire il rispetto di dette norme di sicurezza e/o riservatezza da parte di terze parti coinvolte nell'espletamento della Fornitura.
- ▶ garantire la corretta esecuzione di quanto previsto nel presente contratto, ritenendosi in ogni caso sollevato da ogni responsabilità per eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore.
- ▶ farsi carico di tutti gli oneri sociali ed assicurativi per il personale impiegato nello svolgimento della Fornitura, con particolare riguardo all'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro
- ▶ a restituire al Cliente, in caso di mancata adesione alla proposta e/o di recesso, gli archivi di propria competenza in formato Access o CSV. L'eventuale supporto alla corretta lettura dei dati forniti sarà erogato previa quotazione delle giornate di lavoro necessarie a fronte delle quali sarà emessa apposita fatturazione.

#### 3.3. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente s'impegna a:

- ▶ rendere disponibili tutte le informazioni necessarie per il corretto svolgimento della Fornitura
- ▶ consentire l'accesso alle proprie sedi da parte delle persone del Municipia preposte all'erogazione della Fornitura, come pure ai sistemi sui quali sono installati i programmi assistiti
- ▶ rendere evidente a Municipia la copertura del prodotto software standard, cui la Fornitura è connessa, con un contratto di manutenzione, in corso di validità, stipulato con il produttore del software
- ▶ mantenere aggiornate le versioni dei prodotti applicativi; in caso contrario il Municipia non si ritiene obbligato ad assistere il Cliente per versioni inferiori all'ultima disponibile
- ▶ mantenere il proprio personale aggiornato sulle evoluzioni dei prodotti oggetto di assistenza da parte di Municipia
- ▶ garantire al personale di Municipia l'accesso alla documentazione di servizio, sia in lettura sia in aggiornamento, anche con accesso remoto.

Il Cliente deve inoltre assicurare, a proprio carico:

- ▶ la disponibilità di una linea ISDN che consenta l'operatività "call back", allo scopo di consentire ai tecnici di Municipia l'accesso remoto al sistema del Cliente in qualsiasi momento si riveli necessario.
- ▶ la predisposizione di adeguati strumenti per l'accesso remoto per interventi di assistenza tempestivi ed efficienti;

### 3.4. ADESIONE - DURATA - RECESSO

L'adesione al contratto deve avvenire entro e non oltre 90 gg dalla data di inoltro della presente (data PEC).

In caso di mancata adesione nei termini sopra indicati, Municipia potrà sospendere l'erogazione dei servizi.

A seguito della mancata adesione dell'Ente e alla mancata restituzione del modulo di trattamento dati, Municipia procederà, dandone apposita comunicazione al Cliente, a disabilitare le credenziali di accesso alla piattaforma/e software. L'Ente avrà a disposizione un periodo di 10gg (dieci giorni) lavorativi per aprire un ticket sul sistema di assistenza Municipia e richiedere lo scarico completo della/e base/i dati di propria competenza con la contestuale richiesta di cancellazione di questi archivi dalla infrastruttura Cloud. A seguito del ticket il set di dati completo, corredato da dizionario dati per la corretta interpretazione, verrà reso disponibile allo scarico su sito FTP ad accesso protetto Municipia, accessibile tramite link, per una durata 10gg (dieci giorni).

Il contratto ha **durata annuale** con scadenza fissata al 31/12/2019.

Ogni annualità coincide con l'anno solare o, limitatamente al primo anno, alla parte di esso che va dalla data di attivazione fino al 31 Dicembre dell'anno stesso.

Sarà cura di Municipia inoltrare al Cliente la nota contenente la "commissione di abbonamento" per il rinnovo del periodo successivo a quello di riferimento oggetto del presente contratto.

In Caso di **recesso** manifestato per iscritto dal Cliente a mezzo pec o raccomandata a/r, Municipia, previa apposita comunicazione inviata al Cliente, provvederà a disabilitare le credenziali di accesso alla piattaforma/e software. L'Ente avrà a disposizione un periodo di 10gg (dieci giorni) lavorativi per aprire un ticket sul sistema di assistenza Municipia e richiedere lo scarico completo della/e base/i dati di propria competenza con la contestuale richiesta di cancellazione di questi archivi dalla infrastruttura Cloud. A seguito del ticket il set di dati completo, corredato da dizionario dati per la corretta interpretazione, verrà reso disponibile allo scarico su sito FTP ad accesso protetto Municipia, accessibile tramite link, per una durata 10gg (dieci giorni).

### 3.5. CORRISPETTIVI

Il corrispettivo del servizio Manutenzione e Assistenza è indicato al netto di IVA e sarà fatturato in unica rata annuale anticipata per quanto di competenza di ogni singolo anno.

In conformità con il D.Lgs 192/2012 i pagamenti dovranno essere effettuati tramite Bonifico Bancario entro 30 giorni data fattura.

In caso di ritardato pagamento gli interessi moratori ai sensi dell'art. 4 del suddetto D.Lgs decorrono, senza che sia necessaria la costituzione in mora, dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento. Il tasso dell'interesse di mora (art. 5 del Dlgs 231/2002 modificato dal Dlgs 192/2012) è pari al saggio di interesse del principale strumento di rifinanziamento della Banca Centrale Europea rilevato il primo giorno di ogni semestre, aumentato di otto punti percentuali.

### 3.6. SERVIZIO ASSISTENZA FUORI CONVENZIONE

Nel caso di richieste di assistenza fuori convenzione queste saranno evase a pagamento solo dopo la sottoscrizione di apposita proposta economica. I tempi di intervento seguono la priorità dei Clienti in convenzione.

### 3.7. ESCLUSIONI

Il supporto di assistenza, eventualmente richiesto presso la sede del Cliente non costituisce oggetto del presente contratto.

### 3.8. PRIVACY

In conformità a quanto previsto dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 (di seguito anche solo "Codice Privacy"), e successive modifiche ed integrazioni, nonché – a partire dal 25 maggio 2018 - dal Regolamento 2016/679/UE (di seguito anche solo "Regolamento UE"), tutti i dati personali che verranno scambiati fra le Parti nel corso dello svolgimento del Contratto saranno trattati, rispettivamente da ciascuna delle Parti, per le sole finalità di esecuzione del presente Contratto ed in modo strumentale all'espletamento dello stesso, nonché per adempiere ad eventuali obblighi di legge o di regolamento, della normativa comunitaria e/o derivanti da prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali. I dati saranno elaborati, con modalità manuali e/o automatizzate, secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la riservatezza e i diritti degli interessati, nel rispetto di adeguate misure di sicurezza e di protezione dei dati, anche sensibili o idonei a rivelare lo stato di salute, come previsto dal Codice Privacy e dal Regolamento UE.

In particolare, ciascuna Parte si impegna sin d'ora, nel caso in cui, per l'esecuzione del presente accordo, essa sia tenuta a trattare dati personali di terzi per conto dell'altra Parte, a farsi designare da quest'ultima, senza alcun onere aggiunto per alcuna Parte, quale Responsabile del Trattamento a norma dell'art. 28 del Regolamento UE, con apposito atto da allegarsi al presente accordo. Allo stesso modo, ove dalle dinamiche di esecuzione dell'accordo emergesse una forma di contitolarità dei trattamenti di dati personali di terzi da parte di entrambe le Parti, queste ultime si impegnano a sottoscrivere, senza alcun onere aggiunto per alcuna Parte, un contratto di contitolarità a norma dell'art. 26 del Regolamento UE da allegarsi al presente accordo, e a rispettare gli obblighi di informativa verso gli interessati.

L'informativa del Fornitore, che deve essere portata alla conoscenza dei dipendenti/collaboratori dell'altra Parte è reperibile nella sezione "Privacy Policy" del sito [www.eng.it](http://www.eng.it).

Ciascuna Parte dichiara di essere a conoscenza della normativa prevista dall'art. 24-bis del D.L. 83/2012 e dalla delibera n. 666/08/CONS, relativa agli obblighi di iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione degli operatori economici che svolgono attività di call center nonché dei soggetti terzi affidatari dei servizi di call center e ciascuna Parte dichiara altresì di aver adempiuto agli obblighi ivi previsti, se e in quanto applicabili al caso di specie, anche con riferimento all'obbligo di comunicare all'utente chiamante o chiamato il Paese dal quale si risponde. In caso di effettuazione di chiamate verso



numerazioni italiane, ciascuna Parte si impegna a rispettare, per quanto di propria competenza e in quanto applicabile, tutta la normativa vigente e applicabile in ogni momento e anche in futuro in Italia in materia di contatti a distanza per fini promozionali, di vendita diretta, di attività promozionali e ricerche di mercato, in particolare la legge 11 gennaio 2018, n. 5 e quanto previsto dai commi 3-bis, 3-ter, 3-quater dell'articolo 130 del Codice Privacy, dal D.P.R. 178/2010 e dal Provvedimento Generale del Garante per la protezione dei dati personali del 19 gennaio 2011, in materia di prescrizioni per il trattamento di dati personali per finalità di marketing, mediante l'impiego del telefono con operatore, a seguito dell'istituzione del registro pubblico delle opposizioni. La violazione delle previsioni contenute nel presente articolo espone la Parte inadempiente al risarcimento in favore dell'altra Parte dei danni eventualmente cagionati.

### 3.9. DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE

Il Fornitore, ovvero il terzo licenziante, resta pieno ed esclusivo titolare della proprietà intellettuale e/o industriale (ai sensi e per gli effetti della L. 22.4.1941, n. 633 come integrata e/o modificata dal D.L. 29.1.1992, n. 518 e relativo regolamento di esecuzione, "Legge sui Diritti di Autore" e/o "Legge"), sulle apparecchiature, programmi per elaboratore e/o software, manuali operativi e relativa documentazione eventualmente resi disponibili od utilizzati per l'erogazione della Fornitura.

L'erogazione da parte del Fornitore della Fornitura non fornisce in alcun modo al Cliente e/o a terzi titolo a diritti di proprietà intellettuale, che sono e rimangono di esclusiva proprietà del Fornitore e/o dei suoi licenzianti, in tal caso si applicheranno le garanzie dei terzi licenzianti, delle quali il Fornitore darà circostanziata informazione scritta al Cliente, nonché le condizioni di licenza d'uso dei suddetti terzi licenzianti, che il Cliente accetta di rispettare.

In caso di Fornitura avente ad oggetto lo sviluppo software, la proprietà del software e della relativa documentazione se il software è realizzato ad hoc per il Cliente resteranno del Cliente che concederà al Fornitore una licenza d'uso gratuita a tempo indeterminato.

In caso di servizi di outsourcing il software applicativo messo a disposizione dal Cliente è e resta di proprietà del Cliente e/o dei suoi licenzianti, fermo restando che al Fornitore sarà concessa dal Cliente licenza d'uso gratuita, ai soli fini dell'esecuzione delle Prestazioni previste dal Contratto. Il Cliente terrà il Fornitore pienamente mallevato e indenne da qualsiasi danno, onere, azione o conseguenza pregiudizievole in relazione al suddetto software applicativo utilizzato dal Fornitore per l'esecuzione delle Prestazioni, incluso il caso di rivendicazioni di terzi su detto software.

Il Cliente s'impegna ad adottare tutte le ragionevoli misure necessarie per tutelare i diritti di proprietà intellettuale, tra i quali - a titolo esemplificativo - i brevetti, marchi, nomi commerciali, invenzioni, copyright, know-how, segreti commerciali etc. Il Cliente dovrà tempestivamente comunicare per iscritto al Fornitore la scoperta di qualsiasi uso non autorizzato o violazione dei prodotti o dei diritti sui brevetti, copyright, marchi o altri diritti di proprietà intellettuale del Fornitore associati ai prodotti.

#### **4. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA**

Per le condizioni generali di vendita si rimanda al MEPA (Condizioni Generali di Contratto BANDO SERVIZI PA)

Il presente atto ai sensi dell'art. 32, comma 5, della L. 69/2009 e s.m.i. è stato pubblicato all'Albo Pretorio del sito informatico del Comune [www.comune.lentini.sr.it](http://www.comune.lentini.sr.it)

dal 4 LUG 2019 al 19 LUG 2019

col n. 1206 del Reg. pubblicazioni.

Lentini, \_\_\_\_\_

L'Addetto  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Generale su conforme relazione a fianco segnata certifica che copia della presente Determina Dirigenziale è stata pubblicata all'Albo Pretorio del sito informatico del Comune

[www.comune.lentini.sr.it](http://www.comune.lentini.sr.it)

dal 4 LUG 2019

al 19 LUG 2019

per quindici giorni consecutivi - ai sensi dell'art.11 della l.r. 3/12/1991, n.44 e che non sono pervenuti reclami.

dalla Residenza Municipale \_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO GENERALE

E' copia conforme al suo originale  
per la pubblicazione.

Lentini, 4 LUG 2019



IL FUNZIONARIO INCARICATO  
ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO  
(*Gabriella Buccheri*)

*(Handwritten signature)*