



SIKUEL

CONTRATTO DI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE ORDINARIA DEL SOFTWARE

Questo contratto regola il rapporto tra la Sikel Srl ed il Cliente (cod. 176):

Comune di RAGUSA
C.SO ITALIA, 72 - 97100 RAGUSA RG

CONDIZIONI GENERALI

1. PRESTAZIONI e OGGETTO del CONTRATTO

Il servizio di assistenza e manutenzione può essere fornito direttamente dalla SIKUEL Srl, o da un agente/rivenditore di zona. Il soggetto che fornisce il servizio è citato nel contratto. L'oggetto del contratto è quello riportato e specificato nell'allegato '1' - **Atto Confermativo ANNUALE** o nell'Allegato "2" - **Atto Confermativo TRIENNALE**, costituendone sua parte essenziale ed inscindibile. Le prestazioni del seguente contratto comprendono:

1.1 ASSISTENZA ORDINARIA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE (se previsto nel presente contratto e accettato dal Cliente):

Il servizio ha per oggetto la fornitura degli aggiornamenti normativi e le migliorie funzionali al Software concesso in uso dalla SIKUEL Srl al Cliente. In particolare il servizio comprende:

- modifiche ai programmi derivanti da disposizioni di legge o provvedimenti amministrativi, anche finalizzati alla standardizzazione dei formati di stampa o alla trasmissione dati su rete telematica;
- modifiche migliorie e/o aggiuntive delle prestazioni dei programmi, proposte autonomamente da SIKUEL Srl, o accettate dalla stessa;
- ripristino degli archivi danneggiati, dietro invio della copia degli stessi da parte dell'Utente (i risultati sono dipendenti dallo stato degli archivi);
- assistenza telefonica con servizio Hot-Line fornita da SIKUEL Srl e dall'agente / rivenditore/ concessionario di zona, dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:30 e dalle 15:00 alle 17:30;
- fornitura di nuova copia dei programmi, in caso di furto, danneggiamento dei dispositivi, ecc.

Non sono tuttavia comprese, nel presente servizio, le attività di manutenzione straordinaria quali ad esempio nuove installazioni del software o reinstallazioni per ammodernamento o sostituzioni degli apparati hardware. Non sono incluse attività di consulenza e formazione. Inoltre non sono comprese le attività di innovazioni derivanti da nuovi adempimenti normativi, la modifica dei programmi dettata da variazioni normative, o di natura tecnica, integralmente innovative, che ne impongano la sostanziale sostituzione. In tal caso si tratterebbe di un nuovo software, e non di un aggiornamento. A tal fine i contraenti si danno reciprocamente atto che la circostanza, di cui sopra, ricorrerà ad insindacabile giudizio della SIKUEL Srl;

1.2 SERVIZIO di TELEASSISTENZA (se previsto nel presente contratto e accettato dal Cliente):

Il servizio di Teleassistenza prevede il collegamento in remoto tra il centro assistenza Sikel ed il Cliente per le attività di manutenzione ordinaria, per tutto il periodo di validità del presente contratto. Ciascun intervento in teleassistenza è comunque preventivamente autorizzato dal Cliente. La necessità di attivare o meno l'intervento in Teleassistenza è valutata dagli operatori del centro assistenza Sikel, a loro insindacabile giudizio;

1.3 SERVIZIO HOSTING (se previsto nel presente contratto e accettato dal Cliente):

Il servizio ha per oggetto la fornitura del Servizio di Hosting (Ospitalità) dei programmi e dei dati. I programmi e i dati vengono ospitati su SERVER FARM con tutte le caratteristiche idonee a garantire accessibilità continua, veloce e massima sicurezza sulla tutela dei dati e sulla connessione. La tecnologia di cui ci si avvale per garantire questo servizio è tale da abbattere quasi completamente le possibili interruzioni di servizio. In caso di interruzione del servizio dipendente da cause tecniche controllabili da Sikel o dai suoi partner, si garantisce il ripristino del sistema entro le successive 24/48 ore. Sono escluse tutte le cause dell'interruzione del servizio non controllabili da parte di Sikel e/o dei suoi partner, quali le parti di Exchange Point con altri operatori o i provider di connessione alla rete internet. Le caratteristiche del servizio sono esposte nell'**Appendice A**, che fa parte integrante del presente contratto e che il cliente dichiara di conoscere e di accettare.

1.4 SERVICE PAGHE (se previsto nel presente contratto e accettato dal Cliente):

Il servizio ha per oggetto l'Elaborazione delle Buste Paga, l'invio dei cedolini e degli allegati, la predisposizione di file e stampe per gli adempimenti fiscali e previdenziali mensili e annuali. L'Ente avrà l'onore di trasmettere le variazioni mensili alle date concordate utili per il rispetto delle scadenze. La trasmissione potrà avvenire sia inviando il cartaceo che via e-mail, su modelli predisposti dal gestore del servizio (Sikel). I dati saranno caricati sulla procedura dal gestore del servizio (Sikel). Le Buste Paga e i modelli o riepiloghi per gli adempimenti saranno inviati alle e-mail concordate o messe a disposizione su area internet riservata. Le caratteristiche del servizio sono esposte nell'**Appendice B**, che fa parte integrante del presente contratto e che il cliente dichiara di conoscere e di accettare.

1.5 SERVIZI Back-Office Area Tributi (se previsto nel presente contratto e accettato dal Cliente):

Il servizio ha per oggetto la fornitura di Servizi aggiuntivi di supporto back-office, finalizzati alla formazione al personale operativo, consulenza normativa e gestionale, supporto informatico e gestionale alla ricerca evasione/elusione, supporto alla gestione del contraddittorio accertativo (convocazioni bonarie e controdeduzioni), eventuale presenza di ns personale

Sikel srl
Via M. Rumor 8
97100 Ragusa - IT
pec: sikel@ecert.it

Tel. 0932 667555
Fax. 0932 666350
info@sikel.it
www.sikel.it

Partita IVA
Codice fiscale
e Reg. Imprese
01201690888

Capitale sociale
€ 100.000 i.v.

Società soggetta alla
attività di direzione
e coordinamento
di Maggiori SPA



SIKUEL

9. RESPONSABILITA'

La SIKUEL Srl declina ogni responsabilità per eventuali danni che potessero derivare all'Utente e/o terzi per ritardi nella evasione degli interventi imputabili a cause di forza maggiore non controllabili dalla SIKUEL Srl o uso indebito del prodotto fornito. La SIKUEL Srl si impegna ad eliminare eventuali errori funzionali segnalati. Le segnalazioni di errori e/o anomalie dovranno essere effettuate mediante l'invio di e-mail, fax o comunicazione scritta, e dalla ricezione dalle stesse decorrerà l'obbligo della risoluzione del problema.

10. INTRASFERIBILITA'

Il presente contratto non è trasferibile a terzi salvo espressa autorizzazione da parte di Sikuel Srl.

11. REGISTRAZIONE E BOLLO

Il presente contratto è soggetto a registrazione in caso d'uso con l'applicazione dell'imposta in misura fissa ai sensi dell'art. 1 della tariffa, allegato A, parte seconda del T.U.I.R. approvato con D.P.R. 26/04/86 n. 131 ed è esente da bollo a norma dell'art. 24 della tabella, allegato A, parte seconda del D.P.R. 26/12/72 n. 642.

12. FORO COMPETENTE

Per ogni controversia relativa all'applicazione ed esecuzione del presente contratto, è esclusivamente competente il foro di Ragusa. Il pagamento a mezzo cambiali, tratte o ricevute bancarie non costituiscono deroga alla detta competenza.

13. CLAUSOLA RISOLUTIVA

Tutte le clausole del presente contratto sono da intendersi essenziali ed inderogabili, l'inosservanza di una sola di esse produrrà ipso iure la risoluzione del contratto, con obbligo di risarcimento danni a carico della parte inadempiente ai sensi dell'art. 1456 C.C.

14. AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI e/o SENSIBILI e NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Il Cliente autorizza espressamente SIKUEL Srl al trattamento dei dati dell'ente e dei suoi legali rappresentanti, nonché dei funzionari delegati, per le finalità connesse alla gestione del presente contratto.

Per l'informativa sulla privacy e le modalità di trattamento dei dati, che il Cliente dichiara di conoscere e di averne preso espressa visione, si rimanda al sito della SIKUEL Srl (www.sikuel.it/privacy).

Premesso che il Cliente preventivamente ha valutato che la società Sikuel S.r.L. sotto il profilo della strutturazione, dell'organizzazione di mezzi e uomini, delle conoscenze, competenze e know how disponibili possiede i requisiti di affidabilità, capacità ed esperienza tali da fornire l'idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza e in riferimento alla gestione dei servizi e le attività oggetto del contratto/contratti in essere fra le parti, come da descrizione di cui ai punti: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, del presente contratto di servizi in essere, comunemente riferito a quelli accettati dalle parti tra quelli previsti. Per le prestazioni non incluse si rimanda al punto 6 del suddetto contratto.

Il cliente DESIGNA Sikuel S.r.L. (Fornitore) con sede a Ragusa, via Mariano Rumor, 8 in virtù dell'art. 28 del Reg. CE 679/2016 quale RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

Il Trattamento è affidato esclusivamente con le finalità proprie del Titolare del trattamento, al fine di consentire l'esecuzione delle attività affidate al Fornitore.

Si rileva che il Fornitore esegue il trattamento dei dati personali del Titolare esclusivamente come implicita ed indiretta conseguenza delle attività e finalità strettamente inerenti allo svolgimento delle attività affidate al Fornitore di cui alla premessa e riferiti ad attività di assistenza e manutenzione del software e delle strutture informatiche ad esso collegate e affidategli per l'assistenza e la manutenzione.

Nell'espletamento dell'incarico, il Responsabile esterno del trattamento dovrà attenersi alle disposizioni vigenti disposte dalla legislazione in materia e specificatamente il trattamento dovrà essere realizzato in osservanza delle norme Regolamento Europeo Privacy (GDPR) 679/2016 e delle apposite prescrizioni che verranno impartite dal Titolare del trattamento.

Il trattamento è affidato esclusivamente con le finalità proprie del Titolare del trattamento, e cioè di consentire l'esecuzione delle attività di fornitore dei servizi sopra elencati.

Sia il Titolare del trattamento che il Responsabile del trattamento, sono tenuti ad attuare le misure tecniche ed organizzative tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, del campo di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche per quanto previsto agli articoli 30, 32 -33 e 35-36 del GDPR. Devono ottemperare a specifici requisiti previsti dal GDPR per ridurre i rischi del trattamento e assicurare la continua riservatezza, integrità, disponibilità e resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali; assicurare la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati in caso di incidente fisico o tecnico; una procedura per provare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

OBBLIGHI DEL RESPONSABILE

Il Responsabile del trattamento ha anche altri obblighi specifici:

- Il Responsabile del trattamento ha l'obbligo specifico di attenersi al divieto di comunicazione non espressamente autorizzata e di diffusione a qualsiasi titolo dei dati personali, nonché al divieto di utilizzo autonomo per finalità diverse rispetto a quanto qui specificato inoltre i dati personali saranno trattati da personale opportunamente informato e/o incaricato dal Responsabile del trattamento.
- Il Responsabile del trattamento dichiara di disporre ed adottare le misure minime di sicurezza dettate dagli artt. 32-33 del GDPR 679/2016, e adeguate misure organizzative e tecniche idonee ad evitare l'accesso non autorizzato e il trattamento non conforme dei dati.
- Il Responsabile del trattamento per quanto di propria competenza, è tenuto in forza di legge e del presente atto, per sé e per le persone autorizzate al trattamento che collaborano con la sua organizzazione, a dare attuazione alle misure di sicurezza previste dalla normativa pro tempore vigente in materia di trattamento di dati personali fornendo assistenza al Titolare nel garantire il rispetto della medesima. Il Responsabile, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti

Sikuel srl
Via M. Rumor 8
97100 Ragusa - IT
pec: sikuel@ecert.it

Tel. 0932 667555
Fax. 0932 666350
info@sikuel.it
www.sikuel.it

Partita IVA
Codice fiscale
e Reg. Imprese
01201690888

Capitale sociale
€ 100.000 i.v.

Società soggetta alla
attività di direzione
e coordinamento
di Maggiori SPA



SIKUEL

contenente l'attestazione che presso il Responsabile non esista alcuna copia dei dati personali e delle informazioni di titolarità del Titolare. Il Titolare si riserva il diritto di effettuare controlli e verifiche volte ad accertare la veridicità della dichiarazione. Qualora sorgesse la necessità di trattamenti sui dati personali diversi ed eccezionali rispetto a quelli normalmente eseguiti, il Responsabile dovrà informare preventivamente il Titolare. Il Titolare dichiara, inoltre, che i dati da lui trasmessi al Responsabile:

- sono pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti e successivamente trattati;
- in ogni caso, i dati personali e/o le categorie particolari di dati personali, oggetto delle operazioni di trattamento affidate al Responsabile, sono raccolti e trasmessi rispettando ogni prescrizione della normativa applicabile. Resta inteso che rimane a carico del Titolare l'onere di individuare la base legale del trattamento dei dati personali degli interessati.

Il Titolare rimane responsabile del trattamento delle informazioni attuate tramite procedure applicative sviluppate secondo sue specifiche e/o attraverso propri strumenti informatici o di telecomunicazioni.

CESSAZIONE DEL TRATTAMENTO

La validità della nomina a Responsabile si estinguerà alla scadenza del presente contratto. All'atto della cessazione, per qualsiasi causa, delle operazioni di Trattamento da parte del Responsabile esterno del trattamento, quest'ultimo, trascorsi dodici mesi, provvede alla integrale distruzione dei dati inerenti alla privacy, fatta eccezione per la documentazione amministrativa la cui tenuta è gestita in ottemperanza agli obblighi di conservazione stabiliti per legge.

VERIFICHE DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Comune / Ente/ Società (Titolare del trattamento dei dati personali), come previsto dalla vigente normativa, sarà chiamata ad esercitare vigilanza e controllo sull'osservanza delle istruzioni impartite e delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali.

L'attività di verifica potrà concretizzarsi attraverso la richiesta al Fornitore di compiere attività di autovalutazione rispetto alle misure di sicurezza adottate all'osservanza delle misure impartite fornendone, a richiesta, documentazione scritta.

Il responsabile è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente atto e della normativa applicabile, consentendo e contribuendo alle attività di revisione, e le ispezioni, realizzate dal Titolare o da un altro soggetto da questi incaricato / autorizzato.

Il Cliente fa salvo il Fornitore per qualsiasi responsabilità connessa al trattamento dei dati personali e per operazioni al trattamento di cui la stessa non è espressamente nominata Responsabile del trattamento.

Il Titolare si impegna a tenere indenne il Fornitore da eventuali pretese di terzi che dovessero lamentare l'illegittimo trattamento dei loro dati da parte del Fornitore.

Per tutto quanto non espressamente specificato in questa scrittura, il Titolare del trattamento ed il Responsabile del trattamento si atterranno in generale a quanto previsto dalla vigente disciplina in materia di dati personali, Reg. UE 679/2016.

Per accettazione

IL CLIENTE(176)
Comune di RAGUSA

(timbro e firma)



SIKUEL

L'Amministratore Delegato

(Distanzio Orazio)

Sikuel srl
Via M. Rumor 8
97100 Ragusa - IT
pec: sikuel@ecert.it

Tel. 0932 667555
Fax. 0932 666350
info@sikuel.it
www.sikuel.it

Partita IVA
Codice fiscale
e Reg. Imprese
01201690888

Capitale sociale
€ 100.000 i.v.

Società soggetta alla
attività di direzione
e coordinamento
di Maggioli SPA



8



SIKUEL

correzione dei suoi dati personali se ritiene che siano inaccurati o incompleti;

chiedere e ottenere la cancellazione – e/o la limitazione del trattamento – dei propri dati personali qualora si tratti di dati o informazioni non necessari – o non più necessari – per le finalità che precedono, quindi decorso il periodo di conservazione indicato al paragrafo che precede.

In particolare, le sono riconosciuti i seguenti diritti: artt. 15 – “Diritto di accesso dell’interessato”, 16 – “Diritto di rettifica”, 17 – “Diritto alla cancellazione”, 18 – “Diritto di limitazione al trattamento”, 20 – “Diritto alla portabilità dei dati” del Regolamento UE 2016/679 nei limiti ed alle condizioni previste dall’art. 12 del Regolamento stesso.

Tali richieste potranno essere indirizzate al Titolare o al DPO incaricato.

Indirizzo email del Titolare: info@sikuel.it

Indirizzo email del DPO Gianluca Caruso: gcaruso@sikuel.it

Si informa inoltre che ai sensi della disciplina vigente è possibile proporre eventuali reclami riguardanti i trattamenti di suoi dati personali al Garante per la protezione dei dati personali.

7. ESTREMI IDENTIFICATIVI DEL TITOLARE

Titolare del Trattamento, per quanto definito all’articolo 4 del GDPR, è la SIKUEL SRL, con sede operativa in 97100 Ragusa (RG) – Via M. Rumor n.8

Luogo Ragusa

Data 19/11/2020

Il Cliente

(timbro e firma)

Sikuel srl
Via M.Rumor 8
97100 Ragusa - IT
pec: sikuel@ecert.it

Tel. 0932 667555
Fax. 0932 666350
info@sikuel.it
www.sikuel.it

Partita IVA
Codice fiscale
e Reg. Imprese
01201690888

Capitale sociale
€ 100.000 i.v.

Società soggetta alla
attività di direzione
e coordinamento
di Maggioli SPA



SIKUEL

Per contenuto 'pubblicato o trasmesso' tramite la rete o le infrastrutture SIKUEL si includono contenuti Web, email, chat e qualsiasi altro tipo di pubblicazione o trasmissione che si basi sulla rete Internet.

MATERIALE PROTETTO DA COPYRIGHT

E' vietato l'uso della rete SIKUEL per scaricare, pubblicare, distribuire, copiare o utilizzare in qualsiasi modo qualsiasi opera di testo, musica, software, arte, immagine o altro protetti dal diritto d'autore ad eccezione del caso in cui:

- sia stato espressamente autorizzato dal titolare del diritto;
- sia altrimenti consentito dalle vigenti leggi sul copyright nella pertinente giurisdizione.

DISPOSIZIONI FINALI

E' vietato l'uso della rete SIKUEL per scaricare, pubblicare, distribuire, copiare o utilizzare in qualsiasi modo qualsiasi opera di testo, musica, software, arte, immagine o altro protetti dal diritto d'autore ad eccezione del caso in cui:

- Il Cliente si impegna a comunicare ad SIKUEL i propri dati personali necessari all'integrale e corretta esecuzione del contratto; garantisce, altresì, sotto la propria personale ed esclusiva responsabilità, che i predetti dati sono corretti, aggiornati e veritieri e che consentono di individuare la sua vera identità. Il Cliente si impegna a comunicare ad SIKUEL ogni variazione dei dati forniti, tempestivamente e comunque entro e non oltre 15 (quindici) giorni dal verificarsi della predetta variazione, ed altresì a fornire in qualsiasi momento, previa richiesta di SIKUEL, prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza e, se del caso, della propria qualità di legale rappresentante della persona giuridica richiedente o intestataria del Servizio. Al ricevimento della suddetta comunicazione, SIKUEL potrà richiedere al Cliente documentazione aggiuntiva diretta a dimostrare le variazioni comunicate. Nel caso in cui il Cliente ometta di fornire ad SIKUEL la predetta comunicazione o la documentazione richiesta, oppure nel caso in cui abbia fornito ad SIKUEL dati che risultino essere falsi, non attuali o incompleti o dati che SIKUEL abbia motivo, a suo insindacabile giudizio, di ritenere tali, SIKUEL si riserva il diritto di:
 - a) rifiutare la richiesta inoltrata dal Cliente avente ad oggetto operazioni da eseguire in riferimento al Servizio;
 - b) sospendere i servizi con effetto immediato, senza preavviso ed a tempo indeterminato;
 - c) annullare e/o interrompere senza preavviso eventuali operazioni di modifica dei dati associati al Servizio;
 - d) risolvere il contratto
- il Cliente accetta che qualora gli indirizzi IP pubblici assegnati al proprio account vengano inseriti all'interno di una black-list (database di abuso) come quella presente su <http://www.spamhaus.org>, si incorrerà nella automatica violazione della presente AUP;
Conseguentemente, SIKUEL potrà adottare tutti i provvedimenti ritenuti opportuni per proteggere i propri IP, ivi compresa la sospensione e/o cessazione del servizio, indipendentemente dal fatto che gli IP siano stati segnalati/inseriti in black-list per causa imputabile al Cliente;
- il Cliente accetta che possano essere messi in quarantena o cancellati i dati memorizzati su un sistema condiviso qualora i suddetti dati siano infettati da un virus o altrimenti corrotti, e abbiano, ad insindacabile giudizio di SIKUEL, un potenziale per infettare o danneggiare il sistema o i dati di altri Clienti che vengano immessi sulla stessa infrastruttura.
- Il Cliente si impegna ad osservare le norme di buon uso delle risorse di rete comunemente definite 'Netiquette'

SLA

Nessun rimborso previsto nell'allegato "Service Level Agreement" di SIKUEL sarà concesso per interruzioni del servizio derivanti da violazioni della presente AUP (Acceptable Use Policy).

Luogo Ragusa

Data 19/11/2020

Il Cliente

(timbro e firma)

Sikuel srl
Via M. Rumor 8
97100 Ragusa - IT
pec: sikuel@ecert.it

Tel. 0932 667555
Fax. 0932 666350
info@sikuel.it
www.sikuel.it

Partita IVA
Codice fiscale
e Reg. Imprese
01201690888

Capitale sociale
€ 100.000 i.v.

Società soggetta alla
attività di direzione
e coordinamento
di Maggiori SPA