



SIKUEL

Ragusa, Dicembre 2019

Spett.le
Comune di Ragusa
C.SO ITALIA, 72
97100 RAGUSA RG

Oggetto: **Rinnovo Contratto di Assistenza, Manutenzione e Servizi Software per l'anno 2020 o per il triennio (2020-2021-2022).**

Gent.mo Cliente,

volevamo innanzi tutto ringraziarVi per avere scelto i nostri prodotti e i nostri servizi. Negli anni la Sikuel si è impegnata molto e, crediamo, sia riuscita a garantire dei prodotti e dei servizi di alta qualità, questo sempre con una grande attenzione ai nostri Clienti.

Il **31.12.2019** scadrà l'attuale Contratto di Assistenza, Manutenzione e Servizi Software.

Ti proponiamo due modalità di rinnovo:

- Rinnovo del Contratto per UN SOLO ANNO (2020) - (Allegato "1" - ANNUALE)
- Rinnovo del Contratto per TRE ANNI (2020-2021-2022) - (Allegato "2" - TRIENNALE)

Per esprimere l'intenzione di rinnovare questo servizio, dovrai farci pervenire copia controfirmata della proposta di nuovo contratto allegata. Sarà necessario firmare sia il CONTRATTO che UNO SOLO dei due Allegati (Allegato "1" - ANNUALE) o (Allegato "2" - TRIENNALE), avendo cura di indicare anche gli Estremi dell'ATTO D'IMPEGNO DI SPESA ed il CIG.

Il contratto dovrà pervenirci entro e non oltre il 31 gennaio 2020

È IMPORTANTE aderire al contratto di assistenza tempestivamente.

Ciò dà all'Ente la **certezza di non avere interruzioni** nel servizio di assistenza e permette a Sikuel una miglior predisposizione ed organizzazione dei propri servizi.

Le prestazioni erogate agli Enti in assistenza sono dettagliate nelle **Condizioni Generali del Contratto** in allegato.

Indirizzi Utili

Per richiedere maggiori informazioni, puoi contattare il nostro Ufficio Commerciale, ai seguenti contatti:

- Indirizzo..... **Via Mariano Rumor, 8 - 97100 Ragusa (RG)**
- Telefono..... **0932.667555**
- Fax..... **0932.666350**
- Posta elettronica..... **commerciale@sikuel.it o info@sikuel.it**
- Posta Certificata..... **sikuel@ecert.it**
- Sito internet..... **www.sikuel.it**

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
01201590888

Capitale sociale
€ 100.000 i.v.

Società soggetta alla
attività di direzione
e coordinamento
di Maggiori SPA



 **SIKUEL**
L'Amministratore Delegato
(Discrez. Oraz.)




SIKUEL

specializzato presso gli uffici del Cliente. Le caratteristiche del servizio sono esposte nell'Appendice C, che fa parte integrante del presente contratto e che il cliente dichiara di conoscere e di accettare.

2. DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto ha una durata annuale, o triennale a seconda dell'opzione scelta dall'Ente con la sottoscrizione di uno degli "Atti Confermativi" denominati "Allegato 1" o "Allegato 2" che si diversificano per la diversa durata del servizio (rispettivamente un anno o tre anni) e che formano parte integrante e sostanziale del presente contratto. Il contratto, sottoscritto per accettazione, dovrà pervenire alla SIKUEL Srl entro e non oltre il mese di GENNAIO dell'anno in cui si intende attivare il contratto medesimo. Dal mese di febbraio, le prestazioni previste dal presente contratto, in assenza di conferma, verranno sospese senza ulteriori preavvisi.

3. COSTI - FATTURAZIONE - PAGAMENTI

Il costo totale del CONTRATTO DI ASSISTENZA, derivante dalla somma dei prezzi dell'assistenza dei singoli componenti, sarà quello riportato nell'atto confermativo ("Allegato 1" o "Allegato 2"), e si intende al netto di IVA, e di eventuali altre imposte. La fatturazione del canone verrà effettuata per trimestre, per semestre o per anno fiscale. Il pagamento dovrà essere effettuato entro la data di scadenza riportata in fattura e dalla stessa decorreranno automaticamente gli interessi moratori previsti dal D.Lgs. n. 231/2002. La fatturazione per altre attività e servizi non previste nelle Prestazioni del presente contratto (punto 1), sarà effettuata dalla SIKUEL Srl in data immediatamente successiva alla esecuzione. Le parti convengono espressamente che, in caso di ritardo rispetto ai termini di pagamento sopra indicati, la SIKUEL Srl ha altresì facoltà di interrompere, anche immediatamente, i servizi di assistenza, senza preventiva messa in mora. Resta comunque salvo il diritto di applicare quanto previsto dal D.Lgs. n. 231/2002. In nessun caso il Cliente potrà richiedere a SIKUEL Srl il risarcimento dei danni subiti in conseguenza del fermo del sistema.

4. TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Il Cliente assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13/8/2010 n. 136 e succ. mm. ii.

5. FACOLTA' DI RECESSO

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto, purché ne venga dato avviso a SIKUEL Srl a mezzo di lettera raccomandata a.r. Il recesso avrà efficacia trascorsi 30 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione. Resta inteso che in caso di recesso anticipato il Cliente, sarà comunque tenuto a corrispondere a SIKUEL Srl una somma pari al 50% degli importi già fatturati e non ancora pagati, oltre ad una somma pari al 50% degli importi che sarebbero maturati qualora il Cliente non si fosse avvalso della facoltà di recesso.

6. PRESTAZIONI NON INCLUSE NEL PRESENTE CONTRATTO

Di seguito le prestazioni NON incluse nella Manutenzione ed Assistenza Ordinaria del Software (di cui al punto 1. Prestazioni e Oggetto del Contratto) ed in particolare:

- a. Nuovi prodotti o moduli aggiuntivi, anche appartenenti alla stessa area applicativa, derivanti da nuovi adempimenti normativi, e/o da modifiche di natura tecnica, integralmente innovative, che ne impongano la sostanziale sostituzione;
- b. Nuove versioni delle procedure con diverso sistema operativo e/o database;
- c. Interventi per il ripristino di archivi e programmi causati da:
 - incuria e/o palese errata manovra degli operatori autorizzati dal Cliente;
 - manomissione dei programmi e/o degli archivi da parte di personale non autorizzato da Sikel srl;
 - mancato aggiornamento delle copie di sicurezza degli archivi magnetici, della cui tenuta è completamente responsabile il Cliente;
 - malfunzionamenti derivanti da impianti tecnologici e/o componenti hardware non coperti da separata garanzia rilasciata da Sikel srl;
 - malfunzionamenti derivanti da utilizzo ed operazioni non conformi a quanto previsto dai manuali d'uso;
- d. ripristino delle condizioni antecedenti i malfunzionamenti di cui ai due punti precedenti;
- e. ripristino dei dati a seguito di non utilizzo, parziale o totale, delle procedure di salvataggio;
- f. giornate di intervento "ON Site" richieste dal Cliente per attività di formazione, di consulenza e di assistenza software diretta;
- g. aggiornamenti sia hardware, sia di sistema operativo, dovuti ad esigenze tecniche emerse nella messa a punto degli aggiornamenti oggetto di questo contratto;
- h. Modifiche funzionali proposte dal cliente per proprie specifiche esigenze e/o personalizzazioni non generalizzabili ai programmi, ritenute valide e realizzabili dalla SIKUEL Srl.

I costi dell'attività sopra descritte (cioè le Prestazioni non incluse nel contratto di cui al punto 6.) non sono valorizzate economicamente nel presente contratto e saranno oggetto di specifico preventivo di spesa. Qualsiasi intervento di natura Straordinaria dovrà essere richiesto tramite fax / email / sito web ed autorizzato dall'Utente.

7. COLLAUDO

Il Cliente è tenuto a collaudare, dopo ogni singola prestazione, i prodotti in assistenza.

8. FACOLTA' DI SIKUEL DI RICEVERE INFORMAZIONI TECNICHE RELATIVE ALLA CONFIGURAZIONE INSTALLATA

Al fine di ottimizzare l'erogazione del servizio oggetto del presente contratto Sikel srl si riserva la facoltà di ricevere, tramite il proprio software alcune informazioni tecniche relative alla configurazione installata, quali a titolo esemplificativo la release del software, la configurazione installata.

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

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il Responsabile, nel designare per iscritto le persone autorizzate al trattamento, dovrà prescrivere che essi abbiano accesso ai soli dati personali la cui conoscenza sia strettamente necessaria per adempiere ai compiti loro assegnati. Dovrà, inoltre, verificare che questi ultimi applichino tutte le disposizioni in materia di sicurezza relativa alla custodia delle parole chiave (trattamenti elettronici). Dovrà infine verificare che conservino in luogo sicuro i supporti non informatici contenenti atti o documenti con categorie particolari di dati (dati sensibili o giudiziari) o la loro riproduzione, adottando contenitori con serratura (trattamenti cartacei di dati sensibili).

(Qualora l'incarico preveda l'intervento di Amministratori di sistema) Il Responsabile del trattamento Provvederà all'osservanza di quanto stabilito dal provvedimento a carattere generale - 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema" (G.U. n. 300 del 24/12/2008) e successive modifiche, emesso dall'autorità Garante per la protezione dei dati personali.

(Qualora l'incarico preveda l'intervento di Amministratori di sistema) Il Responsabile del trattamento adotterà le misure tecniche ed organizzative del menzionato provvedimento, con riferimento alla conservazione presso la propria organizzazione, degli estremi identificativi delle persone preposte quali amministratori di sistema ed autorizzate quali incaricati al trattamento designati, le nomine degli stessi come amministratori di sistema secondo quanto previsto dal suddetto provvedimento e l'applicazione diligente dello stesso.

(Qualora l'incarico preveda l'intervento di Amministratori di sistema) Il Responsabile del trattamento secondo quanto stabilito dal provvedimento in materia di Amministratori di Sistema, comunicherà al Titolare del trattamento i nominativi dei soggetti designati quali amministratori di sistema, all'interno della propria struttura che opereranno come amministratori di sistema presso la struttura del Titolare del trattamento per le attività limitate alla nomina come Responsabile del trattamento, l'archiviazione dei log secondo quanto previsto dal provvedimento 27 novembre 2008 in termini di amministratori di sistema è a carico del Titolare del trattamento.

Il Titolare del trattamento fa salvo il Responsabile del trattamento per qualsiasi responsabilità connessa al trattamento dei dati personali e per operazioni al trattamento di cui lo stesso non è espressamente nominata Responsabile del trattamento.

All'interno dell'organizzazione del Responsabile del trattamento i dati potranno essere trattati soltanto da soggetti che dovranno utilizzarli per l'esecuzione delle prestazioni oggetto dei servizi affidati dal Titolare del trattamento.

Il Responsabile del trattamento dovrà, pertanto, impartire i suddetti soggetti preposti al trattamento ogni necessaria istruzione (anche per iscritto) in merito al corretto utilizzo di tutti gli apparati di sistema ed informatici coinvolti in operazioni di trattamento di dati personali e mantenere la lista dei preposti al trattamento aggiornata.

Il personale dipendente e/o i collaboratori che saranno incaricati a svolgere le prestazioni assicureranno serietà ed affidabilità e saranno debitamente formati ed informati sulle modalità del trattamento, sui rischi che incombono sui dati e sui profili della vigente normativa.

Il Responsabile del trattamento deve rispettare salvo diversa prescrizione scritta del Titolare del trattamento quanto previsto all'articolo 28 paragrafi 2,3,4. In particolare in riferimento a quanto previsto dal paragrafo 3 alle lettere a, b, c, d, e, f, g, h.

Sarà cura del Responsabile del trattamento vigilare sul rispetto delle istruzioni impartite ai propri preposti al trattamento.

Il Responsabile del trattamento ha l'obbligo di comunicare al Titolare del trattamento dei dati personali la possibilità che i suoi dati vengano trasferiti fuori UE.

Il Responsabile del trattamento, qualora ricorra o voglia avvalersi di altro Responsabile del trattamento per le finalità, le modalità e natura del trattamento, deve ottenere l'autorizzazione scritta dal Titolare del trattamento nel rispetto di quanto disposto all'articolo 28, paragrafo 2 del GDPR e conserva nei confronti del Titolare del trattamento l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dell'altro Responsabile del trattamento.

Qualora l'altro Responsabile del trattamento ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile iniziale conserva nei confronti del Titolare del trattamento l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dell'altro Responsabile.

Il Responsabile al trattamento dovrà garantire i diritti spettanti agli interessati al trattamento e stabiliti dal GDPR 679/2016, e cioè rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati, di proporre reclamo a un'autorità di controllo.

Il Responsabile al trattamento dovrà mettere a disposizione del Titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente atto e della normativa applicabile.

A tale scopo il Responsabile riconosce al Titolare, e agli incaricati dal medesimo, il diritto di ottenere informazioni circa lo svolgimento delle operazioni di trattamento o del luogo in cui sono custoditi dati o documentazione relativi al presente atto. In ogni caso il Titolare si impegna per sé e per i terzi incaricati da quest'ultimo, a che le informazioni fornite al Titolare a fini di verifica siano utilizzate solo per tali finalità. Il Responsabile sarà, inoltre, tenuto a comunicare tempestivamente al Titolare istanze degli interessati, contestazioni, ispezioni o richieste dell'Autorità di Controllo e dalle Autorità Giudiziarie, ed ogni altra notizia rilevante in relazione al trattamento dei dati personali. Al termine delle operazioni di trattamento affidate, nonché all'atto della cessazione per qualsiasi causa del trattamento da parte del Responsabile o del Servizio, il Responsabile a discrezione del Titolare e su richiesta di quest'ultimo sarà tenuto a:

- restituire al Titolare i dati personali oggetto del trattamento, oppure
- provvedere alla loro integrale distruzione salvo i casi in cui la conservazione dei dati sia richiesta da norme di legge od altri fini (contabili, fiscali, ecc.)

In entrambi i casi il Responsabile provvederà a rilasciare al Titolare, dietro sua richiesta, apposita dichiarazione per iscritto 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.

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



Codice Cliente: 176

Spett.le
Comune di Ragusa
C.SO ITALIA, 72
97100 RAGUSA RG

Si prega di inserire e verificare:

Partita IVA _____
Codice Fiscale _____
Codice Univoco Fatturazione Elettronica _____

Vi proponiamo il contratto di Manutenzione ed Assistenza Software Annuale (2020) per i prodotti/servizi sotto elencati con preghiera di restituirci copia del presente contratto (per fax, e-mail o posta) controfirmato per accettazione entro e non oltre il mese di gennaio 2020 per la regolare attivazione.

[illegible]

(*) Importi sono al netto di Iva

Totale	10.700,00
---------------	------------------

Il servizio è fornito da: **SIKUEL srl**

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**

Per accettazione e presa visione prima della sottoscrizione del contratto di manutenzione ed assistenza software del quale costituisce allegato.

Data _____

Determina _____

CIG _____

Timbro e Firma

SIKUEL

L'Amministratore Delegato

(Diferano Orazio)

(Diferano Orazio)