CONTRATTO ASSISTENZA 2027

N. 20077976 / A / 2027
DEL 07.10.2026

Cliente:	**146022 COMUNE DI DOSOLO**
Via:	**PIAZZA GARIBALDI 3**
CAP:	**46030**
Località:	**DOSOLO (MN)**
Tel.:	**037589573**
P.IVA:	**01322060201**
PEC:	**segreteria.comune.dosolo@pec.regione.lombardia.it**
Rif.Comm.le:	**DIREZIONALE GLOBO**

via del Carpino, 8 - 47822 Santarcangelo di Romagna (RN)
Iscritta al Registro Imprese della Romagna Forlì-Cesena e Rimini
R.E.A. RN-219107 - C.F. 06188330150 - P.IVA 02066400405
tel. +39 0541 628111 - www.maggioli.com

Questo contratto regola il rapporto tra **Maggioli S.p.a. - Divisione Informatica** di seguito indicata come **Maggioli Informatica** ed il Cliente

146022 COMUNE DI DOSOLO

1. OGGETTO

Il presente contratto ha ad oggetto le prestazioni di seguito indicate che Maggioli si impegna ad eseguire sui moduli software acquistati dal Cliente e riportati nelle condizioni economiche pattuite:

- Servizio di Assistenza Software
- Servizio di Manutenzione Ordinaria del Software

2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

2.1 Assistenza Software

Il servizio di Assistenza Software fornisce il supporto alle richieste del Cliente al fine di risolvere le possibili problematiche sull'utilizzo del software quali l'impossibilità di utilizzare correttamente un servizio applicativo, disfunzioni delle applicazioni che si potranno manifestare e non risolvibili con l'ordinaria diligenza. Il servizio viene erogato da personale altamente qualificato, preparato e di comprovata esperienza nel settore.

Il servizio di Assistenza Software è operativo nei seguenti orari:

Descrizione	Copertura oraria
Ricevimento richieste di assistenza: o Telefono 0541.628.380 o Portale Web https://assistenza.maggioli.it	Lunedì - venerdì: 08:30 - 17:30 Sabato: 08:30 - 12:30 (Festivi: esclusi) 24h x 7 tramite il portale web
Esecuzione intervento di assistenza a cura del personale tecnico per assistenza sistemistica	Lunedì - venerdì: 08:30 - 17:30 Festivi: esclusi
Esecuzione intervento di assistenza a cura del personale tecnico per assistenza applicativa	Lunedì - venerdì: 08:30 - 17:30 Festivi: esclusi

Per usufruire del servizio assistenza sugli applicativi di Maggioli ed interagire con il team di supporto è necessario registrarsi al sito https://assistenza.maggioli.it/.
Con la registrazione è possibile attivare i ticket di assistenza, consultare lo stato di avanzamento delle segnalazioni, accedere alle sezioni di news e documentazione.

Per maggiori informazioni e per registrarti inquadra il QR Code oppure consulta il sito.

Per quanto concerne il tracciamento delle richieste, le metodologie seguite sono in osservanza ed accordo con il Manuale della Qualità di cui alla certificazione ISO 9001:2015 posseduta, con possibilità di effettuare il monitoraggio al fine di conoscere lo stato di avanzamento ed i tempi di risoluzione, facendo richiesta all call center di MAGGIOLI.
I servizi forniti sono erogati secondo gli standard ISO/IEC 20000-1:2018 (gestione dei servizi IT), conformi alle misure minime di sicurezza (Circ. AgiID2/2017) e compliance alla privacy by design (Reg. UE 2016/679), in accordo alle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019 UNI CEI ISO/IEC 27001:2022 delle certificazioni acquisite.

2.2. Manutenzione Ordinaria del Software

Il servizio di Manutenzione Ordinaria del Software comprende la manutenzione correttiva (eliminazione degli errori) e la manutenzione adeguativa (aggiornamenti a seguito di variazioni della normativa) di ciascun applicativo fornito con lo scopo di:

- mantenere funzionanti ed in piena efficienza i sistemi applicativi oggetto del servizio;
- ridurre i tempi di fermo dei sistemi applicativi forniti, a fronte di malfunzionamenti o durante le operazioni di manutenzione, entro i termini stabiliti;
- verificare e mantenere i requisiti di sicurezza funzionale ai sistemi oggetto del servizio;

2.3. Livelli di servizio e Penali

Il servizio sarà erogato in modalità telefonica e in teleassistenza ove si renda necessario con i seguenti livelli di servizio,

Codice priorità	Descrizione	Tempi di presa in carico (*)	Tempi di risoluzione (*)
G1	Incident Anomalia Bloccante (**): L'intero sistema è indisponibile agli utenti o gravemente degradato.	4 ore lavorative	8 ore lavorative
G2	Incident Anomalia Grave: Malfunzionamento di procedure primarie del sistema che risultano indisponibili o degradate	8 ore lavorative	16 ore lavorative
G3	Incident Anomalia Media: Malfunzionamento di procedure secondarie del sistema che risultano indisponibili o degradate.	8 ore lavorative	32 ore lavorative
R	Richiesta Assistenza Applicativa	5 giorni lavorativi	

(*) Il rispetto dei livelli di servizio è garantito nel 90% dei casi su base annuale, al netto di eventuali interventi e/o informazioni e/o attività in carico al Cliente.

(**) I malfunzionamenti di tipo bloccante (G1), dovranno essere attivatiesclusivamente mediante contatto telefonico all'operatore del servizio, al fine di garantire la massima tempestività nella risoluzione del problema

Maggioli eroga il servizio di teleassistenza mediante il software LogMeIn. È necessario verificare che sia accessibile il sito https://secure.logmeinrescue.com/Customer/Code.aspx, e le porte 80 e 443.

Eventuali reclami sul servizio devono pervenire esclusivamente all'indirizzo PEC pecinformatica@maggioli.legalmail.it

L'applicazione delle penalità per il ritardato adempimento rispetto ai tempi di risoluzione sopra indicati, deve essere avanzata mediante contestazione scritta (raccomandata A/R oppure PEC pecinformatica@maggioli.legalmail.it) e motivata da parte del Funzionario responsabile del Servizio Informatico. Maggioli ha la facoltà di presentare giustificazioni e/o controdeduzioni scritte nel termine perentorio di giorni QUINDICI decorrenti dal giorno successivo al ricevimento della contestazione scritta. Le penali, nel caso in cui risultino imputabili esclusivamente al fornitore, sono calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e non possono comunque superare complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale (art. 126 del D.Lgs. 36/2023). L'applicazione definitiva della penalità avverrà con provvedimento motivato del medesimo Funzionario qualora la ditta non abbia presentato, nel termine indicato, giustificazioni scritte o le medesime siano ritenute incongrue e/o insufficienti.

3. PRESTAZIONI NON INCLUSE NEL PRESENTE CONTRATTO

Sono esclusi dal Servizio di assistenza software:

a) nuovi prodotti anche appartenenti alla stessa area applicativa, incluse versioni con diverso sistema operativo e/o database;

b) gli 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 Maggioli;
- 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 Maggioli;
- malfunzionamenti derivanti da utilizzo ed operazioni non conformi a quanto previsto dai manuali d'uso;

c) ripristino delle condizioni antecedenti i malfunzionamenti di cui ai due punti precedenti;
d) ripristino dei dati a seguito di non utilizzo, parziale o totale, delle procedure di salvataggio;
e) costo di eventuali giornate di intervento richieste dal Cliente presso la propria sede;
f) teleassistenza per servizi opzionali;
g) aggiornamenti sia hardware, sia di sistema operativo, dovuti ad esigenze tecniche emerse nella messa a punto degli aggiornamenti software oggetto di questo contratto;
h) aggiornamenti derivanti da novità normative che comportano una reingegnerizzazione del software o di un processo;
i) manutenzione straordinaria (migliorativa ed evolutiva) per l'implementazione di nuove funzionalità richieste dal Cliente.

4. DURATA

Il presente contratto potrà avere durata annuale, biennale o triennale aseconda dell'opzione scelta dal Cliente con la sottoscrizione di uno dei tre atti confermativi denominati allegati "A-1", "A-2", "A-3", che si diversificano esclusivamente per la diversa durata del servizio (rispettivamente un anno, due anni, tre anni), e che formano parte integrante e sostanziale del presente contratto. Le Parti si riservano di valutare eventuali proroghe del contratto nel rispetto della normativa vigente.

5. MODALITÀ DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO

Il contratto e l'atto confermativo, controfirmati dal Cliente, dovranno pervenire a Maggioli entro e non oltre il mese di gennaio dell'anno in cui si intende attivare il contratto medesimo.

6. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Maggioli, ricevuto il contratto e l'atto confermativo controfirmato, emetterà regolare fattura. Il Cliente si impegna a corrispondere l'intero importo della fattura in un'unica soluzione tramite rimessa diretta a 30 giorni data fattura. Nel caso in cui il contratto abbia durata superiore ad un anno la fatturazione avverrà annualmente.
Il ritardo nel pagamento delle fatture comporterà la sospensione di ogni servizio da parte di Maggioli.
In nessun caso il Cliente potrà richiedere a Maggioli il risarcimento dei danni subiti in conseguenza del fermo del sistema o della volontaria sospensione dello stesso.

7. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13/08/2010 n. 136 e successive modifiche ed integrazioni (si veda allegata dichiarazione)

8. FACOLTÀ DI RECESSO

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto, purché ne venga dato avviso a Maggioli a mezzo PEC all'indirizzo contrattiassistenza@maggioli.legalmail.it o di lettera raccomandata a.r.. Il recesso avrà efficacia trascorsi 30 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione.

9. DIVIETO DI REGISTRAZIONE DELLE SESSIONI FORMATIVE

Maggioli non autorizza la registrazione delle sessioni formative svolte in presenza o da remoto.

10. INTRASFERIBILITÀ

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

11. SUBAPPALTO E SUB-AFFIDAMENTI

Maggioli si riserva la facoltà di ricorrere al subappalto ai sensi dell'art. 119 del D.lgs. n. 36 del 2023, alle condizioni e con i limiti e le modalità previste dalle richiamate norme di legge, previa autorizzazione del Committente.
Resta inteso che non si configurano come attività affidate in subappalto le categorie di forniture o servizi di cui all'art. 119 comma 3 del D.Lgs n. 36/2023.

12. FORO COMPETENTE

Per ogni eventuale controversia che dovesse insorgere in ordine all'interpretazione, all'esecuzione ed all'estinzione del presente contratto, le parti eleggono quale foro esclusivamente competente il foro di Rimini

13. FACOLTÀ DI MAGGIOLI DI RICEVERE INFORMAZIONI TECNICHE RELATIVE ALLA CONFIGURAZIONE INSTALLATA.

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

14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI CONTENUTI NELLE BANCHE DATI E NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Il Cliente, quale Titolare del trattamento dei dati personali, designa Maggioli S.p.A. in virtù dell'art. 28 del Regolamento europeo 2016/679 (GDPR) quale Responsabile del trattamento dei dati personali, autorizzando espressamente Maggioli S.p.A. al trattamento dei dati personali contenuti nelle banche dati del Cliente e per le finalità strettamente inerenti allo svolgimento delle attività di cui all'art. 1 del presente contratto (Oggetto), ivi compresi eventuali dati sensibili.
Il Responsabile dovrà:

a) individuare le persone autorizzate al trattamento ed impartire loro le istruzioni e la formazione necessarie;
b) adottare e fare rispettare le misure di sicurezza previste dal Titolare a sensi del GDPR ;
c) evadere tempestivamente le richieste di informazioni al garante;
d) effettuare il trattamento limitatamente alle finalità previste e per il tempo indicato dal contratto;
e) nel caso in cui il Responsabile, per l'esecuzione dell'attività, ritenga opportuno o necessario nominare altri Responsabili (c.d. Subresponsabili) è autorizzato sin d'ora a nominarli, con l'obbligo di darne notizia al Titolare. A tale fine il responsabile mette a disposizione del titolare la lista dei Subresponsabili al seguente link hiips://assistenza.maggioli.it/privacy/. La lista è tenuta costantemente aggiornata dal responsabile e può essere consultata in ogni momento dal titolare che potrà prendere visione di modifiche e sostituzioni. Il titolare autorizza sin d'ora i responsabili elencati potendo richiedere informazioni di dettaglio all'indirizzo mail privacy@maggioli.it. Nel caso in cui il Responsabile ricorra a un altro soggetto per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare, sarà tenuto a imporre su tale altro Responsabile del trattamento gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nella presente nomina, prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento. Qualora l'altro Responsabile ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile iniziale conserva nei confronti del Titolare l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dell'altro Responsabile.
f) il Responsabile si impegna a non trasferire i dati eventualmente oggetto di trattamento fuori dallo Spazio Economico Europeo; qualora dovesse essere necessario, i dati personali saranno oggetto di trattamento solo verso Paesi terzi e Organizzazioni internazionali che garantiscano un livello di sicurezza e protezione adeguato, basando il trasferimento stesso su una decisione di adeguatezza della Commissione UE o su altri meccanismi di garanzia (quali ad esempio Clausole Contrattuali Standard o Binding Corporate Rules) oppure su una delle deroghe previste dalla normativa vigente.

Inoltre la presente designazione prevede che:

a) Maggioli S.p.A. fornirà a richiesta l'elenco degli estremi identificativi, menzionando le funzioni ad essi attribuite, delle persone fisiche designate quali persone autorizzate al trattamento dei dati personali nell'esecuzione delle attività di gestione e manutenzione applicazioni e servizi software in virtù dei sopra citati rapporti contrattuali; fornirà anche l'elenco di propri amministratori di sistema.
b) Il Cliente (Titolare del trattamento dei dati personali), come previsto dalla vigente normativa, sarà chiamato ad esercitare vigilanza e controllo sull'osservanza delle istruzioni impartite e delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali.
c) L'attività di verifica potrà concretizzarsi attraverso la richiesta a Maggioli S.p.A. di compiere attività di autovalutazione rispetto alle misure di sicurezza adottate all'osservanza delle misure impartite fornendone, a richiesta, documentazione scritta. Il Titolare avendone facoltà potrà esercitare controlli o attività di audit relative all'oggetto del contratto stipulato tra le parti, presso le sedi del Responsabile o da remoto, con l'obiettivo di verificare la puntuale applicazione delle istruzioni impartite, nonché della conformità alla legge delle operazioni di trattamento. Tali controlli però dovranno essere effettuati mediante comunicazione preventiva a Maggioli S.p.A., comunicazione da trasmettere con congruo anticipo (almeno con quattordici (14) giorni di anticipo) volta a convocare un meeting di pre-audit tra le parti finalizzato a concertare gli step da seguire.
d) Il Responsabile, con l'accettazione della presente nomina, si impegna a tenere indenne il Titolare da ogni responsabilità, costo, spesa o altro onere, discendenti da pretese, azioni o procedimenti di terzi a causa della violazione da sua parte o di suoi dipendenti e/o collaboratori o sub responsabili degli obblighi a proprio carico in base alla presente nomina e/o della violazione delle prescrizioni contenute nel Regolamento Europeo 679/2016. Il Titolare tiene indenne e manlevato il Responsabile del trattamento da ogni perdita, costo, spesa, multa e/o sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura connessa al trattamento dei dati personali effettuato dal Responsabile del trattamento nel rispetto e nella piena osservanza di tutte le istruzioni e prescrizioni impartite dal Titolare con la presente nomina. Il Titolare tiene altresì indenne e manlevato il Responsabile da eventuali pretese di terzi che dovessero lamentare l'illegittimo trattamento dei loro dati personali effettuato dal Responsabile del trattamento su richiesta del Titolare.

Le attività svolte da Maggioli S.p.A. in favore del Cliente, in forza del suddetto contratto, non implicano in alcun modo da parte di Maggioli S.p.A., l'assunzione implicita del ruolo di amministratore di sistema. Il sistema di accesso al software è gestito interamente dal Cliente che pertanto è tenuto a consentire la connessione al sistema, agli incaricati di Maggioli S.p.A. Qualora il servizio richiedesse l'intervento di Amministratori di Sistema di Maggioli Spa, questi saranno preventivamente nominati e autorizzati da Maggioli Spa, che a richiesta del Cliente, fornirà elenco dettagliato. Il sistema di accesso al software è gestito interamente dal Cliente che pertanto è tenuto a consentire la connessione al sistema, agli incaricati di Maggioli S.p.A. e se necessario ai suoi amministratori di sistema già individuati e nominati da Maggioli S.p.A. e dei quali, a richiesta, fornirà al cliente l'elenco dettagliato.
La connessione sarà consentita per il tempo necessario all'operazione di manutenzione, erogabile anche tramite il servizio di teleassistenza, dietro espressa autorizzazione del Cliente. L'accesso ai sistemi per le attività di assistenza e manutenzione è garantito dall'utilizzo di specifici token che, nel pieno rispetto delle misure minime di sicurezza di cui alla Circolare AgID 02/2017, consentono l'accesso sicuro e l'indicazione dell'utente che esegue l'intervento conservandone apposita traccia nel registro dei log. In alternativa, il Cliente potrà gestire in autonomia la generazione di credenziali nominative assegnate a ciascun tecnico, modificando le impostazioni direttamente dal proprio pannello di controllo.
Per tutto quanto non espressamente specificato in questa scrittura, Maggioli S.p.A. si atterrà in generale a quanto previsto dalla vigente disciplina in materia di dati personali, Regolamento europeo 679/2016 (GDPR).
Maggioli S.p.A., mette a disposizione del Titolare del trattamento le proprie linee guida all'indirizzo https://assistenza.maggioli.it - sezione privacy. La designazione a Responsabile del trattamento dati avviene con la sottoscrizione per accettazione del presente contratto; tale sottoscrizione pertanto rende efficace a tutti gli effetti la nomina a Maggioli S.p.A. quale Responsabile del trattamento dati. Tale nomina a Responsabile del trattamento è da ritenersi valida per tutta la durata delle operazioni di trattamento di cui sopra, e si intenderà revocata negli effetti in coincidenza dell'estinzione contrattuale a sostegno della stessa. All'atto della cessazione,

per qualsiasi causa, delle operazioni di trattamento da parte di Maggioli, quest'ultima, trascorsi dodici (12) mesi, provvederà alla integrale distruzione dei dati, salvo diverso accordo tra le parti, fatta eccezione per la documentazione amministrativa la cui tenuta è gestita in ottemperanza agli obblighi di conservazione stabiliti per legge.

15. INTERFACCE TECNICO / ORGANIZZATIVE

AREE DI COMUNICAZIONE	Contatti Maggioli	Funzione Maggioli	Contatti Cliente
Referenti amministrativo contrattuale	Ufficio Contratti PEC: contrattiassistenza@maggioli.legalmai.it Tel. 0541.628380	Ufficio Contratti	Referente: Telefono: email/PEC:
Assistenza	Help Desk Maggioli https://assistenza.maggioli.it/ Tel. 0541.628380 Reclami (PEC): pecinformatica@maggioli.legalmail.it	Help Desk	Referente: Telefono: email/PEC:
Privacy & Data Breach	Mail: privacy@maggioli.it PEC: dpo.privacy@maggioli.legalmail.it	Data Protection Officer	Referente: Telefono: email/PEC:
Gestione Incident e Disaster Recovery	Help Desk Maggioli https://assistenza.maggioli.it/ Tel. 0541.628380	Security Manager Help Desk	Referente: Telefono: email/PEC:
Gestione Backup & Restore	Help Desk Maggioli https://assistenza.maggioli.it/ Tel. 0541.628380	Help Desk Sistemi informativi	Referente: Telefono: email/PEC:
Gestione Account e Profili	PEC: pecinformatica@maggioli.legalmail.it	Help Desk	Referente: Telefono: email/PEC:

Per accettazione
Il Cliente

Maggioli S.p.A.
Il Procuratore Speciale (Robert Ridolfi)

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii e norme collegate.
Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341, 1342 e segg. c.p.c., dichiariamo di approvare esplicitamente le seguenti clausole, rinunciando ora per allora a qualsiasi eccezione in merito: 3) prestazioni non incluse nel presente contratto; 6) fatturazione e pagamenti; 8) facoltà di recesso; 12) foro competente; 14) autorizzazione al trattamento dei dati personali.

Allegato " A - 1 "

ATTO CONFERMATIVO DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE

ANNO 2027 Nr 20077976/27

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE(Assistenza Ordinaria):

- **aggiornamento**
- **Hot - line telefonica**

Inizio Validità: 01/01/2027 Fine Validità: 31/12/2027

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE AGGIORNAMENTO E HOT-LINE TELEFONICA:

ASSPO0111	MANUTENZIONE SOLO1 PROCEDIMENTI DI AMBITO	
ASSPO0116	MANUTENZIONE SPORTELLO TELEMATICO AMBITO	
		4794.00 +IVA22%

Gli importi del contratto di assistenza fanno riferimento ad ogni singolo anno.

Per accettazione
Il Cliente

MAGGIOLI S.p.A.
Il Procuratore Speciale
(Robert Ridolfi)

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii e norme collegate.

Allegato " A - 2 "

ATTO CONFERMATIVO DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE
ANNO 2027 2028 Nr 20077976/27

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE(Assistenza Ordinaria):

- **aggiornamento**
- **Hot - line telefonica**

Inizio Validità: 01/01/2027 Fine Validità: 31/12/2028

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE AGGIORNAMENTO E HOT-LINE TELEFONICA:

ASSPO0111	MANUTENZIONE SOLO1 PROCEDIMENTI DI AMBITO
ASSPO0116	MANUTENZIONE SPORTELLO TELEMATICO AMBITO

4749.00
+IVA22%

Gli importi del contratto di assistenza fanno riferimento ad ogni singolo anno.

Per accettazione
Il Cliente

MAGGIOLI S.p.A.
Il Procuratore Speciale
(Robert Ridolfi)

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii e norme collegate.

Robert Ridolfi
RDLRRT69B10C573K
2026-10-07 21:30:10 +02:00