



COMUNE DI MALCESINE

C.A.P. 37018
C.F. 00601160237

PROVINCIA DI VERONA
Stazione di Soggiorno

Tel. 045. 6589911
PEC protocollo@pec.comunemalcesine.it

SETTORE POLIZIA LOCALE

DETERMINAZIONE

REGISTRO GENERALE N. 822 DEL 23/12/2024

OGGETTO: INCARICO ALLA DITTA MAGGIOLI SPA PER CONTRATTO ASSISTENZA "CONCILIA" ANNO 2025 UFFICIO CONTRAVVENZIONI. CIG B4C4BF5989. ASSUNZIONE IMPEGNO DI SPESA.-
CIG: B4C4BF5989

IL RESPONSABILE DEL SETTORE

PREMESSO che con decreto firmato dal Sindaco pro tempore del Comune di Malcesine in data 25/06/2024 – protocollo generale n. 11.189, ha nominato lo scrivente Laporta Domenico Responsabile dell'Area "Polizia Locale", abilitato ad assumere atti di gestione con le modalità stabilite dal Regolamento di Contabilità e dal Regolamento degli Uffici e Servizi;

VISTO che:

- lo statuto comunale è stato approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 38 del 04.10.2005, esecutiva ai sensi di legge;
- il regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi è stato approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 198 del 09.11.1999 e successive modifiche ed integrazioni;
- il regolamento di contabilità, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 53 del 05/12/2017, esecutiva ai sensi di legge;

Richiamato:

- la delibera di Consiglio Comunale n. 48 del 19.12.2023 esecutiva a sensi di legge, avente ad oggetto "Approvazione Bilancio di previsione esercizi finanziari 2024/2026 e relativi allegati";
- la delibera di Giunta Comunale n. 167 del 28.12.2023 esecutiva ai sensi di Legge ed avente ad oggetto "Assegnazione risorse finanziarie per gli esercizi 2024/2026 ed indirizzi vari agli organi gestionali";
- la delibera di Consiglio Comunale n. 46 del 19.12.2023, esecutiva ai sensi di legge, ed avente ad oggetto "APPROVAZIONE NOTA DI AGGIORNAMENTO AL DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE SEMPLIFICATO 2024/2026."

VISTA la deliberazione di Giunta Comunale N° 11 del 31/01/2024 dichiarata immediatamente eseguibile, avente ad oggetto: "APPROVAZIONE PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE 2024-2026";

PRESO atto che con deliberazione di G.C. n° 178 del 21-03-1996, esecutiva ai sensi di legge, veniva acquistato dalla ditta MAGGIOLI INFORMATICA S.p.a. di Santarcangelo di Romagna (RN), un sistema informativo denominato "Concilia" per la meccanizzazione dell'Ufficio Contravvenzioni del Corpo di Polizia Locale, il quale necessita di un servizio annuale di manutenzione, comprendente la fornitura di aggiornamenti, l'assistenza telefonica e la tele-assistenza;

VISTO il contratto di assistenza e manutenzione n° 20046149/A/25, per l'anno 2025, prot. n. 19353 del 02/12/2024, redatto dalla Ditta MAGGIOLI S.p.a. di Santarcangelo di Romagna (RN), presente nella sezione Albo Fornitori della Centrale Unica di Committenza ASMEL, nel quale sono contenute le relative clausole, nonché i servizi offerti per la manutenzione l'assistenza del software Concilia, per un importo complessivo di Euro 6.709,00 IVA esclusa;

PRESO atto che il CIG è il seguente: n. B4C4BF5989;

VISTO l'articolo 62 del D.Lgs. 31/03/2023, n. 36 recante il Nuovo Codice dei Contratti Pubblici, il quale consente a tutte le stazioni appaltanti, fermi restando gli obblighi di utilizzo di strumenti di acquisto e di negoziazione previsti dalle vigenti disposizioni in materia di contenimento della spesa, di procedere direttamente e autonomamente all'acquisizione di forniture e servizi di importo non superiore alle soglie previste per gli affidamenti diretti;

DATO ATTO che l'art. 17, comma 2, del Decreto Legislativo 36/2023 prevede che, in caso di affidamento

diretto, la decisione a contrarre individua l'oggetto, l'importo e il contraente, unitamente alle ragioni della sua scelta, ai requisiti di carattere generale e, se necessari, a quelli inerenti alla capacità economico-finanziaria e tecnico professionale;

PRESO atto che sul redigendo bilancio 2025, su idoneo capitolo, è stata impegnata adeguata somma, al fine di garantire la capacità della suddetta spesa;

Dato atto che al presente provvedimento si applicano le disposizioni previste dallo "split payment" di cui ai commi 629 lett. b e 632, della legge 23.12.2014 n. 190;

RICHIAMATO il D.Lgs. n° 36/2023 "Nuovo Codice degli Appalti";

Visto l'art. 18 del DL 83/2012 "Amministrazione aperta" in merito ai nuovi obblighi di pubblicità;

Visto il D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267;

DETERMINA

1- di stipulare il contratto di durata annuale, per l'anno 2025 per l'assistenza e la manutenzione del sistema informativo Concilia, in dotazione all'Ufficio Contravvenzioni del Corpo di Polizia Locale Malcesine, per una somma complessiva di Euro 8.184,98 IVA compresa, incaricando la Ditta Maggioli S.p.a., con sede a Santarcangelo di Romagna (RN) – Via del Carpino n. 8;

2 – di quantificare ed impegnare l'importo complessivo di € 8.184,98 iva inclusa imputando la relativa spesa, al redigendo Bilancio Esercizio Finanziario Anno 2025 come segue:

| <i>missione</i> | <i>titolo</i> | <i>macroaggregato</i> | <i>Conto finanziario</i> | <i>Capitolo</i> | <i>Descrizione capitolo</i> |
|-----------------|---------------|-----------------------|--------------------------|-----------------|--|
| 3 | 1 | 3 | U.1.03.02.19.000 | 1660 | Spese per il funzionamento sistema informatico comunale Ufficio Polizia Locale.- |

3– di esprimere, ai sensi dell'art. 49 – comma primo – del D. Lgs. 267/2000, parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della presente determinazione;

4- di dare atto che il CIG è il seguente: n. B4C4BF5989;

5 - di dare atto che l'obbligazione diverrà esigibile entro il 31/12/2025

IL RESPONSABILE DEL SETTORE POLIZIA LOCALE

ADOTTA la determinazione avente ad oggetto ed esprimendo contestualmente parere di regolarità tecnica:

INCARICO ALLA DITTA MAGGIOLI SPA PER CONTRATTO ASSISTENZA "CONCILIA" ANNO 2025 UFFICIO CONTRAVVENZIONI. CIG B4C4BF5989. ASSUNZIONE IMPEGNO DI SPESA.-

Impegno

| Descrizione Impegno: INCARICO ALLA DITTA MAGGIOLI SPA PER CONTRATTO ASSISTENZA "CONCILIA" ANNO 2025 UFFICIO CONTRAVVENZIONI CIG: B4C4BF5989 CUP: Descrizione Capitolo: SPESE PER IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA INFORMATICO COMUNALE UFFICIO POLIZIA LOCALE Vincolo Bilancio: Vincolo Tesoreria: | | | | | |
|--|-----------------|----------------|---------------------|---------------------|--------------------------|
| Piano Finanziario | Missione | Capitolo | Quinti Livello p.f. | Esercizio | N. Impegno Provvisorio |
| 1.03.02.19.005 | 03.01 | 1660 | Selezione | 2025 | 926 |
| N. Impegno Definitivo | Importo Impegno | N. Sub-impegno | Importo sub-impegno | N. SottoSub-impegno | Importo Sottosub-impegno |
| 221 | € 8.184,98 | 0 | € 0,00 | | € 0,00 |

Creditore

| |
|--|
| Denominazione: MAGGIOLI SPA - Progressivo Fornitore: 11685 Codice Fiscale: 06188330150 - P.Iva: 02066400405 |
|--|

IL RESPONSABILE DEL SETTORE
f.to Dr. Laporta Domenico

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO

APPONE il visto Favorevole ai sensi dell'art. 151 – comma 4 – del D. Lgs. 267 del 18.08.2000, per la regolarità contabile attestante la copertura finanziaria della spesa.

Impegno

| Descrizione Impegno: INCARICO ALLA DITTA MAGGIOLI SPA PER CONTRATTO ASSISTENZA "CONCILIA" ANNO 2025 UFFICIO CONTRAVVENZIONI CIG: B4C4BF5989 CUP: Descrizione Capitolo: SPESE PER IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA INFORMATICO COMUNALE UFFICIO POLIZIA LOCALE Vincolo Bilancio: Vincolo Tesoreria: | | | | | |
|--|-----------------|----------------|---------------------|---------------------|--------------------------|
| Piano Finanziario | Missione | Capitolo | Quinti Livello p.f. | Esercizio | N. Impegno Provvisorio |
| 1.03.02.19.005 | 03.01 | 1660 | Selezione | 2025 | 926 |
| N. Impegno Definitivo | Importo Impegno | N. Sub-impegno | Importo sub-impegno | N. SottoSub-impegno | Importo Sottosub-impegno |
| 221 | € 8.184,98 | 0 | € 0,00 | | € 0,00 |

Creditore

Denominazione: MAGGIOLI SPA - **Progressivo Fornitore:** 11685
Codice Fiscale: 06188330150 - **P.Iva:** 02066400405

Note:

Malcesine, 23/12/2024

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO
f.to Rag. Chincarini Ezio Pietro

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000e del D.Lgs. 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa. L'originale è in formato digitale, qualunque stampa dello stesso costituisce mera copia, salvo che sia dichiarata conforme all'originale



CONTRATTO ASSISTENZA 2025

N. 20046149 / A / 2025
DEL 26.11.2024

Cliente: 137045 COMUNE DI MALCESINE

Via: PIAZZA STATUTO 1
CAP: 37018
Località: MALCESINE (VR)
Tel.: 0456589911
P.IVA: 00601160237
PEC: protocollo@pec.comunemalcesine.it

Rif.Comm.le: MARCO BIASIA



CONTRATTO ASSISTENZA 2025

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

137045 COMUNE DI MALCESINE

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. AgID2/2017) e compliance alla privacy by design (Reg. UE 2016/679), in accordo alle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2014 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:

CONTRATTO ASSISTENZA 2025

- 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 attivati esclusivamente 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/Custom/Code.aspx>, e le porte 80 e 443.

Eventuali reclami sul servizio devono pervenire esclusivamente all'indirizzo PEC informatica@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 informatica@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:

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

CONTRATTO ASSISTENZA 2025

- 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 a seconda 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.



CONTRATTO ASSISTENZA 2025

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 <https://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

CONTRATTO ASSISTENZA 2025

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,



CONTRATTO ASSISTENZA 2025

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.



CONTRATTO ASSISTENZA 2025

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): informatica@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: informatica@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.



CONTRATTO ASSISTENZA 2025

Allegato " A - 1 "

ATTO CONFIRMATIVO DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE ANNO 2025 Nr 20046149/25

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE(Assistenza Ordinaria):

- aggiornamento
- Hot - line telefonica

Inizio Validità: 01/01/2025 Fine Validità: 31/12/2025

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE AGGIORNAMENTO E HOT-LINE TELEFONICA:

| | |
|------------|--|
| ASSPM0001 | CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER CONCILIA |
| ASSPM0008 | CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER INTERFACCIAMENTO D.T.T.S.I.S. |
| ASSPM0009 | CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER TRASMISSIONE PUNTI D.T.T.S.I.S. |
| ASSPM0010 | CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER INTERFACCIAMENTO PRA (ANCITEL INTERNET TP VISURE) |
| ASSPM0023 | CANONE DI ASS.ZA E MANUT.NE PER CONCILIA INTERFACC IA ZTL |
| HOSTPAGOPA | CANONE DI HOSTING MULTE ON LINE |
| HOSTPAGOPA | CANONE DI HOSTING PAGOPA |

**6709.00
+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.