

**MUNICIPIA S.p.A.**

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

municipia@eng.it – municipia@pec.eng.it  
www.municipia.eng.it  
www.eng.it

**DESCRIZIONE ARTICOLO**

**jEnte\_man\_sis\_E19\_20**

**servizio di supporto esteso sui pacchetti applicativi per il biennio 2019-2020.**

I canoni per il servizio in oggetto sugli applicativi in uso presso i vs. Uffici sono definiti, per il biennio 2019-2020, come segue:

sottosistema/applicativo	importo netto da IVA
1) Sistema Contabile	55.644,10
2) Gestione delle Determinazioni	5.413,48
3) Gestione compensi per prestazioni di parasubordinati	8.667,22
4) Sistema di pianificazione e controllo per obiettivi e contenitore unico degli investimenti	6.169,18
5) Gestione Servizio Pubbliche Affissioni	7.759,58
<b>TOTALE</b>	<b>83.653,56</b>

L'aggiornamento dei canoni già in vigore è stato determinato in base all'indice di rivalutazione monetaria come indicato dall'ISTAT alla pagina <http://rivaluta.istat.it/Rivaluta/>.

Gli importi sopra indicati contengono l'aumento in riferimento all'incremento dell'indice ISTAT nel periodo di riferimento.

Aldilà della manutenzione dei programmi e del loro sistematico adeguamento alla normativa, nel corso dell'anno si renderanno sicuramente necessari interventi di nostri tecnici finalizzati a:

- Assistenza programmata,
- Verifica, con gli uffici, del pieno e corretto utilizzo delle funzionalità,
- Illustrazione di implementazioni e modifiche,
- Analisi di eventuali personalizzazioni che si presentino come opportune,
- Approfondimento delle possibili soluzioni a problemi particolari,
- Discussione sulla interpretazione e sulle possibilità di attuazione di nuova normativa, ecc. Si suggerisce pertanto di prevedere a questi fini un minimo di interventi di nostri esperti.

Nel caso specifico, riteniamo che una previsione realistica possa essere formulata per circa 15 giorni/uomo annui.

Gli interventi saranno naturalmente convenuti e coordinati con i Vs. uffici e fatturati solo se e per quanto effettivamente prestati.

Il costo/giornata di un intervento **on site** resterà fissato, per l'intero anno 2019 in **€ 550,00** (cinquecentocinquanta/00) oltre IVA; la fatturazione avrà luogo a prestazione avvenuta.

Il costo/giornata di ogni intervento per **via telematica** resterà fissato, per l'intero anno 2019 in Euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) oltre IVA".

I contenuti e le modalità di effettuazione del servizio sono riportati nell'allegato "Condizioni Contrattuali" che vi chiediamo di ritornarci vistato per accettazione **unitamente alla determina di riferimento** .

In allegato anche il modello per il trattamento dei dati, che nelle more di sottoscrizione del contratto, deve ritornarci firmato al massimo entro il 28/02/2019.

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

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

Allegato:  
Condizioni Contrattuali  
MD03\_PGT01\_0\_Accordo Trattamento dati MUNICIPIA

## **"Condizioni Contrattuali"**

### SERVIZIO DI SUPPORTO ESTESO SU PRODOTTI APPLICATIVI

Con il presente accordo, MUNICIPIA si impegna a fornire il servizio di manutenzione, aggiornamento e supporto in assistenza agli uffici del Cliente.

### VALIDITÀ

Il servizio inizia con il giorno 01/01/2019 e termina con il giorno 31/12/2020 incluso.

### OGGETTO

Il presente accordo si riferisce unicamente alla versione standard vigente del prodotto operante nella piattaforma hardware-software definita in sede di fornitura ed esclude modifiche e/o personalizzazioni utilizzate dall'Amm.ne, non effettuate sotto il controllo della MUNICIPIA e non conglobate concordemente nella versione standard.

#### **Le procedure oggetto dell'accordo sono:**

sottosistema/applicativo
1) Sistema Contabile
2) Gestione delle Determinazioni
5) Gestione compensi per prestazioni di parasubordinati
6) Sistema di pianificazione e controllo per obiettivi e contenitore unico degli investimenti
5) Gestione Servizio Pubbliche Affissioni

## **CONTENUTI DELL'ACCORDO**

Il servizio prevede:

### **MANUTENZIONE**

Si articola in:

#### **a) MANUTENZIONE CORRETTIVA**

Consiste nel rilascio delle implementazioni utili alla rimozione di malfunzionamenti e/o errori che si riscontrassero nei prodotti durante il loro utilizzo.

#### **b) MANUTENZIONE ADEGUATIVA**

Prevede il rilascio delle implementazioni utili al mantenimento delle funzionalità degli applicativi di fronte ad innovazioni dell'ambiente tecnico adottato in sede di avviamento.

Prevede inoltre il rilascio di tutte le implementazioni utili all'adeguamento dei prodotti alle variazioni di legge. Sono da comprendersi tra gli "adeguamenti dovuti a variazioni di legge" tutti quelli che, pur modificando le funzionalità esistenti, non comportano variazioni alla struttura delle basi dati informative e non richiedono lo sviluppo di nuove funzionalità aggiuntive.

#### **c) MANUTENZIONE MIGLIORATIVA**

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

Prevede inoltre la realizzazione di piccole personalizzazioni che, non coinvolgendo la struttura dell'applicativo, vengano convenute utili per una migliore aderenza all'organizzazione in essere.

#### **d) MANUTENZIONE EVOLUTIVA**

Consiste nel rilascio delle implementazioni che dovessero rendersi necessarie in conseguenza di mutamenti organizzativi o normativi che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità aggiuntive o comportino variazioni alla struttura delle basi dati.

Il rilascio delle nuove componenti avverrà nei termini utili a consentire al Cliente il rispetto delle prescrizioni normative.

Al Cliente verrà data comunicazione dell'avvenuto sviluppo dei nuovi moduli che rappresentano una evoluzione della procedura inizialmente installata e verranno specificate le condizioni di vendita e/o installazione a Lui riservate.

È facoltà del Cliente richiederne la consegna mediante formale ordine, fermo restando che la non accettazione delle eventuali evoluzioni non comporterà limitazioni alla manutenzione della versione in uso della procedura.

**e) INVIO MODIFICHE**

Le modifiche determinate dagli interventi di cui ai punti precedenti verranno rilasciate in tempi utili, compatibilmente con i tempi tecnici, affinché il Cliente sia messo in condizione di assolvere tutti gli adempimenti di legge e/o scadenze interne improrogabili.

L'installazione delle modifiche è a cura del Cliente.

## **ASSISTENZA**

**a) ASSISTENZA TELEFONICA E TELEASSISTENZA**

Il servizio consiste nell'intervento diretto di personale MUNICIPIA, dalla propria sede, a supporto della struttura del Cliente per la soluzione di problemi che alla stessa si dovessero presentare nell'uso degli applicativi. In particolare:

**a.1) ASSISTENZA TELEFONICA**

Assicura la disponibilità della struttura tecnica MUNICIPIA per l'assistenza su problematiche connesse all'uso degli applicativi.

**a.2) TELEASSISTENZA**

Garantisce l'intervento dei tecnici MUNICIPIA ad integrazione dell'assistenza telefonica e tramite connessione telematica, per la verifica di particolari situazioni in condizioni di funzionamento operativo e di problemi tecnici che, per la loro entità, possano essere affrontati con immediatezza e senza presenza on site.

L'attivazione della connessione è a cura del Cliente che definisce anche le modalità ed i criteri di accreditamento e gestione degli accessi che MUNICIPIA si impegna ad osservare.

A questo fine, se del caso, i tecnici MUNICIPIA potranno dover trattare dati personali e potranno essere quindi nominati come "incaricati del trattamento".

**b) ASSISTENZA SPECIALISTICA**

Consiste nell'intervento on site di tecnici dello staff MUNICIPIA ogni qualvolta ciò si renda opportuno per approfondimenti sull'organizzazione e sull'utilizzo del sistema e/o per il mantenimento o ripristino delle condizioni di normale funzionamento dello stesso al verificarsi di situazioni critiche.

In particolare:

### **b.1) ASSISTENZA SU CHIAMATA**

Viene innescata da richiesta inoltrata dal Cliente a mezzo telefono o e-mail; garantisce l'intervento dei tecnici MUNICIPIA, nei tempi concordati ed ai costi definiti con il presente.

La pianificazione degli interventi sarà convenuta con la Direzione Sistemi Informativi e gli Uffici interessati.

Nella programmazione degli interventi urgenti si terrà conto di non eccedere, di norma, le tre giornate lavorative sabati e domeniche esclusi.

Salvo casi particolari, l'intervento sarà pianificato per una durata minima di due giorni lavorativi; interventi di minore durata potranno essere in ogni caso prestati per via telematica.

Le prestazioni per via telematica saranno documentate e computate in ore/uomo. Per gli interventi "on site" si terrà a riferimento una prestazione articolata su una presenza media di 7 ore giornaliere.

Al termine dell'intervento verrà emessa fattura alle tariffe e condizioni definite per l'anno corrente.

### **b.2) ASSISTENZA PROGRAMMATA**

In sede di definizione annuale del servizio potranno essere programmati interventi dello staff MUNICIPIA orientati al sistematico affiancamento degli uffici nella conduzione del sistema e al sistematico aggiornamento formativo degli utenti.

Questi interventi, il cui costo rimarrà inalterato per l'intero anno, saranno finalizzati alla verifica della corretta e piena utilizzazione delle funzionalità applicative oltreché all'approfondimento di eventuali problemi e/o esigenze connesse al mutare dell'organizzazione.

## **SUPPORTO TECNICO**

Consiste nella prestazione di servizi professionali finalizzati ad assistere la struttura dell'Amministrazione in particolari attività di conduzione e gestione del sistema sulle quali MUNICIPIA possa assicurare la necessaria competenza.

Il servizio è attivato su richiesta dell'Amministrazione e si configura come:

**a) SUPPORTO OPERATIVO**

Lo staff MUNICIPIA affianca l'Ufficio interessato nella esecuzione di particolari attività che, per le loro specifiche caratteristiche o per la scarsa frequenza d'uso, suggeriscano un'assistenza tecnica più puntuale.

**b) SUPPORTO SISTEMISTICO**

Nel caso di esigenze di carattere sistemistico conseguenti, ad esempio, a modifiche all'organizzazione dei server, adozione di nuove versioni del RDBMS, installazione aggiornamenti e simili, lo staff tecnico MUNICIPIA potrà prestare il supporto necessario ad assicurare la più tempestiva e migliore riattivazione dei servizi coinvolti.

Gli interventi saranno concordemente pianificati, svolti per via telematica o on site a seconda delle esigenze e fatturati tenendo a riferimento il costo/giornata definito per la normale assistenza.

**EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio è prestato dalla sede MUNICIPIA di Arezzo, via Don Luigi Sturzo 146 – tel. 0575/398711 - fax: 0575/398730 - e-mail: [assistenza@municipia.eng.it](mailto:assistenza@municipia.eng.it), presso la quale sono reperibili (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.30) tecnici con professionalità idonee alla copertura di tutte le aree applicative di interesse della fornitura in oggetto.

**TEMPI DI INTERVENTO**

Considerata l'assistenza telefonica e la teleassistenza, il tempo di intervento, sia in caso di guasto bloccante che di problemi di minore entità, è definibile "entro le 12 ore".

Nel caso di interventi su chiamata da effettuarsi presso la sede dell'Ente, i tempi saranno concordati con la Direzione Sistemi Informativi e con gli uffici interessati in modo da non eccedere, di norma, le tre giornate lavorative sabati e domeniche esclusi.

**DIRITTI**

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

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

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

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

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

Il Cliente non potrà cederli né darli in sublicenza a terzi, né a titolo oneroso né gratuito.

L'Amministrazione prenderà tutte le misure necessarie per garantire l'impossibilità di visione e/o copia dei programmi, o della documentazione tecnica allegata, da parte di terzi non espressamente autorizzati da MUNICIPIA.

## PRIVACY

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



secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la riservatezza e i diritti degli interessati, nel rispetto di adeguate misure di sicurezza e di protezione dei dati, anche sensibili o idonei a rivelare lo stato di salute, come previsto dal Codice Privacy e dal Regolamento UE.

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

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

Ciascuna Parte dichiara di essere a conoscenza della normativa prevista dall'art. 24-bis del D.L. 83/2012 e dalla delibera n. 666/08/CONS, relativa agli obblighi di iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione degli operatori economici che svolgono attività di call center nonché dei soggetti terzi affidatari dei servizi di call center e ciascuna Parte dichiara altresì di aver adempiuto agli obblighi ivi previsti, se e in quanto applicabili al caso di specie, anche con riferimento all'obbligo di comunicare all'utente chiamante o chiamato il Paese dal quale si risponde. In caso di effettuazione di chiamate verso numerazioni italiane, ciascuna Parte si impegna a rispettare, per quanto di propria competenza e in quanto applicabile, tutta la normativa vigente e applicabile in ogni momento e anche in futuro in Italia in materia di contatti a distanza per fini promozionali, di vendita diretta, di attività promozionali e ricerche di mercato, in particolare la legge 11 gennaio 2018, n. 5 e quanto previsto dai commi 3-bis, 3-ter, 3-quater dell'articolo 130 del Codice Privacy, dal D.P.R. 178/2010 e dal Provvedimento Generale del Garante per la protezione dei dati personali del 19 gennaio 2011, in materia di prescrizioni per il trattamento di dati personali per finalità di marketing, mediante l'impiego del telefono con operatore, a seguito dell'istituzione del registro pubblico delle opposizioni. La violazione delle previsioni contenute nel presente articolo espone la Parte inadempiente al risarcimento in favore dell'altra Parte dei danni eventualmente cagionati.

## **RESPONSABILITA'**

In caso di difettoso funzionamento dei programmi, MUNICIPIA è tenuta alla tempestiva correzione e sostituzione degli stessi.

Rimane esclusa in particolare ogni responsabilità contrattuale od extracontrattuale per danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o da terzi in conseguenza dell'uso o del mancato uso dei programmi.

In caso di ritardo nell'adempimento delle prestazioni previste nel presente contratto, la MUNICIPIA sarà soggetta al pagamento, a titolo di penale, di una somma pari al due per mille del canone di manutenzione per ogni giorno di ritardo.

## COMPETENZA

In caso di controversia sarà competente in via esclusiva il Foro di Trento.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Il costo del servizio di cui al presente accordo è fissato, per ciascun anno del biennio 2019-2010, in:  
**€ 83.653,56** (ottantatremilaseicentocinquantatre/56) oltre IVA.

Il costo/giornata lavorativa di un nostro tecnico **on site** è fissato, per l'intero biennio 2019-2020 in:  
**€ 550,00** (cinquecentocinquanta/00) oltre IVA.

Il costo/giornata di ogni intervento per **via telematica** resterà fissato, per l'intero biennio 2019-2020 in: **€ 450,00** (quattrocentocinquanta/00) oltre IVA.

## CONDIZIONI DI PAGAMENTO

La quota relativa al canone annuo sarà fatturata in quattro rate trimestrali posticipate.

Il pagamento dovrà essere effettuato a 30 gg. data emissione fattura.

Le visite di manutenzione programmata, così come gli eventuali interventi su chiamata, saranno fatturati a prestazione effettuata; il pagamento dovrà essere effettuato a 30 gg. data fattura.

## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Municipia rispetta altresì le regole stabilite dalla piattaforma di e-procurement di riferimento.