



Istituto Comprensivo Statale "C.B. Castiglioni"
Via C. d'Ampezzo, 216 – 21043 – Castiglione Olona (VA)
Tel: 0331/857394 Fax: 0331/824420 - Codice Univoco Ufficio UF12SP
C.F. 80017320120 – www.iccastiglioneolona.gov.it
e-mail Uffici: direzionescuole@iccastiglioneolona.edu.it
e-mail: vaic84200b@istruzione.it; Posta certificata: vaic84200b@pec.istruzione.it

Castiglione Olona, 24/01/2019

CIG. ZBF25F293A

CONTRATTO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA DEL SISTEMA INFORMATIVO anno 2019

Tra la Società Computer Time S.r.l. Unipersonale con sede in Gallarate (VA), via XX Settembre 4, P.I. 02214160125 e sede operativa in Somma Lombardo (VA) – Via A. Negri, 6

E

Istituto Comprensivo Statale "C.B. Castiglioni" con sede in Castiglione Olona (VA) via C. d'Ampezzo nr. 216 C.F. 80017320120 di seguito per comodità definito "cliente"

si stabiliscono le seguenti condizioni:

ART. 1 PREMESSE

Finalità di tale accordo è quello di garantire un servizio continuativo nel tempo al fine di mantenere elevato il livello di funzionamento del sistema informativo come specificato nel bando gara e nelle specifiche tecniche ad esso riferite che costituiscono parte integrante del presente contratto.

Il servizio verrà effettuato alle condizioni di seguito riportate.

ART. 2 EFFICACIA E DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto ha validità dal 01.01.2019 al 31.12.2019 e non è soggetto a tacito rinnovo previo accordo tra le parti.

Tale contratto prevede, oltre alla normale assistenza sul vostro parco macchine, la fruizione di 30 ore di servizi di assistenza tecnica (come specificati nella tabella dell' Art. 9) che potranno essere erogate fino ad esaurimento e comunque non oltre diciotto mesi dalla stipula.

Ad ogni uscita del tecnico la prima ora verrà scalata per intero anche per interventi di durata inferiore. Per le ore successive verranno considerate le mezz'ore. (es: per un intervento di 20 minuti sarà scalata mezz'ora, per un intervento di 45 minuti verrà scalata un'ora).

Gli interventi, conteggiati dalla partenza del tecnico, sono relativi ai normali orari d'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00.

Per interventi fuori dagli orari sopra elencati sarà applicata una maggiorazione pari al 30% della tariffa oraria.

ART. 3 REFERENTE

Ove possibile il cliente deve individuare e definire un referente interno o referenti di settori al fine di semplificare i rapporti tra le parti e rendere il servizio più efficiente ed efficace.

ART. 4 PRESTAZIONI DEL SERVIZIO

Servizi di Amministratore di Sistema

Il contratto prevede l'incarico di Amministratore di Sistema come da specifiche del provvedimento del Garante della privacy del 27.11.2008 per la protezione dei dati personali. Per adempiere a tale ruolo verranno schedate visite on site con cadenza semestrale presso Vostra sede, per il periodo dal 1.01.2019 al 31.12.2019, con l'obiettivo di eseguire le attività e le mansioni sotto riportate:

- ❖ Sovrintendere al funzionamento della rete, comprese le apparecchiature di protezione (firewall, filtri per la posta elettronica, antivirus, backup, disaster recovery, ecc);
- ❖ Monitorare lo stato dei sistemi, con particolare attenzione alla sicurezza informatica;
- ❖ Gestire il sistema di attribuzione e gestione dei codici di accesso agli strumenti informatici;
- ❖ Gestire le password di amministratore di sistema;
- ❖ Collaborare con il Responsabile del trattamento dei dati personali e custode delle password;

- ❖ Informare il Responsabile del trattamento o il titolare in caso di mancato rispetto delle norme di sicurezza e in caso di eventuali incidenti;
- ❖ Verificare che l'istituto abbia adottato le misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali, previste dall'art. 34 del D. Lgs. n. 195/2003, a dal Disciplinare tecnico, allegato B) al decreto legislativo medesimo e dal Regolamento UE 679 del 2016 GDPR, provvedendo senza indugio ad evidenziare eventuali adeguamenti necessari;
- ❖ Suggestire l'adozione e l'aggiornamento delle più ampie misure di sicurezza atte a realizzare quanto previsto dall'art. 31 del D. Lgs. n. 196/2003, che dispone che i dati personali oggetto di trattamento devono essere custoditi e controllati, anche in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla natura dei dati e alle specifiche caratteristiche del trattamento, in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- ❖ Attivare e aggiornare idonei strumenti elettronici atti a proteggere i dati trattati attraverso gli elaboratori del sistema informativo contro il rischio di intrusione e contro l'azione dei virus informatici;
- ❖ Verificare le procedure per la custodia delle copie di sicurezza dei dati e per il ripristino della disponibilità dei dati e dei sistemi;
- ❖ Predisporre un piano di controlli periodici dell'efficacia delle misure di sicurezza adottate nell'Istituto come da DPS;
- ❖ Predisporre un controllo settimanale del backup dei dati: Servizio di Backup Management.

Il servizio di Monitoring e Management del backup verte sul controllo esteso all'ambito dei servizi di backup erogati dal Backup Server.

Condizione imprescindibile è che il cliente abbia installato un sistema di backup congruo con gli standard di legge e correttamente funzionante; viene predisposto un controllo settimanale del servizio di backup analizzando il log generato via e-mail dal servizio stesso.

Computer Time, nella sua qualità di amministratore di sistema, garantisce il successo della procedura di backup ossia la copia fisica degli archivi. Non può invece garantire la congruità degli archivi, non essendo proprietaria del dato e non manipolando il contenuto durante il backup.

Attività di controllo e gestione del sistema informativo potranno anche essere svolte da remoto tramite protocollo RDP (teleassistenza)

Servizi di Assistenza Tecnica

I servizi garantiti dal presente contratto sono:

- Supporto Telefonico Help Desk fruito da remoto
- Uscita on site presso la sede del cliente

Oggetto del contratto è pertanto **l'assistenza tecnica** atta al supporto ed alla consulenza della Vostra infrastruttura IT, che consiste nell'analisi e nella risoluzione di problematiche Hardware - Software di base e Sistemistiche di base nei seguenti ambiti:

- Server
- Hardware, comprensivo di schede e device esterni
- Sistema Operativo Windows-Linux
- Applicazioni di management per l'hardware (es agents HP, IBM....)
- Applicazioni standard, quali MS SQL Server, Antivirus SEP, Sissi, Sidi, Axios
- Applicazioni e Customizzazioni di base....

Networking

- Switch
- Firewall
- Router VPN
- Rete wi-fi
- Supporto alle problematiche di networking

Postazioni di lavoro clients

- Hardware di postazione fissa o mobile in uso al cliente (notebook, desktop, componenti quali video, tastiera....)
- Sistemi operativi
- Applicazioni Standard, quali MS Office, Adobe, Winzip

E a fornire i seguenti servizi:

- manutenzione sistemistica, installazione, configurazione e diagnostica sistemi operativi, controllo e manutenzione virus/spyware, gestione backup, internet;
- installazione e configurazione di tutte le periferiche, addestramento e aggiornamento dei programmi di base;
- manutenzione dell'hardware/software con riparazione ed eventuale sostituzione dei componenti delle apparecchiature in avaria a seguito di approvazione di preventivo;

- supporto al personale di segreteria (pacchetti utilizzati SISSI – REGISTRO ELETTRONICO E SEGRETERIA DIGITALE SPAGGIARI), assistenza telefonica illimitata per problematiche risolvibili dal personale della Segreteria sotto la guida in teleassistenza remota;
- Predisposizione di sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici; tali registrazioni (access log) devono avere caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità adeguate al raggiungimento dello scopo di verifica per cui sono richieste;

Tutta la strumentazione hardware e software di cui si richiede la manutenzione ed assistenza (come antivirus, access log, ecc...) deve essere già presente, installata e configurata presso l'Istituto.

Le nuove installazioni, le migrazioni di dati e/o l'acquisto di software da altri fornitori saranno oggetto di preventivazione separata.

Computer Time fornirà remotamente un Servizio di Help Desk, visionabile via web dal referente del cliente designato, che garantirà un singolo punto di contatto all'utente finale prendendosi in carico i problemi in funzione dell'ambito per la gestione delle chiamate.

L'assistenza Telefonica viene erogata da personale specialistico per supporto in merito a problematiche relative agli elementi definiti dall'ambito di copertura contrattuale.

Il servizio di Help Desk indirizzerà la risoluzione delle chiamate:

- "da remoto", tramite supporto telefonico Hot Line su specialist dedicato
- "da remoto", tramite tool di remotizzazione della console
- "on site", tramite schedulazione degli interventi presso la sede del Cliente
- tramite "escalation" ai vendor per la copertura contrattuale (es. in caso di guasto hardware di un server) e per il troubleshooting di secondo livello.

ART. 5 OPERAZIONI A CARICO DEL CLIENTE

Tutti i programmi, i supporti di memorizzazione dei dati e le parti, così come le opzioni, le modifiche e i collegamenti, devono essere rimossi dalla macchina a cura del cliente, prima della consegna della parte o elementi macchina alla Computer Time S.r.l.. Qualora ciò non fosse fatto dal cliente Computer Time potrebbe interpretarlo come rinuncia alla richiesta di intervento ovvero il cliente dovrà espressamente autorizzare e farne richiesta all'atto dell'intervento e Computer Time vi provvederà; l'impresa declina ogni responsabilità per perdita dati.

ART. 6 LIBERATORIA

La Computer Time S.r.l. non potrà in alcun modo essere considerata responsabile in caso di perdita o danneggiamento di dati o informazioni non dipendenti dall'operato della azienda contenute nelle macchine oggetto del contratto.

La società, inoltre, assicurando massima serietà e riservatezza di operato, non risponde di eventuali perdite e danneggiamenti di dati di cui possa essere entrata in possesso nell'espletamento delle funzioni tecniche legate alla fruizione di servizi remoti.

ART. 7 ESCLUSIONI

Sono escluse dal canone le eventuali riparazioni di guasti causati da:

- incuria provata;
- negligenza, dolo;
- tentativi da parte del cliente di effettuare modifiche e spostamenti;
- atti di terzi, alluvioni, incendi, agenti atmosferici, fulmini;
- attacchi da virus
- nuove installazioni e trasferimenti dati
- guasti e malfunzionamenti generici causati, direttamente o indirettamente, da macchine o apparecchiature non assistite e non installate dalla Computer Time S.r.l.;

ART. 8 COSTO DEL CONTRATTO

Totale contratto annuale € **1.870,00** (milleottocentoseventanta/00) + IVA.

Tutti i compensi della presente scrittura sono soggetti ad IVA nella percentuale in vigore alla data di emissione della fattura.

ART. 9 AMBITI DIVERSI

Pacchetto orario forfettario di assistenza on-site di 30 ore per le attività non previste dal presente contratto rendicontato alla tariffa oraria di euro 30,00/h + IVA

ART. 10 MODALITA' DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO

Il pagamento verrà effettuato con le modalità previste in fattura elettronica.

ART. 11 REVISIONE DEL CANONE

Il canone è soggetto a immediata revisione:

- a seguito di trasferimento degli apparecchi in località diversa da quella dell'originale ubicazione
- a fronte di ulteriori specifiche richieste del cliente.

ART. 12 CONDIZIONI PARTICOLARI

Il servizio tecnico non sarà responsabile nei casi in cui il servizio non possa essere reso per cause non imputabili allo stesso.

ART. 13 VARIAZIONI

Qualsiasi variazione al presente contratto dovrà risultare da atto sottoscritto dalle parti.

ART. 14 RINVIO

Quanto non espressamente previsto si rinvia alle norme degli articoli 1571 e seguenti del Codice Civile.

ART. 15 FORO COMPETENTE

Ogni controversia relativa alla interpretazione e/o alla esecuzione del presente contratto sarà esclusivamente di competenza del Foro di Busto Arsizio.

ART. 16 TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Computer Time S.r.l., in qualità di titolare del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13-14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), garantisce che i dati personali sono trattati come previsto nell'allegato A

Castiglione Olona,

Per il Cliente

Per la Società Computer Time S.r.l.

Per approvazione espressa degli articoli 2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16

Per il Cliente

Per la Società Computer Time S.r.l.
