

# Contratto di Assistenza Outsourcing

## *"Istituto Comprensivo Statale di Cassina de Pecchi"*

*Offerta "AO" , rif. 1382/A*

**Redatto da:**

Davide Maria Fiorani

Sales Manager

- 1 -

**3S S.r.l. Solutions Services Systems**

Via Mazzini 5, Cernusco sul Naviglio, Tel. +39 02 95038631, Sito Web [www.3srl.com](http://www.3srl.com)  
P.IVA/C.F. 04521930968 Reg. Imp. MI 1754116

**Firmato digitalmente da VALENTINA MOLIGNANI**

## Art. 1 - Premessa

a) La società 3S S.r.l. Solutions Services Systems, con sede legale in Cernusco sul Naviglio (MI) Via Mazzini n. 5, P. Iva 04521930968 qui nella persona del Sig. Davide Maria Fiorani, nato a Cernusco sul Naviglio il 08/03/1984 CF FRNDDM84C08C523N (d' ora in poi anche solo "3S" ), è in grado, tramite la sua struttura e grazie ai relativi partners, presenti sul territorio Italiano, di fornire ai propri clienti un servizio di assistenza informatica, così come quest' ultima definita nel proseguo del contratto;

b) Istituto Comprensivo Statale di Cassina de Pecchi con sede legale in Cassina de Pecchi (MI) Piazza Unità D' Italia, Codice Fiscale 83510450154 (d' ora in poi anche solo la "Cliente" ) ha, dopo aver ricevuto opportune e sufficienti spiegazioni da 3S, manifestato un sostanziale interesse all' erogazione a proprio esclusivo vantaggio del servizio di assistenza informatica ;

c) Durante le fasi di attivazione del Servizio, così come meglio esplicitato nel proseguo, 3S ha manifestato disponibilità pro Cliente a dar luogo, da subito, a un contatto, con proprio referente, con funzioni di responsabile del progetto, per poi tradurre questa funzione in un numero ordinariamente dedicato anche al Cliente con funzione di assistenza;

d) Il Cliente utilizzerà il servizio:  
In base a quanto riportato nel presente documento  
In base alle eventuali regole d'uso del servizio pubblicate  
In base alle leggi applicabili

## Art. 2 – Definizioni

**3S significa che :**

La persona giuridica 3S S.r.l. Solutions Services Systems

**Cliente significa che :**

La parte contraente con 3S S.r.l. Solutions Services Systems

**Data Inizio Servizio significa che :**

Data in cui il servizio è rilasciato al Cliente e in cui inizia la fatturazione dello stesso.

**Giorno lavorativo significa che :**

Dal Lunedì al Venerdì, per tutti i giorni dell' anno, escluse le festività nazionali e le festività locali della città di Milano.

**Help Desk significa che :**

Servizio d' assistenza di primo livello erogato da 3S

**Modifiche tecniche significa che :**

Per modifiche tecniche si intende, la conversione e/o modifica di portate, parametri o tecnologie di connessione.

**NOC (Network Operation Centre) significa che :**

Dipartimento di gestione della rete 3S, responsabile dell' attivazione del servizio e dell' assistenza, in modo pro-attivo o in seguito all' apertura di procedure d' assistenza (trouble ticket) da parte dell' Help Desk.

**Problema Bloccante significa che :**

Problema che impedisce totalmente la fruizione del servizio all' intera società.

**Referente abilitato significa che :**

Contatto del cliente con possibilità decisionali che mantiene i contatti e con 3S ed è abilitato ai servizi di emergenza.

**Servizio significa che :**

Il servizio fornito da 3S ai propri clienti in dipendenza del presente contratto.

**Trouble ticket significa che :**

Registrazione effettuata nel sistema di gestione dei problemi segnalati dal Cliente, consultabile via Web dal Cliente.

**Variazioni tecniche significa che :**

Le variazioni tecniche possono essere effettuati per svariati motivi, dall' aggiornamento infrastrutturale degli apparati fino ad arrivare a delle nuove modalità di interconnessione tra i punti.

**Privacy :**

Legge Privacy, Privacy o normativa Privacy fanno riferimento alla normativa attuale dello stato di appartenenza, per l' Italia il GDPR.

## **Art. 3 – Oggetto del contratto**

Il presente contratto regola l' assistenza e il noleggio di apparati in sede e in co-location/housing presso i data center 3S, tra il Fornitore e il Cliente sopracitato, nonché offre soluzioni hardware e software commercializzate dal Fornitore o di proprietà del Cliente concesse in locazione/leasing/noleggio finanziato al Cliente stesso, indicate nel documento allegato A "Elenco apparecchiature" , il quale costituisce parte integrante del presente contratto.

L' oggetto della proposta commerciale "Assistenza Outsourcing" è composto da :

- A) Servizi erogati
- B) Manutenzione ordinaria e salvataggi
- C) Beni e responsabilità
- D) Manutenzione dell' infrastruttura 3S
- E) Variazioni tecniche al servizio
- F) Servizi di assistenza
- G) Attivazione del servizio

## A) Servizi erogati

Il presente contratto prevede i seguenti servizi :

### Assistenza :

- Hardware per pc, workstation e server.
- Dispositivi client
- Configurazione software smartphone
- Configurazione software Tablet
- Installazione e manutenzione server
- Assistenza apparati attivi di networking
- Assistenza cloud per i server indicati
- Manutenzione dei sistemi di sicurezza come indicato nel documento GDPR
- Assunzione di responsabilità come Amministratore di sistema
- Supporto tecnico per la "fornitura" dei dati tecnici necessari alla stesura del documento (supporto al vs. consulente di riferimento)

### Sistemi operativi supportati

- Windows
- Windows Server
- Linux
- Unix
- iOS
- Android
- FreeBSD
- NetBSD
- OpenBSD

### Consulenza

- Infrastrutturale informatica
- Soluzione Cloud/Data Center
- Sicurezza informatica
- Consulenza per gli acquisti di tipo hardware

- 5 -

- Analisi sistemistica per soluzioni software di terze parti
- Consulenza acquisti per implementazioni infrastrutturali
- Consulenza per l' interconnessione della rete con internet
- Consulenza per l' attuazione del piano di disaster recovery

## B) Manutenzione ordinaria e salvataggi

Il Cliente comunicherà al Fornitore il nominativo di un operatore addetto alle apparecchiature che sarà istruito dal Fornitore al loro uso e funzionamento, senza peraltro che il Fornitore si assuma alcuna responsabilità in ordine al corretto utilizzo da parte dell' operatore delle apparecchiature medesime.

La 3S S.r.l. Solutions Services Systems installa ed assiste, unicamente, prodotti software originali. Non è responsabile della tutela dei dati e dell' integrità di software personalizzati, gestionali e Office o di altra natura. Il Cliente è responsabile della conservazione dei programmi "originali" , dei dati aziendali, delle password e della relativa archiviazione in busta chiusa, come da norme vigenti, nonché verifica salvataggi e la sostituzione supporti di backup giornaliero.

Il ripristino dei dati verrà effettuato con prodotti certificati 3S S.r.l. Solutions Services Systems.

Il fornitore si impegna a non divulgare all' esterno e a custodire con assoluta riservatezza le password ed eventuali Dati Aziendali di cui verrà in possesso e qualsiasi altra informazione che il Cliente ritenga fondamentale e strettamente personale.

Di contro, il cliente è tenuto a custodire con assoluta riservatezza le password e di darne tempestiva comunicazione alla 3S S.r.l. Solutions Services Systems in caso di perdita, furto o modifiche.

Ai sensi della legge sulla privacy, i dati personali del Cliente potranno formare oggetto nel rispetto delle normative vigenti. Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti manuali, informatici e telematici ed in ogni caso idonei a gestire la sicurezza e ad evitare accessi non autorizzati.

Per poter garantire l' efficacia del servizio ed il nostro rispetto degli obblighi contrattuali, è indispensabile che la 3S S.r.l. Solutions Services Systems sia informata preventivamente per iscritto di qualsiasi nuova implementazione o di qualsiasi apparecchiatura che in qualche modo modifichi o si colleghi al Sistema Informatico.

Il Fornitore, dietro richiesta del Cliente, provvederà alla manutenzione sia ordinaria che straordinaria delle apparecchiature sopraindicate durante il normale orario di lavoro (9:00 – 17:30, escluso il sabato e le giornate festive), ivi compresa la sostituzione delle parti eventualmente difettose. Gli interventi

- 6 -

straordinari saranno effettuati compatibilmente con le esigenze di servizio. Tali prestazioni straordinarie saranno a totale carico del Cliente e saranno addebitate separatamente alle tariffe orarie vigenti, limitatamente al costo della mano d'opera e al tempo di spostamento del personale tecnico.

Qualora si verificasse l' esigenza di spostare le apparecchiature dalla sede originaria di installazione, il Cliente s' impegna a richiedere preventiva autorizzazione scritta al Fornitore. La disinstallazione che precede lo spostamento delle apparecchiature, l' eventuale trasporto e la successiva installazione, saranno effettuate da personale tecnico del Fornitore e le spese relative saranno interamente a carico del Cliente. Il Fornitore avrà la facoltà di aumentare il corrispettivo qualora l' apparecchiatura venga reinstallata in località al di fuori dell' area normalmente assistita dalla propria rete di assistenza. Il Cliente riconosce fin d' ora al Fornitore la facoltà di affidare in tutto o in parte l' esecuzione delle prestazioni previste dal presente contratto a centri di assistenza di propria fiducia.

### **C) Beni e responsabilità**

Il Cliente prende atto che le parti indicate nell' allegato A in base al presente contratto sono e resteranno di esclusiva proprietà del Fornitore e dovranno essere usate nei locali indicati. Di conseguenza il Cliente non potrà né venderli, né cederli - anche gratuitamente, né trasferirli a terzi a qualunque titolo, né concederli in locazione, in uso o in godimento a terzi, né sottoporli a pegno, né compiere o non compiere atti o fatti che possano in qualunque modo limitare o pregiudicare il diritto di proprietà e la disponibilità materiale o giuridica.

Il Cliente utilizzerà e custodirà le apparecchiature e le parti di ricambio in dotazione con diligenza, secondo le prescrizioni del manuale d' impiego ed in conformità alle istruzioni dei tecnici del Fornitore e risponderà della perdita e del deterioramento degli stessi, a tal fine stabilendone il valore secondo il listino prezzi in vigore all' atto della consegna.

Alla cessazione, per qualsiasi motivo del presente contratto, il Cliente, restituirà al Fornitore pezzi di ricambio non utilizzati o – in alternativa – provvederà a corrispondere il controvalore economico degli stessi in base al listino vigente al momento della cessazione.

Il Cliente s' impegna a predisporre un luogo adatto per la buona conservazione dei materiali. In ogni caso il locale dovrà avere i requisiti di legge agli effetti della tutela degli Ambienti di lavoro. Il Cliente s' impegna altresì:

- a) ad osservare e far osservare ai propri dipendenti e/o aventi causa la normativa sui rifiuti di cui al D.Lgs 22/97 e successive modifiche e/o integrazioni, con riferimento sia alle apparecchiature che alle parti di ricambio ed ai materiali di consumo forniti in base al presente contratto, fino al termine della vita tecnologica dei medesimi;
- b) ad avvalersi, per tutta la durata del presente contratto, esclusivamente dei servizi tecnici del Fornitore per la manutenzione e le riparazioni;
- c) ad usare, per tutta la durata del presente contratto, esclusivamente ricambi originali, al fine di non pregiudicare l'efficienza ed il buon funzionamento delle apparecchiature. In caso contrario, saranno addebitate al Cliente le spese di assistenza tecnica e di ripristino delle apparecchiature, fatto sempre salvo il diritto del Fornitore al risarcimento di ulteriori danni.

Il Fornitore non potrà essere considerato responsabile per alcuna perdita o danno diretto o indiretto o consequenziale derivante dall'uso o dall'impossibilità d'uso delle apparecchiature, ciò anche in dipendenza di ritardi nel servizio di manutenzione o nella fornitura di parti di ricambio, fatti salvi i limiti inderogabili di legge.

In opzione, se specificato nell'offerta accettata dal Cliente, è fornita un'apparecchiatura di Firewall/IPS in utilizzo esclusivo, a fronte del pagamento di canoni periodici, senza trasferimento della proprietà al Cliente. L'apparecchiatura sarà consegnata presso la sede designata dal Cliente e include la configurazione iniziale del router in base alle specifiche riportate nell'allegato tecnico.

#### **Procedura di sostituzione in caso di guasto :**

E' inclusa una procedura di sostituzione dell'apparecchiatura in caso di guasto, con esclusione dei guasti causati dal Cliente. La disponibilità o meno della procedura di sostituzione deve essere specificata nell'offerta accettata dal Cliente ed è limitata ai modelli di cui 3S mantiene disponibilità a magazzino.

La procedura prevede l'invio al Cliente di un'apparecchiatura simile per funzionalità e prestazioni a quella originariamente fornita. Le spese di spedizione da 3S al Cliente sono a carico di 3S, per il solo territorio italiano, le spese di spedizione dal Cliente a 3S sono a carico del Cliente. Di norma, l'invio dell'apparecchiatura è effettuato il giorno lavorativo successivo alla diagnosi di guasto effettuata dal reparto di competenza.



### **Gestione remota delle apparecchiature :**

E' inclusa in caso la gestione remota dell' apparecchiatura router. In questo caso si prevede che 3S detenga gli identificativi d' accesso, che si riservi a livello TCP l' uso esclusivo di alcune porte a secondo del dispositivo consegnato e assegnata all' indirizzo IP dell' interfaccia del router e che il Cliente non possa intervenire sulla configurazione.

E' inclusa inoltre l' esecuzione di tutte le configurazioni richieste dal Cliente o necessarie al funzionamento del servizio, purché approvate dal NOC e compatibili con l' apparecchiatura, per un massimo di 5 configurazioni l' anno, tra cui, ad esempio:

- Gli aggiornamenti del sistema operativo;
- Le configurazioni di "port forwarding"
- Modifiche agli indirizzi IP della rete del Cliente
- Attivazione di filtri a scopo preventivo

La richiesta delle configurazioni dovrà essere richiesta dal Cliente tramite Help Desk e di norma è eseguita entro due giorni lavorativi.

### **D) Manutenzione dell' infrastruttura 3S**

La manutenzione ordinaria è effettuata normalmente dalle 21:00 alle 7:00 dei giorni feriali e dalle 2:00 alle 8:00 della domenica. Altri interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria e/o per la risoluzione di problemi saranno notificati nel più breve tempo possibile.

### **E) Variazioni tecniche al servizio**

3S si riserva la facoltà di apportare variazioni tecniche al servizio notificandole al Cliente tramite una comunicazione, salvo quanto qui di seguito indicato.

3S si riserva la facoltà di apportare modifiche tecniche che incidano sui livelli di servizio, di introdurre modifiche contrattuali e di modificare le proprie tariffe e/o i propri canoni con preavviso scritto di almeno 30 giorni prima dell' applicazione, tramite una comunicazione. Qualora il Cliente non accetti le modifiche preannunciate potrà esercitare tramite lettera raccomandata A.R. il diritto di recesso senza che nulla sia dovuto.

## **F) Servizi di assistenza**

### **Assistenza standard**

Il servizio include assistenza tramite il sistema di Trouble Ticket (accessibile via Web all' indirizzo <http://www.3ssrl.com>), effettuata dal reparto Help Desk, supportato da tecnici specialisti.

L' assistenza è attiva dalle 09:00 alle 17:30 dei Giorni Lavorativi.

Si definisce assistenza l' insieme delle procedure atte a ripristinare la corretta funzionalità del servizio. La media delle attività di risposta è di 2 ore, il massimo per interventi ordinari è di 8 ore lavorative. Si possono rilevare eccezione per alcuni tipi di attività, ad esempio per le sostituzioni di parti di ricambio o in interventi in loco, a seconda dei tempi di consegna dei vari fornitori.

### **Assistenza emergenziale o strutturale**

In caso di emergenza, ovvero blocco dei server, della linea internet, oppure delle procedure gestionali è possibile contattare dal referente abilitato dell' azienda cliente, il ns. supporto clienti al numero +39 02 95 038 631.

In caso il cliente necessiti di assistenza con carattere di urgenza, su soluzioni diverse da quelle sopra indicate, la società fornitrice si riserva il diritto di emettere una maggiorazione pari a 70,00 € di diritto di chiamata e 55,00 € all' ora. Questa attività dovrà essere autorizzata dal espressamente dal cliente.

### **Servizio di assistenza per le ore eccedenti**

Nel caso in cui le ore contrattuali siano superate prima del termine del contratto, 3S S.r.l. Solutions Services Systems, provvederà a fatturare le ore lavorate in eccedenza nel mese il primo giorno del mese successivo ad un costo di 30,00 € l' ora . Nel caso in cui le ore contrattuali di eccedenza fossero rilevanti, è possibile, se il cliente lo desidera, aumentare le ore contrattuali, riducendo così di fatto i costi per il cliente.

## G) Attivazione del servizio

### Procedura di attivazione

Durante la fase di attivazione del servizio, tutte le comunicazioni al Cliente sono effettuate tramite Area Riservata o tramite comunicazioni email o telefoniche dal "Commerciale di riferimento". Le fasi di attivazione, che possono essere modificate a discrezione di 3S senza necessità di comunicazione al Cliente, sono riassunte in:

- **Inserimento dell' ordine:**  
In seguito alla ricezione dell' offerta accettata dal Cliente, 3S provvede a inserire un ordine conforme nel proprio sistema automatico di gestione ordini. In alternativa, 3S può fornire un proprio sistema di ordini accessibile via web, soggetto a clausole e condizioni specifiche.
- **Compilazione allegato tecnico:**  
In seguito all' inserimento dell' ordine, il sistema richiede al Cliente la compilazione dell' allegato tecnico e, in seguito, comunica un rapporto di stato ad ogni variazione nel processo di attivazione del servizio.
- **Gestione errori:**  
In caso di errori formali, ad esempio ma non solo i numeri telefonici errati, 3S richiederà al Cliente una modifica dell' allegato tecnico e darà inizio a una nuova procedura di attivazione.

Attivazione del servizio. Al termine dell' attivazione del servizio richiesto nell' offerta accettata dal Cliente o della scelta operata dal Cliente durante l' eventuale procedura di "fall back", 3S procederà alla configurazione del servizio e delle opzioni ordinate, inclusa, se prevista, la fornitura, la configurazione e la spedizione dell' apparecchiatura router.

Se il servizio non può essere rilasciato per indisponibilità di risorse sul territorio, 3S avviserà il Cliente che potrà decidere se rinunciare al servizio oppure attendere la disponibilità delle risorse necessarie, in questo caso rinunciando a ogni risarcimento sui tempi d' attivazione.

Nel caso in cui il fornitore non possa attivare il servizio, il presente contratto s' intende concluso con rinuncia di qualsiasi pretesa da entrambe le parti.

## **Data inizio servizio**

La Data Inizio Servizio corrisponde alla data di attivazione del contratto presso l' Area Riservata, con le informazioni di configurazione necessarie al Cliente o con la data di spedizione dell' apparecchiatura router, se richiesta.

## **Contestazione del rilascio del servizio**

Il Cliente dovrà comunicare il rifiuto della "data inizio servizio", in seguito a problemi, entro i dieci giorni solari successivi, dopo i quali, in assenza di comunicazioni, il servizio s' intende accettato.

La contestazione, dovrà essere comunicata tramite l' apertura di un Trouble Ticket, per dare inizio al processo di soluzione del problema. A problema risolto e alla chiusura del trouble ticket relativo, il servizio s' intende rilasciato.

## **Prezzi e condizioni di pagamento**

L' importo Annuale, in Euro, comprensivo dei servizi indicati, eventuali apparati a noleggio, assistenza e monitoraggio, meglio specificati nell' articolo 3 e nell' allegato A, è pari a 3.000,00 €, IVA esclusa. La fattura sarà erogata alla consegna del C.I.G., con pagamento a fine mese tramite Bonifico Bancario.

Il corrispettivo dovuto dal Cliente per i servizi prestati dal Fornitore in base al presente contratto, relativamente alla/e apparecchiatura/e ed indipendentemente dal numero di interventi eseguiti, sarà costituito da un corrispettivo che coprirà i costi sino a un numero massimale di ore annue non cumulabili pari a 100 (cento).

Il corrispettivo comprende le parti di ricambio per il materiale a noleggio, salvo guasti dovuti a causa di forza maggiore.

I pezzi di ricambio delle parti hardware, la fornitura di Software, l' assistenza su periferiche fax, stampanti e multifunzioni non sono comprese nel presente contratto di assistenza e pertanto il cliente potrà rivolgersi a qualsiasi acquirente di sua fiducia o, in alternativa, la fornitrice provvederà acquistare in conto proprio, fatturando separatamente, e successivamente, sia in un caso che nell' altro, sarà suo dovere installare tali periferiche/apparecchiature.

In caso di mancato o ritardato pagamento dei predetti corrispettivi matureranno a favore del Fornitore, di diritto e senza necessità di costituzione in mora, interessi in misura pari a quella stabilita dal D.lgs. 231/2002.

I pagamenti saranno dovuti indipendentemente da eventuali eccezioni e/o contestazioni da parte del Cliente, le quali dovranno essere separatamente trattate e risolte.

In caso di ritardato o mancato pagamento dei corrispettivi, il Fornitore ha diritto di sospendere il servizio di assistenza tecnica e di fornitura di materiali di consumo fino all' integrale pagamento di quanto dovuto, con la possibilità di ritirare i materiali a noleggio o non ancora completamente pagati.

Qualsiasi tassa, imposta o contributo comunque gravante sul presente contratto, sui corrispettivi o sulle prestazioni in esso previste sarà a totale carico del Cliente.

#### **Validità dei prezzi**

Se non altrimenti specificato, prezzi e caratteristiche dei servizi saranno mantenuti inalterati per la prima durata contrattuale a partire dalla "data inizio servizio". 3S si riserva la facoltà, e il Cliente accetta fin d' ora, di modificare le proprie tariffe e/o i propri canoni con preavviso scritto di almeno 20 giorni prima dell' applicazione, tramite una comunicazione. E' diritto del Cliente rifiutare l' applicazione delle nuove tariffe, inviando disdetta secondo le modalità riportate al paragrafo "Modalità di invio della disdetta", salvo nel caso dell' aumento standard ISTAT.

#### **Oneri fiscali**

Sono integralmente a carico del Cliente tutte le spese, le imposte e le tasse relative al presente contratto, vigenti o che dovessero essere introdotte in futuro. Si dichiara che le prestazioni oggetto del presente contratto sono soggette ad IVA

### **Art. 4 - Durata del servizio**

Gli effetti del contratto decorrono dalla "Data Inizio Servizio". Il contratto ha durata Annuale dal 01/01/2025 al 31/12/2025, salvo diversamente indicato nell' Offerta, e non sarà automaticamente rinnovato alla scadenza per lo stesso periodo, salvo disdetta da entrambe le parti tramite lettera

raccomandata A.R. da inviare entro 180 (centoottanta) giorni dalla data di scadenza, oppure in caso che il cliente sia un ente pubblico.

### **Modalità di invio della disdetta**

La disdetta del contratto può essere effettuata tramite:

- Lettera raccomandata A.R.
- Comunicazione via posta elettronica certificata (PEC)

## **Art. 5 - Risarcimento e modalità di richiesta**

Nel caso in cui l'offerta accettata dal Cliente preveda il risarcimento, questo sarà erogato nel rispetto delle modalità, dei tempi e delle condizioni previste di seguito.

- **Tipo di risarcimento :**  
Qualunque forma di risarcimento sarà di norma erogata al Cliente come credito sui canoni successivi per il servizio, calcolato nella fattura successiva al mese in cui si è verificato il problema. Alla scadenza del contratto o in caso di recesso eventuali crediti residui saranno rimborsati mediante bonifico bancario.
- **Limiti al risarcimento :**  
Il risarcimento sarà erogato solo a Clienti in regola con tutti i pagamenti.
- **Quota sulla quale è effettuato il risarcimento :**  
Il risarcimento è espresso come quota fissa oppure come percentuale del canone mensile per i soli servizi di hosting erogati da 3S, escluse altre opzioni. Nel caso di fatturazione di altri servizi insieme al servizio hosting oppure di periodicità diversa dal mese, saranno calcolate le porzioni di canone relative al servizio e /o l'equivalente canone mensile.

- **Richiesta di risarcimento :**

Per fruire del risarcimento previsto, il Cliente dovrà avere richiesto la registrazione di un Trouble Ticket, per il problema in questione e richiedere l' applicazione del risarcimento sempre tramite Trouble Ticket entro il giorno 15 del mese successivo in cui si è presentato il problema.

## **Art. 6 – Clausola risolutiva espressa**

Il presente contratto si risolve di diritto per inadempienza del Cliente, qualora lo stesso: a) non paghi, anche per un solo mese, il canone qui indicato, quale prezzo per il servizio che 3S andrà ad erogare; b) non rimborsi somme e/o costi, lì per lì anticipati da 3S; c) violi anche uno solo degli obblighi, assunti con il presente contratto; d) si serva della servizio e/o rete, rispettivamente erogato o messa a disposizione da 3S, da per uso diverso da quello esclusivamente convenuto.

## **Art. 7 - Responsabilità del Cliente**

### **Contenuti**

Il Cliente è totalmente responsabile dei dati immessi in rete e delle eventuali controversie collegate alla loro distribuzione. Il Cliente solleva 3S da responsabilità di carattere amministrativo, civile e penale derivanti dall' immagazzinamento e diffusione di dati che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione nel corso del presente accordo. Il Cliente è responsabile per eventuali violazioni di Copyright causate da testi, grafica, marchi e loghi, immagini, suoni, opere multimediali, software e banche dati soggetti a diritti d' autore contenuti nel server e non forniti da 3S.

### **Conservazione delle apparecchiature**

Eventuali contestazioni sullo stato delle apparecchiature debbono essere comunicate entro tre giorni lavorativi dalla consegna tramite trouble ticket. L'assenza di contestazioni nei termini detti comporta la completa accettazione delle apparecchiature da parte del Cliente che dichiara di averle ricevute in ottimo stato. Il Cliente si impegna a servirsene con la diligenza del buon padre di famiglia, mantenendole nello stesso stato in cui gli sono state consegnate, salvo il normale deperimento dovuto all' uso esclusivamente per gli scopi previsti dal presente contratto ed impegnandosi a non concedere

a terzi l' utilizzazione delle stesse, neppure temporaneo a titolo gratuito o oneroso. A fronte di manomissione, il Cliente dovrà risarcire per intero il prezzo di vendita corrente dell' apparecchiatura o, in caso d' indisponibilità, di un suo modello equivalente per prestazioni e funzionalità.

### **Intrusioni via Internet**

Il Cliente dovrà provvedere autonomamente alla protezione dei propri sistemi da intrusioni e attacchi effettuati da terzi e solleva 3S da ogni responsabilità in merito. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che terzi possano accedere via Internet e superare le protezioni dei propri sistemi per utilizzarli in modo improprio per causare danni a terzi. Nel caso in cui 3S rilevi un tentativo d' intrusione, tramite gli accessi e i dati di cui dispone lecitamente per l' erogazione del servizio, potrà interrompere il servizio, senza nulla dovere, fino a quando il Cliente non provveda ad implementare le misure necessarie ad impedire il perdurare della situazione.

### **Rivendibilità del servizio**

Il servizio o le sue componenti possono essere rivenduti a terzi solo a fronte d' esplicito accordo con 3S. In questo caso il Cliente s' impegna a fornire a 3S la documentazione richiesta dalle leggi vigenti. In particolare, è tenuto ad acquisire e trasmettere a 3S

- Per le persone fisiche: fotocopia della carta di identità
- Per le persone giuridiche: fotocopia della carta d' identità di un responsabile avente potere di firma e visura camerale in cui si attestano tali poteri

### **Accesso alla sede del Cliente e/o utilizzatore finale**

Il Cliente dovrà consentire, previa richiesta, ai tecnici 3S o a una terza parte a contratto con 3S, l' accesso alla sede di fruizione del servizio per le attività di installazione o riparazione.



## Art. 8 - Protezione dei dati personali

### Finalità del trattamento

Ai sensi dell' art. 13 del d.lgs. 196/03 si informa il Cliente che i dati personali raccolti in occasione della stipula del contratto di fornitura di servizi e durante l' esecuzione dello stesso sono trattati per le seguenti finalità:

- Fornitura e erogazione di servizi di telecomunicazione
- Gestione e assistenza tecnica
- Fatturazione
- Recupero e cessione del credito, prevenzione frodi
- Adempimento di obblighi di legge, regolamento e normative comunitarie
- Elaborazione di statistiche
- Con il consenso del Cliente, rilevazione del grado di soddisfazione del Cliente, invio di materiale informativo o pubblicitario relativo ai prodotti e servizi 3S, anche via e.mail o fax.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma l' eventuale rifiuto può determinare l' impossibilità di stipulare o eseguire il contratto.

### Trattamento dei dati

I dati sono conservati su supporto informatico e cartaceo e vi hanno accesso i dipendenti e collaboratori 3S che allo scopo sono stati incaricati del trattamento. I dati di traffico sono trattati, conservati e protetti secondo le prescrizioni di legge e le indicazioni del Garante per la protezione dei dati personali e possono esseri forniti a società/enti terzi al fine di garantire quanto concordato in questo contratto.

Comunicazione dei dati a terzi i dati sono comunicati a:

- Soggetti terzi quando ciò risulti necessario per l' erogazione dei servizi oggetto del contratto
- Enti pubblici e privati quando ciò risulti necessario per obbligo di legge, di regolamento o normativa comunitaria;

- Soggetti terzi a cui 3S affida lo svolgimento di determinate attività quali adempimenti fiscali, consulenze in ambito informatico, commerciale, tecnico o di hosting, prevenzione frodi, recupero crediti.
- Soggetti terzi a cui 3S potrebbe cedere il credito.

### **Protezione delle comunicazioni**

Nell' ambito del servizio di telecomunicazione fornito sono adottate adeguate misure di sicurezza volte a proteggere le comunicazioni. Ciononostante, possono sussistere situazioni che permettono a terzi non autorizzati di apprendere in modo anche non intenzionale il contenuto delle stesse. In particolare, a meno di non adottare sistemi di cifratura, i messaggi circolano sulle reti in chiaro e le reti si dimostrano facilmente aggredibili nonostante l' adozione di aggiornati sistemi di protezione. Gli incaricati di trattamento si attengono a quanto prescritto dall' art. 49 del d.lgs. 82/05 che vieta di prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi a qualsiasi titolo informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni per loro natura o per espressa indicazione del mittente destinate ad essere rese pubbliche. L' accesso al contenuto dei messaggi sarà quindi possibile con l' autorizzazione del Cliente, salvo ciò avvenga per adempiere ad obblighi normativi o per adeguarsi a un provvedimento dell' Autorità Giudiziaria o di altra Autorità competente.

### **Modalità Trattamento dei dati**

I dati saranno inseriti in una o più banche dati e/o conservati in archivi cartacei o in formato digitale e saranno trattati manualmente oppure attraverso l' ausilio di sistemi elettronici, telematici e con ogni altro mezzo messo a disposizione dall' evoluzione tecnologica nel rispetto delle normative di legge. Il trattamento dei dati avverrà in modo lecito e corretto e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

### **Natura Obbligatoria**

Il conferimento da parte Sua dei dati, per le finalità sopra menzionate è obbligatorio. L' eventuale Suo rifiuto di fornire le informazioni necessarie può comportare l' impedimento nell' esecuzione o proseguo del rapporto in essere. Il conferimento dei dati all' Azienda potrebbe rappresentare, inoltre,

un elemento necessario al fine di poterci consentire di adempiere agli obblighi connessi a norme civilistiche, fiscali ed amministrative.

### **Periodo di Conservazione**

Tutti i dati che la riguardano, saranno conservati per il periodo di tempo previsto dalle normative di legge. I dati acquisiti per attività di comunicazione e marketing per i quali è stato chiesto il consenso verranno conservati nei nostri data base salva richiesta da parte dell' interessato di cancellarli.

Le banche dati digitali oggetto dei servizi di hosting applicativo e di hardware verranno conservati per la durata del rapporto contrattuale, terminato il quale verranno cancellati dai nostri archivi e dalla nostra infrastruttura hardware.

### **Comunicazione e Diffusione dei dati.**

I dati personali degli interessati possono essere trattati dal personale dell' azienda e possono essere comunicati, per le finalità precedentemente descritte a collaboratori esterni, o società o professionisti che svolgono attività e servizi per conto dell' azienda.

In particolare i dati personali che la riguardano potranno essere comunicati a:

- società o studi professionali per il recupero dei crediti
- società di consulenza la revisione contabile del bilancio
- banche per il pagamento delle fatture
- aziende di trasporto o corrieri
- società, professionisti e/o enti che svolgono attività di controllo e adempimenti di legge (normative civilistiche, fiscali ecc.)
- società/professionisti specializzate nell' installazione, manutenzione e gestione dei prodotti software ed apparati di elaborazione delle informazioni;
- Società che forniscono servizi di hosting sia applicativo che hardware

I dati personali non sono soggetti a diffusione da parte di codesta azienda e possono essere soggetti a trasferimento in altro stato.

### **Diritti dell' interessato.**

Il Regolamento Europeo conferisce all' interessato l' esercizio di specifici diritti, tra cui quello di ottenere dal titolare la conferma dell' esistenza o meno di propri dati personali e la loro messa a disposizione in forma intelligibile. L' interessato ha diritto di conoscere la fonte di provenienza dei dati, della finalità e delle modalità del trattamento, della logica applicata al trattamento, degli estremi

identificativi del titolare e dei soggetti cui i dati possono essere comunicati. L'interessato ha inoltre diritto di ottenere l'aggiornamento, la rettifica e l'integrazione dei dati, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione della legge. Il soggetto di cui vengono trattati i dati ha il diritto di rivolgersi all'autorità Garante per il trattamento dei dati al fine di esercitare i propri diritti.

### **Titolare del Trattamento**

Il Titolare del trattamento è identificato nel Rappresentante Legale di 3S S.r.l. Solutions Services Systems con sede in Via Mazzini, 5, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI) - Tel: +39 02 95 038631 – email: [info@3ssrl.com](mailto:info@3ssrl.com)

### **Note Contrattuali**

L'informazione tecnica in merito a prodotti e servizi, per la verifica della soddisfazione del Cliente, per ricerche ed analisi di mercato e statistiche, per fini commerciali e per la proposizione di prodotti e/o servizi sia da parte nostra che da parte di nostri partners commerciali, anche mediante l'uso della posta elettronica (facoltativo, barrare la casella corrispondente).

- Di avere ricevuto copia della richiesta di documentazione contrattuale del noleggio finanziato relativa alla proposta
- Di essere stato adeguatamente informato da 3S s.r.l. Solutions Services Systems in merito ai contenuti commerciali e tecnici della Ns. proposta.
- Di avere ben compreso che la fornitura di macchine, dispositivi e servizi correlati presuppongono un rapporto diretto con l'Azienda fornitrice 3S s.r.l. Solutions Services Systems la quale si rende sin d'ora NON responsabile dei servizi gestiti ed erogati da terzi.

Il presente accordo è stato oggetto di preventiva discussione e trattativa tra le parti.

## Art. 9 – Conciliazione

Le parti prendono atto che in caso di controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra operatori e utenti finali si esperirà il tentativo di conciliazione previsto dalla Delibera 173/07/CONS. Sono escluse da tale procedimento le controversie attinenti esclusivamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate, qualora l' inadempimento non sia dipeso da contestazioni relative alle prestazioni medesime. In tali casi, perché si possa ricorrere al tentativo di conciliazione, la fattura dovrà essere contestata ai sensi dell' articolo 6.6 delle Condizioni generali di contratto. Nelle more del procedimento di conciliazione il servizio non potrà essere sospeso.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, si approvano espressamente le condizioni e pattuizioni contenute negli Art. 1 Premessa, Art. 2 Definizioni, Art. 3 Oggetto del contratto, Art. 4 Durata del servizio, Art. 5 Risarcimento e modalità di richiesta, Art. 6 Clausola risolutiva espressa, Art. 7 Responsabilità del Cliente, Art. 8 Protezione dei dati personali, Art. 9 Conciliazione (foro convenzionale), Nomina dell' amministratore di sistema, Dispositivi (Modulo A), Luoghi in assistenza (Modulo B).

Timbro e firma del Fornitore

Timbro e firma del Cliente

.....

.....

Cernusco sul Naviglio, 13 Gennaio 2025

## NOMINA DELL' AMMINISTRATORE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il cliente l' Istituto Comprensivo Statale di Cassina de Pecchi, Titolare del trattamento dei dati, ai sensi della circolare del 27 Novembre 2008 con la presente lettera

### PREMESSO CHE

- La 3S S.r.l. Solutions Services Systems, nello svolgimento delle attività di manutenzione e assistenza tratta, con strumenti elettronici, dati, raccolti da fornitori, cittadini, enti ed associazioni.
- La direttiva del garante impone di designare, per iscritto, l' **Amministratore del Sistema Informativo**
- la designazione è, pertanto, adempimento obbligatorio per il Titolare quale misura minima di garanzia della corretta gestione del sistema informativo dell' ente a tutela dei dati personali e costituisce il naturale completamento delle mansioni già svolte al fine di adempiere ad obblighi di legge;

Tutto ciò premesso, il Titolare

### NOMINA

La 3S S.r.l. Solutions Services Systems

### AMMINISTRATORE DEL SISTEMA INFORMATIVO

- 22 -

## IMPARTISCE

Le seguenti istruzioni per:

- 1) L' accesso al sistema informativo e alle banche dati deve avvenire nel rispetto delle norme vigenti ed in particolare del REU 679/2016.
- 2) Nessun dato potrà essere comunicato a terzi o diffuso senza la preventiva specifica autorizzazione del titolare e/o responsabile, se nominato.
- 3) L' amministratore è autorizzato ad accedere a quella parte del sistema informativo rilevante per la Sua funzione e le relative mansioni, l' autorizzazione all' accesso è perciò limitata in via esclusiva all' ambito, alla categoria di dati, alle modalità e al tempo stabilito dal relativo rapporto contrattuale e/o in eventuali comunicazioni successive;
- 4) L' accesso deve avvenire tramite id e password personali come richiesto dalla direttiva del Garante del 27 Nov. del 2008, inoltre devono essere adottati sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici al sistema di elaborazione e agli archivi elettronici.
- 5) Le registrazioni degli accessi devono avere carattere di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità.
- 6) L' amministratore genera i codici di autorizzazione (password temporanee) per i nuovi utenti. Per mantenere la privacy della password, genera un codice di autorizzazione per ciascun nuovo account. Questo deve essere utilizzato per il primo *login*. Una volta verificato l' accesso al sistema, al nuovo utente viene chiesto di inserire una nuova password.
- 7) La parola chiave deve essere composta da almeno otto (8) caratteri alfanumerici, non deve contenere riferimenti agevolmente riconducibili a nomi dei familiari, date di nascita, ecc. e va modificata almeno ogni sei (6) mesi e, in caso di trattamento di dati sensibili e/o giudiziari ogni tre (3) mesi;
- 8) L' amministratore deve cancellare e/o annullare le password scadute, gli Id utente e le password degli utenti che non hanno più i requisiti necessari per accedere al sistema;
- 9) E' inoltre incaricato di garantire sotto l' aspetto tecnologico, compatibilmente con le caratteristiche dell' infrastruttura hardware e software gestita, che le relative password siano modificabili e conosciute soltanto dagli incaricati che ne sono in possesso.

**I compiti affidati all' Amministratore del Sistema Informativo sono:**

- Verificare che le configurazioni del sistema di back-up siano fatte correttamente;
- Verificare periodicamente la consistenza e la congruità dei contenuti delle copie di back-up;
- Impartire disposizioni operative per la sicurezza delle banche dati e dei procedimenti di gestione e/o trattamento degli stessi;
- Installare e configurare gli apparati e gli applicativi di sicurezza in modo corretto;
- Monitorare e garantire il corretto funzionamento del Server e del Sistema informativo in generale (PC e stampanti) oltre che del Sistema di comunicazione (Rete, etc.);
- Verificare e garantire il corretto funzionamento dei sistemi di Autenticazione e Profilazione degli Utenti (password, id, profilo utente, etc.);
- Verificare periodicamente il corretto aggiornamento dei software antivirus, del software di base, dei sistemi operativi e del software applicativo onde attivare, secondo necessità, le operazioni di patching;
- Pianificare periodici aggiornamenti dei software di base (Sistemi operativi, Application server ecc) e dei tool di sicurezza informatica.
- Predisporre un sistema di conservazione dei log di accesso logici alla base di dati e agli strumenti di elaborazione, per almeno sei mesi, in archivi immutabili e inalterabili.

Il Titolare del Trattamento dei Dati, L' Amministratore del Sistema Informativo.



## DISPOSITIVI

*(Modulo A)*

### A.1 Dispositivi a noleggio

A.1-1 Licenza S5000 (Con monitoraggio in cloud)

### A.2 Dispositivi in housing, server dedicati, server semidedicati

A.2-1 Nessuno

### A.3 Dispositivi in hosting

A.3-1 Nessuno

### A.4 Dispositivi in co-location

A.4-1 Nessuno

### A.5 Server Virtuali

A.5-1 Nessuno

### A.6 Server web condivisi

A.6-1 Nessuno

### A.7 Server CMS4

A.7-1 Nessuno

## LUOGHI IN ASSISTENZA

*(Modulo B)*

I servizi verranno erogati presso le seguenti strutture:

- Presso la sede operativa sita in Cassina de Pecchi, Piazza Unità d'Italia