

Denominazione ISTITUTO COMPRENSIVO G. FUMASONI

Codice fiscale 80002860148 Codice IPA UFAOH3

Prot. N. \_\_\_\_\_ del 22/12/2023

CIG: Z853DEFDE6

## Contratto di assistenza sistemistica - Scuole 2024 - Oggetto e condizioni

### SERVIZIO OFFERTO

**Assistenza sistemistica** Il servizio ha per oggetto l'analisi e la risoluzione, laddove possibile, dei problemi segnalati al Call Center riferiti alla gestione ordinaria e straordinaria dei sistemi informatici: configurazioni di nuovi dispositivi o parti hardware o loro spostamento, installazioni/disinstallazioni di programmi, aggiornamenti dei sistemi operativi, analisi e/o configurazioni e/o revisioni di sistemi o installazioni, assistenza tecnica in materia di protezione dei dati, assistenza per creazione e manutenzione sito web istituzionale, consulenza ed assistenza software su procedure di office automation e/o procedure gestionali-amministrative ed invii telematici, ecc.  
Il servizio è fornito da nostro personale tecnico.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

**Interventi in assistenza telefonica e via e-mail** La sottoscrizione del presente contratto dà diritto al servizio di **assistenza telefonica e via e-mail al n.ro 0342 670320 int.5 e all'indirizzo supporto.tecnico@isi-it.eu**, che viene fornita dal nostro call-center telefonico di Talamona attivo negli orari dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 18,00 tutti i giorni dal lunedì al venerdì, fatte salve le festività nazionali, per il periodo di validità del contratto. Gli interventi di assistenza telefonica e via e-mail sono prestati, senza alcun addebito, da nostro personale tecnico e comprendono l'analisi e la risoluzione, laddove possibile, di tutte le problematiche che, a giudizio del tecnico, non richiedono un intervento on-site o in teleassistenza e risultano efficacemente risolvibili a distanza tramite istruzioni fornite via telefono o posta elettronica.

**Interventi on-site e in teleassistenza** Per tutte le problematiche e/o le richieste segnalate al call-center della I.S.I.-IT srl la cui soluzione non sia efficacemente ottenibile con il solo supporto telefonico, verrà predisposto un intervento in **tele-assistenza** o un intervento **on-site**, sulla base della valutazione fatta dal tecnico della I.S.I.-IT srl e immediatamente comunicata al cliente. Gli **interventi urgenti** sono garantiti **entro le 24** ore dalla chiamata senza addebito di costi aggiuntivi; tutti gli interventi sono comunque garantiti entro le 48 ore, salvo diversa pianificazione concordata col cliente. Ai fini del computo delle ore di servizio prestate: gli interventi in **teleassistenza** vengono addebitati in tagli minimi di mezz'ora; gli interventi **on-site** vengono addebitati in tagli minimi di un'ora. Ogni intervento viene documentato da una **scheda di lavoro** compilata dal tecnico, che il cliente si impegna sin d'ora a restituire debitamente controfirmata.

### COSTI E TARIFFE (importi IVA esclusa)

Gli interventi, siano essi **on-site** o in **teleassistenza**, vengono addebitati alla tariffa oraria agevolata di **€. 45,00 all'ora + IVA**, + costo chiamata **come indicato nella Tabella Sedi in calce, per ogni intervento on-site presso la sede del cliente**. Il minimo addebitato per ogni intervento **on-site** è di un'ora, per ogni intervento in **tele-assistenza** è di mezz'ora.

Gli interventi vengono fatturati a consuntivo alla fine di ogni mese.

I **pagamenti** saranno regolati con bonifico bancario a 30 giorni data fattura fine mese.

**Durata e decorrenze** Le condizioni sono valide a partire dalla data di decorrenza del contratto fino alla fine dell'anno solare, ovvero al **31/12/2024**.

Per approvazione:

Data: 22/12/2023

Timbro e Firma:

EL DIRIGENTE SCOLASTICO  
Daniela Russo  
*Daniela Russo*



**Contratto di assistenza sistemistica - Scuole Anno 2024**

**Tariffe e offerte IVA 22% esclusa**

**Riepilogo condizioni sottoscritte**

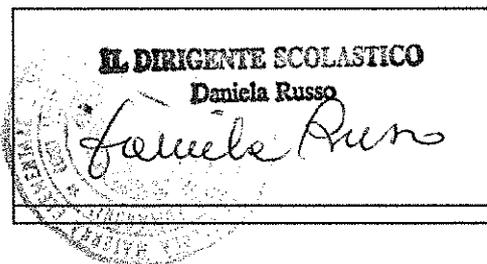
RIEPILOGO CONDIZIONI SOTTOSCRITTE ANNO 2024 (valori IVA esclusa)	
Tariffa oraria agevolata	Costo chiamata
€. 45,00	Come da Tabella Sedi seguente

TABELLA SEDI	
Sedi	Costo chiamata
TUTTI I PLESSI	€. 25,00

Per approvazione:

Data: 22/12/2023

Timbro e Firma:



## Lettera di incarico per i manutentori del sistema

D.Lgs. 30.6.2003, n. 196 Art. 30

Cliente **ISTITUTO COMPRENSIVO G. FUMASONI**

P.I./C.F. **80002860148**

Data, 22/12/2023

*Ai signori:*

**Sauro Cerri**  
**Simone Mazzoni**  
**Francesco Fomasi**  
**Andrea Ioli**  
**Simone Spini**

### Oggetto: Lettera agli Incaricati della manutenzione di sistemi informatici e/o dell'assistenza

Poiché la normativa sulla Privacy (D.Lgs. 30.6.2003 n.196) ha disposto che chi presta l'attività a favore del Titolare può accedere ai dati personali se incaricato per iscritto a compiere le operazioni del trattamento dal Titolare o dal Responsabile del trattamento dei dati personali, e sempreché operi sotto la loro diretta autorità ed attenendosi alle istruzioni dai medesimi impartite (Art. 30 D.Lgs 30.6.2003 n. 196), avendo, come da rapporto contrattuale in essere, conferito all'impresa indicata nell'oggetto, che opera con la Vostra prestazione, l'incarico per la manutenzione di sistemi informatici o per l'assistenza al loro utilizzo e poiché l'esecuzione di detta attività potrebbe rendere necessario il compimento di operazioni rientranti nel trattamento di dati personali

#### LO SCRIVENTE

in qualità di *Titolare del Trattamento dei dati personali* (oppure *Responsabile del Trattamento dei dati personali*), conformemente a quanto stabilito dal D.Lgs. 30.6.2003 n. 196 La/VI nomina Incaricati del trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs.n. 196/2003 e conferma che potranno essere trattati i dati personali contenuti nei documenti che Le/VI saranno affidati nello svolgimento della sua attività nonché quelli contenuti in archivi in strumenti elettronici utilizzando gli strumenti stessi; potrà/ete quindi eseguire i seguenti trattamenti:

**INSTALLAZIONE – CONFIGURAZIONE – FORMAZIONE – IMPOSTAZIONE TABELLE – CONVERSIONE E/O RECUPERO DATI – ASSISTENZA – COMPRESA L'EVENTUALE VERIFICA DI DATABASE O DOCUMENTAZIONE PER LA RISOLUZIONE DI PROBLEMI INERENTI IL CORRETTO FUNZIONAMENTO DEL SOFTWARE DI SISTEMA, APPLICATIVO, E DELL'HARDWARE IN GENERE - TELEASSISTENZA**

qualora per lo svolgimento dell'attività stessa si rendesse necessario accedere a dati personali contenuti in strumenti elettronici potrà accedere a quelli che si rendessero necessari per lo svolgimento dei compiti affidati. A tal fine ogni incaricato opererà mediante credenziali di autenticazione e in base al profilo di autorizzazione che saranno comunicate o consegnate. Nel caso in cui si verificasse la necessità di accedere ad archivi per i quali non sia stata data autorizzazione, dovrà/ete chiedere l'autorizzazione medesima al Titolare o alle persone da questa delegate a tal fine.

Ricordiamo che dovrete attenervi anche alle regole di cui al Disciplinare Tecnico in materia di misure minime di sicurezza per la protezione dei dati personali (All. B al D..Lgs. 30.6.2003 n. 196).

**Il Titolare / Responsabile del trattamento**

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**  
**Daniela Russo**  
*Daniela Russo*

Ognuno degli incaricati del trattamento sopraindicati dichiara di essere a conoscenza di quanto stabilito dal Disciplinare Tecnico in materia di misure minime di sicurezza per la protezione dei dati personali (All. B al D. Lgs. 30.6.2003, n. 196) e si impegna, nel trattamento dei dati personali ai quali è stato autorizzato ad accedere, ad attenersi alle regole ivi indicate.

