



CS s.r.l.

Via Crimea, 27- 10093 Collegno (TO)
Tel. 011/415.36.74 Fax 011/415.12.83

CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE DEL SISTEMA ERASMONET

Tra la **CS s.r.l.** e il **Cliente:**

Biblioteca Civica del Comune di Favria
Via Nardo Barberis, 4 - 10083 FAVRIA (TO)
[di seguito "Cliente"]

si stipula il contratto per i servizi di Assistenza, Help desk e manutenzione.

Il servizio viene fornito al Cliente ad integrazione della Gestione Informatizzata del catalogo del Sistema Bibliotecario che prevede il pagamento di un canone annuale per una quota a carico del Sistema Bibliotecario per i servizi di gestione ed una quota a carico di ogni Area o Biblioteca che partecipa al Sistema per i servizi di Assistenza, Help desk e manutenzione.

1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

CS s.r.l. fornirà al Cliente servizi di Assistenza, Help desk e manutenzione:

ErasmusNet Moduli: Opac - Servizi lettori – Catalogazione – SBN - Gestione Anno 2026 € 546,00
--

2 - SERVIZI FORNITI

Il contratto di Assistenza Help desk e manutenzione ha come oggetto la fornitura di:

- ✓ assistenza e consulenza telefonica al Cliente, durante il normale orario di ufficio per recepire e risolvere eventuali problemi connessi all'inserimento del prodotto nell'organizzazione dell'ufficio/servizio e al suo utilizzo.
- ✓ manutenzione correttiva, comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti dei sistemi software rientranti nell'ambito della fornitura;
- ✓ adeguamento funzionale e tecnologico delle componenti software al fine di mantenere la compatibilità con i sistemi operativi, protocolli di comunicazione e browser previsti nella fornitura. Comprende l'insieme di attività volte ad assicurare la costante aderenza dei sistemi software, rientranti nell'ambito della fornitura, alle mutate esigenze normative e all'evoluzione dell'ambiente tecnologico (SO, software, ecc....);
- ✓ manutenzione evolutiva del software gestionale per le biblioteche relativa ai moduli forniti (compresa la fornitura delle nuove release), volta alla modifica di funzionalità esistenti anche con la realizzazione di modifiche evolutive che CS srl intende realizzare per migliorare le funzionalità dell'applicativo.

3 - OBBLIGHI E LIMITE RESPONSABILITA'

La CS s.r.l. effettua il servizio di assistenza mettendo a disposizione dei clienti personale tecnico qualificato per la risoluzione di tutte le problematiche di sua competenza relative al corretto utilizzo del software di gestione Biblioteche ErasmoNet per i componenti forniti al Sistema Bibliotecario di cui la Biblioteca fa parte.



Il Cliente ha diritto ad usufruire dei servizi dopo aver sottoscritto il contratto di adesione, che gli permetterà di accedere al servizio di Help-Desk telefonico chiamando il numero 011 4153674 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, con estensione del servizio di reperibilità telefonica al sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00; oppure al servizio e-mail all'indirizzo sistema@erasmo.it.

Se la problematica segnalata telefonicamente od il chiarimento richiesto risulta immediatamente risolvibile dall'operatore la richiesta sarà evasa, diversamente verrà richiesto di inviare una segnalazione a mezzo e-mail per essere successivamente analizzata.

L'attivazione delle procedure di analisi e risoluzione delle problematiche segnalate a mezzo e-mail verrà eseguita tramite l'assegnazione di un numero progressivo di intervento.

4 - VALORIZZAZIONE ECONOMICA

Il canone annuale ordinario per il periodo 01/01/2026 – 31/12/2026 corrisponde ad Euro **546,00** (cinquecentoquarantasei/00) oltre IVA e diventa operante in seguito alla sua approvazione e sottoscrizione.

5 - CONDIZIONI COMMERCIALI

Prezzi - Tutti i prezzi indicati si intendono in valuta Euro ed al netto dell'IVA.

Fatturazione - La fatturazione sarà effettuata in un'unica soluzione alla data di sottoscrizione del servizio.

Pagamenti - La Stazione Appaltante si impegna a effettuare i pagamenti entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della fattura, in conformità alla Direttiva Europea 2011/7/UE e al D.Lgs. 231/2002 (circolare del 04/01/2024), come richiamati anche dalle disposizioni vigenti in materia di finanza pubblica. La Stazione Appaltante provvederà alla predisposizione degli atti amministrativi necessari alla liquidazione della fattura entro i termini sopra indicati. Il pagamento dovrà essere effettuato secondo le modalità specificate in fattura.

Revisione Prezzi - Annualmente sarà definita la revisione prezzi del servizio sulla base dell'aumento ISTAT registrato l'anno precedente e su eventuali estensioni del servizio richieste.

Decorrenza e Rinnovo - Il contratto ha durata annuale, con decorrenza dal 1 gennaio 2026 al 31 dicembre 2026. Il Fornitore si impegna a trasmettere alla Stazione Appaltante la proposta contrattuale aggiornata per l'anno successivo entro 30 giorni precedenti il termine del contratto.

La sottoscrizione del contratto di rinnovo potrà avvenire su espressa volontà della Stazione Appaltante, da formalizzarsi con apposito atto amministrativo entro il termine di scadenza del contratto, nel rispetto della normativa vigente.

Qualora, alla scadenza del contratto, la Stazione Appaltante abbia manifestato l'intenzione di procedere al rinnovo e la relativa determina sia in corso di adozione, il Fornitore potrà, su richiesta scritta dell'Ente, proseguire l'erogazione dei servizi per un periodo massimo di 90 giorni, fermo restando il rispetto delle condizioni economiche precedentemente pattuite.

6 - CONDIZIONI DI FORNITURA

Ambito di Applicazione - Le presenti condizioni si applicano alla vendita di servizi e prodotti. Qualsiasi modifica dovrà essere concordata per iscritto.

Reclami - Tutti i reclami e le contestazioni concernenti la fornitura di prodotti e servizi, sollevati a qualunque titolo, devono essere notificati al Fornitore per iscritto entro e non oltre 8 (otto) giorni dall'avvenimento del fatto che ne ha dato origine, pena la decadenza di ogni diritto per la parte agente.

Prezzo e Termini di Pagamento - I prezzi dei prodotti e dei servizi offerti, le tasse, le spese di trasporto, assicurazione e installazione saranno quelli indicati nella fattura. Il termine di pagamento deve considerarsi essenziale. Il Fornitore può sospendere la consegna o il servizio fino all'avvenuto pagamento dell'ordine.



Ritardato Pagamento - In caso di ritardo del pagamento rispetto ai termini indicati in fattura, come da D.Lgs 9 novembre 2012 n. 192 e successive modifiche, al Cliente saranno addebitati, oltre alle spese sostenute, gli interessi moratori.

Riservatezza e Privacy - Il cliente, debitamente informato da CS Srl ai sensi del Regolamento UE 2016/679 in relazione ai dati personali che si intendono trattare attraverso il presente contratto, acconsente al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati sensibili ad opera del Fornitore per le finalità connesse al presente contratto. I dati verranno altresì utilizzati per l'invio e la divulgazione di materiale informativo a cura del Fornitore. In qualunque momento potrete esercitare il diritto di ottenere la cancellazione dei Vostri dati dai nostri archivi. Il trattamento dei dati può ovviamente essere effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici e/o informatici, o comunque automatizzati, e può consistere in qualunque operazione o complesso di operazioni previste dalla sopra citata legge.

Localizzazione geografica dei dati e vincoli territoriali - I dati oggetto del trattamento, raccolti o generati nell'ambito dell'esecuzione del presente contratto sono conservati e trattati esclusivamente all'interno del territorio dell'Unione Europea, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 82/2005 (CAD).

In particolare, il Fornitore si impegna a garantire che i dati siano fisicamente ospitati in data center localizzati in Italia.

Non vengono effettuati trasferimenti verso Paesi terzi, salvo previa autorizzazione scritta della Stazione Appaltante e comunque nel rispetto delle garanzie di cui agli artt. 44 e seguenti del GDPR (decisioni di adeguatezza, clausole contrattuali standard, etc.).

Il fornitore si impegna a informare tempestivamente l'Ente di eventuali cambiamenti significativi relativamente a luogo, area o modalità di conservazione e trasferimento dati.

Interruzioni della fornitura e responsabilità del fornitore - La fornitura è erogata con continuità e può essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (es. manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema. Tali interruzioni, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno per lo stesso l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto. Il Fornitore non risponde dei danni, allo stesso non imputabili, dovuti a problemi tecnici relativi alla rete internet o anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti od attrezzature del Cliente.

Alla conclusione del contratto (o in caso di revoca/cessazione del servizio) :

a) su richiesta scritta dell'Ente il Fornitore provvede alla restituzione completa dei dati in formato strutturato, non proprietario e interoperabile fornendo i files dati completi nei formati come già disponibili a programma (es. .rtf, .csv, .pdf); il Fornitore si impegna altresì a fornire i dati in un formato diverso concordato tra le parti a seguito della definizione dei relativi costi e tempi necessari.

b) Il Fornitore assicura la cancellazione completa e definitiva dei dati del cliente completando tutte le operazioni entro e non oltre 30 giorni dalla conclusione del contratto. La cancellazione, inclusi i backup, sarà effettuata con metodi sicuri e irreversibili, adottando standard tecnici riconosciuti.

Il Fornitore si impegna a mantenere i dati disponibili per l'estrazione fino a 15 giorni dopo la cessazione del contratto per consentire l'estrazione completa dei dati. Al termine di tale periodo, i dati residui saranno cancellati definitivamente. Su richiesta del Cliente, entro 15 giorni dalla cancellazione, il Fornitore fornirà dichiarazione scritta attestante l'avvenuta cancellazione.

c) In caso di obblighi normativi che impediscano la cancellazione dei dati, l'Ente cliente si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore gli specifici obblighi legali o normativi che giustificano il blocco dei dati, fornendo la relativa documentazione ufficiale che attesti l'esistenza di tali obblighi. Il Fornitore



provvederà a bloccare i dati, rendendoli inaccessibili e non trattabili, con accessi consentiti solo per finalità legali, limitati alle autorità competenti o su mandato legale specifico. Il periodo di blocco sarà limitato alla durata necessaria per adempiere all'obbligo normativo, e i dati saranno cancellati definitivamente non appena cessa tale obbligo.

7 - ADDEBITI PER SPESE E ALTRI SERVIZI A RICHIESTA

La gestione del servizio avviene a mezzo della rete Internet e pertanto non sono necessari interventi presso la sede del Cliente. Tuttavia, se richiesto, potranno essere effettuati interventi di configurazione delle macchine del cliente o formazione degli operatori; tali servizi saranno addebitati al cliente in ragione del tempo impiegato per l'intervento oltre il rimborso delle eventuali spese sostenute.

8 - COMPETENZA TERRITORIALE

Per qualsiasi controversia è competente, in modo esclusivo il Foro Giudiziario di Torino.

Il Cliente

CS s.r.l.
Servizi Beni Culturali
Marco Druetta
Servizi Beni Culturali
Software Consulting