



# Assistenza tecnica e sistemistica sito web arpa.sicilia.it feb-dic 2024

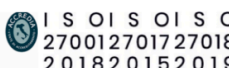
Riferimento DOL00135

**A:**  
Arpa Sicilia

**Elaborata da:**  
Dott. Tiziano Lo Giudice  
Olomedia  
amministrazione@olomedia.it  
+393929168743

**OLOMEDIA S.R.L.**

Via S.Cuccia 46, 90144 Palermo (PA) | +39.091.324014 [info@olomedia.it](mailto:info@olomedia.it) [olomedia.it](http://olomedia.it) | P.Iva C.F. 05715380829 | Cap.Soc. €10.000,00



# Sito web arpa.sicilia.it

Vi comunichiamo con la presente che è in scadenza il periodo di assistenza relativo al sito web istituzionale di ARPA SICILIA, realizzato dalla Olomedia Srl.

Per garantire un adeguato livello di manutenzione vi proponiamo di aderire a un contratto di assistenza tecnica e sistemistica, ALLE STESSE CONDIZIONI ECONOMICHE DEL PRECEDENTE CONTRATTO, per la durata **di 11 mesi, ovvero dal 01/02/2024 al 31/12/2024**, in modo da garantire continuità e un alto livello di servizio per tutto il periodo indicato.

## Attività comprese nel canone di assistenza

Il canone di assistenza prevede la fornitura dei seguenti servizi :

- Assistenza tecnica e sistemistica;
- Manutenzione ordinaria del sistema;
- Manutenzione evolutiva, consistente in :
  - Gestione delle categorie;
  - Gestione della home page;
  - L'inserimento delle pagine nell'albero di navigazione;
  - L'aggiornamento della mappa del sito;
  - Ritocchi minori alla grafica del sito internet;
  - Sviluppo di altre funzionalità minori legate alla pagina;
- Plafond di 27 ore di formazione (fino a tre persone per sessione) finalizzato a rendere autonomi gli operatori ARPA sulle funzionalità del sito e nello specifico sulla gestione dei temi a seguire, da erogare in sessioni di 3 ore (una mattinata):
  - gestione categorie;
  - inserimento pagine in albero di navigazione;
  - inserimento / modifica pagina;
  - inserimento / modifica articolo;
  - inserimento / modifica media;
  - Downloads packages;
  - Staff.

# Assistenza tecnica e sistemistica

## Condizioni Assistenza

Il sistema sarà coperto da assistenza tecnica per eventuali malfunzionamenti che dovessero presentarsi senza ulteriori oneri a Vostro carico, per tutto il periodo previsto da questo documento; gli interventi di assistenza tecnica, per la durata della fornitura prevista, saranno effettuati e/o coordinati da tecnici specializzati della Olomedia tramite le modalità di Assistenza Remota e Help - Desk telefonico. Il team della Olomedia qualora ritenesse non risolvibile da remoto il disservizio potrà effettuare interventi on site con accesso ai vostri locali concordato con vostro personale.

### Help Desk Telefonico

L'assistenza telefonica sarà di supporto al personale ARPA Sicilia per eventuali problemi di malfunzionamento. Sarà data assistenza da Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 con presa in carico della chiamata entro 1 giorno lavorativo.

### Assistenza Remota

Data la natura del progetto, sarà possibile monitorare le prestazioni del sistema ed effettuare interventi in modalità di "Assistenza Remota". Sarà data assistenza in modalità "Assistenza Remota" da Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

Potrà essere richiesta assistenza tramite apertura di un ticket sul sistema su oloTASK il sistema di Troubleshooting di Olomedia raggiungibile via web.

Per l'erogazione del servizio di assistenza, il cliente dovrà consentire l'accesso allo staff Olomedia ai propri sistemi attraverso VPN o altro opportuno canale. Si precisa che la mancanza di accesso tramite VPN potrà causare ritardi nell'erogazione dei servizi non imputabili ad Olomedia.

# Manutenzione ordinaria del sistema

Olomedia, rispondendo alla crescente necessità di evoluzione dei software, propone un servizio di manutenzione ordinaria che è in grado di garantire il massimo livello di qualità.

A tal fine uno degli obiettivi principali del servizio è l'identificazione, l'isolamento e la correzione dei potenziali punti di criticità o guasto, prima che questi possano provocare impatti negativi sui sistemi e sulla produzione, tramite un supporto di prevalente impostazione proattiva e controlli preventivi ad intervalli regolari.

## Manutenzione preventiva del software

Il servizio di Manutenzione preventiva prevede l'erogazione di attività necessaria a garantire il corretto funzionamento delle applicazioni ed in particolare sarà volta a verificare il corretto esercizio dei software, al fine di prevenire eventuali disservizi.

Il servizio si espleta per mezzo di verifiche trimestrali del sistema, condotte da personale Olomedia, che hanno lo scopo di verificare le funzionalità del sistema.

## Manutenzione legislativa

La manutenzione legislativa prevede l'impegno da parte di Olomedia a modificare i programmi per adeguarli alle variazioni normative e legislative che dovessero intervenire nel periodo del contratto.

Resta in capo all'Ente la tempestiva segnalazione ad Olomedia e la successiva validazione delle novità normative, introdotte dagli organi competenti regionali, nazionali o comunitari, inerenti le attività gestite dal software Olomedia.

# Offerta e Condizioni economiche

Off. N. 135 del 27 dicembre 2023

**Spett.le Arpa Sicilia**

Articolo/Servizi	Prezzo	Totale
Canone di Assistenza tecnica e Manutenzione ordinaria sito web feb-dic 2024	€7.333,00	€7.333,00
	<b>Totale</b>	<b>€7.333,00</b>

## Condizioni generali di fornitura

- **Prezzo:** Tutti i prezzi si intendono al netto di IVA al 22%
- **Fatturazione:** I Servizi Annuali o a Consumo saranno fatturati al termine del periodo di competenza.
- **Pagamento:** 30 gg DF
- **Validità Offerta:** 60 gg

Per il Cliente

(timbro e firma per accettazione ed ordine)

---

Olomedia

(Il legale Rappresentante)

Ing. LO GIUDICE Tiziano)



# Consenso al trattamento dati

## Informativa per il trattamento dei dati personali ex art. 13 regolamento UE 679/2016

**Olomedia s.r.l.**, con sede legale in via S. Cuccia, 46 - 90144 Palermo (Italy), con P.IVA: IT 05715380829, in qualità di titolare del trattamento dei dati (in seguito "Titolare"), La informa, ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE 679/2016 (in seguito "GDPR"), che i Suoi dati saranno trattati con le modalità e per le finalità di seguito descritte:

### 1. Oggetto del trattamento

Il Titolare tratta i dati personali identificativi, quali es. nominativo, email, numero telefonico, indirizzo postale, riferimenti bancari, situazione economica (in seguito "Dati") da Lei forniti in occasione dell'acquisto o la sottoscrizione di servizi o, in genere del rapporto contrattuale in essere col Titolare.

In taluni casi il trattamento potrà riguardare anche categorie particolari di dati personali di interessati terzi, in particolare i dati relativi l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici e dati relativi alla salute, per i quali resta suo esclusivo compito la raccolta del consenso al trattamento.

### 2. Finalità del trattamento

I Suoi Dati personali sono trattati, senza Suo previo consenso (art. 6 lett. b), c) GDPR), per le sole finalità di gestione e l'esecuzione di rapporti precontrattuali e contrattuali; degli adempimenti connessi alla gestione amministrativa e contabile; degli obblighi previsti da leggi, regolamenti o dalla normativa comunitaria ovvero imposti dalle Autorità; per la tutela dei diritti del Titolare in sede giudiziaria e gestione degli eventuali contenziosi; per la prevenzione e repressione di atti illeciti.

#### 2.1 Ulteriori finalità del trattamento

I dati raccolti, Suo previo consenso libero ed esplicito (art. 6 lett. a) GDPR), potranno essere utilizzati anche per le ulteriori finalità indicate di seguito ai termini e alle condizioni ivi precisate:

(a) Marketing: per inviarti newsletters, materiale promozionale e comunicazioni commerciali, attraverso modalità di contatto sia automatizzate (es. e-mail, SMS, MMS, App) che tradizionali (posta cartacea e chiamate non preregistrate) anche da parte di nostri partner commerciali.

(b) Comunicazione dei dati a soggetti Terzi (es. aziende partner commerciali) che producono o commercializzano beni o servizi attinenti ai servizi richiesti, soggetti che si occupano della promozione di beni o servizi, oppure soggetti che si occupano di elaborazione di tali dati in forma anonima per scopi statistici, in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti.

Resta inteso che, laddove tu non voglia prestare il tuo consenso al trattamento dei tuoi dati per le finalità sopra richiamate, questo non ti impedirà di usufruire dei servizi disponibili.

### 3. Modalità del trattamento e Conservazione

Il trattamento sarà effettuato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 GDPR e potrà avvenire sia mediante sistemi informatici (cloud, internet, intranet, computer e dispositivi mobili) e processi automatizzati, sia in modalità cartacea (archivi).

I tuoi dati saranno conservati nelle banche dati del Titolare per il solo tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità per cui sono stati raccolti e trattati, in conformità alla legge e secondo quanto sopra precisato, ad eccezione dei casi in cui la normativa vigente non richieda la conservazione dei tuoi dati per periodi più lunghi. In particolare per le finalità al punto 3.1.a) i dati saranno conservati per ventiquattro (24) mesi e successivamente cancellati o resi anonimi.

Qualora tu decida di chiudere il tuo account, il Titolare conserverà i dati personali conferiti solo per finalità di carattere amministrativo dalla cessazione del rapporto contrattuale (10 anni), salve eventuali ulteriori esigenze per cui il loro ulteriore mantenimento sia concesso e/o richiesto da specifiche disposizioni di legge.

#### 4. **Natura del conferimento dei Dati e conseguenze del rifiuto**

Il conferimento dei dati personali identificativi è necessario per l'esecuzione del rapporto contrattuale e degli obblighi derivanti dagli adempimenti di legge, regolamenti o dalla normativa comunitaria ma l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità dell'erogazione totale o parziale dei servizi o prestazioni richieste.

#### 5. **Accesso ai Dati**

I Suoi Dati saranno trattati per le finalità di cui sopra da dipendenti e/o collaboratori del Titolare nella loro qualità di incaricati del trattamento e/o referenti interni del trattamento e/o amministratori di sistema; da soggetti terzi (ad esempio, fornitori, professionisti, banche, affiliati) ove svolgano attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

#### 6. **Comunicazione dei Dati**

Senza Suo espresso consenso (ex art. 6 lett. b), c) GDPR), il Titolare potrà comunicare i Suoi Dati ad Enti pubblici per ottemperare agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o dalla normativa comunitaria ovvero imposti dalle Autorità, che li tratteranno nella loro qualità di titolari autonomi del trattamento.

Potranno essere altresì comunicati a Soggetti Terzi (ad esempio, partner e aziende clienti), che tratteranno i dati per lo svolgimento di attività strumentali ai servizi richiesti e alle finalità di cui sopra.

In genere i fornitori di servizi prescelti operano tramite data center localizzati sul territorio dell'Unione Europea. Nel caso i Suoi dati saranno oggetto di trasferimento in Paesi Extra-UE, anche per finalità di gestione tecnica dei dati raccolti, questo avverrà esclusivamente nel pieno rispetto della normativa Europea GDPR, verso imprese aderenti al Privacy Shield (USA) o Paesi Terzi per i quali sussistano adeguate garanzie di tutela del trasferimento o siano state sottoscritte specifiche clausole contrattuali di tutela dei dati personali.

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

In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art.15-22 del Regolamento UE 2016/679, ed in particolare i diritti di accesso, rettifica, integrazione e, nei casi consentiti la portabilità dei dati conferiti, oltre ad ottenere la cancellazione, la limitazione o l'opposizione al trattamento dei Dati per motivi legittimi e di opporsi al processo decisionale automatizzato, inclusa la profilazione. Nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante, contattando il Titolare o il DPO, ove nominato, con le modalità di seguito indicate: inviando una raccomandata a.r. all'indirizzo del Titolare sopraindicato oppure inviando una email a [privacy@olomedia.it](mailto:privacy@olomedia.it) o a [dpo@olomedia.it](mailto:dpo@olomedia.it) per comunicare col DPO nominato;

Al fine di garantire la protezione delle informazioni personali dell'interessato, potremmo aver bisogno di richiedere ulteriori informazioni specifiche, che confermino l'identità dell'interessato richiedente e garantirne così il diritto di accesso alle informazioni (o a esercitare uno qualsiasi degli altri diritti) solamente a persone aventi il diritto di ricevere tali comunicazioni. Si tratta di un'altra misura di sicurezza idonea alla protezione dei dati personali.

La richiesta di accesso alle proprie informazioni personali (o per esercitare uno dei diritti sopraindicati) è gratuito. Tuttavia, se la richiesta è chiaramente infondata o eccessiva potremmo addebitare un contributo spese ragionevole tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le informazioni oppure rifiutarci di soddisfare la richiesta in tali circostanze.

**8. Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati personali (DPO)**

Il Titolare del trattamento è: Olomedia s.r.l. - via S. Cuccia, 46 - 90144 Palermo (Italy) – [www.olomedia.it](http://www.olomedia.it).

Il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) nominato è Daniele Mondello, contattabile all'indirizzo: [dpo@olomedia.it](mailto:dpo@olomedia.it).

## Formula di acquisizione del consenso al trattamento dei dati personali

Io sottoscritto, dichiarando di aver letto e compreso l'informativa sopra riportata ai sensi dell'art. 13 del GDPR 2016/679 e presto il mio consenso per le seguenti finalità:

**3.1.a)** al trattamento dei miei dati personali per le finalità di marketing del Titolare (al fine di ricevere newsletters, materiale informativo, promozionale e/o partecipare a ricerche di mercato, mediante tutti i mezzi di comunicazione disponibili, automatizzati e non, anche attraverso società terze specializzate) ☐ SI ☐ NO

**3.1.b)** comunicazione dei miei dati personali a soggetti Terzi (es. aziende partner commerciali) per le loro proprie finalità di marketing al fine di ricevere offerte personalizzate di beni o servizi attinenti ai servizi richiesti. ☐ SI ☐ NO

**Nominativo/Rag. Sociale:** \_\_\_\_\_

**Luogo e Data**

**Firma e Timbro**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_