

Alla c.a. Sig. Comunian Paolo
Spett.le
PROVINCIA DI ORISTANO
VIA ENRICO CARBONI 4
09170 ORISTANO (OR)

Bologna, 15/02/2022

Prot.: 1503 22200145

OGGETTO: Istanze on line

Come da accordi si fornisce offerta per quanto indicato in oggetto.

Restando a disposizione per ogni chiarimento, l'occasione è gradita per porgere i nostri migliori saluti.

ADS automated data systems S.p.A.

Guido Montemartini



ADS Automated Data Systems S.p.A. - Via della Liberazione 15 - 40128 Bologna

Tel +39 (0)51 6307411 Fax +39 (0)51 6307498 web www.ads.it e-mail marketing@ads.it

Capitale sociale € 500.520 - N. iscrizione registro imprese, C.F. e P.I. 00890370372 - C.C.I.A.A. 232194 - Società soggetta a coordinamento e direzione di Finmatica S.p.A. Bologna

Indice degli argomenti

Definizioni	3
I moduli software offerti	4
Configurazione ambiente.....	6
Formazione	7
Prerequisiti hardware e software	8
Connettività per la attività a distanza e la manutenzione remota	10
Servizio di supporto al software applicativo	12
Prospetto economico	13
Condizioni di fornitura	14
Contratto di licenza d'uso del software applicativo	16
Norme e Condizioni Generali per la fornitura di servizi di assistenza	18
Informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto	20
Accordo per il trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR)	21
Servizio SW) Supporto al Software	23
Modulo richiesta servizi	26
Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi	27

Definizioni

In tutti i riferimenti che seguono si identifica con:

Cliente: PROVINCIA DI ORISTANO - VIA ENRICO CARBONI - 09170 ORISTANO (OR)

Società: ADS automated data systems S.p.A. - VIA DELLA LIBERAZIONE 15 - 40128 BOLOGNA

Tutti i prezzi sono espressi in euro e non sono comprensivi di IVA.

I moduli software offerti

SPIOLJB2 - Istanze On Line

Attraverso uno strumento di modellazione, l'utente può gestire autonomamente la preparazione e la manutenzione della modulistica senza richiedere particolari conoscenze o presidi tecnici.

Si potrà catalogare, assemblare e pubblicare le informazioni da richiedere al cittadino/impresa per l'avvio della pratica on line e integrarla al singolo procedimento censito in SURF. Attraverso l'utilizzo di appositi dizionari, le informazioni vengono organizzate e catalogate in modo da agevolare impieghi successivi e la loro manutenzione evitando inutili ridondanze.

DOMANDA DI AUTORIZZAZIONE ALL'ABBATTIMENTO DI ALBERI E SIEPI

A tal fine, valendomi delle disposizioni di cui all'art. 47 D.P.R. 445 del 28/12/2000 e consapevole delle sanzioni previste dall'art. 76 e della decadenza dei benefici prevista dall'art. 75 del medesimo D.P.R. in caso di dichiarazioni false o mendaci, dichiaro sotto la mia personale responsabilità

Anagrafica

A tal fine, valendomi delle disposizioni di cui agli artt. 46 e 47 D.P.R. 445 del 28/12/2000 e consapevole delle sanzioni previste dall'art. 76 e della decadenza dei benefici prevista dall'art. 75 del medesimo D.P.R. in caso di dichiarazioni false o mendaci, sotto la mia personale responsabilità

Cognome *	<input type="text"/>
Nome *	<input type="text"/>
Provincia *	<input type="text"/>
Comune di nascita *	<input type="text"/>
Data di nascita *	<input type="text"/>
Provincia *	<input type="text"/>
Comune di residenza *	<input type="text"/>
Via / Piazza	<input type="text" value="--"/>

Una volta stabilito il set di informazioni per l'avvio di un determinato procedimento, il sistema prevede una conversione automatica in pagine HTML da pubblicare sul portale. Appositi controlli inibiscono l'invio delle Istanze nel caso non siano compilate correttamente.

In sintesi definiamo le azioni funzionali garantite dall'applicazione:

- ✓ Mappare, per singolo procedimento, l'elenco dei campi e definirne la tipologia (numero, data, testo, ecc..).
- ✓ Organizzare i campi in sezioni, per ottimizzare la fase di disegno della modulistica ed evitare ridondanze .
- ✓ Storicizzare le mappature.
- ✓ Creare pagine html da pubblicare nel sito per la compilazione della modulistica da parte del cittadino/impresa.

Servizi di Portale del Cittadino e delle Imprese

L'applicativo dispone dei seguenti servizi di portale

- ✓ Invio delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni On Line anche con Firma Digitale.
- ✓ Visualizzatore bozze per memorizzare, nella propria area riservata, le Istanze On Line in corso di preparazione ma non ancora completate.



Di seguito sono elencati i moduli software offerti.

Articolo	Descrizione	Prezzo
SPIOLJB2	Istanze On Line	3.500

Totale fornitura software applicativo euro 3.500 oltre IVA.

Totale fornitura software applicativo A VOI RISERVATA euro 2.000 oltre IVA.

Tutte le applicazioni sono offerte in licenza d'uso e alle condizioni indicate nell'allegato "Contratto di licenza d'uso del software applicativo".

Le applicazioni saranno fornite nella versione standard e nella forma che in linguaggio EDP viene definita "programma oggetto".

I prodotti software oggetto della offerta sono garantiti per un periodo di 12 (dodici) mesi dalla data di consegna e, in mancanza, dalla data di installazione contro vizi, difetti di funzionamento o errori latenti, in rispetto di quanto previsto dall'art. 1490 del C.C.

Configurazione ambiente

Per garantire un elevato livello di affidabilità del sistema e consentire un efficiente utilizzo delle risorse hardware devono essere effettuate una serie di operazioni, definite "Configurazione Ambiente".

La fase di Configurazione ambiente può essere avviata solo se le attività di installazione dei Server, dei Client e della rete sono completate, in presenza di locali a norma e adeguati a contenere i dispositivi offerti, se sono disponibili le licenze e i supporti dei prodotti software non oggetto d'offerta, ma necessari per le attività di installazione. Nei locali ove viene svolta la configurazione ambiente devono essere presenti, funzionanti e correttamente dimensionate: le prese di corrente elettrica e le prese delle rete locale.

Per tutte le attività la cui esecuzione è prevista da remoto, via Internet con connessione VPN, quest'ultima dovrà essere disponibile e di adeguata velocità per il trasferimento dei dati.

Nel caso in cui gli interventi non andassero a buon fine per le cause sopra indicate, questi saranno comunque fatturati e scalati dal monte ore di attività previste; se, per le stesse ragioni, si renderà necessario differire le attività già pianificate, la conseguente dilazione dei tempi non sarà conteggiata nel calcolo dei tempi di realizzazione della fornitura.

N.	Modulo	Descrizione	Prezzo
1	SY_CON	Configurazione Ambiente	560

Prezzo del servizio

Il prezzo per l'espletamento dell'attività di 'Configurazione ambiente' viene fissato in 560,00 euro.

Formazione

Il servizio è rivolto agli utenti che andranno ad utilizzare gli applicativi offerti e sarà effettuato presso la sede del Cliente. Per ognuno dei moduli sono previsti gli interventi indicati più avanti.

Gli interventi previsti per ogni singolo modulo software potranno essere organizzati nelle suddette attività a seconda delle particolarità della procedura e delle esigenze del Cliente; verrà quindi successivamente concordato con il Cliente un calendario di interventi e la loro tipologia, tenendo in considerazione anche i seguenti fattori: necessità di avvio in un particolare periodo dell'anno; provenienza dei dati; numero di persone da formare.

La buona riuscita dei corsi di formazione dipende dal reale coinvolgimento del personale utente; a tal fine consigliamo un numero massimo di partecipanti per ogni sessione di formazione, in modo che ogni singolo partecipante possa essere seguito in maniera puntuale. Il numero dei partecipanti può variare in funzione della collocazione fisica della sede del corso:

Sede corso	PC per partecipante	Numero massimo partecipanti
Uffici degli utenti	Almeno 1 posto di lavoro ogni due partecipanti	5/6
Aula informatica attrezzata	1 posto di lavoro ogni partecipante; Proiettore	10/12

Il numero di giornate uomo di formazione di ore 6 o frazione presso la sede del Cliente, per ogni singolo modulo software, è di seguito indicato. Ogni ora eccedente le sei ore verrà conteggiata come frazione di giornata.

N.	Modulo	Descrizione	gg/uomo
1	XG_FOR	Formazione e Avviamento (giornate da remoto da 8 ore cad)	3

Prezzo del servizio

Il prezzo per ogni giornata uomo è fissato a euro 600,00, oltre IVA.

Il costo complessivo per la formazione iniziale prevista (3 giornate uomo) è quindi di 1.800,00 euro.

Qualora si rendessero necessari, per un qualunque motivo, ulteriori interventi on site questi Vi verranno forniti applicando le tariffe allegate.

Prerequisiti hardware e software

Di seguito indichiamo i requisiti tecnici per l'utilizzo delle applicazioni offerte.

L'architettura hardware a tre livelli (client/application server/DB server); può essere configurata prevedendo l'installazione delle componenti software dell'application server e del db server su un unico server fisico, purché opportunamente dimensionato. Indichiamo di seguito le caratteristiche minime richieste

Qualora l'applicativo offerto non presupponga l'architettura software a tre livelli (Applicativi WEB) non è necessario installare le componenti relative all'Application server ed è quindi sufficiente predisporre unicamente il Database server e i Client come sotto indicato.

Data Base Server

REQUISITI	Caratteristiche minime
Processore	Minimo processore XEON Quad Core o equivalente processore RISC
Memoria centrale	8 GB o superiore in funzione del numero degli utenti collegati
Memoria di massa	In funzione della dimensione degli archivi; minimo 30 Gb disponibili per la sola base dati nella configurazione minima: è consigliata la adozione di una configurazione dischi RAID 1.
Sistema operativo	Windows 2003 / Windows 2008, Linux RH AS/ES 5.0 o superiore, Linux Suse Sles 9 o superiore Unix Sun Solaris 2.9 o superiore
RDBMS	Oracle 10.2.x Std Edition / Enterprise Edition (E' sconsigliata e non è certificata la virtualizzazione del DB Server)

Application Server

REQUISITI	Caratteristiche minime
Processore	Di adeguata capacità elaborativa in funzione del numero di utenti collegati: minimo processore XEON Quad Core o equivalente
Memoria Centrale	Almeno 8 GB o superiore in funzione del numero degli utenti collegati
Memoria di massa	Almeno 18 GB disponibili, è vivamente consigliata la adozione di una configurazione dischi RAID (1 o 5).
Sistema Operativo	Windows 2003 / Windows 2008 / Linux
Application Server	Apache Tomcat 5.5.x o superiore

Installazione su un unico Server

REQUISITI	Caratteristiche minime
Processore	Minimo processore XEON quadcore
Memoria centrale	16 GB o superiore in funzione del numero degli utenti collegati
Memoria di massa	In funzione della dimensione degli archivi; minimo 30 Gb disponibili per la sola base dati nella configurazione minima: è vivamente consigliata la adozione di una configurazione dischi RAID 1.
Sistema operativo	Windows 2003 / Windows 2008 Linux RH AS/ES 5.0 o superiore, Linux Suse Sles 9 o superiore
RDBMS	Oracle 10.2.x Std Edition / Enterprise Edition (E' sconsigliata e non è certificata la virtualizzazione del DB Server)
Application server	disponibilità della versione dell'application server Tomcat 5.5.x o superiore

I Client

REQUISITI	Caratteristiche minime
CPU	Intel Pentium 4 o processore equivalente o superiore
Memoria	Almeno 512 Mb, consigliato almeno 1 Gb per un lavoro fluido in multitasking
Memoria di massa	Almeno 400 MB disponibili
Sistema operativo	XP Professional
Modalità di collegamento	il PC deve essere dotato della scheda di comunicazione e del relativo software di rete (TCP/IP) per il collegamento con il server dati

Le stampanti

In funzione del tipo di utilizzo si possono prevedere diverse tipologie di stampanti.

Relativamente alle stampanti laser e ink jet è richiesta la disponibilità del driver software originale Microsoft per la versione di sistema operativo del PC (PCL5 o PostScript).

Stampe su moduli particolari (carte d'identità e atti di stato civile): è necessario utilizzare stampanti ad aghi con le seguenti caratteristiche: emulazione Epson; compatibilità con il linguaggio esc p/2; porta parallela.

Connettività per la attività a distanza e la manutenzione remota

Per attivare i servizi a distanza e il servizio di assistenza post installazione è necessario che il Cliente acquisisca un dispositivo hardware per il collegamento fra i nostri laboratori e la propria rete.

Tramite tale sistema di comunicazione sarà possibile, per i nostri tecnici, collegarsi ai Vostri sistemi con una efficacia pari alla presenza in loco; in caso di necessità sarà possibile intervenire sui vostri sistemi e sui vostri data base in tempi strettissimi. Questo tipo di attività non potrebbe essere effettuata con pari tempestività ed efficienza tramite un normale intervento in loco infatti, intervenendo da remoto, è possibile coinvolgere più specialisti mantenendo i costi dell'intervento contenuti.

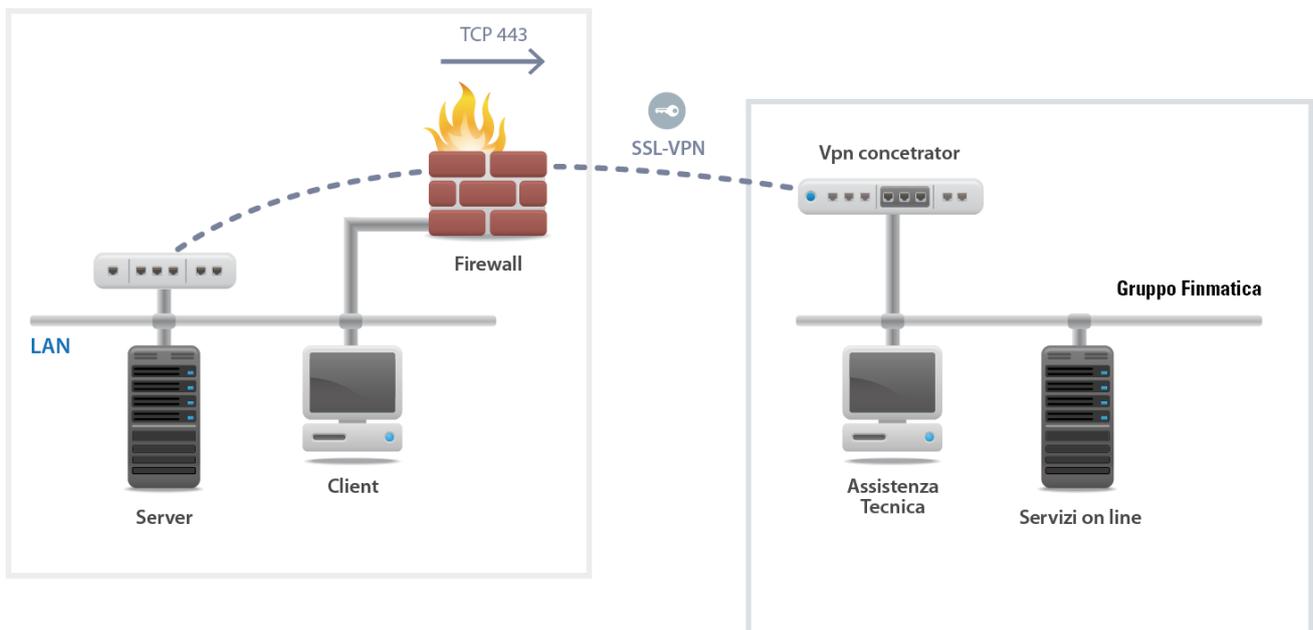
L'obiettivo tecnologico che si vuole raggiungere è quello di collegare la rete informatica del Cliente con quella della Società in modo veloce, affidabile e, soprattutto, sicuro. Proprio per garantire un elevato livello di sicurezza sono state adottate tecniche e architetture specificatamente studiate e testate.

VPN internet Banda Larga (xDSL)

Viene utilizzato il canale di comunicazione reso disponibile da una connessione Internet a banda larga (ADSL o HDSL) e la connettività è attuata via VPN (Virtual Private Network) tra il Cliente e la Società. E' possibile disegnare diverse architetture dell'infrastruttura di connessione in dipendenza dal fatto che il Cliente abbia già in uso un apparato firewall. Nel caso in cui il Cliente fosse già in possesso di un apparato compatibile e idoneo ad una configurazione VPN Site To Site sarà possibile richiedere, da parte del Cliente, assistenza sistemistica per l'attuazione del collegamento.

In caso contrario si prevede la fornitura di un apparato di rete preconfigurato da collegare sulla LAN del Cliente. Il Cliente dovrà fornire un indirizzo di rete da assegnare all'apparato e permettere, tramite l'opportuna configurazione del proprio firewall, l'accesso in uscita sulla porta 443 verso il VPN concentrator del Gruppo Finmatica.

L'apparato creerà un canale di trasferimento sicuro SSLVPN tramite il quale le comunicazioni necessarie per l'attività di teleassistenza e/o eventuali servizi remoti passeranno criptate. Di seguito lo schema architetturale del collegamento proposto.



Unica eventuale attività da parte del Cliente è l'aggiunta di una tabella di routing statica (con il supporto telefonico dei tecnici del Gruppo Finmatica) sui nodi di rete coinvolti nel sistema di teleassistenza.

Misure per la riservatezza e il trattamento dei dati

I servizi di assistenza e manutenzione remota sono effettuati attraverso infrastrutture (personal computer, firewall ecc.) che rispondono alle misure minime di sicurezza previsti dall'allegato B. del d.lgs 196/2003. Gli incaricati ADS hanno ricevuto adeguata formazione e non sono in nessun modo autorizzati a copiare, alterare o diffondere i dati con i quali verranno in contatto.

Si precisa che la loro attività riguarderà esclusivamente quanto previsto dal contratto sottoscritto. Gli accessi telematici (ip address, data/ora) verso i sistemi del Cliente sono registrati in appositi log.

In fase di predisposizione della connessione verranno valutate con il personale tecnico del Cliente eventuali tarature del sistema in base ai regolamenti o politiche di privacy vigenti.

Apparato proposto

Nel caso in cui il Cliente non sia dotato di hardware sufficiente ad instaurare una connessione VPN come quella sopra descritta, si propone l'acquisizione di un apparato preconfigurato di semplice installazione e utilizzo in grado di realizzare una VPN site to site in piena sicurezza e senza alterare la configurazione di rete del Cliente.

Apparato	Tipologia	Caratteristiche	Interfacce
Mikrotik RB750	Mini Router/Firewall con 5 porte ethernet	Client/Server OpenVPN Sistema operativo Linux based (RouterOS) 5 porte LAN configurabili singolarmente	5 LAN switched

Servizio di supporto al software applicativo

Il servizio è disponibile per tutti gli applicativi prodotti dalla Società offerti in questa sede e comprende le attività di:

Aggiornamento software

Consiste nel mettere a disposizione del Cliente gli aggiornamenti al software applicativo eseguiti dalla Società esclusivamente in conseguenza di:

Nuove disposizioni di legge: La Società fornirà al Cliente le modifiche ai programmi derivanti da nuove disposizioni di legge che comportino variazioni riconducibili al concetto di ordinaria amministrazione e la cui applicazione produca effetti operativi nel periodo contrattuale.

Le modifiche verranno consegnate nei tempi tecnici necessari, generalmente non prima di 30 giorni dalla pubblicazione della nuova disposizione legislativa. Rimane a cura e carico del Cliente segnalare tempestivamente alla Società le variazioni da apportare ai programmi come conseguenza di nuove disposizioni di legge aventi carattere regionale o particolare.

Eventuali Malfunzionamenti: Qualora dovessero evidenziarsi errori nel funzionamento dei programmi il Cliente dovrà dare comunicazione e supporto tecnico alla Società, la quale provvederà, presso la propria sede e nei tempi tecnici necessari, a correggere l'errore e a mettere a disposizione del Cliente la correzione. Laddove possibile e opportuno la Società fornirà al Cliente le informazioni necessarie per aggirare temporaneamente l'errore.

Modifiche evolutive eventuali: Gli aggiornamenti e le migliorie decise autonomamente dalla Società, nell'ambito della release corrente.

Le nuove versioni del software saranno messe a disposizione del Cliente:

- via Remote Maintenance - tramite collegamento remoto;
- via Internet - accedendo all'area 'Clienti' del nostro sito;
- mediante l'invio di supporti contenenti gli aggiornamenti - i supporti magnetici verranno spediti via corriere.

Assistenza all'utilizzo dei programmi

L'assistenza riguarda esclusivamente:

- chiarimenti e supporto occasionale sull'utilizzo dei programmi;
- l'analisi dei problemi segnalati dal Cliente;
- le attività atte a risolvere contingenti e circoscritti problemi di carattere applicativo.

Il servizio non è sostitutivo della formazione: si rivolge agli utenti delle applicazioni che hanno frequentato i corsi di formazione o comunque dotati di adeguata preparazione sugli applicativi stessi. Le attività di consulenza e addestramento che non siano riconducibili al servizio di assistenza sopra descritto non sono comprese nel canone e devono essere ordinate separatamente.

Il servizio di assistenza potrà essere erogato al Cliente in uno dei seguenti modi:

- tramite Internet: accedendo all'area 'Clienti' del nostro sito e descrivendo brevemente la natura del problema: il tecnico procede quindi a rispondere alla richiesta di assistenza, utilizzando il mezzo che riterrà più opportuno in relazione alla tipologia di richiesta (telefono o e-mail).
- tramite hot-line telefonica: l'assistenza si svolge sotto forma di conversazione telefonica fra l'utente ed un tecnico del gruppo specifico dell'area applicativa richiesta.

I costi telefonici relativi all'assistenza sono compresi nel canone del singolo modulo software: il Cliente che apre una richiesta di assistenza viene richiamato telefonicamente dai tecnici della Società.

Il servizio non comprende alcun tipo di assistenza relativamente: al software di base (Sistema operativo, Oracle, Windows, ecc.); ai prodotti Office eventualmente utilizzati in combinazione con alcune applicazioni; per queste vengono fornite alcuni documenti di base (modelli Word di Delibere, Tabelle Pivot di Excel per il Controllo di gestione, ecc.) che dovranno essere eventualmente modificati o integrati autonomamente dal Cliente.

Prezzo del servizio

Per usufruire di questo servizio il Cliente corrisponderà un canone annuo, il cui importo viene di seguito riportato, suddiviso per singolo modulo offerto: i canoni decorrono dall'attivazione del software.

Articolo	Descrizione	Prezzo
SPIOLJB2_MNT	MNT Istanze On Line	600

Totale manutenzione software applicativo euro 600,00, oltre IVA.



Prospetto economico

Di seguito vengono riassunti i costi relativi alla acquisizione di quanto oggetto d'offerta.

Descrizione	Prezzo
Software applicativo	2.000
Configurazione ambiente	560
Formazione (n° 3 giornate da remoto – 8 ore cad.)	1.800
Assistenza e manutenzione software	600
TOTALE	4.960

Diconsi euro quattromilanovecentosessanta, IVA esclusa.

Condizioni di fornitura

Tempi di consegna e validità dell'offerta

La presente offerta ha una validità di 60 giorni.

Per l'accettazione dell'offerta è condizione fondamentale che la presente ritorni alla Società debitamente sottoscritta in tutte le sue parti ed allegati entro il periodo di validità. In mancanza, qualora dovesse pervenire l'accettazione della presente con diverse modalità, le clausole indicate si intenderanno tutte, nessuna esclusa, concordate ed accettate dal Cliente.

Tempi di consegna

La consegna del sistema informativo oggetto della presente offerta è prevista entro 60 giorni dal momento della stipula del contratto.

Nel caso di personalizzazioni del software applicativo o di ritardi nella consegna dell'hardware o del software di base da parte del fornitore originale verranno comunicati tempestivamente eventuali differimenti nei termini sopra indicati.

Pagamenti e Fatturazione

Il pagamento dovrà essere effettuato dall'Ente entro "30 giorni data fattura" dalle singole fatture, che verranno emesse alla installazione del sistema informativo o, se a sé stante funzionante, di ogni sua singola parte.

Le fatture relative all'addestramento verranno emesse al termine di ogni mese, in proporzione alle giornate uomo utilizzate.

In caso di ritardati pagamenti verranno applicate le disposizioni di cui al D.Lgs. 231/2002 e successive modificazioni.

Le giornate uomo ordinate dovranno essere utilizzate dal Cliente entro 12 mesi dalla data dell'ordine; alla scadenza dei 12 mesi la Società emetterà comunque fattura anche per le giornate uomo non utilizzate.

Garanzia software applicativo

I prodotti software oggetto della offerta sono garantiti per un periodo di 12 (dodici) mesi dalla data di installazione contro vizi, difetti di funzionamento o errori latenti, in rispetto di quanto previsto dall'art. 1490 del C.C.

Qualora entro il periodo di garanzia dovessero evidenziarsi errori nel funzionamento dei programmi, il Cliente dovrà darne comunicazione e supporto tecnico alla Società, la quale potrà:

- suggerire una azione alternativa per aggirare l'errore;
- presso la propria sede e nei tempi tecnici necessari, correggere l'errore ed inviare al Cliente, in una delle forme previste, la correzione.

La garanzia non comprende l'erogazione dei servizi di assistenza.

Collaudo del software applicativo

I prodotti software forniti verranno sottoposti ad un collaudo.

Il collaudo tecnico dovrà essere concluso entro 30 giorni naturali, successivi e continui decorrenti dalla data di consegna e, in mancanza, dalla data di installazione dei singoli moduli.

Laddove, entro i trenta giorni suddetti il Cliente non abbia effettuato contestazioni in forma scritta sulle funzionalità del modulo software, il collaudo si intenderà implicitamente come effettuato.

Responsabilità

La Società non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal presente contratto e, salvo il caso di dolo o colpa grave, non assume alcuna responsabilità per i danni di qualsiasi natura comunque sofferti dal Cliente in relazione all'oggetto del presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso. La Responsabilità della Società non può essere superiore al valore della fase cui si riferisce.

Disposizioni generali

Contestazioni. Qualunque contestazione sulle prestazioni effettuate dalla Società deve, a pena di nullità, essere effettuata in forma scritta entro dieci giorni dalla consegna del prodotto o dalla erogazione del servizio.

Estensioni. Tutto quanto qui convenuto si applica, in quanto compatibile, anche alle prestazioni extracontrattuali.

Adempimenti in tema di tracciabilità finanziaria - Legge 136/2010. La Società si obbliga ad osservare le disposizioni contenute nell'art. 3 della legge n. 136/2010 e successive modifiche o integrazioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari. La Società si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i sub appaltatori e i sub contraenti apposita clausola con la quale ciascuna delle parti si assume gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni. La Società si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente della notizia dell'inadempimento della propria controparte (sub appaltatore - sub contraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. Ai sensi dell'art. 3 comma 9 bis della Legge n. 136/2010, il presente contratto si risolve automaticamente di diritto nel caso di violazione degli obblighi in materia di tracciabilità.

Costi della sicurezza. Il prezzo della fornitura è comprensivo dei costi della sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta



dall'impresa. I costi che la Società sostiene per gli adempimenti di cui al DLgs. 81/2008 e succ. modificazioni corrispondono allo 0,5% del valore del corrispettivo.

Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro – D.Lgs 81/2008 e successive modificazioni. Qualora l'esecuzione delle obbligazioni contrattuali prevedano interventi di personale della Società presso i luoghi di lavoro del Cliente e/o con attrezzature di proprietà del Cliente, locali ed attrezzature devono essere conformi alla normativa vigente per la salute e la sicurezza dei lavoratori

Privacy e Protezione dei Dati Personali

Le parti potranno, nel corso dello svolgimento del contratto, avere accesso a dati e ad informazioni ad esso connessi e si impegnano ad utilizzarli esclusivamente ai fini del raggiungimento degli obiettivi dell'incarico, nonché a mantenere riservate le informazioni di cui potranno venire a conoscenza nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (D.Lgs. 196/03) e del regolamento Europeo in materia di protezione dei dati n. 679/2016 (GDPR).

Il Cliente con la sottoscrizione del presente offerta presta il consenso al trattamento dei dati da parte della Società, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, per le finalità connesse all'esecuzione del presente contratto.

Nel rispetto del GDPR si allegano l'informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto e l'“Accordo per il trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016”. Il Cliente si impegna a fornire alla Società i dati di sua competenza, utilizzando l'apposita sezione dell'allegato Accordo e restituendone copia.

Subappalto

La Società, nell'ambito dell'intera fornitura, può eventualmente subappaltare a terzi o a società del Gruppo Finmatica, i servizi indicati in offerta, nel rispetto dell'art. 105 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.

Rimane comunque invariata la responsabilità del fornitore contraente, il quale continuerà a rispondere di tutti gli obblighi contrattuali.

Competenza

In caso di controversia sarà competente esclusivamente il Foro di Bologna.

Rinvii

Per tutto quanto non previsto e non in opposizione si rimanda alle norme e condizioni generali dei contratti allegati

Firma del Cliente

Firma della Società

CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile sono specificatamente approvate le clausole di cui agli articoli:

Modalità di Accettazione della fornitura – Responsabilità – Contestazioni – Foro Competente Privacy e Protezione dei Dati Personalie Subappalto.

Bologna, li

Firma del Cliente per accettazione

Contratto di licenza d'uso del software applicativo

DEFINIZIONI

Società	La Società in intestazione
Cliente	Come indicato in offerta
Programma o programma applicativo o applicazione	Un insieme di istruzioni in codice oggetto che, trasferite su un computer, vengono utilizzate per eseguire una o più funzioni.

Tra la Società e il Cliente si conviene:

1 - Oggetto del contratto

La Società concede in licenza d'uso non esclusiva, a tempo indeterminato o per il diverso periodo indicato in offerta, nella forma che in ambiente EDP viene definita come "programma oggetto", i programmi applicativi e le eventuali personalizzazioni oggetto di questo contratto. Il Cliente accetta la fornitura alle condizioni indicate in questo contratto.

2 - Limitazioni d'uso

È fatto divieto al Cliente di cedere a sua volta in licenza d'uso, dare in affitto, vendere, trasferire, distribuire o rendere in qualsiasi altra forma disponibile ad altri il software oggetto del contratto sia a titolo gratuito che oneroso.

È fatto divieto al cliente di copiare in tutto o in parte le procedure ed i programmi oggetto del presente contratto sia in forma stampata che in forma leggibile dall'elaboratore fatta eccezione del diritto di effettuare copie di back-up o archivio riproducendo su di esse tutti i contrassegni e gli avvisi presenti sugli originali.

È fatto divieto al Cliente di tradurre, modificare, incorporare in tutto o in parte in altre procedure o programmi, disassemblare, alterare o creare utility basate sul software o su qualsiasi parte in esso contenuta. Il Cliente non potrà modificare la struttura del software né chiedere a terzi di effettuare la modificazione predetta così da mutare le funzionalità del software.

Nel caso di mancata osservanza di questi termini, l'accordo cesserà automaticamente senza alcun preavviso.

3 - Obblighi del Cliente.

In relazione alle basi dati dei programmi oggetto della presente offerta, è fatto divieto assoluto al Cliente di:

- modificarne la struttura ;
- gestirne i dati mediante programmi diversi da quelli forniti dalla Società;
- fornire a terzi, direttamente o indirettamente (anche per il tramite di altre applicazioni), senza previa e formale autorizzazione della Società, accesso alle suddette basi dati e ai dati in esse contenuti tramite proprie credenziali o comunque per il tramite delle abilitazioni conseguite mediante accettazione della presente offerta.

Il Cliente sarà ritenuto unico responsabile, anche ai fini risarcitori, nei casi di violazione dei citati divieti.

Il Cliente assume l'obbligo di procedere, con la periodicità necessaria ai propri fini, al salvataggio dei propri dati su adeguati supporti e mediante software idonei allo scopo.

4- Proprietà Intellettuale ed Industriale

La Società garantisce di avere la facoltà di cedere al Cliente le licenze d'uso oggetto del presente contratto e garantisce altresì di avere il diritto di disporre di programmi, dispositivi e di soluzioni tecniche che possano essere utilizzati nella esecuzione del contratto.

Tutti i diritti di proprietà anche intellettuale, di autore, di brevetto e di invenzione industriale sui Prodotti oggetto del presente contratto non sono in alcun modo modificabili o cancellabili dal Cliente.

I programmi rimangono di proprietà esclusiva della Società.

5- Collaudo

5.1 Il collaudo si ritiene effettuato con la sottoscrizione da parte del Cliente del modulo di presa in consegna dei programmi, o in mancanza, trascorsi 30 giorni naturali, successivi e continui decorrenti dalla data di consegna dei singoli moduli laddove il cliente non abbia nel frattempo effettuato contestazioni in forma scritta sulle funzionalità del modulo.

5.2 A collaudo effettuato i programmi si intendono accettati come completi e soddisfacenti e pertanto nessun addebito o responsabilità, anche successivi, di nessun genere o natura potranno essere attribuiti alla Società.

6 - Garanzia

I prodotti software oggetto della offerta sono garantiti per un periodo di 12 mesi dalla consegna contro vizi, difetti di funzionamento o errori latenti. Qualora dovessero evidenziarsi errori nel funzionamento dei programmi il Cliente dovrà dare comunicazione e supporto tecnico alla Società, la quale provvederà, presso la propria sede e nei tempi tecnici necessari, a correggere l'errore e a mettere a disposizione del Cliente la correzione. Laddove possibile e opportuno la Società fornirà al Cliente le informazioni necessarie per aggirare temporaneamente l'errore. La garanzia viene assicurata a condizione che il Cliente sia dotato della struttura tecnica per poter effettuare l'assistenza a distanza avente le caratteristiche riportate nell'allegato "Modalità Operative per l'utilizzo e la erogazione dei Servizi".



7 - Responsabilità

La Società non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal presente contratto e, salvo il caso di dolo o colpa grave, non assume alcuna responsabilità per i danni di qualsiasi natura comunque sofferti dal Cliente in relazione all'oggetto del presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso. Nessuna responsabilità può essere addebitata alla Società oltre il periodo di garanzia, o laddove il Cliente non abbia adempiuto agli obblighi di cui all'art.3 .

8 - Risoluzione del contratto

Laddove il Cliente non dovesse rispettare i termini e le condizioni contenute nel presente contratto l'accordo cesserà automaticamente senza alcun preavviso; in tal caso il Cliente dovrà restituire immediatamente i programmi ricevuti e distruggere o cancellare le eventuali copie in suo possesso.

9- Disposizioni generali

9.1 La Società potrà usare il nome o la ragione sociale del Cliente come referenza.

9.2 La funzione dei programmi, identificata da un nome od anche dalla descrizione, deve sempre e comunque intendersi con significato restrittivo.

9.3 Tutte le norme e condizioni stabilite in questo contratto per i programmi valgono, se compatibili, anche per le correzioni, aggiornamenti, modifiche e manutenzioni, a qualsiasi titolo effettuate, ai programmi stessi.

9.4 Adempimenti in tema di tracciabilità finanziaria - Legge 136/2010. La Società si obbliga ad osservare le disposizioni contenute nell'art. 3 della legge n. 136/2010 e successive modifiche o integrazioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari. La Società si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i sub appaltatori e i sub contraenti apposita clausola con la quale ciascuna delle parti si assume gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni. La Società si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente della notizia dell'inadempimento della propria controparte (sub appaltatore - sub contraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. Ai sensi dell'art. 3 comma 9 bis della Legge n. 136/2010, il presente contratto si risolve automaticamente di diritto nel caso di violazione degli obblighi in materia di tracciabilità.

10 - Privacy e Protezione dei Dati Personali

Le parti potranno, nel corso dello svolgimento del contratto, avere accesso a dati e ad informazioni ad esso connessi e si impegnano ad utilizzarli esclusivamente ai fini del raggiungimento degli obiettivi dell'incarico, nonché a mantenere riservate le informazioni di cui potranno venire a conoscenza nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (D.Lgs. 196/03) e del regolamento Europeo in materia di protezione dei dati n. 679/2016 (GDPR).

Il Cliente con la sottoscrizione del presente offerta presta il consenso al trattamento dei dati da parte della Società, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, per le finalità connesse all'esecuzione del presente contratto.

Nel rispetto del GDPR si allegano l'informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto e l'“Accordo per il trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016” . Il Cliente si impegna a fornire alla Società i dati di sua competenza, utilizzando l'apposita sezione dell'allegato Accordo e restituendone copia..

11- Foro Competente

Il presente contratto è soggetto alla Legge Italiana. In caso di controversia sarà competente esclusivamente il Foro di Bologna.

12 Corrispettivo

Il corrispettivo per la licenza d'uso dei programmi applicativi indicati è specificato in offerta e deve sempre intendersi al netto di IVA e imposte. Il prezzo della fornitura è comprensivo dei costi della sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa. I costi che la Società sostiene per gli adempimenti di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni corrispondono allo 0,5% del valore del corrispettivo.

Bologna, lì

Firma del Cliente

Firma della Società

CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile sono specificatamente approvate le clausole di cui agli articoli:

2 (Restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi); 3 (Obblighi del Cliente) 4 (Proprietà Intellettuale ed Industriale); 7 (Limitazioni di responsabilità); 8 (Risoluzione del contratto); 9 (Disposizioni Generali) 10 (Privacy e Consenso al Trattamento dei dati) 11 (Deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria).



Norme e Condizioni Generali per la fornitura di servizi di assistenza

DEFINIZIONI

Società	La Società in intestazione
Cliente	Come indicato in offerta
Programma o programma applicativo o applicazione	Un insieme di istruzioni in codice oggetto che, trasferite su un computer, vengono utilizzate per eseguire una o più funzioni.

Tra la Società ed il Cliente si conviene:

Premesse

Le premesse fanno parte integrante e sostanziale del presente contratto e in esse devono intendersi incluse anche le specifiche modalità di resa della prestazione da parte della Società ivi esposte e dunque l'offerta e le schede di servizio dettagliate e allegate

1 - Oggetto del contratto

Oggetto del contratto è l'erogazione, da parte della Società, dei servizi di assistenza, di aggiornamento e servizi diversi acquistati dal Cliente e descritti in offerta e/o nelle allegate schede servizio, che sono parte integrante del presente contratto. Le prestazioni dei servizi oggetto dell'offerta verranno rese solo in presenza del contratto di acquisto correttamente formalizzato; eventuali ulteriori prestazioni a tariffa verranno rese solo ove richieste dal Cliente mediante la corretta compilazione dell'allegato "Modulo Richiesta Servizi"

2 – Durata e perfezionamento della fornitura

Il contratto è perfezionato mediante sottoscrizione dell'offerta in ogni sua parte. In qualunque altra modalità sarà effettuata l'accettazione dell'offerta, le norme e condizioni generali e specifiche allegate si considereranno negoziate e accettate, tutti gli articoli, nessuno escluso. Il perfezionamento della fornitura produrrà i suoi effetti per la durata del contratto come in esso indicato. Nessun intervento o prestazione darà dovuto dopo la data di scadenza.

3 - Fatturazione e Pagamenti

Fatto salvo diversa pattuizione contrattuale, la fattura dei servizi a canone verrà emessa in un'unica soluzione annuale anticipata alla data di inizio della validità contrattuale. La fatturazione dei servizi a corpo e a consumo verrà emessa entro la fine del mese nel quale sono stati consegnati e/o erogati i servizi stessi. Il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle medesime; ove diversamente stabilito dalle leggi vigenti, la Pubblica Amministrazione effettuerà il pagamento secondo le leggi espressamente previste per il caso specifico. In caso di ritardato pagamento verranno applicate le disposizioni di cui al D.Lgs. 231/2002 e successive modificazioni.

I prezzi indicati in offerta sono espressi in Euro e devono sempre intendersi al netto dell'Iva. L'importo dei canoni dei vari servizi è stato quantificato considerando una fatturazione annuale anticipata dei canoni; nel caso il Cliente richieda la fatturazione in forma trimestrale posticipata l'importo complessivo dei singoli servizi dovrà essere aumentato dell'1,5% (unovirgolacinquepercento). Il prezzo della fornitura è comprensivo dei costi della sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa. La Società sostiene costi generali per gli adempimenti in materia di sicurezza per uno 0,5% del valore delle forniture.

4 - Responsabilità

La Società non assume alcuna obbligazione ulteriore rispetto a quelle previste dal presente contratto e, salvo il caso di dolo o colpa grave, non assume alcuna responsabilità per i danni di qualsiasi natura comunque sofferti dal Cliente in relazione all'oggetto del presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso. Nessuna responsabilità potrà essere addebitata alla Società laddove il Cliente violi le obbligazioni assunte con la sottoscrizione del contratto. In ogni caso, la responsabilità della Società non potrà eccedere il valore della fase cui il danno afferisce.

5 – Obblighi del Cliente.

In relazione alle basi dati dei programmi oggetto della presente offerta, è fatto divieto assoluto al Cliente di:

- modificarne la struttura;
- gestirne i dati mediante programmi diversi da quelli forniti dalla Società;
- fornire a terzi, direttamente o indirettamente (anche per il tramite di altre applicazioni), senza previa e formale autorizzazione della Società, accesso alle suddette basi dati e ai dati in esse contenuti tramite proprie credenziali o comunque per il tramite delle abilitazioni conseguite mediante accettazione della presente offerta.

Il Cliente sarà ritenuto unico responsabile, anche ai fini risarcitori, nei casi di violazione dei citati divieti.

Il Cliente assume l'obbligo di procedere, con la periodicità necessaria ai propri fini, al salvataggio dei propri dati su adeguati supporti e mediante software idonei allo scopo.

6 - Prerequisiti

La presente offerta dei servizi di aggiornamento e assistenza degli applicativi si intende valida solo se il Cliente dispone della release corrente dei programmi.



I servizi da remoto saranno erogati a condizione che il Cliente sia dotato della struttura tecnica per poter effettuare l'assistenza a distanza avente le caratteristiche riportate nell'allegato "Modalità Operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi". Laddove il Cliente non intenda dotarsi di questa struttura, determinati servizi non potranno essere erogati o potranno essere erogati soltanto con tempi di risposta meno puntuali. L'attivazione del contratto di assistenza e la presenza di un collegamento remoto attivo verso i sistemi del Cliente, comportano la implicita autorizzazione del Cliente alla Società ai collegamenti telematici che la Società dovesse ritenere necessari o funzionali all'adempimento del contratto stesso. Il Cliente potrà in qualunque momento proporre una propria Policy di sicurezza da rispettare per la esecuzione dei collegamenti remoti.

7 - Disposizioni generali

7.1 - Contestazioni. Qualunque contestazione sulle prestazioni effettuate dalla Società deve, a pena di nullità, essere effettuata in forma scritta entro dieci giorni dalla consegna del prodotto o dalla erogazione del servizio.

7.2 - Estensioni. Tutto quanto qui convenuto si applica, in quanto compatibile, anche alle prestazioni extracontrattuali.

7.3 - Disponibilità. I servizi d'assistenza saranno forniti nei limiti della disponibilità della Società al momento della richiesta e verranno erogati solo durante il normale orario d'ufficio della Società (8.30-17.30 dal lunedì al venerdì).

7.4 - Adempimenti in tema di tracciabilità finanziaria - Legge 136/2010. La Società si obbliga ad osservare le disposizioni contenute nell'art. 3 della legge n. 136/2010 e successive modifiche o integrazioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari. La Società si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i sub appaltatori e i sub contraenti apposita clausola con la quale ciascuna delle parti si assume gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni. La Società si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente della notizia dell'inadempimento della propria controparte (sub appaltatore - sub contraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. Ai sensi dell'art. 3 comma 9 bis della Legge n. 136/2010, il presente contratto si risolve automaticamente di diritto nel caso di violazione degli obblighi in materia di tracciabilità.

8 - Protezione dei dati personali

8.1. Per la fornitura dei Servizi di cui al presente Contratto, la Società svolge per conto del Cliente le attività di trattamento dei dati personali descritte nell'Allegato Accordo per il Trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR). In relazione a tali attività, il Cliente, quale Titolare del trattamento, prende atto che la Società opera in qualità di Responsabile del medesimo trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 679/2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, di seguito "GDPR").

8.2. Il Cliente conferma di aver valutato che la Società presenta garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate ad assicurare la conformità del suddetto trattamento di dati personali alle disposizioni del GDPR e la tutela dei diritti degli interessati.

8.3. La Società, quale Responsabile del trattamento, si impegna ad osservare gli obblighi di cui all'Allegato Accordo per il Trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR), che costituisce parte integrante del presente Contratto.

8.4. Il Cliente, quale Titolare del trattamento, dichiara e garantisce che i dati personali comunicati alla Società per la fornitura dei Servizi di cui al presente Contratto sono raccolti e trattati dal Cliente nel pieno rispetto delle disposizioni del GDPR.

8.5. Le Parti si impegnano a tenersi reciprocamente indenni e manlevate per ogni danno, onere, costo, spesa derivante dalla eventuale violazione delle disposizioni del GDPR, che risulti imputabile a ciascuna Parte.

9 - Esecuzione dei servizi e Subappalto

La Società fa parte del gruppo Finmatica di Bologna; per la esecuzione di alcune fasi dei servizi oggetto del presente contratto la Società potrà avvalersi di personale dipendente da altra Società del Gruppo; le Società attualmente appartenenti al Gruppo Finmatica, oltre alla capogruppo Finmatica Spa, sono le seguenti:

Data Processing spa

ADS automated data systems spa

Systematica srl

tutte aventi sede legale in Bologna, Via della Liberazione 15.

La Società, nell'ambito dell'intera fornitura, può eventualmente subappaltare a terzi, i servizi indicati in offerta, nel rispetto dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Rimane comunque invariata la responsabilità della Società contraente, la quale continuerà a rispondere di tutti gli obblighi contrattuali.

10 - Competenza

In caso di controversia sarà competente esclusivamente il Foro di Bologna.

Bologna, lì

CIG contratto _____

Firma del Cliente

IPA Fattura Elettronica _____

Firma della Società

CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile sono specificatamente approvate le clausole di cui agli articoli:

1 Oggetto del Contratto; 2 Durata e Perfezionamento del Contratto; 3 Fatturazione e Pagamenti; 4 Limitazioni di responsabilità; 5 Obblighi del Cliente; 6 Prerequisiti; 7 Disposizioni Generali; 8 Protezione dei dati personali; 9-Esecuzione dei Servizi e Subappalto; 10 Competenza.



Informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto

Nel rispetto dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 – Regolamento Generale Protezione Dati (GDPR), i dati personali forniti dal Cliente all'inizio e nel corso del rapporto, saranno trattati dalla nostra Società quale titolare, per la conclusione ed esecuzione del Contratto e per l'adempimento dei connessi obblighi normativi, amministrativi, contabili e fiscali.

La Società indicata nel presente contratto, è titolare del trattamento unitamente alle altre Società del gruppo Finmatica (che costituiscono un «gruppo imprenditoriale» ai sensi dell'art. 4, paragrafo 19 del GDPR, per cui hanno deliberato di definire congiuntamente le finalità ed i mezzi del trattamento dei dati al fine di procedere in qualità di «Contitolari del trattamento» ex art. 26 del Reg. UE 679/2016 alla piena attuazione del Regolamento Europeo).

Il conferimento dei dati personali (contatti) da parte del Cliente è necessario per le predette finalità o comunque obbligatorio per l'adempimento degli obblighi contrattuali e normativi. Il mancato rilascio, anche in parte, di questi dati personali potrebbe precludere l'instaurazione del rapporto e renderne non possibile la gestione.

Per le predette finalità i dati saranno trattati con procedure prevalentemente informatizzate e potranno essere conosciuti da nostri dipendenti, collaboratori ed organismi di vigilanza autorizzati al trattamento e/o da società, che in qualità di responsabili del trattamento, possono svolgere alcune attività tecniche ed organizzative per nostro conto, quali società di servizi amministrativi, contabili e fiscali, società di servizi informatici. I dati del Cliente potranno essere inoltre comunicati alle seguenti categorie di soggetti: - amministrazioni pubbliche (Agenzia Entrate per l'adempimento di obblighi normativi; - società del gruppo a fini amministrativi interni e/o di gestione del contratto.

I dati raccolti saranno conservati per tutta la durata del Contratto ed, in genere, per 10 anni dalla data della sua cessazione.

Il GDPR garantisce alla persona fisica a cui si riferiscono i dati (c.d. Interessato) il diritto di accedere in ogni momento ai dati che la riguardano ed ottenerne copia, di rettificarli ed integrarli se inesatti o incompleti, di cancellarli o limitarne il trattamento ove ne ricorrano i presupposti, di opporsi al loro trattamento per motivi legati alla situazione particolare dell'Interessato e/o comunque per fini di marketing diretto, di chiedere la portabilità dei dati forniti ove trattati in modo automatizzato sulla base del Suo consenso o per l'esecuzione del contratto. L'Interessato ha altresì diritto di revocare il consenso, ove richiesto, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. Resta infine fermo il diritto dell'Interessato di rivolgersi al Garante Privacy, anche attraverso la presentazione di un reclamo, ove ritenuto necessario, per la tutela dei Suoi dati personali e dei Suoi diritti.

Per qualsiasi questione attinente al trattamento dei dati personali l'Interessato può rivolgersi alla nostra Società, quale contitolare del trattamento, oppure può contattare il nostro Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO), ai seguenti recapiti:

Responsabile del trattamento:

Legale Rappresentante p.t.

Via della Liberazione, 15 – 40128 Bologna

Tel. 0516307411

email privacy@ads.it

Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO):

Roberto Labanti

Via della Liberazione, 15 – 40128 Bologna

Tel. 0516307411

Cell. 3294715617

email: dpo@finmatica.it

Consenso per finalità di marketing

1) SISTEMA DI OPT-IN EX ART. 130, COMMI 1 E 2, CODICE PRIVACY (DIRETTIVA 2002/58/CE)

Previo consenso del Cliente, i dati che lo riguardano potranno essere inoltre trattati dalla nostra Società per finalità di commercializzazione diretta (c.d. direct marketing) quali l'invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato o comunicazioni commerciali per posta, telefono, sistemi automatizzati di chiamata, fax, e-mail, sms, mms, relativi a prodotti e servizi della nostra Società e di altre società operanti nel settore dell'Information Communication Technology. Per queste finalità, il rilascio dei dati e del consenso è comunque facoltativo e non ha conseguenze sulla conclusione ed esecuzione del Contratto. In ogni momento, il Cliente ha comunque il diritto a revocare il consenso eventualmente prestato.



Acconsento/iamo al trattamento dei dati da parte della Vostra Società a fini di marketing diretto.

2) SISTEMA DI OPT-OUT EX ART. 130, COMMA 4, CODICE PRIVACY (VALIDO SOLO PER E-MAIL)

L'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente per la gestione del Contratto sarà inoltre utilizzato dalla nostra Società per l'invio di comunicazioni a fini di commercializzazione diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli oggetto del Contratto cui è riferita la presente informativa. Il Cliente può opporsi in ogni momento alla ricezione di tali comunicazioni barrando l'apposita casella in calce al presente Contratto o scrivendo alla Società, ai recapiti sopra riportati.



Non voglio/iamo ricevere comunicazioni e-mail a fini di marketing diretto di prodotti o servizi della Vostra Società.



Accordo per il trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR)

Obblighi assunti dalla Società quale Responsabile del trattamento dei dati personali

In base a quanto previsto dall'art. 8 delle Norme e Condizioni Generali comuni a tutti i servizi, di cui il presente documento fa parte integrante, qui di seguito vengono indicati gli obblighi assunti dalla Società, quale Responsabile del trattamento, nella persona del suo Legale Rappresentante p.t., nello svolgimento per conto del Cliente, quale Titolare, delle attività di trattamento dei dati personali connesse alla fornitura dei Servizi di cui al Contratto.

In particolare, la Società, in qualità di Responsabile del trattamento, si impegna a:

- I. trattare i dati personali sulla base delle documentate istruzioni fornite dal Cliente quale Titolare;
- II. adottare adeguate misure per la sicurezza dei dati personali previste dal GDPR, indicate dal Titolare e/o individuate ai sensi del Contratto o dalla legge, vigilando sulla applicazione delle stesse, in modo da ridurre al minimo i rischi di violazione dei dati medesimi;
- III. individuare le persone autorizzate al trattamento dei dati personali che operano sotto la propria autorità e garantire che le persone autorizzate assumano idonei obblighi di riservatezza di tali dati, fornendo loro adeguate istruzioni per lo svolgimento delle attività di trattamento e verificandone l'osservanza;
- IV. "conservare direttamente e specificatamente, per ogni eventuale evenienza, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema" esclusivamente per quanto necessario per lo svolgimento di quanto previsto dal Contratto e all'attività di verifica almeno annuale dell'operato di questi amministratori di sistema "in modo da controllare la sua rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza, riguardanti i trattamenti dei dati personali, previste dalle norme vigenti" (come previsto dal Provvedimento del Garante sugli "amministratori di sistema" pubblicato in G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008 e dalla sua modifica in base al provvedimento del 25 giugno 2009);
- V. assistere il Cliente nel garantire il rispetto, per quanto di relativa competenza, degli obblighi in tema di sicurezza, notifica all'autorità di eventuali violazioni di dati personali e, se del caso, loro comunicazione agli interessati, nonché di valutazione d'impatto sulla protezione dati ed eventuale consultazione preventiva, ai sensi degli articoli da 32 a 36 del GDPR, tenendo conto delle documentate istruzioni impartite dal Titolare in relazione all'adempimento dei suddetti obblighi, nonché della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione dello stesso Responsabile;
- VI. comunicare al Titolare per iscritto, senza indebito ritardo, eventuali violazioni di sicurezza che riguardino i dati personali trattati ai fini della fornitura dei Servizi oggetto del Contratto;
- VII. informare tempestivamente il Cliente in caso di ricevimento di richieste di informazioni o documenti, accertamenti ed ispezioni, da parte del Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità competente di controllo, o di altre autorità giudiziarie o di polizia giudiziaria, ove attinenti al trattamento dei dati personali connesso alla fornitura dei Servizi oggetto del Contratto, e collaborare con il Titolare alla predisposizione dei correlati riscontri, atti, documenti o comunicazioni;
- VIII. cancellare o restituire al Cliente, su richiesta di quest'ultimo, tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancellare le copie esistenti, salvo che la vigente normativa europea o nazionale preveda la conservazione dei dati da parte del Responsabile che, in tal caso, ne darà contestuale attestazione al Titolare.

La Società dichiara e garantisce che eventuali ulteriori responsabili presentano garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative idonee a garantire il rispetto delle disposizioni della vigente Normativa sulla "Privacy" e si impegna a vincolare contrattualmente gli ulteriori responsabili al rispetto degli stessi obblighi in materia di protezione dei dati personali assunti dalla Società nei confronti del Cliente.

Al Cliente è riservata la facoltà di richiedere le modificazioni e/o integrazioni degli obblighi previsti in capo alla Società quale Responsabile del trattamento che si rendano necessarie a seguito dell'eventuale entrata in vigore di nuove disposizioni di legge, di regolamento ovvero di provvedimenti adottati da autorità amministrative o giudiziali in materia di tutela dei dati personali.

Di seguito i dati di contatto del Responsabile del trattamento:

email: privacy@finmatica.it

Telefono: 0516307411

RPD (DPO) della Società

La Società, congiuntamente alle altre società del proprio gruppo aziende (gruppo Finmatica) si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 37 punto 2 del GDPR per procedere alla nomina di un "Responsabile unico della protezione dei dati" (RPD oppure DPO).

L'esigenza di un RPD è sorta non solo per proteggere i trattamenti effettuati dalle aziende del gruppo in quanto controllari ma soprattutto per quelli effettuati dalle singole aziende del gruppo in quanto responsabili.

Di seguito i dati di contatto del RPD (DPO) della Società:

nome: Roberto Labanti

email: dpo@finmatica.it

Cellulare: 3294715617

Telefono: 0516307411



Le misure tecniche e organizzative delle aziende del Gruppo Finmatica - SGSI

Al fine di recepire quanto previsto dal GDPR, la Società, congiuntamente alle altre aziende del gruppo Finmatica, ha adeguato la propria politica della sicurezza delle informazioni e i relativi obiettivi aggiornando il proprio Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI), riferimento per tutte le procedure e le istruzioni inerenti alla sicurezza delle informazioni e alla protezione dei dati personali. Questa nuova versione del SGSI tende ad una maggiore conformità rispetto alla ISO/IEC 27001:2013.

Le misure tecniche e organizzative, "Privacy by design" e "Privacy by default"

Sono tante le misure che il titolare, in base al principio di "responsabilizzazione" ("accountability") previsto nell'art. 5 del Regolamento, deve mettere in atto. Fra queste, ci sono quelle previste dall'art. 24 secondo il quale il titolare del trattamento (quindi tutti gli Enti e le Aziende che gestiscono dati personali) deve mettere "in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire, ed essere in grado di dimostrare, che il trattamento è effettuato conformemente al presente regolamento".

Fra le misure tecniche e organizzative che il titolare dei trattamenti deve mettere in atto ci sono quelle previste dall'art. 25 comma 1, cioè la "Protezione dei dati fin dalla progettazione e protezione per impostazione predefinita". In questo articolo c'è una premessa da tenere presente, cioè che il titolare dovrà attuare queste misure "tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione" oltre che del contesto (tipo di dati, finalità, ecc.). Quindi, la "Privacy by design" non ha delle regole precise ma è una progettazione per rispondere ai "principi di protezione dei dati".

Sempre nell'art. 25, il comma 2 prevede che "siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati personali necessari": anche la "Privacy by default" è possibile da una integrazione di misure tecniche ed organizzative.

La conformità del software al GDPR

Anche l'art. 32, "Sicurezza del trattamento", con la stessa premessa dell'art. 25 ("tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione"), non fornisce una lista precisa delle misure tecniche e organizzative adeguate ma solo delle indicazioni "tra le altre, se del caso": insomma si tratta di una lista aperta e non esaustiva, lontana dalla impostazione del "Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza" dell'allegato B del D.Lgs. 196/2003.

Con queste premesse, una dichiarazione precisa per certificare la conformità di un software al GDPR non è possibile (mentre lo era rispetto al D.Lgs. 196/2003): ACCREDIA ha proposto uno schema di certificazione volontario per determinare la conformità al Regolamento (ISDP 10003:2015), ma ci sono due problemi: si tratta di uno schema che non certifica solo un prodotto software ma anche processi e servizi e, soprattutto, il Garante ha dichiarato che "a legislazione vigente non possono definirsi conformi agli artt. 42 e 43 del regolamento 2016/679, poiché devono ancora essere determinati i requisiti aggiuntivi ai fini dell'accreditamento degli organismi di certificazione e i criteri specifici di certificazione".

Insomma, per poter effettuare una dichiarazione certa di conformità del software al GDPR, si dovranno attendere le indicazioni del Garante, che è "l'autorità di controllo competente" anche per le certificazioni, come previsto dall'art. 43 del Regolamento.

Contatti titolare e RPD (DPO) del Cliente per registro delle attività di trattamento della Società

Il Cliente, titolare del trattamento, fornisce i dati di contatto utili per il "registro delle attività del trattamento" che la Società, responsabile del trattamento ex art. 28 del GDPR, deve tenere secondo quanto previsto dall'art. 30 punto 2 del GDPR:

Titolare del trattamento:

nome e cognome : _____

email: _____

Telefono: _____

Responsabile della protezione dei dati (RPD oppure DPO) del Cliente:

nome e cognome: _____

email: _____

Telefono: _____

Servizio SW) Supporto al Software

Il servizio è disponibile per tutti i moduli di software applicativo prodotti dalla Società ed indicati da questa come release corrente. Il contratto di supporto al software applicativo è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali: nel caso il Cliente non sottoscriva il contratto di supporto al software applicativo per un prodotto, perderà il diritto alla sottoscrizione dello stesso negli anni successivi; qualora, in seguito, intendesse riattivare il contratto di manutenzione dei programmi per questo prodotto, dovrà corrispondere un importo di reintegrazione pari al 150% del valore del contratto, commisurato al periodo non coperto.

Esclusioni

Non sono comprese nel servizio le modifiche e gli aggiornamenti che comportano un cambiamento strutturale nel disegno della base dati o del programma o che, di fatto, modificano l'oggetto del programma.

Attività disponibili

Di seguito descriviamo le attività previste in ciascuna delle configurazioni contrattuali disponibili e successivamente descritte.

Attività	Descrizione
1 Aggiornamento software	<p>Consiste nel mettere a disposizione del Cliente gli aggiornamenti al software applicativo eseguiti dalla Società esclusivamente in conseguenza di:</p> <p>Nuove disposizioni di legge: La Società fornirà al Cliente le modifiche ai programmi derivanti da nuove disposizioni di legge che comportino variazioni riconducibili al concetto di ordinaria amministrazione e la cui applicazione produca effetti operativi nel periodo contrattuale. Le modifiche verranno consegnate nei tempi tecnici necessari, generalmente non prima di 30 giorni dalla pubblicazione della nuova disposizione legislativa. Rimane a cura e carico del Cliente segnalare tempestivamente alla Società le variazioni da apportare ai programmi come conseguenza di nuove disposizioni di legge aventi carattere regionale o particolare.</p> <p>Eventuali Malfunzionamenti: Qualora dovessero evidenziarsi errori nel funzionamento dei programmi il Cliente dovrà dare comunicazione e supporto tecnico alla Società, la quale provvederà, presso la propria sede e nei tempi tecnici necessari, a correggere l'errore ed a mettere a disposizione del Cliente la correzione. Laddove possibile e opportuno la Società fornirà al Cliente le informazioni necessarie per aggirare temporaneamente l'errore.</p> <p>Modifiche evolutive eventuali: Gli aggiornamenti e le migliorie decise autonomamente dalla Società, nell'ambito della release corrente.</p>
2 Assistenza all'utilizzo dei programmi	<p>L'assistenza riguarda esclusivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • chiarimenti e supporto occasionale sull'utilizzo dei programmi; • l'analisi dei problemi segnalati dal Cliente; • le attività atte a risolvere contingenti e circoscritti problemi di carattere applicativo. <p>Il servizio non è sostitutivo della formazione: si rivolge agli utenti delle applicazioni che hanno frequentato i corsi di formazione o comunque dotati di adeguata preparazione sugli applicativi stessi.</p> <p>Le attività di consulenza e addestramento che non siano riconducibili al servizio di assistenza sopra descritto non sono comprese nel canone e devono essere ordinate separatamente.</p>
3 Chiamate telefoniche comprese nel canone	<p>I costi telefonici relativi all'assistenza sono compresi nel canone del singolo modulo software: il Cliente che apre una richiesta di assistenza viene richiamato telefonicamente dai tecnici della Società.</p>
4 Trasmissione/Disponibilità degli aggiornamenti	<p>Consiste nel mettere a disposizione del Cliente gli aggiornamenti software senza nessun ulteriore addebito con le modalità indicate nell'allegato "Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi". In via residuale potranno essere utilizzati supporti magnetici che verranno spediti secondo modalità ritenute idonee dalla Società e che ne permettono la rintracciabilità.</p> <p>Per aree che richiedono interventi particolarmente critici, quale l'Area Sanitaria, su richiesta della Società, il Cliente si impegna a mettere a disposizione un apposito ambiente di test sul quale la Società installerà gli aggiornamenti del software "mission critical"; il Cliente si impegna ad effettuare tutte le verifiche e i test di validazione al fine di autorizzarne l'installazione in ambiente definitivo.</p>

<p>5 Installazione telematica degli aggiornamenti</p>	<p>Questa attività è finalizzata alla installazione sui server del Cliente delle nuove versioni degli applicativi e verrà effettuata in remoto direttamente dai nostri tecnici. A cura del Cliente rimane, ove richiesto, il semplice caricamento del CD ROM sul server o il download dell'aggiornamento software dal nostro sito internet.</p> <p>L'installazione verrà effettuata sul server ed eventualmente distribuita sui singoli clients tramite il meccanismo di distribuzione automatica del software già implementato.</p> <p>L'aggiornamento verrà effettuato ogni qual volta venga rilasciata una nuova release o una patch dei singoli applicativi. Il servizio verrà svolto dai tecnici della Società attivando un collegamento telematico fra i nostri laboratori e i server applicativi oggetto dell'aggiornamento. I collegamenti verranno effettuati durante il normale orario di ufficio, con la periodicità necessaria e non obbligatoriamente a cadenze predeterminate.</p> <p>La connessione avverrà comunque secondo una tempistica concordata con il Cliente.</p> <p>In generale i collegamenti potranno avvenire senza dover interrompere il funzionamento del sistema. Qualora si manifesti tale necessità, i tempi e le modalità dell'intervento verranno concordati con il Cliente. Al termine di ogni collegamento, se specificatamente richiesto, verrà inviato al Cliente, via e-mail o fax, un resoconto dettagliato della attività effettuata e, laddove significativo, una indicazione delle principali novità contenute nella versione aggiornata di ogni singolo applicativo.</p>																				
<p>6 Supporto per gestione e interrogazione base dati</p>	<p>Comprende le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • correzioni di errori di modesta entità derivanti da inserimento (e/o modifica) dei dati da parte del cliente e che rientrano in un tempo di soluzione massimo di 1 ora/uomo; • composizione ed esecuzione di frasi SQL di ordinaria gestione, di modesta entità, che rientrano in un tempo di soluzione massimo di 1 ora/uomo, per modificare o estrarre i dati in funzione di esigenze particolari del Cliente e che non implicano massicci aggiornamenti della base dati; gli interventi non devono stravolgere la struttura dei programmi, della base dati, della logica con la quale è stato sviluppato l'applicativo e con la quale sono stati impostati i dati. Sono esclusi import/export di dati da fogli di Excel o in altri formati di passaggio. <p>Le attività verranno effettuate tramite assistenza telefonica o collegamento telematico, con le modalità previste nell'allegato "Modalità operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi".</p> <p>Per l'erogazione del servizio è necessario che il Cliente nomini un referente per ogni singolo settore applicativo coinvolto, per fungere da unica interfaccia con il Service Desk della Società.</p> <p>Le richieste che implicano l'aggiornamento o modifica dei dati devono essere presentate in forma scritta.</p>																				
<p>7 Supporto personalizzato all'attività lavorativa</p>	<p>Per l'area applicativa oggetto del canone verrà individuato un referente tra il nostro personale, che fungerà da Tutor del Cliente e si farà carico di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verificare periodicamente lo stato di informatizzazione del servizio; • proporre gli argomenti da approfondire per migliorare l'utilizzo dell'applicativo; • suggerire eventuali miglioramenti nella organizzazione del lavoro; • proporre eventuali sessioni di approfondimento normativo e formativo. <p>Le attività saranno effettuate tramite colloqui telefonici tra il Tutor e un referente nominato dal Cliente per ogni area applicativa, con una frequenza trimestrale.</p>																				
<p>8 Formazione telefonica su novità di versione</p>	<p>Ad ogni rilascio di una nuova versione il personale tecnico della Società contatterà telefonicamente il referente del Cliente al fine di illustrare le principali modifiche che l'aggiornamento comporta, avendo inoltre riguardo delle caratteristiche specifiche e peculiarità d'impostazione proprie dell'Ente.</p>																				
<p>9 Scadenziario adempimenti</p>	<p>È un'attività avente lo scopo di ricordare i passi principali da eseguire per svolgere correttamente gli adempimenti connessi a specifiche scadenze e modifiche normative. L'attività sarà effettuata tramite colloqui telefonici tra il personale tecnico della Società ed un referente nominato dal Cliente per ogni area applicativa, con cadenza mensile.</p>																				
<p>10 Gestione di un indirizzo di posta elettronica dedicato</p>	<p>Prevede l'assegnazione al Cliente di un indirizzo di posta dedicato (servizio_nomecliente@ads.it), con il quale comunicare ogni tipo di esigenza. La comunicazione verrà poi inoltrata al tecnico competente, avendo cura di analizzarla preliminarmente, di abbinarle una priorità e di registrarla per conto del Cliente. In questo modo il Cliente si troverà ad avere un canale preferenziale di colloquio col nostro personale tecnico.</p>																				
<p>11 Gestione delle Richieste di Assistenza</p>	<p>Di seguito sono definite alcune tipologie di richieste di assistenza Cliente per le quali il Service Level Agreement (SLA) della Società, prospetta, per ciascuna tipologia, un diverso livello di reazione, in termini di tempo di presa in carico e di tempo di risposta, da parte del proprio Service Desk.</p> <table border="1" data-bbox="379 1592 1393 1883"> <thead> <tr> <th>Tipologia</th> <th>Tempo di presa in carico</th> <th>Tempo di risposta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti</td> <td>4</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti</td> <td>8</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti</td> <td>12</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti</td> <td>16</td> <td>Non applicabile</td> </tr> </tbody> </table> <p>Le attività di gestione della richiesta vengono così definite:</p> <table border="1" data-bbox="379 1906 1393 2033"> <tr> <td>Presa in carico</td> <td>È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.</td> </tr> </table>	Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta	1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2	2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	8	3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	16	4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48	5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile	Presa in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.
Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta																			
1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2																			
2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	8																			
3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	16																			
4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48																			
5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile																			
Presa in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.																				

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="367 174 502 403">Risposta</td> <td data-bbox="502 174 1503 403"> <p>È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore; • se l'errore è da ritenersi non bloccante, la correzione può essere rinviata fino all'emissione della release successiva. </td> </tr> </table> <p>I valori indicati vanno intesi come valori orientativi in quanto, al di là degli sforzi compiuti dalla Società, una certa disparità tra i livelli di servizio teoricamente raggiungibili e quelli effettivamente conseguibili è fisiologica in qualunque contesto. Il livello di servizio descritto nel presente documento sarà assicurato solamente ai Clienti dotati della struttura tecnica per manutenzione remota riportata nell'allegato 1 "Modalità operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi" e relativamente alle richieste di assistenza effettuate tramite Internet. La classificazione delle singole richieste di assistenza nell'ambito delle tipologie sopra individuate verrà di volta in volta definita dal personale del Service Desk della Società.</p>	Risposta	<p>È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore; • se l'errore è da ritenersi non bloccante, la correzione può essere rinviata fino all'emissione della release successiva.
Risposta	<p>È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore; • se l'errore è da ritenersi non bloccante, la correzione può essere rinviata fino all'emissione della release successiva. 		
12 Estensione dell'orario di erogazione del servizio di assistenza all'utilizzo dei programmi	<p>E' il servizio che estende l'orario di supporto del servizio di Assistenza all'utilizzo dei programmi contrattualizzato alla copertura H24 x 365 gg.</p> <p>Il servizio può essere esteso per una o più aree applicative ed ha come presupposto che il Cliente abbia sottoscritto per tale area applicativa il servizio Base e l'Opzione tecnica e il servizio SISESTOR di Estensione dell'orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico H24 x 365 gg.</p> <p>Il presupposto per l'erogazione del servizio è che presso il Cliente sia attivo un servizio di Help Desk di primo livello rivolto agli utenti operativi finalizzato all'analisi e alla risoluzioni delle problematiche più semplici e dirette (ad esempio un personal computer che non funziona, mancanza di connettività di rete o una stampante inceppata ecc.). Solo un operatore di tale Help Desk del Cliente potrà attivare gli interventi in reperibilità. Al momento dell'attivazione del servizio verrà fornito al Cliente un codice operativo e un recapito telefonico che dovrà essere utilizzato solo ed esclusivamente al di fuori del normale orario di lavoro (8:30-17:30 di tutti i giorni feriali, sabato esclusi). L'accesso al servizio di reperibilità applicativa avverrà sempre attraverso il servizio di reperibilità sistemistica che avrà il compito di verificare in prima istanza l'eventuale presenza di problemi sistemistici ed attivare poi l'operatore dell'area applicativa interessata.</p> <p>Servizio con quotazione separata non compreso nel servizio base e non compreso nelle opzioni tecniche e/o gestionali.</p>		

Profili

Il contratto prevede un modulo base e due opzioni (Tecnica e Gestionale); di seguito riportiamo la composizione, sulla base delle attività sopra descritte, delle diverse configurazioni contrattuali.

Attività	Base	Opzione Tecnica	Opzione Gestionale
1. Aggiornamento software	X		
2. Assistenza all'utilizzo dei programmi	X		
3. Chiamate telefoniche comprese nel canone	X		
4. Trasmissione /Disponibilità degli aggiornamenti	X		
5. Installazione telematica degli aggiornamenti		X	
6. Supporto per gestione e interrogazione base dati		X	
7. Supporto personalizzato all'attività lavorativa			X
8. Formazione telefonica su novità di versione			X
9. Scadenziario adempimenti			X
10. Gestione di un indirizzo di posta elettronica dedicato			X
11. Gestione delle Richieste di Assistenza	X		

Le opzioni Tecnica e Gestionale hanno come prerequisito la sottoscrizione del canone della versione base.

Rinvio Norme e Condizioni Generali

Per tutti gli articoli con software di terze parti fornito in modalità "embedded" si fa riferimento alle norme e condizioni generali indicate nei rispettivi allegati C) ed F).

Prezzo del servizio

Per usufruire del servizio il Cliente dovrà corrispondere alla Società un canone, il cui importo e periodo sono indicati in offerta.



Modulo richiesta servizi

Spett. le
ADS automated data systems S.p.A.
 Via della Liberazione, 15 – 40128 Bologna
 Fax 051 6307498

_____, li _____

Vi richiediamo di effettuare per nostro conto il sotto descritto servizio (barrare SOLO la sezione relativa al tipo di servizio richiesto):

MODALITÀ DI INTERVENTO		
Attività presso la sede del Cliente	Attività presso la sede del Gruppo Finmatica	Attività a distanza
<input type="checkbox"/> Formazione/affiancamento applicativi <input type="checkbox"/> Attività sistemistica <input type="checkbox"/> Consulenza <input type="checkbox"/> Coordinamento progetto	<input type="checkbox"/> Personalizzazioni software <input type="checkbox"/> Formazione	<input type="checkbox"/> Assistenza sugli applicativi <input type="checkbox"/> Formazione telefonica <input type="checkbox"/> Assistenza sistemistica <input type="checkbox"/> Formazione in Videoconferenza <input type="checkbox"/> Installazione aggiornamenti <input type="checkbox"/> Attività specifiche _____

AREA DI INTERVENTO	
<u>Gestionale</u> Procedura: _____ <input type="checkbox"/> Aggiornamento Software <input type="checkbox"/> Installazione Procedure <input type="checkbox"/> Trascodifiche <input type="checkbox"/> Analisi Preliminare	<u>Sistemistica</u> <input type="checkbox"/> Ristrutturazione Base Dati <input type="checkbox"/> Supporto Installazione Hardware <input type="checkbox"/> Configurazione Ambiente <input type="checkbox"/> Altro
Descrizione della richiesta _____ _____ _____	

Il Problema è già stato anticipato al Vs. Sig.: _____ N. ATTRIBUITO _____

Vi autorizziamo a regolarizzare il corrispettivo:

- A corpo, a conclusione servizio, l'importo corrispondente a n. _____ ore di attività a distanza _____
 A consuntivo in base alle Vostre tariffe in vigore per l'anno indicato in testata.
 Come da Vostra offerta N. BO _____ del _____ per l'importo di _____

Riferimenti per l'addebito:

- A consuntivo con riferimento a Delibera/Determina N. _____ CIG _____
 Scalando il relativo costo dal nostro conto corrente servizi e applicando le tariffe privilegiate dell'anno indicato in testata.

L'erogazione dei servizi sarà assoggettata alle norme e condizioni contenute nel Contratto per la fornitura di servizi di supporto software in vigore.

Distinti saluti.

Cliente Richiedente: _____

Ufficio Richiedente e Firma: _____

N.B: l'indicazione della modalità di regolarizzazione del corrispettivo e dell'addebito sono un PREREQUISITO PER L'ACCETTAZIONE DELLA RICHIESTA. Si prega gentilmente di compilare sempre le relative sezioni.



Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi

Struttura tecnica per manutenzione remota – Accesso telematico

Collegamento Telematico Standard

Per garantire le attività di supporto oggetto del contratto è necessario l'accesso telematico sull'infrastruttura del Cliente.

I protocolli della Società adottati per rispondere a requisiti di Sicurezza, Tracciabilità e Semplicità, raccomandano come standard l'utilizzo di un apparato fornito dalla Società che si occupa di instaurare una VPN configurata su un accesso internet a Banda Larga; questo apparato è di piccole dimensioni e necessita solo di essere collegato alla LAN del Cliente; perché possa crearsi il tunnel VPN basta solamente che il firewall del cliente permetta all'indirizzo IP assegnato all'apparato di uscire tramite port 443 TCP.

Il cliente può controllare l'attivazione o meno del tunnel di assistenza spegnendo l'apparato quando non necessario.

L'utilizzo del componente hardware sopra indicato è:

1. **Semplice e veloce.** Permette di instaurare un collegamento ottimale con un impegno minimo di configurazione sugli apparati già presenti (l'unica attività è l'eventuale aggiunta della regola sul firewall, qualora non fosse già presente) e permette un'assistenza più veloce sugli applicativi.
2. **Sicuro.** Il Cliente può sempre scegliere se attivare o meno il collegamento agendo sull'apparato stesso, non richiedendo competenze per la gestione dei propri firewall.
3. **Tracciabile.** La Società è in grado di tracciare e conservare i log di tutti i collegamenti telematici effettuati dai nostri tecnici.

L'attivazione del contratto di assistenza e la presenza di un collegamento remoto attivo verso i sistemi del Cliente, comportano la implicita autorizzazione del Cliente alla Società ai collegamenti telematici che la Società dovesse ritenere necessari o funzionali all'adempimento del contratto stesso. Il Cliente potrà in qualunque momento proporre una propria Policy di sicurezza da rispettare per la esecuzione dei collegamenti remoti.

Collegamenti Telematici Alternativi

Nel caso il Cliente volesse utilizzare, in alternativa a quanto sopra, **i propri apparati per una VPN Site To Site** sarà necessario richiedere l'assistenza della Società per configurare un tunnel IPSEC con le specifiche necessarie.

Collegamenti Telematici gestiti dal Cliente

Nel caso il Cliente richiedesse espressamente di utilizzare un collegamento VPN Client To Site sarà necessario richiedere l'assistenza della Società per valutare altri sistemi di connettività, limitatamente a queste tipologie:

- Client VPN PPTP, L2TP/IPSEC;
- Client VPN Cisco;
- Client OpenVPN;
- Accesso diretto via internet (NAT);
- Client SSLVPN browser based.

Altri tipi di client devono essere valutati singolarmente con il gruppo sistemisti della Società e con il commerciale.

Per motivi tecnici, con questo tipo di collegamenti gestiti dal Cliente:

- **la tracciabilità non può essere effettuata dalla Società ed è quindi demandata ai sistemi di monitoraggio dei clienti;**
- **i valori dei tempi di risposta previsti dagli SLA potrebbero non essere garantiti.**

Struttura tecnica per manutenzione remota – Sistema di autenticazione ai sistemi del Cliente

Necessità di credenziali personali

Il sistema di autenticazione ai sistemi del Cliente, necessario per le attività di supporto, deve rispondere alla normativa italiana ed europea in materia di sicurezza, riservatezza e privacy, ed in particolare a:

- **GDPR:** Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (General Data Protection Regulation - Regolamento UE 2016/679)
- **D.Lgs. 196/03:** Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196)
- **Provvedimenti del Garante** per la protezione dei dati personali riguardanti gli "Amministratori di Sistema" (G.U. n. 300 del 24/12/2008 e G.U. 149 del 30/06/2009)
- **Disciplinare tecnico:** Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza (Allegato B del Codice, secondo artt. da 33 a 36)
- **Circolare AgID 2/18.04.2017** "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni"

Queste normative comportano la necessità di un'assegnazione individuale delle credenziali per l'autenticazione nonché di un uso appropriato dei privilegi di amministratore.

La gestione delle credenziali (creazione, modifica, cancellazione, reset password, comunicazioni all'utente, ecc.) è normalmente a carico del Cliente.

Sistema di autenticazione centralizzato

Per agevolare la corretta gestione delle credenziali e quindi delle policy di accesso, è possibile integrare il sistema di autenticazione dei Server Linux del Cliente ad un server LDAP della Società. In questo modo, con un'unica configurazione da parte del Cliente, è possibile:

- controllare in maniera centralizzata tutte le utenze dei tecnici della Società;
- delegare la Società, in quanto Responsabile del trattamento (art. 28 del GDPR) alla gestione diretta delle credenziali dei propri tecnici e quindi la verifica dei collegamenti (chi e dove si collega) limitando i privilegi di accesso;
- consultare, tramite un portale Web fornito al Cliente, tutti gli eventi di accesso (login e logout) delle utenze di tipo amministrativo.



I requisiti per attivare questo sistema sono la versione di sistema operativo del Server Linux del Cliente (RedHat Enterprise Linux dalla versione 6.2 e sistemi simili) e l'accesso via internet al sistema LDAP di A.D.S. tramite TCP/636 (LDAPS).

La Società utilizza al proprio interno un sistema di gestione delle informazioni, modellato sulla norma ISO 27001, che prevede una "Politica di controllo degli accessi" (Annex A 9.1.1) ed una politica per la "Cessazione o variazione delle responsabilità durante il rapporto di lavoro" (Annex A 7.3.1); grazie a queste politiche, e tramite questo Sistema di autenticazione centralizzato, è possibile la gestione puntuale anche delle credenziali di accesso ai sistemi dei Clienti (per es., in caso di cessazione del rapporto di lavoro, le credenziali vengono immediatamente bloccate).

Postazione di Teleassistenza

Per i servizi afferenti al software applicativo prodotto dalla Società è inoltre necessario che il Cliente disponga di un Personal Computer, sul quale devono essere installati/funzionanti tutti gli applicativi client/server per i quali si richiede l'assistenza, con la seguente configurazione minima:

- processore intel i5 o successivo;
- 4GB di RAM;
- sistema operativo Windows 7 o successivo;
- scheda di comunicazione e relativo software di rete per il collegamento con il server dati.

Modalità di Richiesta di Assistenza

Le richieste di assistenza oggetto dei servizi (SW, SS, H), possono essere effettuate tramite il Service Desk della Società, punto di contatto unico multicanale:

Service desk – Call Center	<p>L'utente contatta il Call Center della Società (40 linee r.a.) ed espone la problematica che viene tradotta dagli operatori del servizio in una richiesta di assistenza.</p> <p>In alcuni periodi dell'anno (per es. nei giorni prefestivi del 24 e del 31 dicembre, nei giorni di potenziale "ponte" con le principali festività nazionali, il 4 ottobre ed i venerdì pomeriggio dei mesi estivi) l'attività del Service Desk potrebbe essere effettuata anche con l'ausilio di un IVR che permette di lasciare un messaggio direttamente nella casella vocale dei tecnici in assistenza.</p> <p>Al fine di velocizzare la risoluzione della richiesta si invita l'utente a segnalare nel dettaglio la tipologia del problema, indicando il caso specifico e, se necessario, inviando, ad integrazione, via email l'allegato screen shot dell'anomalia riscontrata all'indirizzo centralino@ads.it. Più la segnalazione avviene in maniera precisa e dettagliata maggiori saranno gli strumenti che i tecnici avranno a disposizione per la risoluzione di quanto segnalato.</p>
Portale Cliente	<p>Per poter richiedere assistenza tramite questo strumento è necessario essere dotati di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un accesso ad Internet; • un account ed una password, esclusivi per ogni Cliente, attribuiti dalla Società a coloro che ne fanno richiesta. <p>Una volta in possesso dei requisiti suindicati si procede con il collegamento al sito www.ads.it dal quale è possibile inserire la richiesta di assistenza. Al fine di velocizzare la risoluzione della richiesta si invita l'utente a segnalare nel dettaglio la tipologia del problema, indicando il caso specifico e, se necessario, inviando, ad integrazione, via email l'allegato screen shot dell'anomalia riscontrata all'indirizzo centralino@ads.it. Più la segnalazione avviene in maniera precisa e dettagliata maggiori saranno gli strumenti che i tecnici avranno a disposizione per la risoluzione di quanto segnalato.</p>

Modalità di Erogazione dei Servizi di Assistenza ed Aggiornamento

Servizi di assistenza e consulenza

La richiesta di assistenza pervenuta in una delle modalità sopra descritte viene smistata in tempo reale alla persona o al gruppo richiesto, tramite il sistema di Service Desk della Società; questo sistema prevede la evasione delle richieste secondo l'ordine cronologico di chiamata e della priorità della richiesta. I tecnici del Service Desk procederanno a rispondere alla richiesta di assistenza utilizzando il mezzo che riterranno più opportuno in relazione alla tipologia di richiesta.

Modalità	Descrizione
Assistenza telefonica	L'assistenza si svolge sotto forma di conversazione telefonica e deve essere utilizzata solo per le attività atte a risolvere contingenti e circoscritti problemi di carattere sistemistico e applicativo, risolvibili in pochi minuti.
Collegamento Telematico	L'assistenza si svolge tramite un collegamento telematico diretto ai sistemi del Cliente. L'attivazione del contratto di assistenza e la presenza di un collegamento remoto attivo verso i sistemi del Cliente, comportano la implicita autorizzazione del Cliente alla Società ai collegamenti telematici che la Società dovesse ritenere necessari o funzionali all'adempimento del contratto stesso. Il Cliente potrà in qualunque momento proporre una propria Policy di sicurezza da rispettare per la esecuzione dei collegamenti remoti.
Via posta elettronica	Laddove possibile, i tecnici del Service Desk provvederanno ad inviare la risposta all'Utente utilizzando l'indirizzo mail appositamente indicato dal Cliente.



Servizi di aggiornamento

Tutte le nuove versioni dei prodotti software oggetto dei servizi SW), C), F), O), verranno messe a disposizione del Cliente in una delle modalità sotto indicate.

Per aree che richiedono interventi particolarmente critici, quale l'Area Sanitaria, su richiesta della Società, il Cliente si impegna a mettere a disposizione un apposito ambiente di test sul quale la Società installerà gli aggiornamenti del software "mission critical"; il Cliente si impegna ad effettuare tutte le verifiche e i test di validazione al fine di autorizzarne l'installazione in ambiente definitivo.

Portale Clienti	Sul nostro sito WEB è presente un'Area Clienti protetta (cioè accessibile tramite account e password) nella quale vengono messe a disposizione dei singoli Clienti le nuove versioni del software applicativo, che possono in tal modo essere scaricate dal Cliente sul proprio sistema.
Collegamento Telematico	Questa modalità è disponibile laddove il Cliente sia dotato della postazione di teleassistenza con le caratteristiche sopra descritte. Tramite questa struttura ogni nostro tecnico abilitato al supporto software può, direttamente dal suo PC e previa autorizzazione del Cliente, collegarsi al sistema del Cliente per: <ul style="list-style-type: none"> • effettuare operazioni di controllo; • effettuare correzioni ai programmi; • inviare modifiche software.
Invio di supporti magnetici	In via residuale rispetto alle modalità prioritarie sopra riportate, le nuove release vengono inviate al Cliente su CD-ROM