

Alla c.a. Dott. Brambati Paolo
Spett.le
COMUNE DI LODI
PIAZZETTA BROLETTO
26900 LODI (LO)

Bologna, 30/04/2026

Prot.: ADS_PV26 1938 26200242

OGGETTO: PNRR – Servizio SAAS per gestione interoperabilità esterna dei sistemi gestionali delle Risorse Umane

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.

Alessandro Licari



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
PREMESSA	4
LA SOLUZIONE ADS	4
COORDINAMENTO PROGETTO	7
PROSPETTO ECONOMICO	8
CONDIZIONI DI FORNITURA.....	11
ALLEGATO SAAS: SERVIZI DI CLOUD COMPUTING - SOFTWARE AS A SERVICE.....	13
ALLEGATO SSA: SERVIZI SISTEMISTICI AVANZATI.....	24
CONTRATTO DI LICENZA D'USO DEL SOFTWARE APPLICATIVO	29
SERVIZIO DI SUPPORTO AL SOFTWARE APPLICATIVO	31
NORME E CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI ASSISTENZA.....	32
INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI CONNESSO ALL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	35



Definizioni

In tutti i riferimenti che seguono si identifica con:

Cliente: Comune di Lodi

Società: ADS - AUTOMATED DATA SYSTEMS – VIA DELLA LIBERAZIONE 15 – 40128 BOLOGNA (BO)

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



Premessa

La digitalizzazione della pubblica amministrazione rappresenta un elemento chiave per migliorare l'efficienza dei processi amministrativi. In questo contesto, l'avviso del Subinvestimento 2.3.2 "Sviluppo delle capacità nella pianificazione, organizzazione e formazione strategica della forza lavoro" rappresenta un ulteriore tassello nell'informatizzazione delle procedure interne degli Enti, proponendo al contempo un sistema di condivisione delle informazioni relative al personale dell'Ente con il Dipartimento della Funzione Pubblica.

Il nucleo del progetto riguarda infatti la condivisione, tramite la Piattaforma Digitale Nazionale dei Dati (PDND) della classificazione dei profili professionali e di ruolo, con le relative competenze attese, elaborato dal Dipartimento della Funzione Pubblica e denominato "toolkit Minerva": questo strumento consentirà ad ogni amministrazione di mappare e riclassificare il proprio organico in base a modelli di competenze unitari, rilevare il fabbisogno di nuove competenze e attivare percorsi di upskilling e reskilling. La condivisione di queste informazioni con il Dipartimento permetterà di avere una fotografia completa del personale, e delle relative competenze, dell'intera Pubblica Amministrazione italiana.

Fasi del Progetto

Il progetto oggetto di finanziamento è diviso in fasi distinte; la prima fase riguardano l'adesione alla PDND e l'accesso alle informazioni messe a disposizione dal Dipartimento tramite la fruizione di 11 diversi servizi (API) sulla stessa Piattaforma. Gli 11 servizi sono declinati secondo questo schema:

ID E-Service PDND

1	Servizio di condivisione dell'anagrafica delle COMPETENZE DFP
2	Servizio di condivisione dell'anagrafica dei PROFILI PROFESSIONALI del DFP
3	Servizio di condivisione dell'anagrafica dei PROFILI DI RUOLO del DFP
4	Servizio di condivisione dell'anagrafica delle AREE CONTRATTUALI
5	Servizio di condivisione dell'anagrafica delle DIMENSIONI PROFESSIONALI
6	Servizio di condivisione dell'anagrafica delle FAMIGLIE PROFESSIONALI
7	Servizio di condivisione dell'anagrafica degli AMBITI DI RUOLO
8	Servizio di possibili corrispondenze tra una competenza e le competenze DFP
9	Servizio di possibili corrispondenze tra un profilo professionale e i profili professionali DFP
10	Servizio di possibili corrispondenze tra un profilo di ruolo e i profili di ruolo DFP
11	Servizio per l'acquisizione dello stato di adozione del sistema classificatorio dei PROFILO DI RUOLO DFP

La seconda e la terza fase prevedono l'integrazione graduale della nuova classificazione e la relativa armonizzazione all'interno del Sistema Informativo di Gestione del Personale adottato dell'Ente (Data Adoption).

La soluzione ADS

ADS ha già maturato una notevole esperienza nel dialogo con la Piattaforma Digitale Nazionale dei Dati e al contempo è leader di mercato per quanto riguarda le soluzioni software per la gestione delle Risorse Umane.

Il progetto prevede l'attivazione della fruizione degli 11 e-services messi a disposizione dal Dipartimento della Funzione Pubblica tramite la PDND, con possibilità di consultazione e interazione con gli stessi dove prevista.



La diffusione del presente documento è limitata ad ADS automated data systems S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di ADS automated data systems S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti

Per quanto riguarda la fase di Data Adoption, ovvero l'armonizzazione della nuova classificazione con quanto esistente nelle procedure dell'Ente, ADS è in grado di garantire una soluzione integrata e coerente con quanto normativamente richiesto dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

ADS, inoltre, garantirà con la consueta professionalità e competenza la consulenza in tutte le fasi del progetto: dal supporto alla candidatura alle fasi di progettazione e fattiva adesione alla nuova tassonomia, all'asseverazione e il successivo processo di Data Adoption.

Fasi del progetto

Il progetto di ADS si articola in 3 fasi distinte: una relativa alla fruizione degli 11 servizi previsti dal bando e due relative al processo di Data Adoption.

Fase 1- Fruizione API

Obiettivo della fase 1 è la corretta invocazione degli 11 servizi previsti dal bando e pertanto ADS metterà a disposizione le funzioni per l'accesso agli e-service tramite PDND. Inoltre, per quanto attiene all'invocazione dell'undicesimo servizio esposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica verrà predisposta la condivisione di dati il più possibile reali rispetto all'associazione Dipendenti effettivi dell'Ente/Profili Minerva.

- Sviluppo delle componenti SmartPDND relative alla fruizione dei servizi esposti dal Dipartimento della Funzione Pubblica.
 - Visualizzazione applicativa ed esportazione in excel di ogni xml ricevuto.
 - Registrazione, per ogni chiamata ai servizi, dell'utente, della data dell'operazione e dell'xml ricevuto.
- Installazione/aggiornamento SW.
- Supporto all'on boarding PDND e alle richieste di fruizione dei servizi esposti dal Dipartimento della Funzione Pubblica.
- Consulenza e formazione per la corretta invocazione degli 11 servizi.
- Estrazione situazione attuale dei dipendenti e consulenza per l'associazione con i profili previsti dal sistema Minerva.
- Fornitura e supporto alla compilazione del tracciato applicativo in formato Excel per il caricamento delle associazioni Dipendenti/Profili sul sistema di interfacciamento con PDND.
- Invocazione dell'undicesimo servizio da funzione applicativa e verifica del corretto esito.

Fase 2- Data Adoption

Obiettivo della fase 2 è l'integrazione del sistema Minerva nel software applicativo Skema al fine di utilizzare lo stesso come diretta interfaccia del sistema Minerva, compresa l'associazione Dipendenti/Profili

- Implementazione delle nuove funzionalità di Skema per l'integrazione con il sistema Minerva
 - Dialogo con PDND per l'acquisizione e l'aggiornamento del sistema di classificazione Minerva
 - Nuova interfaccia di consultazione dedicata per la gestione delle informazioni del sistema Minerva
 - Funzionalità di gestione dell'associazione Dipendente/Profilo Minerva
 - Invocazione del servizio di condivisione delle informazioni delle associazioni Dipendenti/Profili
 - Formazione



Fase 3 - Data Adoption

L'obiettivo della fase 3 è il completo utilizzo del modulo applicativo Skema per la valutazione delle performance del personale, comprensivo dell'integrazione con il sistema Minerva, e integrazione con sistema premiante per l'erogazione della produttività individuale.

- Analisi del regolamento dell'Ente e adeguamento Skema.*
- Consulenza per l'integrazione della valutazione delle competenze previste dal sistema Minerva nelle schede di valutazione dei dipendenti
- Formazione all'utilizzo dell'applicativo per la valutazione delle performance e delle competenze
- Supporto alle fasi di dispiegamento dell'applicativo.
- Analisi e implementazione degli algoritmi del sistema premiante dell'Ente *

*N.B. Qualora durante la fase di analisi emergano peculiarità tali da risultare troppo difforni dagli standard applicativi del modulo software Skema, si dovrà necessariamente prevedere una ulteriore analisi tecnico/economica tesa a quantificare l'effort necessario per l'adeguamento di Skema alle suddette peculiarità del regolamento dell'Ente.

Coordinamento progetto

ADS nell'ambito del progetto relativo alla Misura 2.3.2 "Sviluppo delle capacità nella pianificazione, organizzazione e formazione strategica della forza lavoro" offre un servizio di supporto nelle diverse fasi di attuazione, consentendo all'Ente di beneficiare dei vantaggi operativi, gestionali ed organizzativi che si ottengono operando con un interlocutore che ha seguito l'Ente dalla fase iniziale di candidatura, alla fase di contrattualizzazione, alla fase di asseverazione, fino a quella finale di messa in campo della soluzione.

Il supporto si fa carico di soddisfare ulteriori esigenze e necessità sorte in quest'ultimo periodo con garanzia in termini di conoscenza profonda del software e della normativa degli avvisi, così da consentire lo svolgimento efficace ed efficiente delle attività di:

- messa in esercizio delle soluzioni applicative secondo le tempistiche dell'avviso Misura 2.3.2 "Sviluppo delle capacità nella pianificazione, organizzazione e formazione strategica della forza lavoro";
- supporto diretto per lo svolgimento di attività di conclusione del procedimento di asseverazione e di richiesta del finanziamento da parte dell'Ente;
- supporto nella fase di registrazione su PDND.

Tramite l'approccio proposto al progetto, ADS intende seguire l'Amministrazione attraverso una soluzione innovativa, interoperabile e facilmente manutenibile, in grado di soddisfare tutti i requisiti funzionali, informativi ed operativi richiesti dagli avvisi.

Nella definizione del coordinamento progettuale ADS ha posto particolare attenzione all'approccio con il quale affrontare il progetto di realizzazione ed all'organizzazione del gruppo di lavoro, avendo ben presenti i seguenti obiettivi:

- garantire supporto per tutte le funzioni in ambito, tanto nelle fasi di partecipazione agli avvisi PNRR quanto nella fase di realizzazione delle soluzioni;
- cogliere le opportunità di miglioramento dei processi interni e delle soluzioni proposte al fine di supportare l'Amministrazione nel percorso di cambiamento richiesto dall'avviso PNRR;
- guidare l'Ente con una visione d'insieme al miglioramento dei processi organizzativi;
- supportare l'Ente nel confronto con altri Enti simili portando l'esperienza acquisita ai Tavoli istituzionali come spunti di riflessione;
- verificare con l'Ente il rispetto di tutti i criteri di conformità per tutti i servizi inseriti in candidatura, con riferimento stretto agli allegati di conformità richiesti dall'avviso PNRR;
- supportare l'Ente nella scelta dei servizi, sia quelli sottostanti la candidatura all'avviso che per eventuali ulteriori aggiuntivi;
- supportare l'Ente nella documentazione richiesta per l'asseverazione.

Il coordinamento proposto punta a supportare l'ente nelle fasi progettuali attraverso il completo controllo sullo stato di avanzamento delle pratiche amministrative e gestionali dell'avviso 2.3.2 "Sviluppo delle capacità nella pianificazione, organizzazione e formazione strategica della forza lavoro".



Prospetto economico

Di seguito vengono riassunti i costi relativi alle acquisizioni di quanto oggetto d'offerta.

FASE 1 – Fruizione API

CODICE	DESCRIZIONE
NETTHST	Servizio infrastruttura ADS Cloud fino al 31/12/2026.
AGPDDJB0_LIC	Smart*PDND - Modulo di Integrazione con la Piattaforma Digitale Nazionale dei Dati PDND <u>Già in possesso dell'Ente</u>
AGPDDJB0_MNT	MNT Smart*PDND - Modulo di Integrazione con la Piattaforma Digitale Nazionale dei Dati PDND
SY_CON	Installazione e configurazione software
AT_COO	Coordinamento e Project Management Applicazioni Trasversali
AT_SAP	Supporto all'on boarding PDND e alle richieste di fruizione dei servizi esposti dal Dipartimento della Funzione Pubblica - Sviluppo delle componenti inerenti SmartPDND relative alla fruizione dei servizi esposti dal Dipartimento della Funzione Pubblica. - Visualizzazione applicativa e esportazione in excel di ogni xml ricevuto. - Registrazione, per ogni chiamata ai servizi, dell'utente che ha chiamato il WS, della data dell'operazione e l'xml ricevuto. - Installazione/aggiornamento SW. - Supporto all'on boarding PDND e alle richieste di fruizione dei servizi esposti dal Dipartimento della Funzione Pubblica. - Consulenza e formazione per la corretta invocazione degli 11 servizi.
AT_SAP	Invocazione dell'undicesimo servizio esposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica con la condivisione di dati il più possibile reali rispetto all'associazione Dipendenti effettivi dell'Ente/Profili Minerva. - Estrazione situazione attuale dei dipendenti e consulenza per l'associazione con i profili previsti dal sistema Minerva. - Fornitura e supporto alla compilazione del tracciato applicativo in formato Excel per il caricamento delle associazioni Dipendenti/Profili sul sistema di interfacciamento con PDND. - Invocazione dell'undicesimo servizio da funzione applicativa e verifica del corretto esito.
Totale fase 1 - Fruizione API	€ 18.500,00

Tempi di consegna fase 1: entro i termini fissati per l'asseverazione (90 giorni dalla data di pubblicazione del decreto di finanziamento) purché l'ordine formale o l'accettazione della presente offerta pervenga entro il 14 maggio 2026.



FASE 2 – Data Adoption

CODICE	DESCRIZIONE
NETTHST	Servizio infrastruttura ADS Cloud fino al 31/12/2026.
GPSVPXB0_LIC	Skema - Gestione Valutazione del Personale
GPSVPXB0_MNT	MNT Skema - Gestione Valutazione del Personale
SY_CON	Installazione e configurazione software SKEMA
GP_COO	Coordinamento e Project Management Gestione Personale
GP_FOR	Integrazione del sistema Minerva nel software applicativo Skema ai fini di utilizzare lo stesso modulo come diretta interfaccia del sistema Minerva, compresa l'associazione Dipendenti/Profili - Implementazione delle nuove funzionalità di Skema per l'integrazione con il sistema Minerva - Dialogo con PDND per l'acquisizione e l'aggiornamento del sistema di classificazione Minerva - Nuova interfaccia di consultazione dedicata per la gestione delle informazioni del sistema Minerva - Funzionalità di gestione dell'associazione Dipendente/Profilo Minerva - Invocazione del servizio di condivisione delle informazioni delle associazioni Dipendenti/Profili - Formazione
Totale fase 2 – Data Adoption	€ 12.500,00

Tempi di consegna fase 2: entro 270 dalla data di pubblicazione del decreto di finanziamento purché l'ordine formale o l'accettazione della presente offerta pervenga entro il 14 maggio 2026.

FASE 3 - Data Adoption

CODICE	DESCRIZIONE
GP_PER	Utilizzo del modulo applicativo Skema per la valutazione delle performance del personale, comprensivo del sistema Minerva, e integrazione con sistema premiante per l'erogazione della produttività individuale. ○ Analisi del regolamento dell'Ente e adeguamento Skema.* ○ Consulenza per l'integrazione della valutazione delle competenze previste dal sistema Minerva nelle schede di valutazione dei dipendenti ○ Formazione all'utilizzo dell'applicativo per la valutazione delle performance e delle competenze ○ Supporto alle fasi di dispiegamento dell'applicativo. ○ Analisi e implementazione degli algoritmi del sistema premiante dell'Ente * *N.B. Qualora durante la fase di analisi emergano peculiarità tali da risultare troppo difforni dagli standard applicativi del modulo software Skema, si dovrà necessariamente prevedere una ulteriore analisi tecnico/economica tesa a quantificare l'effort necessario per l'adeguamento di Skema alle suddette peculiarità del regolamento dell'Ente.
GP_FOR	Attivazione e formazione Skema
Totale fase 3 - Data Adoption	Da valutare in una successiva fase.

Come da accordi, per questa terza fase si provvederà ad una successiva fase di analisi e approfondimento della situazione attuale dell'Ente per procedere poi ad una quantificazione delle attività il più possibile in linea con le reali necessità.

Tempi di consegna e costi della fase 3: **da definirsi**

TOTALE PROGETTO FASE 1 E FASE 2 : € 31.000 + iva

Nel totale sono comprese la manutenzione della licenza di Skema fino al 31.12.2027

Dal 01.01.2028 verrà applicata la manutenzione per l'articolo: "GPSVPXB0_MNT -MNT Skema -Gestione Valutazione del Personale" per € 1.800 +iva

Per la fatturazione e pagamento, si veda il paragrafo successivo "Condizioni di fornitura".



Condizioni di fornitura

Tempi di consegna e validità dell'offerta

La presente offerta ha una validità di 30 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

Consegna delle singole fasi di progetto:

- Fase 1: entro i termini fissati per l'asseverazione (90 giorni dalla data di pubblicazione del decreto di finanziamento) purché l'ordine formale o l'accettazione della presente offerta pervenga entro il 14 maggio 2026.
- Fase 2: entro 270 dalla data di pubblicazione del decreto di finanziamento purché l'ordine formale o l'accettazione della presente offerta pervenga entro il 14 maggio 2026.
- Fase 3: da definirsi

Pagamenti e Fatturazione

Il pagamento dovrà essere effettuato dall'Ente entro "30 giorni data fattura" dalle singole fatture, che verranno emesse secondo la seguente modalità:

20% al termine della fase 1;

50% all'asseverazione del Dipartimento della Funzione Pubblica;

30% a termine della fase 2.

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 D.Lgs. 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 Personali e Subappalto.

Bologna, lì

Firma del Cliente per accettazione



Allegato SaaS: Servizi di Cloud Computing - Software as a Service

Qualificazioni

Le Società ADS automated data systems Spa e Data Processing Spa sono qualificate presso ACN Cloud Marketplace per i seguenti servizi:

SERVIZIO	TIPOLOGIA	PIATTAFORMA CLOUD QUALIFICATA
Piattaforma ADSCloud	Infrastruttura	
Smart*Gov	SaaS	ADSCloud
Smart*Health	SaaS	ADSCloud

Oggetto

Oggetto dell'offerta è la messa a disposizione di servizi qualificati, fruibili in modalità SaaS (Software as a Service), sull'infrastruttura Cloud qualificata ACN di ADS automated data systems S.p.A. ([ID Scheda: IN-58](#)) (di seguito anche Piattaforma ADSCloud, o ADSCloud) e sul servizio IAAS Oracle qualificato ACN (ID [Scheda: ia-5380](#)).

Tutti i servizi vengono resi fruibili tramite internet e/o VPN su datacenter dislocati nel territorio italiano e sono erogati secondo Sistemi di Gestione della Sicurezza certificati ISO/IEC 27001 in accordo alle linee guida 27017 e 27018.

I servizi includono le necessarie misure di sicurezza tecniche e organizzative richieste dal D.Lgs. 138/2024 (che ha recepito la Direttiva NIS2), idonee a garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati e dei servizi Cloud (per i dettagli, vedi "Servizi inclusi nella componente infrastrutturale").

Dettaglio dei Servizi SaaS

Aree Funzionali del Servizio Smart*Gov

- DIREZIONE GENERALE
- AFFARI GENERALI
- BILANCIO
- PARTECIPATE
- PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO
- TECNICO TERRITORIALE
- DEMOGRAFICI
- ENTRATE
- RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE
- SERVIZI ALLE PERSONE E ALLE IMPRESE
- INFRASTRUTTURE E TECNOLOGIE

Aree Funzionali del Servizio Smart*Health

- Smart*H-ERP
- Smart*HCM
- Smart*Flow
- Smart*Hospital
- Smart*Medical
- Smart*Care
- Smart*Performance
- Smart*Infonet

Le suddette Aree Funzionali sono suddivise in moduli applicativi che identificano il singolo servizio applicativo SaaS. I servizi SaaS resi disponibili al Cliente saranno esclusivamente quelli indicati in offerta.



Il servizio SaaS relativo ai moduli applicativi in offerta, per il periodo indicato in offerta, è comprensivo di:

- Uso temporaneo del servizio applicativo in modalità SaaS
- Servizio di supporto al Software (Allegato SW: Servizi di supporto al software – Allegato ST Servizi di supporto al software di prodotti integrati nella suite della Società o ad essa funzionali);
- Licenze Embedded alla suite applicativa della Società (Oracle e Business Object), assoggettate alle rispettive condizioni generali di fornitura (Allegato OE: Oracle Embedded – Allegato BO: Business Object Embedded)
- Servizi di supporto sistemistico agli applicativi (Allegato SSB: Supporto sistemistico di base agli applicativi)
- Servizi infrastrutturali “Piattaforma ADSCloud” come dettagliati di seguito e negli allegati richiamati

Dettaglio del Servizio Piattaforma ADSCloud

Servizi infrastrutturali

- Predisposizione dell’ambiente presso il Datacenter opportunamente dimensionato
- Database gestito
- Backup e Disaster Recovery come da tabella relativa
- Accesso agli applicativi tramite protocollo HTTPS su dominio DNS dedicato
- Monitoraggio H24 dell’infrastruttura
- Monitoraggio proattivo e Tuning dei componenti infrastrutturali (Server, Database, Application Server)
- Servizi di sicurezza (firewall, antivirus, Intrusion Prevention, Log Management, Endpoint Detection and Response)
- Manutenzione e aggiornamento dei server

Servizi aggiuntivi non inclusi nella fornitura

Le seguenti attività non sono incluse nel servizio SaaS ma sono soggette a valutazioni economiche e di fattibilità:

- Supporto alla migrazione degli applicativi e relativi dati da altre infrastrutture
- Supporto alla gestione e implementazione delle integrazioni da e verso software di terze parti
- Supporto alla configurazione di una VPN Site to Site verso il Datacenter
- Formazione agli utenti sull’uso degli applicativi e *service*
- Qualsiasi altra attività non compresa nella fornitura o nei servizi a supporto

Prezzo del servizio

Per usufruire del servizio il Cliente dovrà corrispondere alla Società il canone indicato in offerta.

Componente Infrastrutturale

NET_THST Servizio di Cloud Computing - Infrastructure as a Service -

Il servizio **Virtual machine as a Service** prevede l’utilizzo da parte del Cliente, tramite la rete Internet o VPN (Virtual Private Network), di server ed apparati virtuali, creati su hardware installati nelle server farm della Società dislocate sul territorio Italiano e conformi agli standard ISO 27001.

Servizio comprende

- la creazione di una VLAN dedicata per il Cliente
- la creazione iniziale dei server/apparati virtuali
- l'utilizzo delle risorse (server / apparati) messe a disposizione dalla Società presso la propria server farm
- il supporto sistemistico sull’infrastruttura di virtualizzazione – hardware - storage

Il servizio non comprende

- la fornitura e installazione di hardware e software di base presso la sede del Cliente
- gli oneri relativi alla connettività dalle postazioni utente del Cliente alla server farm della Società

Prerequisiti

Il servizio potrà essere fruito a condizione che il Cliente disponga di un collegamento Internet a Banda Larga.



La diffusione del presente documento è limitata ad ADS automated data systems S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di ADS automated data systems S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti

Per la fruizione delle soluzioni in cloud la banda minima per garantire una user experience soddisfacente nell'utilizzo delle applicazioni è stata analizzata considerando un range di utenti abilitati all'utilizzo e stimando un utilizzo contemporaneo di una parte degli stessi, in particolare nelle operazioni di upload/download di dati dall'application server, dipendenti dal modo di utilizzo tipico di applicativi contabili/backoffice basato su operazioni su pagine web, compilazione di form e consultazione dati.

I dati in tabella sono quindi da considerarsi come minimo indispensabile per il corretto uso:

Numero di utenti	Banda
1-10	4 Mbps*
10-50	8 Mbps*
50-100	16 Mbps*
100-500	32 Mbps
500-1000	64 Mbps

** NB: in particolare per gli applicativi dedicati alla gestione di documenti dove è previsto il caricamento e il download di allegati le richieste di banda potrebbero essere maggiori e dipendenti dalla numerosità e la dimensione degli allegati.*

Requisiti di rete per l'accesso ai servizi

L'accesso agli applicativi avviene su tre diverse modalità:

- IPsec VPN su ambiente di produzione HTTP/HTTPS
- IPsec VPN su ambiente di test HTTP/HTTPS
- HTTPS su ambiente di produzione per le applicazioni pubbliche
- HTTPS su ambiente di produzione con indirizzi di provenienza filtrati per le applicazioni di back-end

I requisiti di rete si basano sulle seguenti necessità:

- Accesso a applicativi web based tramite browser
- Accesso via Remote Desktop per l'utilizzo di applicativi client server
- Autenticazione LDAP su Active Directory interno

Struttura generale dei Data Center

Struttura qualificata ACN ADSCloud: Il Cloud privato di ADS è una struttura, di tipo "software defined", distribuita geograficamente tra più infrastrutture separate presenti in Datacenter strutturati di fornitori esterni.

La sede centrale di ADS, sita in Bologna (BO), via della Liberazione 15, serve solo come hub di connessione per consentire al suo personale di eseguire le attività di manutenzione remota tramite strumenti telematici.

I Datacenter che contengono le infrastrutture ICT sono dislocate in presso i Data Center TIM Spa o e rispettivamente:

- Datacenter sito in Bologna (BO), Via della Centralinista, 3.
- Datacenter sito in Padova (PD), Via Settima Strada, 22.

Entrambi i Datacenter sono conformi ai principi DNSH, certificati ISO/IEC 27001:2013 e possiedono le caratteristiche per il raggiungimento di un LEVEL: RATING 3 "As Built" secondo ANSI/TIA 942-B-2017 TIER III, anche se solo il Datacenter di Padova è certificato TIER III.

Gli armadi rack sono collegati tra di loro mediante una linea dedicata VDCN 500Mbps. La sede di Bologna di ADS di Via della Liberazione è a sua volta collegata al Datacenter TIM di Bologna tramite una fibra ottica dedicata a 10Gbps oltre una seconda fibra ottica dedicata a 1Gbps di back-up.

I Data Center utilizzati per i servizi Cloud hanno ottenuto il riconoscimento della conformità agli standard ISO 27001, che costituisce, a tutt'oggi, il principale standard internazionale che certifica la capacità di garantire la sicurezza del proprio patrimonio informativo (dei sistemi e delle reti) o di quello che altre aziende o organizzazioni le hanno affidato in gestione.

I Data Center sono situati all'interno di strutture altamente industrializzate, dotate dei più moderni sistemi, impianti e risorse professionali; sono predisposti per una connessione ad Internet attraverso linee multiple per una capacità complessiva di oltre 10 Gbit/s e sono dotati di sistemi di condizionamento, gruppi di continuità, generatori elettrici,



sistemi antincendio e monitoraggio attivo 24x7. Ciascun Data Center è attrezzato con sistemi e procedure sottoindicate:

Rilevazione fumi e spegnimento incendi

Tutti gli ambienti della sede sono dotati di rilevatori antifumo e antincendio con attivazione dei relativi impianti di spegnimento automatico degli incendi a saturazione di ambiente. Gli impianti garantiscono la sola disattivazione della zona oggetto dell'intervento di manutenzione. In particolare l'impianto di spegnimento è stato progettato nel pieno rispetto della normativa UNI 9795 che garantisce la segmentazione dell'impianto e di conseguenza la perdita delle sole zone oggetto di eventuale incidente o calamità naturale ed il continuo funzionamento del resto dell'impianto.

Anti allagamento

Sono previste delle sonde di rivelazione presenza liquidi nel sottopavimento in prossimità dei raccordi, delle valvole e delle derivazioni principali dell'impianto di distribuzione dell'acqua. Eventuali fuori uscite di acqua saranno opportunamente allontanate mediante convogliamento e scarico verso l'esterno.

Anti intrusione

È previsto un sistema di anti intrusione integrato con l'impianto di rivelazione fumi e spegnimento incendi, con il sistema di TVCC, con il sistema di controllo accessi e con gli allarmi tecnologici.

I sensori del sistema allocati all'interno dell'edificio saranno attivati e disattivati da segnali provenienti dal sistema di controllo accessi.

Telecamere a circuito chiuso

Le telecamere sono posizionate per il controllo del perimetro dell'edificio, degli ingressi, delle porte interbloccate e di eventuali altre zone critiche. Il sistema TVCC sarà soggetto ad attivazione tramite "motion detection".

Condizionamento

Nell'area I/T sono mantenute, sia in estate sia in inverno, le seguenti condizioni ambientali: Temperatura

- Umidità relativa: controllata
- Ricambi d'aria

Continuità ed Emergenza

Sono previsti dei gruppi di continuità (UPS) aventi batterie con autonomia che consentono l'attivazione del sistema di emergenza (costituito da gruppi elettrogeni) che a sua volta garantisce un'autonomia di almeno 24 ore e capacità di asservire tutto il complesso. Gli UPS assicurano la continuità a tutti i dispositivi informatici.

Controllo degli accessi fisici all'IDC

Con sorveglianza armata 24 ore su 24, procedure di registrazione degli accessi e identificazione del personale che accede in nome e per conto dei Clienti, accesso alle sale sistemi controllato elettronicamente tramite badge, controllo del perimetro con impianti a raggi infrarossi, test periodici di evacuazione, procedure di sicurezza con identificazione ed assegnazione di responsabilità.

Tutti i sistemi sono ridondati in modo da garantire un'alta affidabilità di servizio costante, con servizi di assistenza effettuati e garantiti dal brand produttore stesso.

VMware vSphere

L'ottimizzazione dei sistemi è assicurata da layer di virtualizzazione leader di mercato, VMware vSphere, in grado di garantire l'affidabilità e la massima compatibilità necessaria a servizi Cloud.

L'implementazione di infrastrutture virtuali VMware vSphere su tutti i nodi, ha l'obiettivo di consolidare su un'unica piattaforma tutto il sistema informativo del cliente, attivando contestualmente servizi di Disaster Recovery in Cloud sia di Backup che di Replica, in modo da garantire sempre la Continuità Operativa richiesta dal C.A.D.

Al suo interno il Gruppo Finmatica racchiude tecnici certificati per la realizzazione di infrastrutture virtuali, specializzati nel disegno e nella progettazione delle infrastrutture stesse.



Veeam Backup

La piattaforma di “Cloud Data Management” Veeam è una delle soluzioni più avanzate per il backup delle infrastrutture virtuali VMware vSphere e dei Database Oracle e permette la replica multipla ed archiviazione integrata del dato in geografico e sui Cloud Service Provider pubblici certificati (AWS, Microsoft Azure, Oracle Cloud, etc.). Nello specifico dell’implementazione del Cloud privato di Gruppo Finmatica i backup degli ambienti software dei clienti sono replicati ad archiviati su tre posizioni geografiche differenti, per la salvaguardia e la retention dei dati di breve e lungo periodo; sono previste, all’interno delle politiche di backup, verifiche periodiche a campione dell’integrità dei dati.

Fortigate

La gestione di tutta la sicurezza perimetrale viene demandata ad apparati FortiGate in grado di attivare funzionalità di IDS (Intrusion Detection System), IPS (Intrusion Prevention System), Antivirus in configurazione di alta affidabilità.

Ogni singolo cliente verrà dedicato ad un corrispondente Virtual DOM (VDM) dell’infrastruttura FortiGate, in modo da garantire il massimo livello di isolamento e protezione del dato, mantenendo sempre alto il livello di sicurezza informatica fornita.

Zabbix

Tutta l’infrastruttura, nel suo complesso, viene costantemente monitorata utilizzando il sistema di monitoraggio Zabbix. In questo modo i tecnici del Gruppo Finmatica avranno sempre a disposizione lo stato reale di utilizzo dell’infrastruttura complessiva e di quella dedicata ad ogni singolo cliente, potendo così garantire il massimo livello di servizio possibile.

Il cliente a sua volta, avrà la possibilità, tramite portale, di verificare in tempo reale lo stato di utilizzo della propria infrastruttura informatica, ricavandone anche tutti i parametri di utilizzo per poter costantemente fare raffronti di mercato o organizzare gare di appalto successive.

Struttura generale dei Data Center per i servizi IAAS Object Storage

I servizi di infrastruttura (IaaS) Object Storage risiedono nelle Oracle Cloud Infrastructure attraverso un insieme di "Region" distribuite nel mondo, per il servizio SaaS oggetto di offerta verrà utilizzata esclusivamente quella di MILANO. All'interno di ogni Region sono presenti domini di disponibilità indipendenti e fault tolerant. Ognuno di questi domini di disponibilità contiene un data center indipendente con isolamento di alimentazione, condizionamento e networking. La bassa latenza e l'interconnessione a larghezza di banda elevata consentono di implementare, se necessario, **architetture totalmente resilienti e senza perdita di dati** per applicazioni “mission critical”.

Il cloud Oracle aderisce al **EU Code of Conduct Level 2** per quanto concerne la conformità al regolamento **GDPR** (si veda: https://eucoc.cloud/fileadmin/cloud-coc/files/reports/202208_ReportVerificationDoA_Oracle_2022LVL02SCOPE4214.pdf).

Servizi inclusi nella componente infrastrutturale

Con la componente infrastrutturale **sono inclusi tutti i servizi di assistenza sistemistica base e avanzata** descritti negli allegati:

Allegato SSA - Servizi Sistemistici Avanzati

Allegato SSB - Supporto Sistemistico di base agli applicativi

Sono utilizzate misure tecniche e organizzative di sicurezza, fra cui un piano di gestione degli incidenti (che include rilevazione, analisi, risposta ed escalation, con notifica tempestiva al Cliente in caso di eventi che possano



La diffusione del presente documento è limitata ad ADS automated data systems S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di ADS automated data systems S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti

compromettere i dati o i servizi) ed i seguenti servizi dedicati:

NETVBK Servizio di Gestione Remota del Backup

Il servizio è finalizzato all'esecuzione giornaliera dei sistemi di backup. L'attività verrà erogata ogni giorno per l'intera durata del contratto con gestione ordinaria e straordinaria da parte dei tecnici della Società. In caso di errore verrà aperta in automatico una richiesta d'assistenza per una verifica e soluzione al problema evidenziato.

OGGETTO del backup	Recovery Point Objective (RPO)	Recovery Time Objective (RTO)
Dati e archivi	1 ora	4 ore
Sistemi virtuali	24 ore	8 ore

NETOBK Servizio di offline backup - Storage Snapshot

Come forma ulteriore di protezione delle VM e dei relativi dati utilizziamo le funzionalità di snapshot dei nostri storage. Questo consente di mantenere sul sito di produzione una copia ulteriore del dato non direttamente raggiungibile né in alcun modo attaccabile; tale "immagine" può tuttavia essere utilizzata per ripristini sia granulari che completi dell'ambiente in produzione.

NETACCO – Controllo Accessi Amministratori di sistema

Il Garante per la protezione dei dati personali, con il provvedimento del 27 novembre 2008 (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 300, 24 Dicembre 2008), modificato in base al provvedimento del 25 giugno 2009, ha previsto alcune disposizioni per la verifica delle attività degli "Amministratori di Sistema" da parte dei Titolari del trattamento dei dati. Il provvedimento richiede - oltre alla valutazione delle caratteristiche soggettive dell'amministratore di sistema, alla sua designazione individuale, al suo inserimento in un elenco e alla verifica del suo operato - anche la registrazione dei suoi accessi (autenticazione informatica) ai sistemi ed agli archivi che contengono dati personali.

Questo servizio permette di adempiere a quanto previsto da quest'ultimo punto del provvedimento, garantendo le seguenti attività:

- monitoraggio delle attività di login e logout degli utenti da sistemi operativi Microsoft e Linux
- monitoraggio degli accessi ai DB Oracle
- registrazione in maniera intellegibile su un history ed estrazione su un apposito DB per permetterne l'inalterabilità richiesta dal Garante

Per rispondere alla normativa, gli archivi saranno conservati e tenuti a disposizione del Titolare del trattamento per almeno sei mesi.

Il servizio permette la creazione di un filtro per evitare la registrazione degli accessi da parte di quei processi che generano login continui, permettendo così di ottenere dati agevolmente comprensibili.

NETDRDATI – Servizio di Disaster recovery DATI

La soluzione comporta il backup dei dati presso il sito alternativo, con una riduzione del tempo necessario per il trasporto dei dati e la possibilità di un recovery time più veloce. Il sito dispone di hardware e connettività già funzionante ma su scala inferiore rispetto al sito principale o ad un sito alternativo sempre disponibile e con replica costante dei dati. Il backup avviene in modalità elettronica mediante collegamenti fra i siti tenuto dimensionati tenendo conto della tipologia, quantità e periodicità dei dati da backup-are

- RPO - Recovery Point Objective 4 ore (tempo massimo di delay tra l'ultima copia e il fault dei sistemi)
- RTO - Recovery Time Objective 1 ora (tempo necessario per il ripristino dei sistemi)

NETDRINF – Servizio di Disaster recovery INFRASTRUTTURE applicative

La soluzione comporta la replica delle virtual machine presso il sito alternativo, permettendo un recovery time più



veloce. Il sito dispone di hardware e connettività già funzionante ma su scala inferiore rispetto al sito principale o ad un sito alternativo sempre disponibile. Il backup avviene in modalità elettronica mediante collegamenti fra i siti tenuti dimensionati tenendo conto della tipologia, quantità e periodicità dei dati da backup-are

- RPO - Recovery Point Objective 24 ore (tempo massimo di delay tra l'ultima copia e il fault dei sistemi)
- RTO - Recovery Time Objective 1 ora (tempo necessario per il ripristino dei sistemi)

NETPSP Servizio di Pubblicazione sicura dei Portali

Il servizio, ove richiesto, prevede la pubblicazione di dati sul WEB, attivando un link dal proprio sito istituzionale ad un sito presente nella server farm della Società. È responsabilità del Cliente la predisposizione e l'aggiornamento dei propri dati ed informazioni che verranno pubblicati sul server Web della Società.

La Società non è responsabile:

- dell'eventuale uso illecito che il Cliente potrà fare sia del servizio sia delle informazioni reperite o fornite attraverso il servizio stesso
- dei danni eventuali che il Cliente potrebbe causare a terzi con l'uso anche lecito del servizio
- dei danni provocati dall'errato o mancato funzionamento del servizio né delle rivendicazioni di terze parti nei riguardi del Cliente

Il Cliente con l'accettazione della presente offerta dichiara, se ne assume la responsabilità e si impegna:

- che nessun dato inserito conterrà informazioni diffamatorie, riservate, esclusive, trafugate o false di qualsiasi tipo
- di accettare che nessun dato o informazione inserita sia considerato un segreto industriale
- di avere sui dati inseriti tutti i titoli per disporre la diffusione e ogni altro utilizzo
- che nessun dato conterrà sistemi di protezione, virus et simili che possano alterare il regolare funzionamento del sistema Web della Società

SO_WIN – SO_LNX Licenza d'uso temporanea Sistema operativo Windows / Linux

Il software di base, che viene utilizzato dal Cliente a fronte del canone di servizio, si intende messo a disposizione a titolo di licenza d'uso temporanea. Il periodo di validità della licenza si intende coincidente con il periodo di validità del canone: al termine del periodo di validità del canone, il Cliente non vanterà alcun diritto sull'utilizzo successivo dell'applicativo.

NETSECURITY – Servizi avanzati di cyber security

Il servizio prevede l'utilizzo di strumenti avanzati di Firewall, Antivirus, Antimalware, Intrusion Prevention, Log Management, Endpoint Detection and Response su tutti i sistemi.

Il "Team di Cybersecurity" è composto da personale tecnico specializzato in Cyber Security dedicato alle attività di Vulnerability Assessment, Penetration Test, Log Analysis, Incident Management ed effettua un servizio SOC H24 in reperibilità.

Non sono comprese nel servizio le seguenti attività:

- Installazione di nuovi client, nuovi utenti, nuove code di stampa, ecc.
- Assistenza su software di base client (Windows, applicativi Microsoft, Posta elettronica, ecc.)

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.



La diffusione del presente documento è limitata ad ADS automated data systems S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di ADS automated data systems S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti

- 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.
-

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, e/o nella disponibilità della Società.



Condizioni generali del servizio

Gestione delle Richieste di Assistenza

La Società ha definito alcune tipologie di richieste di assistenza Cliente per le quali il Service Level Agreement (SLA) della Società prospetta, un diverso livello di reazione, in termini di tempo di presa in carico e di tempo di risposta, da parte del proprio Service Desk come di seguito indicato.

Tipologia	Tempo di presa in carico in ore	Tempo di risposta in ore
0. Informazione diversa da assistenza o segnalazione di migliorie SLA non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
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

Le attività di gestione della richiesta, tutte espresse in ore, vengono così definite:

Presa in carico	È la prima fase di gestione del ticket da parte del Service Desk e consiste nell'assegnazione ad un tecnico della richiesta di assistenza. Tale evento viene notificato al Cliente tramite e-mail e, se del caso, accompagnato da un tentativo di contatto. Il tempo di presa in carico è il tempo intercorrente tra la data di apertura del ticket (o a fronte di indicazione del Cliente, può essere diversa e successiva) e la presa in carico del Service Desk della Società.
Risposta	È l'invio di una notifica contenente una delle seguenti informazioni: • indicazione del corretto utilizzo della procedura o richiesta di migliorie; • avvenuta correzione dell'errore; • suggerimento di una azione alternativa tecnica per aggirare l'errore. • se l'errore non è bloccante, indicazione delle tempistiche di risoluzione. Il tempo di risposta è l'intervallo tra la presa in carico e l'invio della notifica di cui sopra.
Sospensione	Nel processo di lavorazione di un ticket, nei soli stati di presa in carico o di risposta, è prevista la gestione dello stato "sospeso". La sospensione è applicabile unicamente: • nelle fasi di acquisizione dal Cliente di dettagli e chiarimenti imprescindibili per identificare il problema e attuare l'intervento risolutivo da parte del supporto tecnico; • nel caso in cui è richiesto l'intervento di terze parti (fornitori o partner tecnologici diversi da quelli della suddetta Società) che necessitano di tempo per fornire la propria assistenza; • nelle situazioni in cui il Cliente richiede di posticipare l'intervento per motivi interni alla propria organizzazione. Quando una segnalazione viene messa in stato "sospeso", il Cliente riceve una notifica che include il motivo della sospensione e il conteggio del tempo per il calcolo delle SLA viene momentaneamente interrotto. Il sistema registrerà automaticamente l'inizio e la fine del periodo di sospensione per garantire la precisione nel calcolo delle SLA. La riattivazione della chiamata è di esclusiva competenza dell'operatore dedicato della Società una volta risolto il motivo della sospensione. Il tempo effettivo per il calcolo degli SLA verrà determinato escludendo il periodo durante il quale il ticket è classificato nello stato "sospeso".



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. Il soddisfacimento del livello di servizio descritto e l'attuazione delle relative modalità di gestione, anche temporali, impongono che il Cliente si sia previamente dotato della struttura tecnica per la manutenzione remota riportata e descritta dalla Società nell'allegato "Modalità operative".

I suddetti servizi di supporto saranno erogati nei limiti della disponibilità della Società al momento della richiesta e solo durante il normale orario d'ufficio della Società (08.30 – 17.30 dal lunedì al venerdì).

È facoltà del Cliente richiedere alla Società offerta per l'attivazione dei servizi di estensione orario come definiti nell'allegato SSE Estensione Orario al Supporto Sistemistico.

Durata e rinnovo

Il servizio ha la durata indicata in offerta e non sarà rinnovato tacitamente.

Tre mesi prima della scadenza contrattuale la Società provvederà a proporre al Cliente un'offerta di rinnovo. È espressamente stabilito che, in mancanza di tempestiva accettazione, verrà disattivata la disponibilità del Servizio alle ore 24.00 dell'ultimo giorno di durata contrattuale. Resta inteso che nessun intervento o prestazione, di nessuna natura, sarà dovuto dopo la data di scadenza.

Disponibilità del dato al termine del contratto

La Società provvederà a mantenere disponibili, per un tempo non superiore a 15 (quindici) giorni dalla scadenza dello stesso, i sistemi e i dati gestiti da contratto in modalità ONLINE.

A seguire, la Società provvederà a spegnere i servizi e a mantenerli disponibili OFFLINE per un tempo massimo non superiore a 60 (sessanta) giorni dalla scadenza dello stesso, **senza accesso diretto da parte del Cliente**, affinché possano essere riattivati in caso di rinnovo.

Restituzione dei dati

Su richiesta del Cliente in forma scritta, compreso nel contratto e senza nessun onere aggiuntivo, verrà fornita 1 (una) copia dei dati in formato aperto (SQL dump) senza la logica applicativa o entity-relationship data model ed eventuali allegati del sistema documentale tramite un'area condivisa dedicata con credenziali esclusive. Eventuali costi di connettività per lo scarico dei dati sono a carico del Cliente.

Non è previsto l'invio di copie delle Virtual Machine contenente dati e applicazioni. Modalità alternative di prelievo dei dati così come copie aggiuntive rispetto a quella compresa nel contratto potranno esser richieste con quotazione economica extra contratto.

Cancellazione dei dati e dei sistemi

Decorso il termine di 60 (sessanta) giorni dalla scadenza del contratto, la Società eseguirà la cancellazione definitiva dei suddetti dati, dei relativi backup e dei supporti di memorizzazione utilizzati. La cancellazione sarà effettuata senza alcun salvataggio dei medesimi su supporti di qualsiasi natura e senza possibilità di successivo recupero. In qualunque momento il Cliente potrà richiedere la cancellazione anticipata dei sistemi, dei dati e dei backup mediante l'invio di apposita comunicazione scritta tramite PEC. La Società comunicherà la data effettiva di esecuzione delle attività di cancellazione dei dati.

Responsabilità

La Società non sarà in ogni caso responsabile per ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da:

- forza maggiore (eventi catastrofici, attacchi DDoS contro la rete, etc.),
- malfunzionamento hardware o software dei terminali utilizzati dal Cliente,
- interruzione totale (dorsale di collegamento) o parziale del servizio di accesso locale o di terminazione fornito dall'operatore di telecomunicazioni,
- attività di manutenzione programmata.



Rinvii

Per tutto quanto non previsto e non in opposizione si richiamano le condizioni particolari di offerta, le Norme e Condizioni Generali comuni a tutti i servizi, agli altri allegati all'offerta e alle normative vigenti in materia.

Decorrenza del servizio

La decorrenza verrà indicata all'interno del verbale di messa a disposizione del servizio o in assenza dal momento in cui vengono comunicate le credenziali d'accesso per eseguire i primi test di funzionamento. In caso di continuità di servizio la decorrenza partirà dal giorno successivo rispetto alla scadenza del precedente contratto.

SLA sulla disponibilità dei servizi applicativi

Il servizio standard è erogato secondo uno SLA per l'uptime annuale¹ dal valore minimo del 99%.

I tempi di indisponibilità del servizio sono considerati come downtime e sono calcolati a partire dalla segnalazione da parte del cliente fino alla nuova disponibilità:

- Uptime del Data Center del 99,95% (presidio degli impianti con copertura h24 365 giorni annui)
- Uptime dei Server del 99% (sistema di controllo con reperibilità con copertura h24 365 giorni annui)
- Uptime dei Servizi Applicativi del 99% (riferibile al periodo lun-ven 08:30-17:30, sab 08:30-13:30)

È possibile aumentare il valore dello SLA con servizi supplementari

Non rientrano nei conteggi dello SLA i seguenti casi:

- Manutenzione preavvisata e programmata del Datacenter o dei Server o delle componenti Software/Applicative.
- Tempi di inattività causata da catastrofi
- Tempi di inattività causata da attacchi DDoS
- Interruzione totale (dorsale di collegamento) o parziale del servizio di accesso locale o di terminazione fornito dall'operatore di telecomunicazioni.

¹ Tabella di Uptime Annuale: 99.99% sono 53 minuti; 99.9% sono 9 ore; 99.5% sono 2 giorni; 99% sono 4 giorni

Allegato SSA: Servizi Sistemistici Avanzati

Servizi di supporto sistemistico

Di seguito riportiamo la descrizione dei singoli servizi di supporto attualmente disponibili:

Attività	Descrizione
NETPLS Servizio di supporto Sistemistico Avanzato alle Infrastrutture	Il servizio comprende le attività di manutenzione ordinaria dei sistemi infrastrutturali. Per le infrastrutture non installate dalla Società sarà prevista un'ulteriore attività di presa in carico (non compresa nel servizio) che varierà in funzione della complessità infrastrutturale e dalla documentazione fornita. Oltre alle infrastrutture specifiche sopra menzionate il servizio prevede inoltre le attività relative a: • Configurazione nuovi dischi sul Sistema Operativo; • Rilocalizzazione e riorganizzazione degli spazi; • Supporto e/o manutenzione della connettività con la Società (teleassistenza); • Supporto al rinnovo certificati SSL; • Supporto alla modifica dell'impostazione del backup locale o centralizzato; • Verifica performance (Sistema Operativo - Oracle - Tomcat); * prerequisito servizio NETPRACK • Supporto alla configurazione e gestione archive log di Oracle; • Supporto ed assistenza per attività schedulabili e non, relative ad operazioni di startup/shutdown/restart di ambienti middleware; • Invio su richiesta della documentazione aggiornata dell'infrastruttura. Prerequisito per il servizio è la sottoscrizione del servizio NETSIS di Supporto sistemistico di base alle infrastrutture applicative.
NETGDB Servizio di Supporto Database Administrator	Il servizio comprende le attività di manutenzione ordinaria dei sistemi database Oracle. Il supporto è da intendersi solamente per le infrastrutture configurate dalla Società e installate ove in uso risiedono i software del gruppo Finmatica A supporto del servizio viene proposta l'attivazione di un monitoraggio proattivo delle infrastrutture mediante l'utilizzo della piattaforma Zabbix con agenti specifici e personalizzati per il controllo dei database. Le attività tipicamente erogate e comprese sono: • Supporto ed assistenza di primo livello per operazioni quotidiane di DBA relative alla manutenzione operativa del sistema Oracle RDBMS (gestione spazi, tabelle, indici, etc.); • Supporto e risoluzione di errori, attraverso l'applicazione di soluzioni già conosciute o mediante l'apertura di chiamate al fornitore del software (prerequisito è la sottoscrizione di un contratto di assistenza per ogni database); • Monitoraggio costante dei parametri vitali di Istanza, comprese eventuali customizzazioni richieste dagli applicativi ospitati; • Monitoraggio spazi tablespace; • Monitoraggio costante delle prestazioni del sistema Oracle RDBMS per il mantenimento degli SLA di servizio erogato; • Monitoraggio giornaliero della corretta esecuzione dei job di backup impostati sulle Istanze (siano essi solo logici, tramite DUMP notturno, che fisici tramite RMAN); • Ampliamento delle tablespace nel database Oracle; • Recupero parziale (alcune tabelle o max uno user oracle) di dati dall'ultimo export; • Monitoraggio giornaliero del corretto allineamento dell'istanza Oracle (StandBY/ DataGuard) sul sito DR; • Applicazione di patch distribuite e riconosciute funzionali ed indispensabili all'utilizzo delle applicazioni (prerequisito la presenza di un ambiente di test – attivazione non compresa nel servizio); • Applicazione di patch di sicurezza sulle basi dati previa verifica di compatibilità con le applicazioni (prerequisito la presenza di un ambiente di test – attivazione non compresa nel servizio); • Supporto ed assistenza per attività schedulabili e non, relative ad operazioni di startup/shutdown/restart di Istanze Oracle RDBSM; • Supporto ed assistenza remota per le attività di recovery a fronte di un crash del sistema. Prerequisito per l'attivazione del servizio è la sottoscrizione del servizio NETPRACK di Proactive Monitor sistemi e infrastrutture e ruolo DBA.

Servizi continuativi sistemistici

Di seguito riportiamo la descrizione dei singoli servizi continuativi attualmente disponibili



La diffusione del presente documento è limitata ad ADS automated data systems S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di ADS automated data systems S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti

NETRMC Servizi di monitoraggio da remoto	Il pacchetto di servizi è diretto alla gestione proattiva e reattiva delle anomalie sui sistemi, il controllo continuativo dei log dei sistemi di backup ed alla raccolta degli accessi come amministratore sui sistemi). I servizi inclusi nel pacchetto sono: • NETPRACK – Servizio di Proactive Monitor Sistemi ed infrastrutture • NETBUPCO – Servizio di BACK UP LOG CONTROL Il servizio NETPRACK, come sotto dettagliato può essere attivato anche separatamente. Prerequisito per il servizio è l'attivazione di una VPN Site to Site.
NETPRACK Servizio di Proactive Monitor Sistemi ed Infrastrutture	Il servizio è diretto alla rilevazione preventiva di eventuali problemi del sistema informativo del Cliente e verrà svolto dai tecnici della Società attivando un collegamento telematico fra i nostri laboratori e la sede del Cliente. Il servizio comprende il monitoraggio real time di tutti gli apparati sottoposti a controllo, con l'invio automatico di e-mail in caso di superamento delle soglie d'allarme e un presidio di controllo degli eventi rilevati dal sistema attivo durante l'orario lavorativo della Società con apertura automatica delle richieste di assistenza. Il presidio di controllo sarà attivo durante il normale orario d'ufficio della Società (8:30–17:30 dal lunedì al venerdì). Durante il periodo estivo il servizio potrà essere ridotto o sospeso nei pomeriggi delle giornate di venerdì. Remote Checking permette una personalizzazione degli allarmi e dei filtri per gli eventi, adeguandosi quindi alle esigenze operative dell'ambiente in cui opera. È possibile definire le soglie di allarme per ogni parametro monitorato di ogni singolo nodo di rete (utilizzo CPU, numero di connessioni, numero di pacchetti di comunicazione, spazio disponibile sullo storage, ecc.). La console NMS visualizza e consolida in un unico ordine temporale gli eventi rilevati dai vari protocolli di management (SNMP, Traps, ecc.) consentendo un agevole monitoraggio di ambienti altamente eterogenei. Su richiesta si potrà fornire un account personalizzato abilitato all'accesso sul sistema per poter visionare in tempo reale lo stato dei propri apparati. Il servizio comprende le seguenti attività: Controllo per i sistemi Windows/Linux • Monitor utilizzo CPU, memoria, utilizzo disco (Windows), utilizzo spazio sul file system (Linux); • Monitor processi (da individuare tra i più critici); • Monitor servizi (da individuare tra i più critici); • Connettività di rete (ping). Controllo Oracle • Disponibilità (Analisi tablespace, Cursori, Lock, Oggetti invalidi, Analisi job); • Performance (Utilizzo PGA, Utilizzo latch, Utilizzo cache, Log switch, File stat, Stati waiting); • Monitor servizi. Controllo Web Application • Disponibilità; • Monitor servizi. Modalità di erogazione: Il servizio prevede che il sistema di monitoraggio Remote Checking venga installato e configurato su un server ubicato presso la nostra sede che tenga monitorata la lista di apparati fornita inizialmente dal Cliente. Prerequisito per il servizio è l'attivazione di una VPN Site to Site e servizio Zabbix Proxy installato presso il Cliente.
NETBUPCO Servizio di Backup Log Control	Il servizio è finalizzato al controllo dei log giornalieri dei sistemi di backup della base dati Oracle implementati dalla Società. L'attività verrà erogata durante il normale orario d'ufficio della Società (08:00–18:00 dal lunedì al venerdì) per l'intera durata del contratto da parte dei tecnici della Società. Durante il periodo estivo il servizio potrà essere ridotto o sospeso nei pomeriggi delle giornate di venerdì. In caso di errore verrà aperta in automatico una richiesta d'assistenza per una verifica e soluzione al problema evidenziato. Attività straordinarie previste nel servizio: • Ricostruzione e riconfigurazione backup fisico (RMAN) • Riparametrizzazione e riconfigurazione ambiente Disaster Recovery Dati Sono escluse dal servizio: • le attività necessariamente eseguibili in loco, quali la sostituzione dei supporti magnetici e la messa in sicurezza (banca, altro edificio rispetto al CED) degli stessi, per le quali è richiesta l'identificazione di un referente da parte del Cliente. In assenza di un sistema di messa in sicurezza dei dati sarà possibile richiedere un servizio di copia giornaliera o settimanale degli archivi presso la nostra server farm; tale servizio è quotabile a parte; • l'installazione e la configurazione del sistema di backup sui sistemi che ne sono sprovvisti. In assenza di un prodotto di backup dei dati e dei sistemi, su richiesta e quotabile a parte, sarà possibile implementare un sistema di backup centralizzato. Prerequisito per il servizio è l'attivazione di una VPN Site to Site. Servizio non vendibile separatamente servizio

NETPRACK



Gestione delle Richieste di Assistenza

Per i servizi, 1 - NETPLS Supporto sistemistico avanzato alle infrastrutture e per il servizio 2 - NETGDB Supporto specialistico Database Administrator, la Società ha definito alcune tipologie di richieste di assistenza Cliente per le quali il Service Level Agreement (SLA) della Società prospetta, un diverso livello di reazione, in termini di tempo di presa in carico e di tempo di risposta, da parte del proprio Service Desk come di seguito indicato.

Tipologia	Tempo di presa in carico in ore	Tempo di risposta in ore
0. Informazione diversa da assistenza o segnalazione di migliorie SLA non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
1. L'intero sistema di elaborazione è indisponibile agli utenti	1	2
2. Funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	4	8
3. Funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	8	16
4. Funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48
5. Richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile

Le attività di gestione della richiesta, tutte espresse in ore, vengono così definite:

Presa in carico	È la prima fase di gestione del ticket da parte del Service Desk e consiste nell'assegnazione ad un tecnico della richiesta di assistenza. Tale evento viene notificato al Cliente tramite e-mail e, se del caso, accompagnato da un tentativo di contatto. Il tempo di presa in carico è il tempo intercorrente tra la data di apertura del ticket (o a fronte di indicazione del Cliente, può essere diversa e successiva) e la presa in carico del Service Desk della Società.
Risposta	È l'invio di una notifica contenente una delle seguenti informazioni: • indicazione del corretto utilizzo della procedura o richiesta di migliorie; • avvenuta correzione dell'errore; • suggerimento di una azione alternativa tecnica per aggirare l'errore. Il tempo di risposta è l'intervallo tra la presa in carico e l'invio della notifica di cui sopra.
Sospensione	Nel processo di lavorazione di un ticket, nei soli stati di presa in carico o di risposta, è prevista la gestione dello stato "sospeso". La sospensione è applicabile unicamente: • nelle fasi di acquisizione dal Cliente di dettagli e chiarimenti imprescindibili per identificare il problema e attuare l'intervento risolutivo da parte del supporto tecnico; • nel caso in cui è richiesto l'intervento di terze parti (fornitori o partner tecnologici diversi da quelli della suddetta Società) che necessitano di tempo per fornire la propria assistenza; • nelle situazioni in cui il Cliente richiede di posticipare l'intervento per motivi interni alla propria organizzazione. Quando una segnalazione viene messa in stato "sospeso", il Cliente riceve una notifica che include il motivo della sospensione e il conteggio del tempo per il calcolo delle SLA viene momentaneamente interrotto. Il sistema registrerà automaticamente l'inizio e la fine del periodo di sospensione per garantire la precisione nel calcolo delle SLA. La riattivazione della chiamata è di esclusiva competenza dell'operatore dedicato della Società una volta risolto il motivo della sospensione. Il tempo effettivo per il calcolo degli SLA verrà determinato escludendo il periodo durante il quale il ticket è classificato nello stato "sospeso".

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. Il soddisfacimento del livello di servizio descritto e l'attuazione delle relative modalità di gestione, anche temporali, impongono che il Cliente si sia previamente dotato della struttura tecnica per la manutenzione remota riportata e descritta dalla Società nell'allegato "Modalità operative".





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).



La diffusione del presente documento è limitata ad ADS automated data systems S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di ADS automated data systems S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti

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.

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, li

CIG contratto _____

Firma del Cliente

IPA Fattura Elettronica _____

Firma della Società

CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE



La diffusione del presente documento è limitata ad ADS automated data systems S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di ADS automated data systems S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti

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.



La diffusione del presente documento è limitata ad ADS automated data systems S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di ADS automated data systems S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti

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 S.p.a." (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 Regolamento UE 679/2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, di seguito "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); si intende precisare che il punto 2, lett. f. del Provvedimento del Garante appena richiamato dispone che "[d]evono essere adottati sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte degli amministratori di sistema. Le registrazioni (access log) devono avere caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità adeguate al raggiungimento dello scopo per cui sono richieste. Le registrazioni devono comprendere i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento che le ha generate e devono essere conservate per un congruo periodo, non inferiore a sei mesi" e che tale obbligo, visto anche quanto previsto dal punto 3 bis, è in carico al Titolare/Cliente e non è un servizio compreso in questo contratto;
- 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 fa parte del "Gruppo Finmatica S.p.a." di Bologna. Tutte le Società del Gruppo hanno deliberato di procedere in qualità di Contitolari del trattamento ex art. 26 del GDPR alla piena attuazione del Regolamento Europeo e di avvalersi della facoltà prevista dall'art. 37 punto 2 del GDPR riguardo alla nomina di un "Responsabile unico della protezione dei dati", congiuntamente alle società del gruppo. La suddetta nomina comprende sia i dati di cui le società del gruppo operano come contitolari del trattamento sia i dati dove le società del gruppo operano quali Responsabile del trattamento ex art. 28 del GDPR.

Il Cliente, quale Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 28, punto 2 del GDPR, autorizza specificatamente la Società a ricorrere quale altro responsabile ad altra Società del "Gruppo Finmatica S.p.a." di Bologna, alle quali sono imposti, ex art. 28, punto 4, del GDPR, gli stessi obblighi del Responsabile del Trattamento, in materia di protezione dei dati. Le Società che fanno parte del Gruppo Finmatica di Bologna sono Data Processing S.p.a. – ADS Automated Data Systems S.p.a. – Finmatica S.p.a. tutte aventi sede legale in Bologna, Via della Liberazione 15.

La Società si riserva, per le attività di assistenza e manutenzione di prodotti applicativi di terze parti integrate nella suite della Società o funzionali all'utilizzo della medesima, di nominare "Altri Responsabili" le società proprietarie del software e titolate ad eseguire tali attività in via esclusiva.

In tal caso:

- il Cliente autorizza espressamente la nomina ad "Altro Responsabile" sottoscrivendo l'apposito allegato.
- la Società si impegna a vincolare contrattualmente gli "Altri Responsabili" al rispetto degli stessi obblighi in materia di protezione dei dati personali assunti dalla Società nei confronti del Cliente.

La Società attua procedure di selezione ed accreditamento dei suddetti partner tecnologici, finalizzate ad iscrivere nel proprio Albo dei Business Partner solo soggetti che presentano garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative idonee a garantire il rispetto delle disposizioni della vigente Normativa sulla "Privacy".

Di seguito i dati di contatto del Responsabile del trattamento:

email: privacy@finmatica.it



La diffusione del presente documento è limitata ad ADS automated data systems S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di ADS automated data systems S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti

Telefono: 0516307411



La diffusione del presente documento è limitata ad ADS automated data systems S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di ADS automated data systems S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti

Mod. Rev. 01 del 12/11/2025

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 contitolari ma soprattutto per quelli effettuati dalle singole aziende del gruppo in quanto responsabili.

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

Roberto Labanti

dpo@finmatica.it

3294715617

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. Il SGSI del Gruppo Finmatica si basa sullo standard internazionale ISO/IEC 27002:2013.

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:

CLIENTE _____

Titolare del trattamento:

Nome e Cognome : _____

Email: _____

Telefono: _____

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

Nome e Cognome: _____

Email: _____

Telefono: _____

