

Prot.: 1724 24200393

Bologna, 18/04/2024

Alla c.a. Dott.ssa- Turuani Rossana

Spett.le
COMUNE DI INDUNO OLONA
VIA PORRO, 35
21056 INDUNO OLONA (VA)

Trasmissione via posta elettronica certificata

indunoolona@pec.it

nonché via posta elettronica ordinaria

rturuani@comune.induno-olona.va.it

OGGETTO: Servizio SaaS per il triennio 2024-2026

Si trasmette, unitamente alla presente offerta, **Servizio SaaS per il triennio 2024-2026**, oltre ad eventuali servizi aggiuntivi.

I diversi servizi sono dettagliati negli allegati descrittivi, nei quali vengono indicate le condizioni di erogazione. Il corrispettivo dei canoni è indicato nel paragrafo denominato "Offerta Economica". Tutti gli importi contrattuali sono espressi in unità di Euro e al netto dell'Iva.

Con l'occasione si segnala che per garantire maggiore sicurezza ed una maggiore efficienza al servizio di assistenza, dal **1 gennaio 2024** potranno essere utilizzati esclusivamente canali sicuri di comunicazione come indicati nelle modalità operative allegate alla presente offerta e non sarà più operativa la mail centralino@ads.it.

Per qualsiasi chiarimento il Cliente potrà contattare il Commerciale di riferimento.

Si ringrazia dell'attenzione, con l'occasione si porgono cordiali saluti.

ADS automated data systems S.p.A.

Guido Montemartini



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

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

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

Definizioni

In tutti i riferimenti che seguono si identifica con:

Cliente: COMUNE DI INDUNO OLONA - VIA PORRO, 35 - 21056 INDUNO OLONA (VA)

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

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

Condizioni di fornitura

Validità e accettazione 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 e allegati, con l'indicazione dei servizi da attivare **entro la data di inizio di decorrenza dei servizi indicati in offerta**. Le presenti condizioni di fornitura (allegati compresi) sono imprescindibili e parte sostanziale dell'offerta, di talchè le stesse risultano note, accettate e sottoscritte dal Cliente a prescindere dalla modalità di perfezionamento dell'offerta.

Ai fini della garanzia della continuità del servizio e per esigenze organizzative della Società è fondamentale avere contezza, entro la data di inizio decorrenza dei servizi, della volontà della formalizzazione dell'ordine.

Clausola Revisione Prezzi

I corrispettivi esposti in offerta sono stati calcolati dalla Società tenendo conto dei costi in essere alla data di presentazione dell'offerta.

In caso di offerta pluriennale, annualmente, a partire dalla seconda annualità contrattuale i prezzi verranno aggiornati, ex art. 60 D.Lgs. n. 36/2023.

Prerequisiti hardware e software

Il servizio di supporto al software applicativo è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali. Per la attivazione dei servizi in offerta il Cliente dovrà aver acquisito ed installato l'ultima versione degli applicativi rilasciata dalla Società prima della data di decorrenza dei servizi.

In caso di installazione delle applicazioni on-premises (presso la sede del Cliente) o presso cloud di terze parti, la presente offerta richiede il rispetto della struttura tecnica per la manutenzione remota come indicato nell'Allegato MO "Modalità operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi".

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.

Decorrenza canoni

I canoni avranno decorrenza **come indicato in oggetto di offerta**, salvo diversamente indicato nei relativi prospetti economici. Per le procedure ordinate, non ancora consegnate, i canoni indicati avranno la decorrenza contrattuale convenuta.

Rinvii

Per tutto quanto non previsto e non in opposizione i servizi proposti sono assoggettati alle norme e condizioni generali allegate ed alla normativa in vigore in materia.

Firma del Cliente

Firma della Società

Offerta economica

Articolo-Area	Descrizione-Allegato	Da	A	Qta	Quota / TotArea	Totale
Servizio SaaS applicativi integrati o funzionali alla Suite della Società						
*Affari generali						
AGSCAJB2	Integrazione Conservazione Sostitutiva Atti	01/01/2024	31/12/2026	1		
AGSCPJB0	Integrazione Conservazione Sostitutiva Protocollo	01/01/2024	31/12/2026	1		
AGSDEJB2	Atti Amministrativi	01/01/2024	31/12/2026	1		
AGSDEJB2	Opz.Tecnica Atti Amministrativi	01/01/2024	31/12/2026	1		
AGSIGJB0	Connettore Sigillo Elettronico Integrato	01/01/2024	31/12/2026	1		
AGSMEJB0	Gestione Messi e Albo Pretorio On Line	01/01/2024	31/12/2026	1		
AGSPRJBO	Gestione Protocollo Informatico e Flussi Documentali	01/01/2024	31/12/2026	1		
AGSPRJBO	Opz.Tecnica Gestione Protocollo Informatico e Flussi Documentali	01/01/2024	31/12/2026	1		
AGSVIJB0	Visualizzatore Affari Generali	01/01/2024	31/12/2026	1		
TRASPJB0	Trasparenza e Anticorruzione	01/01/2024	31/12/2026	1		
WKLSTJB0	Smart*Desktop	01/01/2024	31/12/2026	1		
*Bilancio						
CFABSJB0	Sistema contabile armonizzato	01/01/2024	31/12/2026	1		
CFABSJB0	Opz. Tecnica Sistema contabile armonizzato	01/01/2024	31/12/2026	1		
*Demografici						
DE4ICFB1	Invio Comunicazioni	01/01/2024	31/12/2026	1		
DE4ISFB1	Integrazione con ISI-ISTATEL	01/01/2024	31/12/2026	1		
DE4REPWO	Gestione risultati elettorali	01/01/2024	31/12/2026	1		
DE4REPWO	Opz.Tecnica Gestione risultati elettorali	01/01/2024	31/12/2026	1		
DE4SAFB1	S.A.I.A.- Integrazione con ANPR	01/01/2024	31/12/2026	1		
DE4SAFB1	Opz.Tecnica S.A.I.A.- Integrazione con ANPR	01/01/2024	31/12/2026	1		
GSDV4JB1	Gestione servizi demografici (Stato civile)	01/01/2024	31/12/2026	1		
SDP01FB1	Estrazione Giudici Popolari per Tribunale	01/01/2024	31/12/2026	1		
SDSPLVB1	Servizi Demografici: Web Suite versione PLUS (Anagrafe - Stato civile - Elettorale - Leve	01/01/2024	31/12/2026	1		
SDSPLVB1	Opzione Tecnica Servizi Demografici: Web Suite versione PLUS (Anagrafe Stato civile-Elettorale-Leve-	01/01/2024	31/12/2026	1		
*Entrate						
TRWCUJB0	Canone Unico	01/01/2024	31/12/2026	1		
TRWEBJB0	Opz.Tecnica Gestione Integrata Tributi Comunali	01/01/2024	31/12/2026	1		
*Infrastrutture e Tecnologie						
APPIOJB0	Connettore integrazione ApplO	01/01/2024	31/12/2026	1		
DEPINJB0	DePAg modulo di integrazione con Partner/Intermediario Tecnologico	01/01/2024	31/12/2026	1		
DEPOLJB0	Debiti e Pagamenti online	01/01/2024	31/12/2026	1		
DEPOLJB0	Opzione Tecnica Debiti e Pagamenti online	01/01/2024	31/12/2026	1		
GDMCPJB0	Integrazione Conservazione Sostitutiva Fatture	01/01/2024	31/12/2026	1		
GDMFEJB0	Fatturazione Elettronica: integrazione con SDI	01/01/2024	31/12/2026	1		
GDMMOJB0	Integrazione Conservazione Sostitutiva Mandati/Ordinativi	01/01/2024	31/12/2026	1		
SI4SOJB0	Smart*ORG	01/01/2024	31/12/2026	1		
SI4SOJB0	Opz.Tecnica Smart*ORG	01/01/2024	31/12/2026	1		
SIOPEJB0	Integrazione piattaforma Siope-Plus	01/01/2024	31/12/2026	1		
Contabilità Armonizzata						
CFAODJB0	Funzionalità armonizzate decentrate	01/01/2024	31/12/2026	1		

Fiscalità Locale						
TRPCOJB0	Portale del Contribuente	01/01/2024	31/12/2026	1		
TRWEBJB0	Gestione Integrata Tributi Comunali	01/01/2024	31/12/2026	1		
TRWIMJB0	Gestione IMU	01/01/2024	31/12/2026	1		
TRWTAJB0	Gestione TARI	01/01/2024	31/12/2026	1		
Servizi Sistemistici di Base [Allegato SSB]						
NETSIS	Supporto sistemistico alle infrastrutture applicative	01/01/2024	31/12/2026	1		
Estensione Orario al Supporto Sistemistico [Allegato SSE]						
SISESTOR	Estensione orario di erogazione servizio NETSIS	01/01/2024	31/12/2026	1		
Oracle Embedded [Allegato OE]						
OEMWLEMIC1	ADSORA Embedded RDBMS EE & WebLogic Micro range (Ute. Illim. - 1 year l lic.)	01/01/2024	31/12/2026	1		
OEMWLEMIC1	Manut. ADSORA Embedded RDBMS EE & WebLogic Micro range (Ute. Illim. - 1 year l lic.)	01/01/2024	31/12/2026	1		
Servizio Piattaforma ADSCloud						
NET_THST	Servizio di Infrastructure as a Service (Telecom BO)	01/01/2024	31/12/2026			
NETACCCO_SAAS	Access Control (Controllo accessi amministratori di sistema)	01/01/2024	31/12/2026			
NETBUPCO_SAAS	Back Up Control	01/01/2024	31/12/2026			
NETDRDATI_SAAS	SAAS - Disaster Recovery Dati	01/01/2024	31/12/2026			
NETDRINF_SAAS	SAAS - Disaster Recovery Infrastruttura	01/01/2024	31/12/2026			
NETGDB_SAAS	SAAS - Servizio di supporto Database Administrator	01/01/2024	31/12/2026			
NETOBK_SAAS	SAAS - Servizio OFFLINE Backup	01/01/2024	31/12/2026			
NETPLS_SAAS	SAAS - Servizio di Supporto Sistemistico avanzato alle Infrastrutture	01/01/2024	31/12/2026			
NETPRACK_SAAS	Servizio di Proactive Monitoring	01/01/2024	31/12/2026			
NETPSP_SAAS	SAAS - Servizio di pubblicazione sicura dei portali	01/01/2024	31/12/2026			
NETSECURITY_SAAS	Servizi di sicurezza	01/01/2024	31/12/2026			
NETVBK_SAAS	SAAS - Servizio Gestione VEEAM Backup	01/01/2024	31/12/2026			
Servizi Aggiuntivi						
SERTDOC *	Monitoraggio e presidio del sistema di conservazione documentale	01/01/2024	31/12/2026	1		
Totale Offerta						102.300

Tutti i prezzi riportati in offerta si intendono al netto di IVA.

* Il prezzo per l'anno 2024, della fornitura di monitoraggio e presidio del sistema di conservazione documentale, è pari a zero in quanto risulta già essere in affidamento.

Piano fatturazione dei canoni annuali:

Canone anno 2024 - € 32.868 + IVA all'ordine.

Canone 2025 - € 34.716 + IVA a gennaio 2025

Canone 2026 - € 34.716 + IVA a gennaio 2026



Allegati contrattuali

Allegato SaaS: Servizi di Cloud Computing - Software as a Service.....	7
Allegato SSA: Servizi Sistemistici Avanzati.....	15
Allegato SW: Servizio di Supporto al Software.....	18
Allegato SSB: Supporto Sistemistico di base agli applicativi.....	21
Allegato SSE: Estensione Orario al Supporto Sistemistico.....	23
Allegato OE: Oracle Embedded.....	24
Allegato SER-CAT: Servizi a Catalogo.....	26
Norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi.....	27
Informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto.....	29
Accordo per il trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR).....	30
Allegato MO: Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi.....	32
Modulo richiesta servizi.....	35
Allegato TAR: Tariffe 2024.....	36
Modulo richiesta dati.....	37

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](#)) e certificata ISO/IEC 27001:2013 in accordo alle linee guida 27017 e 27018 (di seguito anche Piattaforma ADSCloud, o ADSCloud).

I servizi vengono resi fruibili tramite internet e/o VPN su datacenter dislocati nel territorio italiano e conformi con lo standard ISO27001 e TIER3. Il servizio include la completa gestione, da parte della Società, dell'infrastruttura incluso backup, disaster recovery e capacity planning.

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.

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 presso i Data Center TIM Spa e rispettivamente:

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

Entrambi i Datacenter sono 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.

Tutti gli asset della struttura Cloud presenti nei due Datacenter sono installati in due armadi rack forniti da TIM, uno per sede.

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 server e gli storage presenti nei due Datacenter sono forniti tramite "Greenlake Services" di HPE con certificazione ISO/IEC 27001:2013.

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 allacciati 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 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 ed 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 Domain (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.

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 altresì compresi 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 tenuto 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 disporne 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.

Personale tecnico specializzato in Cyber Security dedicato alle attività di Vulnerability Assessment, Penetration Test, Log Analysis e Incident Management.

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.
- E' 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.

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	Tempo di risposta
0. Informazione diversa da assistenza SLA 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 vengono così definite:

Presa in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-Richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.
Risposta	È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività: • individuazione del problema e, ove possibile, relativa rimozione; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare il problema.

I valori indicati vanno intesi come valori orientativi in quanto, al di là degli sforzi compiuti dalla Società, una certa disparità tra i livelli di servizio teoricamente raggiungibili e quelli effettivamente conseguibili è fisiologica in qualunque contesto. 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.

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.

Restituzione dei dati

La Società provvederà a mantenere disponibili, per un tempo non superiore a 15 (quindici) giorni dalla scadenza dello stesso, i sistemi oggetto del contratto in modalità offline, affinché possano essere riattivati in caso di rinnovo post scadenza del contratto.

Per i successivi mesi, la Società provvederà a rendere disponibili al Cliente, per un tempo non superiore a 60 (sessanta) giorni dalla scadenza dello stesso, i dati immessi nel sistema durante il periodo di durata contrattuale.

Al termine dei 60 giorni, in caso di mancata tempestiva richiesta in forma scritta, i suddetti dati oggetto del Servizio CLOUD verranno cancellati senza necessità di alcuna ulteriore comunicazione e senza alcun salvataggio dei dati su supporto ottico.

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 ad 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)

E' 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; • Rilocalazione 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:

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	Tempo di risposta
0. Informazione diversa da assistenza SLA 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 vengono così definite:

Presa in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-Richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.
Risposta	È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività: - individuazione del problema e, ove possibile, relativa rimozione; - suggerimento di una azione alternativa per aggirare il problema.

I valori indicati vanno intesi come valori orientativi in quanto, al di là degli sforzi compiuti dalla Società, una certa disparità tra i livelli di servizio teoricamente raggiungibili e quelli effettivamente conseguibili è fisiologica in qualunque contesto.

Il livello di servizio descritto nel presente documento sarà assicurato solamente ai Clienti dotati della struttura tecnica per manutenzione remota riportata nell'allegato MO "Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi" e relativamente alle richieste di assistenza effettuate tramite Internet. La classificazione delle singole richieste di assistenza nell'ambito delle tipologie sopra individuate verrà di volta in volta definita dal personale del Service Desk della Società.

Prezzo del servizio

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

Allegato SW: Servizio di Supporto al Software

Ambito di Applicazione

Il servizio è disponibile per tutti i moduli di software applicativo prodotti dalla Società ed indicati da questa come release corrente.

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

Esclusioni

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

Attività disponibili

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

Attività	Descrizione																									
1 Aggiornamento software [_MNT]	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 ed a mettere a disposizione del Cliente la correzione. Laddove possibile e opportuno la Società fornirà al Cliente le informazioni necessarie per aggirare temporaneamente l'errore. Modifiche evolutive eventuali: Gli aggiornamenti e le migliorie decise autonomamente dalla Società, nell'ambito della release corrente.																									
2 Assistenza all'utilizzo dei programmi [_MNT]	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.																									
3 Gestione delle Richieste di Assistenza [_MNT]	Di seguito sono definite alcune tipologie di richieste di assistenza Cliente per le quali il Service Level Agreement (SLA) della Società, prospetta, per ciascuna tipologia, un diverso livello di reazione, in termini di tempo di presa in carico e di tempo di risposta, da parte del proprio Service Desk. <table><tr><th>Tipologia</th><th>Tempo di presa in carico</th><th>Tempo di risposta</th></tr><tr><td>1. Informazione diversa da assistenza SLA non applicabile</td><td>/</td><td>/</td></tr><tr><td>1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti</td><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti</td><td>4</td><td>8</td></tr><tr><td>3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti</td><td>8</td><td>16</td></tr><tr><td>4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti</td><td>12</td><td>48</td></tr><tr><td>5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti</td><td>16</td><td>Non applicabile</td></tr></table> Le attività di gestione della richiesta vengono così definite: <table><tr><td>Presa in carico</td><td>È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.</td></tr><tr><td>Risposta</td><td>È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività: • correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore; </td></tr></table>	Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta	1. Informazione diversa da assistenza SLA 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	Presa in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.	Risposta	È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività: • correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore;
Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta																								
1. Informazione diversa da assistenza SLA 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																								
Presa in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.																									
Risposta	È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività: • correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore;																									

	• se l'errore è da ritenersi non bloccante, la correzione può essere rinviata fino all'emissione della release successiva. I valori indicati vanno intesi come valori orientativi in quanto, al di là degli sforzi compiuti dalla Società, una certa disparità tra i livelli di servizio teoricamente raggiungibili e quelli effettivamente conseguibili è fisiologica in qualunque contesto. Il livello di servizio descritto nel presente documento sarà assicurato solamente ai Clienti dotati della struttura tecnica per manutenzione remota riportata nell'allegato "Modalità operative" e relativamente alle richieste di assistenza effettuate tramite Internet. La classificazione delle singole richieste di assistenza nell'ambito delle tipologie sopra individuate verrà di volta in volta definita dal personale del Service Desk della Società.
4 Trasmissione/Disponibilità degli aggiornamenti [_MNT]	Consiste nel mettere a disposizione del Cliente gli aggiornamenti software senza nessun ulteriore addebito con le modalità indicate nell'allegato "Modalità operative". In via residuale potranno essere utilizzati supporti magnetici che verranno spediti secondo modalità ritenute idonee dalla Società e che ne permettono la rintracciabilità. Per aree che richiedono interventi particolarmente critici, quale l'Area Sanitaria, su richiesta della Società, il Cliente si impegna a mettere a disposizione un apposito ambiente di test sul quale la Società installerà gli aggiornamenti del software "mission critical"; il Cliente si impegna ad effettuare tutte le verifiche e i test di validazione al fine di autorizzarne l'installazione in ambiente definitivo.
5 Installazione telematica degli aggiornamenti [_TEC]	Questa attività è finalizzata alla installazione sui server del Cliente delle nuove versioni degli applicativi e verrà effettuata in remoto direttamente dai nostri tecnici. A cura del Cliente rimane, ove richiesto, il semplice caricamento del CD ROM sul server o il download dell'aggiornamento software dal nostro sito internet. L'installazione verrà effettuata sul server ed eventualmente distribuita sui singoli clients tramite il meccanismo di distribuzione automatica del software già implementato. L'aggiornamento verrà effettuato ogni qual volta venga rilasciata una nuova release o una patch dei singoli applicativi. Il servizio verrà svolto dai tecnici della Società attivando un collegamento telematico fra i nostri laboratori e i server applicativi oggetto dell'aggiornamento. I collegamenti verranno effettuati durante il normale orario di ufficio, con la periodicità necessaria e non obbligatoriamente a cadenze predeterminate. La connessione avverrà comunque secondo una tempistica concordata con il Cliente. In generale i collegamenti potranno avvenire senza dover interrompere il funzionamento del sistema. Qualora si manifesti tale necessità, i tempi e le modalità dell'intervento verranno concordati con il Cliente. Al termine di ogni collegamento, se specificatamente richiesto, verrà inviato al Cliente, via e-mail o fax, un resoconto dettagliato della attività effettuata e, laddove significativo, una indicazione delle principali novità contenute nella versione aggiornata di ogni singolo applicativo. In caso di installazioni su piattaforma ADSCloud il servizio è compreso nel servizio SaaS.
6 Supporto per gestione e interrogazione base dati [_TEC]	Comprende le seguenti operazioni: • correzioni di errori di modesta entità derivanti da inserimento (e/o modifica) dei dati da parte del cliente e che rientrano in un tempo di soluzione massimo di 1 ora/uomo; • composizione ed esecuzione di frasi SQL di ordinaria gestione, di modesta entità, che rientrano in un tempo di soluzione massimo di 1 ora/uomo, per modificare o estrarre i dati in funzione di esigenze particolari del Cliente e che non implicano massicci aggiornamenti della base dati; gli interventi non devono stravolgere la struttura dei programmi, della base dati, della logica con la quale è stato sviluppato l'applicativo e con la quale sono stati impostati i dati. Sono esclusi import/export di dati da fogli di Excel o in altri formati di passaggio. Le attività verranno effettuate tramite assistenza telefonica o collegamento telematico, con le modalità previste nell'allegato "Modalità operative". Per l'erogazione del servizio è necessario che il Cliente nomini un referente per ogni singolo settore applicativo coinvolto, per fungere da unica interfaccia con il Service Desk della Società. Eventuali richieste alla Società, da parte del Cliente, di modifica o integrazione di base dati per la correzione di meri errori materiali dell'operatore nell'utilizzo degli applicativi, devono essere formulate con le modalità di cui all' 5 delle norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi.
7 Supporto personalizzato all'attività lavorativa [_GES]	Per l'area applicativa oggetto del canone verrà individuato un referente tra il nostro personale, che fungerà da Tutor del Cliente e che si preoccuperà di: • verificare periodicamente lo stato di informatizzazione del servizio; • proporre gli argomenti da approfondire per migliorare l'utilizzo dell'applicativo; • suggerire eventuali miglioramenti nella organizzazione del lavoro; • proporre eventuali sessioni di approfondimento normativo e formativo. • ricordare i passi principali da eseguire per svolgere correttamente gli adempimenti connessi a specifiche scadenze e modifiche normative • Se necessario, al rilascio di una nuova versione del software, provvederà ad illustrare le principali modifiche che l'aggiornamento comporta, avendo inoltre riguardo delle caratteristiche specifiche e peculiarità d'impostazione proprie dell'Ente Le attività saranno effettuate tramite colloqui telefonici tra il Tutor e un referente nominato dal Cliente per ogni area applicativa, con una frequenza trimestrale.

8 Estensione dell'orario di erogazione del servizio di assistenza all'utilizzo dei programmi	È il servizio che estende l'orario di supporto del servizio di Assistenza all'utilizzo dei programmi contrattualizzato alla copertura H24 x 365 gg. Il servizio può essere esteso per una o più aree applicative ed ha come presupposto che il Cliente abbia sottoscritto per tale area applicativa il servizio Base e l'Opzione tecnica e il servizio SISESTOR di Estensione dell'orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico H24 x 365 gg. Il presupposto per l'erogazione del servizio è che presso il Cliente sia attivo un servizio di Help Desk di primo livello rivolto agli utenti operativi finalizzato all'analisi e alla risoluzioni delle problematiche più semplici e dirette (ad esempio un personal computer che non funziona, mancanza di connettività di rete o una stampante inceppata ecc.). Solo un operatore di tale Help Desk del Cliente potrà attivare gli interventi in reperibilità. Al momento dell'attivazione del servizio verrà fornito al Cliente un codice operativo e un recapito telefonico che dovrà essere utilizzato solo ed esclusivamente al di fuori del normale orario di lavoro (8:30-17:30 di tutti i giorni feriali, sabato esclusi). Servizio con quotazione separata non compreso nel servizio base e non compreso nelle opzioni tecniche e/o gestionali.
---	--

Profili

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

Attività	Base [_MNT]	Opzione Tecnica [_TEC]	Opzione Gestionale [_GES]
1. Aggiornamento software	X		
2. Assistenza all'utilizzo dei programmi	X		
3. Trasmissione /Disponibilità degli aggiornamenti	X		
4. Gestione delle Richieste di Assistenza	X		
5. Installazione telematica degli aggiornamenti		X	
6. Supporto per gestione e interrogazione base dati		X	
7. Supporto personalizzato all'attività lavorativa			X

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

Rinvio Norme e Condizioni Generali

Per tutti gli articoli con software fornito in modalità "embedded" si fa riferimento alle norme e condizioni generali indicate nei rispettivi allegati OE E BOE

Prezzo del servizio

Per usufruire del servizio il Cliente dovrà corrispondere alla Società un canone, il cui importo e periodo sono indicati in offerta, suddivisi per singolo modulo e per configurazione contrattuale. **N.B. : A livello di singola area applicativa, le opzioni "Tecnica" e "Gestionale" sottoscritte, si intendono acquisite per tutti i moduli per i quali viene sottoscritto il contratto "Base". Per gli applicativi utilizzati in Servizio SAAS l'opzione tecnica relativa alla installazione telematica degli aggiornamenti è compresa nel servizio. Potrà essere quotato separatamente il servizio di supporto per la gestione ed interrogazione base dati.**

Allegato SSB: Supporto Sistemistico di base agli applicativi

Servizi di Supporto Sistemistici

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

Attività	Descrizione
NETSIS Servizio di supporto Sistemistico di BASE alle infrastrutture Applicative	Il servizio riguarda l'assistenza a distanza su problematiche relative alle piattaforme software di base a supporto della soluzione applicativa fornita dalla Società. Il servizio comprende esclusivamente le attività di: - Identificazione ed analisi del problema nell'utilizzo delle applicazioni della Società; - Modifica dei parametri di Sistema Operativo, Middleware e RDBMS in gestione alla Società; - Correzione errori nella fase di export logico e/o fisico giornaliero in locale del database, previa notifica da parte del Cliente; - Supporto alla riconfigurazione dell'export logico e/o fisico in locale del database; - Supporto nella gestione e configurazione delle integrazioni applicative tra i vari Fornitori; - Applicazione di mini-patch di Oracle distribuite e riconosciute funzionali ed indispensabili all'utilizzo delle applicazioni (sono esclusi patch set rilasciati periodicamente dalla Oracle); - Applicazione delle patch sugli application server Tomcat avviene se riconosciute funzionali ed indispensabili all'utilizzo delle applicazioni e hanno passato il processo di test e validazione; - Verifica e bilanciamento del carico delle applicazioni sugli application server Tomcat; - Supporto alla configurazione delle applicazioni su un PC modello la cui configurazione sarà a cura del Cliente da replicare su tutte le postazioni similari; - Gestione e parametrizzazione caselle di posta elettronica certificata all'interno delle applicazioni di proprietà della Società (escluse nuove configurazioni); - Supporto alla soluzione di problemi di stampa dalle applicazioni della Società; - Ampliamento delle tablespace nel database Oracle (prerequisito ruolo DBA); - Supporto all'individuazione e rimozione di lock indesiderati sulle base dati; - Supporto ad operazioni di startup/shutdown/restart di Istanze Oracle RDBMS e servizi Middleware. I costi telefonici relativi all'assistenza sistemistica sono compresi nel canone: il Cliente che apre una richiesta di assistenza viene richiamato telefonicamente dai tecnici della Società. Non sono comprese nel servizio tutte le attività non dipendenti dall'installazione originaria da parte della Società, quali ad esempio: Verifica delle performance applicative; - Installazione di nuovi client, nuovi utenti, nuove code di stampa, ecc.; Controllo giornaliero log dei backup delle basi dati Oracle; - Eliminazione di virus informatici; - Assistenza su software di base client (Windows, applicativi Microsoft, Posta elettronica, ecc.); - Cambi di release del database Oracle; - Cambi di release dell'application Server Tomcat; - Cambi di release del server di SAB Business Objects; Riorganizzazione e deframmentazione degli spazi all'interno del database; - Assistenza e manutenzione di infrastrutture informatiche implementate dalla Società che non hanno un utilizzo esclusivo per le applicazioni della Società o ne sono un prerequisito per il loro utilizzo (sistemi di backup centralizzato, Posta elettronica, Antivirus, Citrix Metaframe/Xen, Firewall, Router). Il servizio non comprende inoltre la fornitura di alcun aggiornamento software di base

Gestione delle Richieste di Assistenza

Per il servizio NETSIS Supporto sistemistico di base alle infrastrutture applicative, 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	Tempo di risposta
1. Informazione diversa da assistenza SLA 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 vengono così definite:

Presa in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-Richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.
Risposta	È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività: • individuazione del problema e, ove possibile, relativa rimozione; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare il problema.

I valori indicati vanno intesi come valori orientativi in quanto, al di là degli sforzi compiuti dalla Società, una certa disparità tra i livelli di servizio teoricamente raggiungibili e quelli effettivamente conseguibili è fisiologica in qualunque contesto.

Il livello di servizio descritto nel presente documento sarà assicurato solamente ai Clienti dotati della struttura tecnica per manutenzione remota riportata nell'allegato MO "Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi" e relativamente alle richieste di assistenza effettuate tramite Internet. La classificazione delle singole richieste di assistenza nell'ambito delle tipologie sopra individuate verrà di volta in volta definita dal personale del Service Desk della Società.

Prezzo del servizio

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

Allegato SSE: Estensione Orario al Supporto Sistemistico

Servizi di Supporto Sistemistici

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

SISESTOR Estensione dell'orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico di base alle infrastrutture applicative	Servizio che estende l'orario di supporto del servizio sistemistico di base alle infrastrutture applicative contrattualizzato: L'estensione d'orario potrà essere attivata secondo le modalità e gli orari di copertura indicati in offerta. Il presupposto per l'erogazione del servizio è che presso il Cliente sia attivo un servizio di Help Desk di primo livello rivolto agli utenti operativi finalizzato all'analisi e alla risoluzione delle problematiche più semplici e dirette (ad esempio un personal computer che non funziona, mancanza di connettività di rete o una stampante inceppata ecc.). Solo un operatore di tale Help Desk del Cliente potrà attivare gli interventi in reperibilità. Prerequisito per l'attivazione del servizio è la sottoscrizione del servizio NETSIS di Supporto sistemistico di base alle infrastrutture applicative e del servizio NETPRACK Proactive Monitor Sistemi e infrastrutture .
--	--

Modalità di fruizione dei Servizi di Estensione Orario di assistenza

Il servizio di estensione orario SISESTOR al servizio di supporto sistemistico di base alle infrastrutture applicative, sarà attivato e gestito con le modalità operative di seguito indicate.

Al momento dell'attivazione del servizio verrà fornito al Cliente un codice operativo e un recapito telefonico che dovrà essere utilizzato solo ed esclusivamente al di fuori del normale orario di lavoro (08:00-18:00 di tutti i giorni feriali, sabato esclusi).

Il tecnico della Società sarà reperibile tramite il numero di telefono sopra menzionato, sarà dotato di un personal computer con collegamento telefonico di tipo fisso e/o mobile. Il sistema telefonico è configurato con un inoltro di chiamata a cascata per poter assicurare una risposta telefonica anche quando il primo numero chiamato risultasse irraggiungibile (già impegnato in altra conversazione o assenza temporanea di segnale). È espressamente consigliato effettuare le chiamate da un apparecchio telefonico con numero in chiaro e selezione passante affinché in caso di necessità il tecnico reperibile possa richiamare l'operatore di prima assistenza.

Il pool dei tecnici coinvolti è composto indicativamente da 5/6 persone le quali effettueranno nell'ordine i seguenti passi:

- Tenteranno di risolvere il problema telefonicamente suggerendo al vostro operatore gli interventi da effettuare per superare l'errore;
- In alternativa o se non risolutivo potrà decidere se collegarsi tramite il proprio computer sui vostri sistemi e tentare di superare il problema ricercando eventuali malfunzionamenti all'interno delle infrastrutture;
- Qualora durante l'intervento non riesca a ripristinare la normale attività, pianificare una "escalation" che potrà coinvolgere, alla ripresa del normale orario di lavoro, anche altre risorse tecniche della Società (programmatori, analisti, sistemisti esperti ecc.) per superare il problema e assicurare l'operatività nel più breve tempo possibile.

I suddetti servizi non possono intendersi quale garanzia di continuità di servizio.

Prerequisito per la garanzia di continuità di servizio è la predisposizione da parte del Cliente un piano di business continuity.

In ogni caso i servizi di estensione orario NON sono da intendersi come servizi sostitutivi di un piano di disaster recovery o business continuity. In assenza di tali infrastrutture, nel caso si dovesse rendere necessario ripristinare l'intero o parte dei sistemi dai backup, il tecnico della Società pianificherà una "escalation" che coinvolgerà, alla ripresa del normale orario di lavoro, tutte le risorse tecniche aziendali necessarie (analisti, sistemisti esperti, commerciali ecc.) per superare il problema e assicurare l'operatività nel più breve tempo possibile.

Prezzo del servizio

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

Allegato OE: Oracle Embedded

Licenza d'uso di Programmi Oracle Embedded alla suite applicativa della Società:

Condizioni di licenza e Servizi Correlati

Definizioni

Società Come indicato in offerta

Qualifica della Società:

ADS automated data systems S.p.A. – Società Oracle Partnerwork – Partner autorizzato Oracle per la distribuzione agli utenti finali di programmi Oracle embedded nella soluzione applicativa qualificata "Smart*Solution"

Data Processing S.p.A. distributore autorizzato da ADS per la distribuzione agli utenti finali di programmi Oracle embedded nella soluzione applicativa qualificata "Smart*Solution"

Cliente o Utente Finale Come indicato in offerta

Oracle Oracle Italia S.r.l.

Programmi Programmi Oracle

Soluzione Applicativa Programma Applicativo della Società, facente parte della suite "Smart*Solution"

Licenza d'uso di Programmi Oracle Embedded

Il presente documento forma parte integrante dell'Offerta a cui è allegato ed ha lo scopo di dettagliare le condizioni minime e necessarie di licenza relative ai Programmi Oracle Embedded oggetto dell'Offerta, che devono essere rispettate da parte della Società e del Cliente.

Durata della Licenza d'Uso dei Programmi Oracle

Il periodo di validità di utilizzo della licenza d'uso è quello indicato in offerta. Alla scadenza del periodo di validità della licenza il Cliente perderà qualsiasi diritto sull'utilizzo dei prodotti Oracle licenziati.

Corrispettivo delle Licenze d'Uso

Il corrispettivo per il diritto di utilizzo della licenza d'uso di Oracle è quello indicato in offerta.

Elenco Condizioni

1. L'utilizzo dei Programmi deve essere limitato alla sola persona giuridica titolare della Licenza.
2. Il programma è assemblato, installato e configurato quale componente integrata nel media del Programma Applicativo o in un set di media.
3. All'Utente Finale non è consentito di installare o configurare i Programmi separatamente ed indipendentemente dalla Soluzione Applicativa;
4. Il Programma Applicativo è disegnato e configurato in modo da impedire all'Utente Finale di accedere alle funzioni di amministrazione del Programma tramite l'inclusione di tutte le funzionalità di amministrazione all'interno del Programma Applicativo.
5. Tutte le funzionalità di amministrazione inclusi lo startup, shutdown e il backup sono consentite esclusivamente all'interno del Programma Applicativo.
6. All'Utente Finale non è consentito di accedere ai dati direttamente ma solo attraverso il Programma Applicativo;
7. Il Cliente è consapevole che i Programmi sono soggetti ad un diritto d'uso limitato consentito solo congiuntamente alla Soluzione Applicativa. L'utilizzo dei Programmi deve essere limitato alle finalità della Soluzione Applicativa.
8. La Società ed il Cliente accettano che Oracle ed i suoi licenzianti manterranno la proprietà, anche intellettuale, dei Programmi.
9. E' fatto divieto per il Cliente di assegnare o trasferire in qualsiasi forma, totale o parziale, i Programmi, il Sistema Operativo, il Software Integrato e/o i Servizi ordinati ad un altro soggetto.
10. Al Cliente non è consentito in alcun modo di: (a) utilizzare i Programmi a fini di noleggio, multiproprietà, servizi di abbonamento, hosting od outsourcing; (b) rimuovere o modificare i riferimenti o le diciture attinenti i diritti di proprietà di Oracle e dei suoi licenzianti presenti nei Programmi; (c) rendere i Programmi disponibili per l'utilizzo da parte di terzi per la loro attività commerciale interna (a meno che tale utilizzo sia espressamente consentito dalla specifica licenza di programma); (d) trasferire la titolarità del diritto d'uso dei Programmi, del sistema operativo, del software integrato a terzi.
11. Al Cliente non è consentita la decompilazione o l'assemblaggio a ritroso dei Programmi salvo per garantirne l'interoperabilità nei limiti inderogabili di legge (tale divieto include, a titolo esemplificativo, la revisione di strutture dati o di metodologie similari realizzate dai Programmi) né la duplicazione degli stessi, tranne nei casi consentiti, quali, ad esempio, la possibilità di effettuare singole copie del supporto software per ciascun Programma.
12. Il Cliente accetta che la responsabilità di Oracle sia limitata ai soli danni diretti e che nessuna delle Parti sarà responsabile per eventuali danni indiretti né per la perdita di profitto, di guadagno, di dati oppure l'impossibilità di usare/accedere a dati.
13. Il Cliente accetta di cessare l'utilizzo dei Programmi ed eventualmente di provvedere alla distruzione delle copie degli stessi e relativa documentazione, in caso di risoluzione per qualsiasi causa del Contratto di licenza.
14. Al Cliente non è consentito divulgare i risultati di prove di valutazione o test.
15. La Società può effettuare una verifica presso il Cliente per monitorare l'utilizzo dei Programmi e richiedere allo stesso di fornirgli la necessaria collaborazione ed accesso alle informazioni nel corso dell'attività di verifica, di notificarne le risultanze ad Oracle e di trasferire tale diritto ad Oracle. Qualora la Società trasferisca il diritto di verifica ad Oracle, questa non sarà responsabile di alcuno dei costi eventualmente sostenuti dalla Società o dal Cliente per la collaborazione ad essa offerta.



Condizioni Generali di Aggiornamento Licenze Oracle Embedded/Soluzione Applicativa

Il servizio è relativo all'aggiornamento dei programmi Oracle/ Soluzioni Applicative forniti dalla Società al Cliente e comprende la fornitura al Cliente di nuove releases, updates (aggiornamenti) o patches (correzioni) di tali prodotti giudicate funzionali alla installazione del Cliente da parte della Società. Il servizio comprende anche la installazione fisica, tramite collegamento router o VPN, delle updates o delle patches dei prodotti. Viceversa la installazione di nuove release, che normalmente implica la reinstallazione del sistema, non è compresa nel servizio. Il contratto di aggiornamento della licenza di programmi Oracle è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali. In caso di discontinuità nella sottoscrizione del contratto di aggiornamento, per riattivare il servizio, il Cliente dovrà farne richiesta alla Società per verificarne la fattibilità ed i costi di adeguamento alla release corrente.

Allegato SER-CAT: Servizi a Catalogo

Oggetto del servizio è la erogazione al Cliente di servizi specialistici di supporto a singole aree applicative, come indicato in offerta.

Il contenuto del servizio se non diversamente indicato in offerta è quello riportato nella scheda tecnica del prodotto che può essere richiesta dal Cliente al proprio referente commerciale della Società

Rinvio

Si rimanda alle indicazioni dell'offerta, alle Norme e Condizioni Generali relative a tutti i servizi ed alla normativa vigente in materia.

Norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi

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 presente contratto è l'erogazione, da parte della Società, dei servizi oggetto di offerta, quali manutenzione, assistenza e servizi diversi acquistati dal Cliente e descritti nell'offerta e/o negli allegati che contengono l'indicazione delle condizioni di erogazione. I servizi relativi a prodotti applicativi integrati e/o funzionali alla suite della Società sono elencati in offerta e il dettaglio delle modalità di erogazione è indicato nello specifico allegato. La Società è legittimata a proporre al Cliente tali servizi in forza di specifici accordi commerciali.

Le prestazioni a canone verranno rese in presenza del contratto di acquisto correttamente formalizzato; le prestazioni a tariffa verranno rese solo ove richieste dal Cliente mediante la corretta compilazione dell'allegato "Modulo Richiesta Servizi" ed eventuali servizi a Catalogo o a corpo saranno erogati alle scadenze concordate con il Cliente salvo diverse scadenze fisse stabilite dalle rispettive normative.

2 - Durata e Perfezionamento del Contratto

Il contratto è perfezionato mediante sottoscrizione dell'offerta o accettazione, anche tacita, della stessa. Il perfezionamento della fornitura produrrà i suoi effetti per il periodo indicato in offerta, salvo periodi di durata diversa indicati nei prospetti economici di offerta. Nessun intervento o prestazione sarà dovuta dopo la data di scadenza. Il contratto di supporto al software applicativo è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali. Per la attivazione dei servizi in offerta il Cliente dovrà aver acquistato e installato l'ultima versione degli applicativi rilasciata dalla Società prima della data di decorrenza dei servizi.

3 - Fatturazione e Pagamenti

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 contrattuale ulteriore rispetto a quelle previste dal presente contratto e specificamente accettata dal Cliente. Salvo il caso di dolo, colpa grave e inadempimento contrattuale, la Società non assume alcuna responsabilità ulteriore per i danni 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 non abbia seguito le raccomandazioni e le prescrizioni di cui agli artt. 5 e 6. La Responsabilità economica della Società è limitata a un importo complessivo non superiore al valore contrattuale del singolo prodotto al quale l'inadempimento o i danni afferiscono. Le parti possono avvalersi della risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1564 c.c.

5 – Base Dati 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, in presenza di installazioni locali o su infrastrutture diversa da "Piattaforma ADSCloud" fornita dalla Società, assume l'obbligo di procedere, con la periodicità necessaria ai propri fini, **raccomandata con frequenza giornaliera**, al salvataggio dei propri dati su adeguati supporti e mediante software idonei allo scopo.

Eventuali richieste alla Società, da parte del Cliente, di modifica o integrazione di base dati per la correzione di meri errori materiali dell'operatore nell'utilizzo degli applicativi, devono essere formulate unicamente dal Dirigente apicale del servizio e/o dal sottoscrittore dell'atto di cui si chiede la modifica con le modalità di seguito esplicitate.

La richiesta deve essere motivata e dettagliata, trasmessa alla Società via Pec o tramite mail imputabile a persona fisica. Al riguardo occorre richiamare i principi inderogabili di cui alla Legge 241/1990 in termini di procedimenti di annullamento, revoca e modifica. Ferma restando la responsabilità del dirigente preposto e del soggetto firmatario degli atti, le suddette richieste potranno essere formulate solo ed esclusivamente in caso di "errata corrige" per mero errore materiale o refuso. Ogni e diverso utilizzo della modifica non è imputabile alla Società e l'utilizzo improprio di quanto richiesto – con ciò intendendosi la violazione delle procedure ex Legge 241/1990 – non verrà riconosciuto all'interno dell'assistenza tecnica della Società.

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 MO "Modalità Operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi". Laddove il Cliente non intenda dotarsi di questa struttura, la Società si riserva di non accettare l'ordine o di accettarlo con le dovute deroghe riguardo i tempi di risposta. 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 - Disponibilità. I servizi d'assistenza saranno erogati nei limiti della disponibilità della Società al momento della richiesta e solo durante il normale orario d'ufficio della Società (8.30-17.30 dal lunedì al venerdì).

7.3 - Adempimenti in tema di tracciabilità finanziaria - Legge 136/2010. La Società si obbliga ad osservare le disposizioni contenute nell'art. 3 della legge 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 sub appaltatori e/o 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 136/2010, il presente contratto si risolve automaticamente di diritto nel caso di violazione degli obblighi in materia di tracciabilità.

7.4 - 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.

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 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, di seguito "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 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

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" di Bologna, oltre alla capogruppo Finmatica SpA, sono le seguenti:

Data Processing SpA

ADS automated data systems SpA

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. 119 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i. nonché fare ricorso a contratti continuativi di cooperazione.

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

10 - Accordo negoziato

Il presente Accordo è stato negoziato integralmente dalle Parti, non trova applicazione quindi quanto previsto dall'articolo 1341 codice civile.

11 - Competenza

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

12 - Rinvii

Per tutto quanto non previsto e non in opposizione si rimanda agli allegati in offerta dei singoli servizi ed alla normativa vigente in materia.

Bologna, lì

Firma del Cliente

Firma della Società



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

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

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

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

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

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

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

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

Responsabile del trattamento

Legale Rappresentante p.t.
Via della Liberazione, 15 – 40128 Bologna
Tel. +39 051 6307411
e-mail privacy@ads.it

Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO)

Roberto Labanti
Via della Liberazione, 15 – 40128 Bologna
Tel. +39 0516307411
Cell. +39 329 4715617
e-mail 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 "devono 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" 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" 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".

La Società si impegna a rispettare i medesimi obblighi sopra indicati anche qualora si trovi ad operare in qualità di Altro Responsabile. Nel caso sarà cura del Responsabile del Trattamento ed effettuare le nomine secondo la normativa vigente.

Di seguito i dati di contatto del **Responsabile del trattamento**

email privacy@finmatica.it

Tel. +39 051 6307411



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

e-mail dpo@finmatica.it

Cell. +39 329 4715617

Tel. +39 051 6307411

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.

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: _____

In alternativa è possibile fornire le informazioni richieste anche nel modulo richiesta dati allegato

Allegato MO: Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi

Installazioni on-premise (presso la sede del Cliente), presso ADSCloud o presso altre infrastrutture

Struttura tecnica per manutenzione remota – Accesso telematico

Per garantire le attività di supporto oggetto del contratto, nel caso di installazioni on-premise (presso la sede del Cliente) o presso cloud di terze parti, è necessario l'accesso telematico sull'infrastruttura del Cliente utilizzando un accesso internet a Banda Larga.

Per rispondere a requisiti di Sicurezza e di Tracciabilità, la Società adotta una politica che prevede dei propri protocolli basati sulle linee guida della ISO/IEC 27002; propone come standard una "VPN site-to-site" con protocollo IPSEC oppure con tecnologia OpenVPN, ma rimane a disposizione per concordare con il Cliente una tipologia di collegamento coerente con le politiche di sicurezza di quest'ultimo.

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.

È necessario che il Cliente metta a disposizione il contatto e la reperibilità (coerente con gli SLA concordati) di un tecnico per la gestione di eventuali problematiche di connessione: la mancanza di assistenza da parte del Cliente (per quanto di sua competenza), in caso di problematiche sul collegamento telematico necessario per la manutenzione remota, potrebbe non permettere la garanzia dei valori dei tempi di risposta previsti dagli SLA concordati.

Collegamenti Telematici Standard

I collegamenti Telematici proposti come Standard sono VPN site-to-site in quanto si dimostrano, alla luce dell'esperienza maturata, le tipologie di collegamento più affidabili e flessibili. Questa tipologia di connessioni risponde alle esigenze di sicurezza e tracciabilità in quanto la Società è in grado di tracciare e conservare i log di tutti i collegamenti telematici effettuati dai propri tecnici ed operare il necessario controllo, secondo le normative vigenti.

VPN site to site basata su protocollo IPsec in modalità tunnel mode

La VPN IPsec tunnel mode viene eseguita unicamente tra i security gateway che costituiscono i due endpoint di connessione.

Questa modalità consente di far passare traffico cifrato tra due sistemi non-IPsec, rendendo invisibile agli host la protezione del traffico.

Per gestire le politiche di autenticazione ed incapsulamento utilizziamo i più moderni protocolli di crittografia seguendo le più moderne best practices, che possono anche venir concordate secondo gli standard del security-gateway in uso presso l'infrastruttura del Cliente.

VPN site to site basata su tecnologia OpenVPN

La Società gestisce e mantiene attiva un'infrastruttura OpenVPN site-to-site che consente al cliente molteplici modalità di connessione. La porta su cui avviene la connessione all'infrastruttura è la 443 TCP verso il concentratore della Società: non sono necessarie modifiche ai firewall perimetrali del Cliente ma solamente la verifica che sia possibile il raggiungimento dell'indirizzo IP della Società.

Per configurare questi tipi di collegamento e/o per dettagli tecnici si dovrà interagire con il gruppo sistemisti (WANClienti@ads.it) preposto dalla Società.

Collegamenti Telematici Alternativi

Nel caso il cliente preferisca utilizzare i propri apparati per una "VPN site-to-site" oppure un collegamento "VPN client-to-site", sarà necessario richiedere l'assistenza della Società per le opportune configurazioni.

Sarà altresì necessario che il Cliente metta a disposizione il contatto e la reperibilità (coerente con gli SLA concordati) di un tecnico per la gestione di eventuali problematiche di connessione e/o, nel caso di "VPN client-to-site", per una gestione efficiente delle credenziali necessarie per i tecnici.

La mancanza di assistenza da parte del Cliente per questi tipi di collegamento potrebbe non permettere la garanzia dei valori dei tempi di risposta previsti dagli SLA concordati.

Nel caso di collegamenti "VPN client-to-site", sono possibili configurazioni limitatamente con le seguenti tipologie:

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

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

Per motivi tecnici, con questo tipo di collegamenti gestiti dal Cliente, la tracciabilità non può essere effettuata dalla Società ed è quindi demandata ai sistemi di monitoraggio dei clienti

Altre problematiche di sicurezza e di Privacy nei collegamenti VPN client-to-site

Dal punto di vista della Privacy, la Società opera in maniera proattiva a tutela propria e a quella del cliente finale. Per questo motivo viene proposto, all'interno dei contratti, un *agreement* ai sensi dell'art. 28 del Reg. UE 679/2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, di seguito "GDPR"). Questo *agreement* prevede che le attività svolte per conto del Cliente comportano anche attività di trattamento dei dati personali: in relazione a tali attività, il Cliente, quale Titolare del trattamento, designa la Società, quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 p.1 del GDPR. La Società, in qualità di Responsabile del trattamento, assume tutta una serie di impegni legati al trattamento da parte dei tecnici che effettuano attività di supporto e assistenza.



Affinché la Società. possa operare il previsto controllo delle “persone autorizzate al trattamento dei dati personali” sotto la propria autorità (art.4 p.10 del GDPR) favorisce sempre una connettività via VPN site-to-site oppure una VPN client-to-site centralizzata con account a nome del Legale Rappresentante; questa modalità permette infatti alla Società:

1. la gestione centralizzata e la conservazione dei log dei collegamenti telematici ai sistemi dei clienti; per motivi tecnici con una gestione di VPN client-to-site distribuite la Società non potrebbe sapere chi, quando e da dove si è collegato presso i sistemi del cliente (con l'attivazione del client VPN parte una comunicazione criptata e quindi non decifrabile dai log della Società; inoltre sarebbe possibile un collegamento effettuato al di fuori dello scopo della Società);
2. l'utilizzo, sulla base delle linee guida della ISO 27002, della propria “Politica di controllo degli accessi” (9.1.1) e la propria politica per la “Cessazione o variazione delle responsabilità durante il rapporto di lavoro” (7.3.1); grazie a queste politiche è possibile la gestione puntuale anche delle credenziali di accesso telematico ai sistemi dei Clienti (per es., in caso di cessazione del rapporto di lavoro, le credenziali vengono immediatamente bloccate).

In caso di una VPN site-to-site oppure di centralizzazione di una VPN client to site il cliente avrebbe un unico interlocutore (wanclienti@ads.it - +39 051 6307501) per la gestione delle problematiche tecniche e del cambio password.

La Società è una realtà organizzata in maniera da offrire un numero elevato di personale per l'assistenza: la creazione e la gestione di un numero elevato di VPN client to site sarebbe un onere importate per il Cliente; è possibile comunque ipotizzare una situazione blended: un numero di account per VPN client to site ristretto di cui uno da centralizzare con regole da condividere e gli altri per i tecnici specializzati maggiormente coinvolti.

Infine la Società, insieme alle altre società del Gruppo Finmatica, fruiscono della “Politica per la Gestione della Continuità Operativa del Gruppo Finmatica”. Questa politica contiene delle procedure, utilizzate in caso di Disaster Recovery, Piani pandemici ecc., che prevedono il Telelavoro con VPN client to site, con punti di ingresso differenziati, per il collegamento all'ICT in uso: le VPN client to site utilizzate per i collegamenti verso i clienti talvolta si dimostrano non compatibili con il telelavoro predisposto per i periodi di emergenza o di reperibilità.

Riassumendo, un sistema basato su collegamenti VPN client-to-site apparentemente rende più sicuro l'accesso ai sistemi del Cliente ma, paradossalmente, oltre ad un onere di gestione maggiore per tecnici del Cliente, genera dei possibili buchi di sicurezza.

Modalità di Richiesta di Assistenza

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

Service desk Call Center	– L'utente contatta il Call Center della Società (40 linee r.a.) ed espone la problematica che viene tradotta dagli operatori del servizio in una richiesta di assistenza. In alcuni periodi dell'anno (per es. nei giorni prefestivi del 24 e del 31 dicembre, nei giorni di potenziale “ponte” con le principali festività nazionali, il 4 ottobre ed i venerdì pomeriggio dei mesi estivi) l'attività del Service Desk potrebbe essere effettuata anche con l'ausilio di un IVR che permette di lasciare un messaggio direttamente nella casella vocale dei tecnici in assistenza. Al fine di velocizzare la risoluzione della richiesta si invita l'utente a segnalare nel dettaglio la tipologia del problema, indicando il caso specifico. Più la segnalazione avviene in maniera precisa e dettagliata maggiori saranno gli strumenti che i tecnici avranno a disposizione per la risoluzione di quanto segnalato.
Portale Cliente	Per poter richiedere assistenza tramite questo strumento è necessario essere dotati di: • un accesso ad Internet; • un account ed una password, esclusivi per ogni Cliente, attribuiti dalla Società a coloro che ne fanno richiesta. Una volta in possesso dei requisiti suindicati si procede con il collegamento al sito www.ads.it dal quale è possibile inserire la richiesta di assistenza. Al fine di velocizzare la risoluzione della richiesta si invita l'utente a segnalare nel dettaglio la tipologia del problema, indicando il caso specifico e, se necessario, allegando uno screen_shot della videata. Più la segnalazione avviene in maniera precisa e dettagliata maggiori saranno gli strumenti che i tecnici avranno a disposizione per la risoluzione di quanto segnalato.

Modalità di Erogazione dei Servizi di Assistenza ed Aggiornamento

Servizi di assistenza e consulenza

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

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

Si ricorda che eventuali richieste alla Società, da parte del Cliente, di modifica o integrazione di base dati per la correzione di meri errori materiali dell'operatore nell'utilizzo degli applicativi, devono essere formulate unicamente dal Dirigente apicale del servizio e/o dal sottoscrittore dell'atto di cui si chiede la modifica con le modalità di seguito esplicitate.

La richiesta deve essere motivata e dettagliata, trasmessa alla Società via Pec o tramite mail imputabile a persona fisica. Al riguardo occorre richiamare i principi inderogabili di cui alla Legge 241/1990 in termini di procedimenti di annullamento, revoca e modifica. Ferma restando la responsabilità del dirigente preposto e del soggetto firmatario degli atti, le suddette richieste potranno essere formulate solo ed esclusivamente in caso di "errata corrige" per mero errore materiale o refuso. Ogni e diverso utilizzo della modifica non è imputabile alla Società e l'utilizzo improprio di quanto richiesto – con ciò intendendosi la violazione delle procedure ex Legge 241/1990 – non verrà riconosciuto all'interno dell'assistenza tecnica della Società.

Servizi di aggiornamento per installazione on-premises (presso la sede del Cliente) o presso cloud di terze parti

Tutte le nuove versioni dei prodotti software oggetto dei servizi descritti negli allegati SW, OE, BOE, ST, verranno messe a disposizione del Cliente in una delle modalità sotto indicate.

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

Si ricorda che la Società non assume alcuna responsabilità laddove il cliente non abbia effettuato il back up con la periodicità necessaria ai propri fini, raccomandato con frequenza giornaliera, al salvataggio dei propri dati su adeguati supporti e mediante software idonei allo scopo.

Portale Clienti	Sul sito WEB della Società è presente un'Area Clienti protetta (cioè accessibile tramite account e password) nella quale vengono messe a disposizione dei singoli Clienti le nuove versioni del software applicativo, che possono in tal modo essere scaricate dal Cliente sul proprio sistema.
Collegamento Telematico	Questa modalità è disponibile laddove il Cliente sia dotato della postazione di teleassistenza con le caratteristiche sopra descritte. Tramite questa struttura ogni nostro tecnico abilitato al supporto software può, direttamente dal suo PC e previa autorizzazione del Cliente, collegarsi al sistema del Cliente per: • effettuare operazioni di controllo; • effettuare correzioni ai programmi; • inviare modifiche software.

Modulo richiesta servizi

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

_____, li _____

Con la presente si richiede l'erogazione del sotto descritto servizio (barrare SOLO la sezione relativa al tipo di servizio richiesto):

MODALITÀ DI INTERVENTO		
Attività presso la sede del Cliente		Attività da Remoto
☐ Formazione/affiancamento applicativi ☐ Attività sistemistica ☐ Consulenza (su richiesta di offerta)		☐ Assistenza sugli applicativi ☐ Formazione telefonica ☐ Assistenza sistemistica ☐ Attività specifiche _____
AREA DI INTERVENTO		
Gestionale Procedura: _____ ☐ Aggiornamento Software ☐ Installazione Procedure ☐ Transcodifiche ☐ Analisi Preliminare	Sistemistica ☐ Ristrutturazione Base Dati ☐ Supporto Installazione Hardware ☐ Configurazione Ambiente ☐ Altro	
Descrizione della richiesta _____ _____ _____		

Il Problema è già stato anticipato al Vs. Sig.: _____ n. chiamata attribuita _____

Vi autorizziamo a regolarizzare il corrispettivo:

- A corpo, a conclusione servizio, l'importo pari ad euro _____ oltre Iva
- A consuntivo in base alle Vostre tariffe in vigore per l'anno indicato in testata.
- Come da Vostra offerta N. BO _____ del _____ per l'importo di _____

Riferimenti per l'addebito:

- Estremi per la fatturazione: Impegno n. _____ Delibera/Determina/Ordine n. _____
CIG _____ Codice IPA _____
- Scalando il relativo costo dal nostro conto corrente servizi in essere.
- Utilizzando il plafond di attività di cui al ns.

Ordine _____ Delibera _____ CIG _____

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

Distinti saluti.

Cliente Richiedente: _____

Ufficio Richiedente e Firma: _____

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

Allegato TAR: Tariffe 2024

Disposizioni generali

Di seguito vengono riportate le tariffe per le diverse tipologie di servizi o attività erogabili dalla Società e non quotate in specifiche offerte. Le tariffe contenute nella colonna "Tariffa privilegiata" verranno applicate soltanto ai Clienti che hanno sottoscritto e perfezionato il Servizio Conto Corrente Servizi (allegato CCS), fino ad esaurimento del medesimo. Le tariffe sono espresse in Euro e non sono comprensive di IVA.

Interventi on site: calcolo dell'importo da addebitare

La quotazione dell'importo per giornata/uomo deve essere oggetto di specifica offerta e accettata dalle Parti. Ciascuna giornata di interventi on-site sarà comunque quantificata pari ad un minimo di 6 (sei) ore. Ogni ora eccedente le sei ore verrà conteggiata come frazione di giornata.

Interventi da remoto: calcolo dell'importo da fatturare

Ogni qualvolta il Cliente necessiterà di queste attività ne farà richiesta alla Società la quale fornirà una quantificazione che in via preferenziale sarà effettuata "a corpo", oppure in termini di ore e/o giornate uomo. Le prestazioni verranno rese solo ove richiesta dal Cliente mediante la corretta compilazione del "Modulo Richiesta servizi per l'anno corrente".

Laddove non sia possibile effettuare preventivamente la quantificazione del servizio, per ogni richiesta verrà fatturato a consuntivo il tempo effettivamente impiegato valorizzato alla corrispondente tariffa per la specifica attività moltiplicata per la somma delle ore arrotondata per eccesso alla mezz'ora successiva; il minimo fatturabile è di un'ora per ogni giorno solare.

Modalità di richiesta dei servizi

Il Cliente potrà richiedere alla Società l'erogazione dei diversi tipi di servizio, a tariffa o a catalogo solo mediante la corretta compilazione del "Modulo Richiesta servizi per l'anno corrente".

	Unità di misura	Tariffa normale	Tariffa privilegiata
Attività da remoto			
Formazione e assistenza sugli applicativi	1 Ora uomo	146	117
Assistenza sistemistica	1 Ora uomo	178	143

Modulo richiesta dati

DATI ANAGRAFICI			AGGIORNAMENTO/VARIAZIONE
RAGIONE SOCIALE			
SEDE LEGALE			
CODICE FISCALE			
PARTITA IVA			
DATI PER FATTURAZIONE			
PEC FATTURAZIONE ELETTRONICA			
CODICE UNIVOCO			
CIG DEL CONTRATTO			
DATI ANAGRAFICI REFERENTI (CLIENTE FINALE)	AREA	NOME E COGNOME	
DIRIGENTE REFERENTE DEL CONTRATTO			
ELENCO DIRIGENTI DEI SERVIZI OGGETTO DEL CONTRATTO			
PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (DATI RIFERITI AL CLIENTE FINALE)	NOME E COGNOME	E-MAIL	TELEFONO
TITOLARE DEL TRATTAMENTO			
RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD OPPURE DPO)			
AREA ICT	NOME E COGNOME	E-MAIL	TELEFONO
REFERENTE PER PROBLEMI DI CONNESSIONE CLIENTE/SOCIETÀ			

