

Prot.: 1724 24201162

Bologna, 13/12/2024

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: Servizi a catalogo per la fornitura di software e servizi per l'Ufficio Tecnico per il triennio 2025-2027

Si trasmette, unitamente alla presente offerta, **Servizi a catalogo per la fornitura di software e servizi per l'Ufficio Tecnico per il triennio 2025-2027**, 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.

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 formalizzazione dell'ordine.

Invero, l'assenza di un contratto o di qualsivoglia atto giuridico che legittimi la continuità del servizio, impedisce e impedirà alla Società di poter gestire dati e/o attrezzature di Codesta Amministrazione, così come di trattare i relativi dati personali e della privacy.

Sotto tale profilo, in particolare, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n° 679/2016 (c.d. GDPR), la Società non può erogare servizi di assistenza che comportino trattamento dei dati senza che vi sia un contratto *"che vincoli il responsabile del trattamento al titolare del trattamento e che stipuli la materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi e i diritti del titolare del trattamento"*. Inoltre, solo la presenza di un contratto di assistenza attivo consentirebbe la implicita autorizzazione di codesta Amministrazione alla Società per gli eventuali collegamenti telematici necessari o funzionali; in mancanza di questa "volontà espressa o tacita", la Società si troverebbe obbligata ad impedire ai propri dipendenti e collaboratori il collegamento perché si prefigurerebbe un accesso abusivo ad un *"un sistema informatico o telematico"* ai sensi dell'art. 615-ter c.p", con anche le conseguenze previste dall'art. 24-bis del D.lgs. 231/01.

Con l'occasione, si ricorda, come già segnalato, che per garantire maggiore sicurezza e una maggiore efficienza del servizio di assistenza, potranno essere utilizzati esclusivamente i canali sicuri di comunicazione esattamente indicati nelle modalità operative allegate alla presente offerta, avendo la scrivente disabilitato la mail centralino@ads.it, dunque non funzionante.

Per qualsivoglia chiarimento, il Cliente potrà contattare il referente Commerciale.

Nel ringraziare per la disponibilità, si porgono distinti saluti.

ADS automated data systems S.p.A.**Guido Montemartini****ADS Automated Data Systems S.p.A.** - Via della Liberazione 15 - 40128 BolognaTel +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.

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
	Manutenzione applicativi integrati o funzionali alla Suite della Società [allegato ST - STARCH]					21.000
STAARCHIWEB_MNT	Manutenzione software ArchiWeb Gestione Iter e Pratiche edilizie	01/01/2025	31/12/2027	1		
STACPORTAL_MNT	Moduli CPortal - ArchiPro, ArchiNet, NormaChiara	01/01/2025	31/12/2027	1		
STACPROT_MNT	Manutenzione Collegamento Protocollo	01/01/2025	31/12/2027	1		
STAINTAWPPA_MNT	Manutenzione Integrazione ArchiWeb PagoPA	01/01/2025	31/12/2027	1		
STAINTCPPPA_MNT	Manutenzione Integrazione CPortal PagoPA	01/01/2025	31/12/2027	1		
STAINTMUTA_MNT	Manutenzione Integrazione CPORTAL - MUTA Regione Lombardia	01/01/2025	31/12/2027	1		
Totale Offerta						21.000

Come indicato al punto “3 - Fatturazione e Pagamenti”, dell’allegato contrattuale **Norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi**, si precisa che l’emissione delle fatture dei **servizi a canone** avrà cadenza **annuale anticipata** alla data di inizio della validità contrattuale:

- Canone anno **2025** = € **7.000** (IVA esclusa) a **gennaio 2025**;
- Canone anno **2026** = € **7.000** (IVA esclusa) a **gennaio 2026**;
- Canone anno **2027** = € **7.000** (IVA esclusa) a **gennaio 2027**.

Allegati contrattuali

Allegato ST:	6
Norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi	7
Informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto	9
Accordo per il trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR)	10
Allegato MO: Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi	12
Modulo richiesta servizi 2025	15
Allegato TAR: Tariffe 2025	16
Modulo richiesta dati	17

Allegato ST:

Caratteristiche generali del Servizio di Manutenzione Applicativi prodotti da terze parti inserite nella Suite della Società

Ambito di applicazione

Riguarda Componenti Applicative e Prodotti informatici a catalogo, inseriti nella suite applicativa della Società o strumentali e funzionali all'utilizzo della medesima, dei quali il Cliente ha acquisito la licenza d'uso e rispetto i quali la Società ha facoltà di proporre la fornitura unitamente a servizi complementari e correlati.

Il servizio è disponibile per tutti i moduli indicati dal Produttore come release corrente.

Il contratto di supporto al software applicativo è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali. In caso di discontinuità nella sottoscrizione del contratto di supporto al software per riattivare il servizio, il Cliente dovrà farne richiesta alla Società per verificarne la fattibilità ed i costi di adeguamento alla release corrente.

Cosa comprende

I contenuti e le modalità di erogazione del servizio sono quelli rilasciati dal produttore, conosciuti ed accettati dal Cliente con l'acquisizione della licenza d'uso dei prodotti e che con la sottoscrizione del presente contratto si intendono conosciuti ed accettati.

La Società si limita esclusivamente, sempre che lo giudichi funzionale alla configurazione della Suite del Cliente, a mettere a disposizione del Cliente le correzioni, aggiornamenti, o nuove release dei prodotti, così come pervenute dal produttore.

Esclusioni

Questo servizio non comprende alcun tipo di assistenza relativamente:

- al software di base (Sistema operativo, Oracle, Windows, ecc.);
- ai prodotti Office eventualmente utilizzati in combinazione con alcune applicazioni.

Eventuali interventi di personale, sia in loco che via router o il relativo supporto telefonico, per l'installazione fisica di questi aggiornamenti sull'infrastruttura del Cliente non sono compresi nel servizio.

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 di 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 2025

Spett. le
ADS automated data systems S.p.A.
Via Della Liberazione 15 – 40128 Bologna
e-mail ufficio.fatturazione@ads.it

_____, lì _____

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 2025

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	149	119
Assistenza sistemistica	1 Ora uomo	181	146

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			

