



Prot.: 1616 23200058

Bologna, 12/01/2023

Alla c.a. Dott. Colombo Michele  
e p.c.

Spett.le  
COMUNE DI GALLARATE  
Via Verdi 2  
21013 Gallarate

**Trasmissione via posta elettronica certificata**

protocollo@pec.comune.gallarate.va.it

**nonché via posta elettronica ordinaria**

michelecolombo@comune.gallarate.va.it

**OGGETTO: SERVIZIO SAAS QUOTA INFRASTRUTTURA BIENNIO 2023-2024**

Si trasmette, unitamente alla presente, offerta di servizi aggiuntivi e manutentivi dei prodotti software riferiti al periodo in oggetto, siano essi propri ovvero embedded, o integrati nelle Suite applicative della Società o ad essa funzionali.

Al riguardo, preme porre in evidenza come i citati servizi aggiuntivi, quali evoluzione alle soluzioni applicative già in uso presso il Vostro Spett.le Ente, possano essere resi unicamente dalle Società costituenti "Gruppo Finmatica S.p.a.", mediante procedura negoziata senza preventiva pubblicazione di bando di gara ex art. 63 comma 2, lettera b) numeri 2) e 3) e comma 3) lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016. ADS Automated Data Systems Spa, in qualità di controllata del Gruppo, è legittimata a proporre i servizi in oggetto.

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.

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**



## Definizioni

In tutti i riferimenti che seguono si identifica con:

**Cliente :COMUNE DI GALLARATE - Via Verdi 2 - 21013 Gallarate (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 attuazione del d.l. 4/2022 (conv. con mod. in L. 25/2022) "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese ed agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza COVID-19, nonché per il contenimento degli effetti degli aumenti dei prezzi nel settore elettrico", ai sensi dell'articolo 106, co.1, lett.a) del D.Lgs. 50/2016, annualmente, a partire dalla seconda annualità contrattuale i prezzi sono aggiornati, in aumento o in diminuzione, in misura pari alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento della fatturazione della prima rata dell'anno in esame e quello corrispondente al mese di decorrenza del contratto.

### 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 2023".

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 **dal 1/1/2023 fino al 31/12/2024**, salvo diversamente indicato in offerta; 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 anni 2023-2024

| Articolo-Area         | Descrizione-Allegato                                                                    | Da         | A          | Qta | Quota / TotArea | Totale        |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----|-----------------|---------------|
|                       | <b>Estensione Orario al Supporto Sistemistico [Allegato SSE]</b>                        |            |            |     |                 |               |
| SISESTOR              | Estensione orario di erogazione servizio NETSIS                                         | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
|                       | <b>Servizi di Cloud Computing SaaS [AllegatoSAAS]</b>                                   |            |            |     |                 |               |
| NET_THST              | Servizio di Infrastructure as a Service (Telecom BO)                                    | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
| NETACCCO_SAAS         | Access Control (Controllo accessi amministratori di sistema)                            | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
| NETBUPCO_SAAS         | Back Up Control                                                                         | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
| NETDRDATI_SAAS        | SAAS - Disaster Recovery Dati                                                           | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
| NETDRINF_SAAS         | SAAS - Disaster Recovery Infrastruttura                                                 | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
| NETGDB_SAAS           | SAAS - Servizio di supporto Database Administrator                                      | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
| NETOBK_SAAS           | SAAS - Servizio OFFLINE Backup                                                          | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
| NETPLS_SAAS           | SAAS - Servizio di Supporto Sistemistico avanzato alle Infrastrutture                   | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
| NETPRACK_SAAS         | Servizio di Proactive Monitoring                                                        | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
| NETPSP_SAAS           | SAAS - Servizio di pubblicazione sicura dei portali                                     | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
| NETVBK_SAAS           | SAAS - Servizio Gestione VEEAM Backup                                                   | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
| SO_WIN_SAAS           | SAAS - Sistema Operativo WINDOWS                                                        | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
| SO_WINRD_SAAS         | SAAS - 1 utente RDP                                                                     | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
| TM-DS-AMW_SAAS        | SAAS - Trend Micro - Deep security -Anti malware - Per server (o VM), 12 mesi           | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
| TM-DS-INT_SAAS        | SAAS - Trend Micro - Deep security -Deep security - System Security - Per srv o VM 12 m | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
| TM-DS-IPS_SAAS        | SAAS - Trend Micro - Deep security -Network Security - Per server (o VM), 12 mesi       | 01/01/2023 | 31/12/2024 |     |                 |               |
| SY_CON                | Attività UNA TANTUM di bonifica delle banche dati                                       |            |            |     |                 |               |
| <b>Totale Offerta</b> |                                                                                         |            |            |     |                 | <b>55.788</b> |

## Allegati contrattuali

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Allegato SSE: Estensione Orario al Supporto Sistemistico .....                             | 6  |
| Allegato SaaS: Servizi di Cloud Computing: SaaS - Software as a Service .....              | 7  |
| Norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi - 2023 .....                          | 15 |
| Informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto ..... | 17 |
| Accordo per il trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR) .....             | 18 |
| Allegato MO: Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi 2023 .....       | 20 |
| Modulo richiesta servizi per l'anno 2023 .....                                             | 23 |
| Allegato TAR: Tariffe 2023 .....                                                           | 24 |
| Modulo richiesta dati .....                                                                | 25 |

## Allegato SSE: Estensione Orario al Supporto Sistemistico

Di seguito riportiamo la descrizione delle singole estensioni di orario attualmente disponibili:

|                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 - SISESTOR Estensione dell'orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico di base alle infrastrutture applicative</b> | <p>Servizio che estende l'orario di supporto del servizio sistemistico di base alle infrastrutture applicative contrattualizzato:</p> <p><b>L'estensione d'orario potrà essere attivata secondo le modalità e gli orari di copertura indicati in offerta.</b></p> <p>Il presupposto per l'erogazione del servizio è che presso il Cliente sia attivo un servizio di Help Desk di primo livello rivolto agli utenti operativi finalizzato all'analisi e alla 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.</p> <p><b>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 .</b></p>                                                                                                                                 |
| <b>2 - PLSESTOR Estensione dell'orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico avanzato alle infrastrutture</b>            | <p>Servizio che estende l'orario di supporto del servizio di supporto sistemistico avanzato alla infrastruttura contrattualizzato</p> <p><b>L'estensione d'orario potrà essere attivata secondo le modalità e gli orari di copertura indicati in offerta.</b></p> <p>Il presupposto per l'erogazione del servizio è che presso il Cliente sia attivo un servizio di Help Desk di primo livello rivolto agli utenti operativi finalizzato all'analisi e alla 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.</p> <p><b>Prerequisito per l'attivazione del servizio è la sottoscrizione dei servizi NETSIS di Supporto Sistemistico di base alle infrastrutture applicative, SISESTOR Estensione dell'orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico di base alle infrastrutture applicative e NETPLS Servizio di Supporto sistemistico avanzato alle Infrastrutture.</b></p> |
| <b>3 - GDBESTOR Estensione dell'orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico sui Database</b>                            | <p>Servizio che estende l'orario di supporto del servizio di supporto Database Administrator contrattualizzato</p> <p><b>L'estensione d'orario potrà essere attivata secondo le modalità e gli orari di copertura indicati in offerta.</b></p> <p>Il presupposto per l'erogazione del servizio è che presso il Cliente sia attivo un servizio di Help Desk di primo livello rivolto agli utenti operativi finalizzato all'analisi e alla 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.</p> <p><b>Prerequisito per l'attivazione del servizio è la sottoscrizione dei servizi di NETGDB Supporto Database Administrator e NETSIS di Supporto Sistemistico di base alle infrastrutture applicative.</b></p>                                                                                                                                                                             |

### Modalità di fruizione dei Servizi di Estensione Orario di assistenza

I Servizi di estensione orario:

- SISESTOR al servizio di supporto sistemistico di base alle infrastrutture applicative,
- PLSESTOR al servizio di supporto sistemistico avanzato alla infrastruttura
- GDBESTOR al servizio di supporto Database Administrator

saranno attivati e gestiti 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 (8:30-17:30 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). E' 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 SaaS: Servizi di Cloud Computing: SaaS - Software as a Service

### QUALIFICAZIONI

La Società ADS Automated Data Systems Spa è qualificata presso AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) Cloud Marketplace per i seguenti servizi:

| SERVIZIO                           | DESCRIZIONE                                  |
|------------------------------------|----------------------------------------------|
| Piattaforma ADSCloud               | Infrastruttura CSP (Cloud Service Provider); |
| SaaS – Suite applicativa Smart*Gov | Fornitore SaaS (Software as a Service).      |

La Società Data Processing Spa è qualificata presso AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) Cloud Marketplace per i seguenti servizi:

| SERVIZIO                              | DESCRIZIONE                             | PIATTAFORMA |
|---------------------------------------|-----------------------------------------|-------------|
| SaaS – Suite applicativa Smart*Health | Fornitore SaaS (Software as a Service). | ADSCloud    |
| SaaS – Suite applicativa Smart*Gov    | Fornitore SaaS (Software as a Service). | ADSCloud    |

### Componenti del Servizio

Oggetto del servizio è la messa a disposizione del Cliente di una suite applicativa della Società fruibile in modalità SAAS (Software as a Service) su una Piattaforma infrastrutturale alla quale accedere tramite la rete Internet o VPN (Virtual Private Network). I prodotti applicativi vengono resi fruibili su server ed apparati virtuali, completi dei relativi componenti software di base, dei servizi di backup e monitoraggio, creati su hardware dislocato in una delle server farm di cui si avvale la Società. Tutte le Server Farm sono ospitate all'interno di Datacenter dislocati in territorio Italiano e conformi agli standard ISO 27001.

Di seguito l'elenco dei servizi potenzialmente erogabili dalla Società all'interno della Piattaforma.

**La configurazione dei servizi e delle componenti software di base resa disponibile al Cliente sarà esclusivamente quella indicata in offerta:**

#### Componente Infrastrutturale

- (NET\_THST) Utilizzo delle Infrastrutture del Cloud (Virtual Machine);

#### Componente Servizi

- (NETPLS) Servizio di supporto Sistemistico avanzato alle Infrastrutture
- (NETGDB) Servizio di supporto Specialistico sulle basi dati: Database Administrator
- (NETVBK) Servizio di gestione del Backup degli archivi e dell'infrastruttura virtuale
- (NETOBK) Servizio di offline backup - Storage Snapshot
- (NETPSP) Servizio di Pubblicazione sicura dei servizi e delle infrastrutture
- (NETACCO) Servizio di controllo accesso Amministratori di Sistema
- (NETPRACK) Servizio di Proactive Monitoring dell'infrastruttura e dei servizi;
- (NETBUPCO) Servizio di Back Up Log Control - Controllo giornaliero dei log;
- (NETDRDATI) Servizio di Disaster recovery DATI
- (NETDRINF) Servizio di Disaster recovery INFRASTRUTTURE applicative

#### Componenti software di base

- (SO\_WIN) il diritto all'utilizzo delle componenti software di base Windows e loro aggiornamenti di sicurezza,
- (SO\_LNX) il diritto all'utilizzo delle componenti software di base Linux Red Hat EL e loro aggiornamenti di sicurezza,
- (TM-DS-AMW) Deep Security - Malware Prevention (Anti-malware, Behavioral Analysis, Web Reputation)–
- (TM-DS-IPS) Deep Security - Network Security (Intrusion Prevention, Firewall)–
- (TM-DS-INT) Deep Security - System Security (Integrity Monitoring, Application Control, & Log Inspection) –;

#### Componenti applicative fruibili in modalità SaaS e relativi servizi di supporto

- I moduli di software applicativo per uso temporaneo indicati in offerta comprensivi dei relativi servizi di:
- Servizio SW) Supporto al Software (Allegato SW: Servizi di supporto al software);
- Servizi di aggiornamento di prodotti Embedded alla suite applicativa della Società (Oracle e Business Object), solo se presenti in offerta ed assoggettati alle rispettive condizioni generali di fornitura (Allegato OE: Oracle Embedded – Allegato BO:Business Object Embedded)
- Servizi di Manutenzione Applicativi prodotti da terze parti inseriti nella Suite della Società, solo se presenti in offerta e assoggettati alle condizioni di utilizzo del rispettivo (Allegato ST:).
- Supporto sistemistico agli applicativi (Allegato SSB: Supporto sistemistico di base agli applicativi)

**I contenuti dei suddetti servizi e le modalità di erogazione dei medesimi sono dettagliati negli specifici allegati sopra indicati quali parti integranti del servizio SaaS in offerta.**

#### Componenti espressamente escluse:

- gli oneri relativi ai collegamenti delle postazioni utente del Cliente alla Server Farm della Società;
- l'eventuale fornitura e installazione di hardware e software di base presso la sede del Cliente;
- service e servizi a catalogo agli applicativi;



- attività di formazione all'utilizzo degli applicativi

A seguire la descrizione analitica delle diverse componenti dei servizi "CLOUD" e delle componenti software i base.

### Prezzo del servizio

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

## LA 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 dislocato in una delle server farm della Società dislocate sul territorio Italiano e conformi agli standard ISO 27001.

Il 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 al Database Oracle per integrazioni specifiche
- Accesso via Remote Desktop per l'utilizzo di applicativi client server
- Autenticazione LDAP su Active Directory interno

### Struttura generale dei Data Center

Struttura qualificata AGID 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 da DNV-GL (certificato n. CERTCC2-003-2003-AIS-ROM-SINCERT con scadenza 01/12/2023) 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 da Bureau Veritas Italia S.p.A. No. - Revision: IT299431/DC-2 con scadenza 30/07/2023).



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. I server e gli storage presenti nei due Datacenter sono forniti tramite "Greenlake Services" di HPE con certificazione ISO/IEC 27001:2013 (certificato n. 676286 con scadenza 17/08/2023).

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

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

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

### Telecamere a circuito chiuso

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

### Condizionamento

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

- Umidità relativa: controllata
- Ricambi d'aria

### Continuità ed Emergenza

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

### Controllo degli accessi fisici all'IDC

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

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

### VMware vSphere

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

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

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

### Veeam Backup

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



## Fortigate

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

Ogni singolo cliente verrà dedicato ad un corrispondente Virtual 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.

## Windows Remote Desktop

Windows remote desktop è la piattaforma di riferimento per la remotizzazione delle applicazioni. Tramite questi strumenti è possibile, ottimizzando anche la banda, remotizzare qualsiasi applicazione – anche client/server – permettendo così di migrare in cloud qualsiasi applicazione di qualsiasi fornitore software.

## LE DIVERSE COMPONENTI DEI SERVIZI

### NETPLS Assistenza Sistemistica avanzata alle infrastrutture.

Il servizio comprende le attività di manutenzione ordinaria dei sistemi infrastrutturali, sono previste le attività relative a:

- Gestione dell'ambiente di Virtualizzazione (Creazione nuovi server – aumento VCPU – aumento RAM – aggiunta nuovi volumi/dischi);
- Supporto al sistema di backup (revisione schedalizzazioni – analisi errori)
- Configurazione nuovi dischi sul Sistema Operativo;
- Rilocalizzazione e riorganizzazione degli spazi;
- Supporto alla configurazione della connettività tra la sede del Cliente e il Datacenter;
- Gestione ordinaria dei sistemi firewall/proxy configurati dalla Società (creazione utenti, modifiche regole accesso, apertura porte);
- Supporto al rinnovo certificati SSL;
- Verifica performance (Sistema Operativo - Tomcat);
- Supporto sui sistemi Terminal Server (se presenti)

### NETGDB – Supporto specialistico sulle basi dati. Servizio di supporto Database Administrator.

Il servizio comprende le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria dei sistemi database Oracle.

Le attività tipicamente erogate e comprese sono:

- Supporto all'individuazione e rimozione di lock indesiderati sulle base dati;
- Supporto all'individuazione e rimozione di errori derivanti dall'accesso alle basi dati;
- Supporto e risoluzione di errori, attraverso l'applicazione di soluzioni già conosciute o mediante l'apertura di chiamate al fornitore del software;
- Monitoraggio costante dei parametri vitali di Istanza, comprese eventuali customizzazioni richieste dagli applicativi ospitati;
- Monitoraggio spazi tablespaces;
- 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);
- Monitoraggio giornaliero della corretta esecuzione degli eventuali job di replica/disaster recovery relativi alle istanze Oracle;
- 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
- 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 ed assistenza per attività schedabili in orario standard, relative ad operazioni di startup/shutdown/restart di Istanze Oracle RDBMS;
- Attività di **recovery dai backup** a fronte di un crash del Database.

### 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.

### NETBUPCO – Servizio di Back Up Log Control

Il servizio è finalizzato al controllo dei log giornalieri dei sistemi di backup. L'attività verrà erogata ogni giorno feriale (lun-ven) per l'intera durata del contratto 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.

### NETPRACK Servizio di Proactive Monitoring della infrastruttura.

Il servizio è diretto alla rilevazione preventiva di eventuali problemi del sistema informativo 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. Il servizio 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.

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.

### NETACCCO – 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. E' responsabilità del Cliente la predisposizione e l'aggiornamento dei propri dati ed informazioni che verranno pubblicati sul server Web della Società.

La Società non è responsabile:

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

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

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

## SO\_WIN – SO\_LNX Licenza d'uso temporanea Sistema operativo Windows / Linux

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

- **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 della Società.

## TM-DS-AMW - Deep Security - Malware Prevention (Anti-malware, Behavioral Analysis, Web Reputation)

Il servizio prevede l'utilizzo del software su tutti i sistemi con funzione di application server

## TM-DS-IPS - Deep Security - Network Security (Intrusion Prevention, Firewall);

Il servizio prevede l'utilizzo in modalità CLOUD del software su tutti i sistemi con funzione di application server Windows

## TM-DS-INT - Deep Security - System Security (Integrity Monitoring, Application Control, & Log Inspection);

Il servizio prevede l'utilizzo in modalità CLOUD del software su tutti i sistemi con funzione di application server Windows

**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.);

## 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<br>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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• individuazione del problema e, ove possibile, relativa rimozione;</li> <li>• suggerimento di una azione alternativa per aggirare il problema.</li> </ul> |

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 (8.30 – 17.30 dal lunedì al venerdì).

E' 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.

### Configurazione massima messa a disposizione del Cliente

Viene di seguito riportata la configurazione resa disponibile al Cliente:

| NR SERVER<br>PRODUZIONE                   | NR SERVER<br>(Disaster Recovery) | N. VCPU MAX                                   | GB RAM MAX |
|-------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|------------|
| 7                                         | 7                                | 20                                            | 80         |
| spazio disco<br>extreme performance<br>GB |                                  | spazio disco<br>destinazione NFS/backup<br>GB |            |
| 3100                                      |                                  | 10400                                         |            |
| DURATA DEL CONTRATTO - MESI               |                                  | 24                                            |            |

Nel periodo di copertura contrattuale, nel caso il Cliente avesse esigenze aggiuntive, sarà possibile rimodulare tale configurazione. Le eventuali implementazioni saranno oggetto di valutazione tecnica ed economica successiva.



### 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 annuale (1) 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)

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.
- 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

## Norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi - 2023

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 di 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 di terze parti inseriti 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 per l'anno 2023" 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 in ogni sua parte, allegati compresi. Il perfezionamento della fornitura produrrà i suoi effetti **dal 01/01/2023 al 31/12/2023**, salvo periodi di durata diversa indicati in offerta. Nessun intervento o prestazione sarà dovuto 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 ed 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 % (unovirgola cinque per cento). 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 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.

**7.5 Emergenza Sanitaria Covid-19.** La Società, ottemperando alle normative vigenti in materia di emergenza sanitaria ha riorganizzato le proprie attività adottando protocolli in pieno rispetto delle disposizioni nazionali e locali. Inoltre, per limitare gli spostamenti, la Società si è organizzata per fornire ai propri Clienti le attività formative ed assistenziali a distanza mettendo a disposizione degli stessi le proprie infrastrutture. Fermo restando l'invito a continuare a privilegiare tale modalità per la fruizione dei servizi, la Società è pronta ad effettuare interventi presso la sede del Cliente se richiesti e rispondenti a carattere di urgenza e non erogabili da remoto, sempre rispettando le normative vigenti nel territorio nazionale e locale. Nel caso, a tutela della sicurezza reciproca, il Cliente verrà contattato per acquisire l'informativa del Protocollo adottato nelle sedi interessate per la messa in sicurezza degli ambienti di lavoro e per l'accesso dei terzi.

## 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 S.p.a." 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 S.p.a." di Bologna, oltre alla capogruppo Finmatica S.p.a. 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. 105 del D.Lgs. 50/2016 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.

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 S.p.a." (che costituiscono un «gruppo imprenditoriale» ai sensi dell'art. 4, paragrafo 19 del GDPR, per cui hanno deliberato di definire congiuntamente le finalità ed i mezzi del trattamento dei dati al fine di procedere in qualità di "Contitolari del trattamento" ex art. 26 del Reg. UE 679/2016 alla piena attuazione del Regolamento Europeo).

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

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

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

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

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

Responsabile del trattamento:

Legale Rappresentante p.t.

Via della Liberazione, 15 – 40128 Bologna

Tel. 0516307411

email [privacy@ads.it](mailto:privacy@ads.it)

Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO):

Roberto Labanti

Via della Liberazione, 15 – 40128 Bologna

Tel. 0516307411

Cell. 3294715617

email: [dpo@finmatica.it](mailto: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.

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

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

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

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



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

### Obblighi assunti dalla Società quale Responsabile del trattamento dei dati personali

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

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

- I. trattare i dati personali sulla base delle documentate istruzioni fornite dal Cliente quale Titolare;
- II. adottare adeguate misure per la sicurezza dei dati personali previste dal Regolamento UE 679/2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, di seguito "GDPR"), indicate dal Titolare e/o individuate ai sensi del Contratto o dalla legge, vigilando sulla applicazione delle stesse, in modo da ridurre al minimo i rischi di violazione dei dati medesimi;
- III. individuare le persone autorizzate al trattamento dei dati personali che operano sotto la propria autorità e garantire che le persone autorizzate assumano idonei obblighi di riservatezza di tali dati, fornendo loro adeguate istruzioni per lo svolgimento delle attività di trattamento e verificandone l'osservanza;
- IV. "conservare direttamente e specificatamente, per ogni eventuale evenienza, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema" esclusivamente per quanto necessario per lo svolgimento di quanto previsto dal Contratto e all'attività di verifica almeno annuale dell'operato di questi amministratori di sistema "in modo da controllare la sua rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza, riguardanti i trattamenti dei dati personali, previste dalle norme vigenti" (come previsto dal Provvedimento del Garante sugli "amministratori di sistema" pubblicato in G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008 e dalla sua modifica in base al provvedimento del 25 giugno 2009); si intende precisare che il punto 2, lett. f. del Provvedimento del Garante appena richiamato dispone che "[d]evono essere adottati sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte degli amministratori di sistema. Le registrazioni (access log) devono avere caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità adeguate al raggiungimento dello scopo per cui sono richieste. Le registrazioni devono comprendere i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento che le ha generate e devono essere conservate per un congruo periodo, non inferiore a sei mesi" e che tale obbligo, visto anche quanto previsto dal punto 3 bis, è in carico al Titolare/Cliente e non è un servizio compreso in questo contratto;
- V. assistere il Cliente nel garantire il rispetto, per quanto di relativa competenza, degli obblighi in tema di sicurezza, notifica all'autorità di eventuali violazioni di dati personali e, se del caso, loro comunicazione agli interessati, nonché di valutazione d'impatto sulla protezione dati ed eventuale consultazione preventiva, ai sensi degli articoli da 32 a 36 del GDPR, tenendo conto delle documentate istruzioni impartite dal Titolare in relazione all'adempimento dei suddetti obblighi, nonché della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione dello stesso Responsabile;
- VI. comunicare al Titolare per iscritto, senza indebito ritardo, eventuali violazioni di sicurezza che riguardino i dati personali trattati ai fini della fornitura dei Servizi oggetto del Contratto;
- VII. informare tempestivamente il Cliente in caso di ricevimento di richieste di informazioni o documenti, accertamenti ed ispezioni, da parte del Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità competente di controllo, o di altre autorità giudiziarie o di polizia giudiziaria, ove attinenti al trattamento dei dati personali connesso alla fornitura dei Servizi oggetto del Contratto, e collaborare con il Titolare alla predisposizione dei correlati riscontri, atti, documenti o comunicazioni;
- VIII. cancellare o restituire al Cliente, su richiesta di quest'ultimo, tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancellare le copie esistenti, salvo che la vigente normativa europea o nazionale preveda la conservazione dei dati da parte del Responsabile che, in tal caso, ne darà contestuale attestazione al Titolare.

La Società fa parte del "Gruppo Finmatica S.p.a." di Bologna. Tutte le Società del Gruppo hanno deliberato di procedere in qualità di Contitolari del trattamento ex art. 26 del GDPR alla piena attuazione del Regolamento Europeo e di avvalersi della facoltà prevista dall'art. 37 punto 2 del GDPR riguardo alla nomina di un "Responsabile unico della protezione dei dati", congiuntamente alle società del gruppo. La suddetta nomina comprende sia i dati di cui le società del gruppo operano come contitolari del trattamento sia i dati dove le società del gruppo operano quali Responsabile del trattamento ex art. 28 del GDPR.

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

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

In tal caso:

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

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

Di seguito i dati di contatto del Responsabile del trattamento:

email: [privacy@finmatica.it](mailto:privacy@finmatica.it)

Telefono: 0516307411



### RPD (DPO) della Società

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

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

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

Roberto Labanti

[dpo@finmatica.it](mailto:dpo@finmatica.it)

3294715617

0516307411

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

Al fine di recepire quanto previsto dal GDPR, la Società, congiuntamente alle altre aziende del gruppo Finmatica, ha adeguato la propria politica della sicurezza delle informazioni e i relativi obiettivi aggiornando il proprio Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI), riferimento per tutte le procedure e le istruzioni inerenti alla sicurezza delle informazioni e alla protezione dei dati personali. Il SGSI del Gruppo Finmatica si basa sullo standard internazionale ISO/IEC 27002:2013.

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

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

**CLIENTE** \_\_\_\_\_

#### Titolare del trattamento:

Nome e Cognome : \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_

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

Nome e Cognome: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_

**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 2023

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](mailto: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 (wancienti@ads.it - +390516307501) 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:

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

### Modalità di Erogazione dei Servizi di Assistenza ed Aggiornamento

#### Servizi di assistenza e consulenza

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



| Modalità                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Assistenza telefonica</b>   | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Collegamento Telematico</b> | L'assistenza si svolge tramite un collegamento telematico diretto ai sistemi del Cliente.<br>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. |
| <b>Via posta elettronica</b>   | 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.

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

## Modulo richiesta servizi per l'anno 2023

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                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Attività presso la sede del Cliente</b>                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Attività da Remoto</b>                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/> Formazione/affiancamento applicativi<br><input type="checkbox"/> Attività sistemistica<br><input type="checkbox"/> Consulenza<br>(su richiesta di offerta)                                                           |                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> Assistenza sugli applicativi<br><input type="checkbox"/> Formazione telefonica<br><input type="checkbox"/> Assistenza sistemistica<br><input type="checkbox"/> Attività specifiche<br>_____ |
| AREA DI INTERVENTO                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                      |
| <b><u>Gestionale</u></b><br>Procedura: _____<br><input type="checkbox"/> Aggiornamento Software<br><input type="checkbox"/> Installazione Procedure<br><input type="checkbox"/> Trascodifiche<br><input type="checkbox"/> Analisi Preliminare | <b><u>Sistemistica</u></b><br><input type="checkbox"/> Ristrutturazione Base Dati<br><input type="checkbox"/> Supporto Installazione Hardware<br><input type="checkbox"/> Configurazione Ambiente<br><input type="checkbox"/> Altro |                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Descrizione della richiesta</b><br>_____<br>_____<br>_____                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                      |

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 2023

### 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 esposte 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 |
|-------------------------------------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| <b>Attività da remoto</b>                 |                 |                 |                      |
| Formazione e assistenza sugli applicativi | 1 Ora uomo      | 135             | 108                  |
| Assistenza sistemistica                   | 1 Ora uomo      | 165             | 132                  |

## 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<br>(CLIENTE FINALE)                      | AREA                                | NOME E COGNOME                      |          |
| DIRIGENTE REFERENTE DEL CONTRATTO                                  |                                     |                                     |          |
| ELENCO DIRIGENTI DEI SERVIZI OGGETTO DEL<br>CONTRATTO              | <div></div> <div></div> <div></div> | <div></div> <div></div> <div></div> |          |
| PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI<br>(DATI RIFERITI AL CLIENTE FINALE) | NOME E COGNOME                      | E-MAIL                              | TELEFONO |
| TITOLARE DEL TRATTAMENTO                                           |                                     |                                     |          |
| RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD<br>OPPURE DPO)         |                                     |                                     |          |
| AREA ICT                                                           | NOME E COGNOME                      | E-MAIL                              | TELEFONO |
| REFERENTE PER PROBLEMI DI CONNESSIONE<br>CLIENTE/SOCIETÀ           |                                     |                                     |          |

