

1. PROPOSTA TECNICA

Questa proposta tecnica descrive le attività svolte da Municipia a seguito della sottoscrizione della "Commissione di Abbonamento" per il servizio di manutenzione e assistenza ai prodotti software utilizzati dall'Ente.

Il servizio prevede l'esecuzione di tutte le attività che garantiscono il buon funzionamento degli applicativi da un punto di vista correttivo, adeguativo e migliorativo.

A queste attività si aggiunge l'erogazione del servizio di supporto al Cliente affinché possa utilizzare al meglio e nella piena consapevolezza tutte le funzionalità garantite dagli applicativi.

1.1. SERVIZIO DI MANUTENZIONE

In questa sezione sono descritte le caratteristiche della manutenzione effettuata sugli applicativi al fine di garantirne il corretto funzionamento; sono anche indicate le modalità di rilascio degli aggiornamenti.

MANUTENZIONE CORRETTIVA

La **manutenzione correttiva** del software è in rapporto diretto con la soddisfazione dei clienti, in quanto ha l'obiettivo di assicurare la continuità e la correttezza di funzionamento dell'applicativo utilizzato nell'operatività quotidiana. La presenza di un malfunzionamento rappresenta infatti un elemento di forte criticità rispetto alla qualità e quindi, per Municipia, è di fondamentale importanza organizzare con efficienza i processi per la gestione delle segnalazioni di ogni anomalia e per la loro risoluzione, così da fornire riscontri tempestivi ed efficaci in merito alla soluzione.

La metodologia applicata da Municipia segue due approcci:

- ▶ **Reattivo:** concerne tutte le attività risolutive in risposta al verificarsi di un malfunzionamento. In questo caso si procede ad acquisire e registrare il malfunzionamento e ad avviare le attività per la risoluzione definitiva della problematica, gestendo nel contempo le interazioni con tutte le strutture dell'Ente coinvolte.
- ▶ **Proattivo:** riguarda tutte le attività di prevenzione e comprensione delle cause dei malfunzionamenti, finalizzate alla diminuzione di questi e al miglioramento dei processi risolutivi. Gli obiettivi principali perseguiti si sostanziano nel diminuire i malfunzionamenti, minimizzare l'impatto degli stessi, individuarne le cause, avviare la risoluzione strutturale dei problemi, diffondere le esperienze sulla risoluzione, definire le procedure per il governo del processo, verificare e migliorare continuamente il funzionamento del processo.

Nel servizio di manutenzione correttiva s'intendono comprese tutte le attività connesse con il processo di individuazione dell'errore e della causa che l'ha generato e i conseguenti interventi finalizzati alla rimozione dell'anomalia e al ripristino o miglioramento del funzionamento originario, operando una o più delle seguenti azioni:

- ▶ Analisi, implementazione e test di eventuali soluzioni temporanee volte all'aggiramento del problema;
- ▶ Nel caso debbano essere modificati sostanzialmente uno o più moduli, il Service Desk informerà tempestivamente le risorse utilizzatrici, specificando gli impatti sulle funzionalità e sulle performance, le specifiche delle soluzioni proposte, una valutazione di risorse e tempi necessari per le modifiche preventivate e il piano operativo proposto per l'intervento.
- ▶ Correzione del codice.
- ▶ Installazione delle versioni aggiornate del codice direttamente nell'ambiente Saas.
- ▶ Sono esplicitamente esclusi da questo servizio la correzione o il rimedio di malfunzionamenti attribuibili ad esempio a:
 - ▶ non osservanza della manualistica da parte del Cliente nell'utilizzo dei prodotti;

- ▶ modifiche apportate, in modo erroneo, dal Cliente o da terzi alla configurazione del sistema;
- ▶ negligenza, incuria, dolo del Cliente o di terzi nell'utilizzo del sistema; ▶ cause di forza maggiore o altre cause imputabili al Cliente o a terzi.

Gli interventi eventualmente effettuati da Municipia su richiesta dell'Ente in relazione a tali ultimi casi o ad altri assimilabili sono esclusi dalla presente proposta. Pertanto saranno oggetto di specifico addebito al Cliente sulla base delle tariffe in vigore al momento dell'intervento.

MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La **manutenzione adeguativa** ha l'obiettivo di adeguare le funzionalità del software in esercizio sulla base di modifiche normative. Sono da comprendersi tra le modifiche normative tutte quelle che, pur modificando le funzionalità esistenti, non comportano variazioni alla struttura base dati e non richiedono lo sviluppo di nuove funzionalità aggiuntive.

In tal caso l'azione è eseguita direttamente dalle strutture preposte di Municipia (Centro di Competenza e Direzione Tecnica).

L'iter procedurale seguito per la gestione del servizio di manutenzione adeguativa è schematizzato nella seguente figura.



Una volta messo in esercizio il sistema oggetto dell'evoluzione, Municipia si occupa dell'erogazione del servizio di assistenza agli utenti per le nuove funzionalità.

In ogni caso gli aggiornamenti oggetto di questo servizio si riferiscono ai prodotti software in versione standard e non comprendono eventuali attività di predisposizione o interventi sistemistico/applicativi per la riconversione delle banche dati.

Nell'ambito delle attività di manutenzione non rientrano fra le attività a carico di Municipia quelle riferite all'installazione, *tuning*, certificazione e adattamento dei prodotti sull'impianto tecnologico del Cliente.

MANUTENZIONE MIGLIORATIVA

Comprende la fornitura a titolo gratuito di miglioramenti ed implementazioni che, per propria iniziativa e/o su suggerimento di altri Clienti, Municipia abbia ritenuto di introdurre nella versione standard del prodotto al fine di accrescerne la qualità o le prestazioni.

RILASCIO DEGLI AGGIORNAMENTI

Le modifiche determinate dagli interventi di manutenzione descritti ai punti precedenti verranno rilasciate in tempi utili, compatibilmente con i tempi tecnici, affinché il Cliente sia messo in condizione di assolvere tutti gli adempimenti di legge e/o scadenze interne improrogabili.

L'installazione degli aggiornamenti è a carico del Cliente, l'intervento di installazione da remoto di un aggiornamento è una attività a pagamento e non è oggetto della presente proposta.

Anche nel caso in cui l'Ente avesse la necessità di effettuare attività di migrazione su altra infrastruttura, occorrerà procedere con offerta separata.

Questi interventi possono rientrare nel pacchetto di giornate descritti più avanti al punto 1.3 Supporto Specialistico e scalati dal monte ore acquistato.

1.2. SERVIZIO DI ASSISTENZA – SERVICE DESK

In questa sezione sono descritte le modalità con le quali operatori specializzati assistono il Cliente in una fase di *primo livello* per rispondere alle richieste di supporto sull'utilizzo del software.

In via preliminare alla formulazione della richiesta di assistenza, al Cliente è consigliata l'attenta lettura del documento *Nota di Rilascio* che accompagna gli aggiornamenti software.

Di seguito vengono indicate:

- le modalità di accesso al servizio di assistenza
- le modalità di erogazione del servizio
- i livelli di servizio

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio di assistenza per qualsiasi area d'interesse il Cliente può:

- inviare un'e-mail all'indirizzo: **assistenza@municipia.eng.it**

oppure

- collegarsi all' url **https://assistenza.municipia.eng.it**

Il manuale d'uso e la descrizione dettagliata del servizio di Service Desk è disponibile all'url **https://confluence.municipia.eng.it/x/pACVB**

Per accedere all'interfaccia web del **service desk** è necessario utilizzare **le credenziali** in proprio possesso, oppure registrarsi seguendo la procedura descritta nel manuale d'uso.

La richiesta di assistenza formulata attraverso l'accesso diretto al **portale service desk** consente una lavorazione più rapida delle segnalazioni in quanto è il cliente stesso a specificare il problema e a codificarlo in relazione alle casistiche previste, assegnandogli anche una priorità.

In aggiunta il cliente ha la possibilità di:

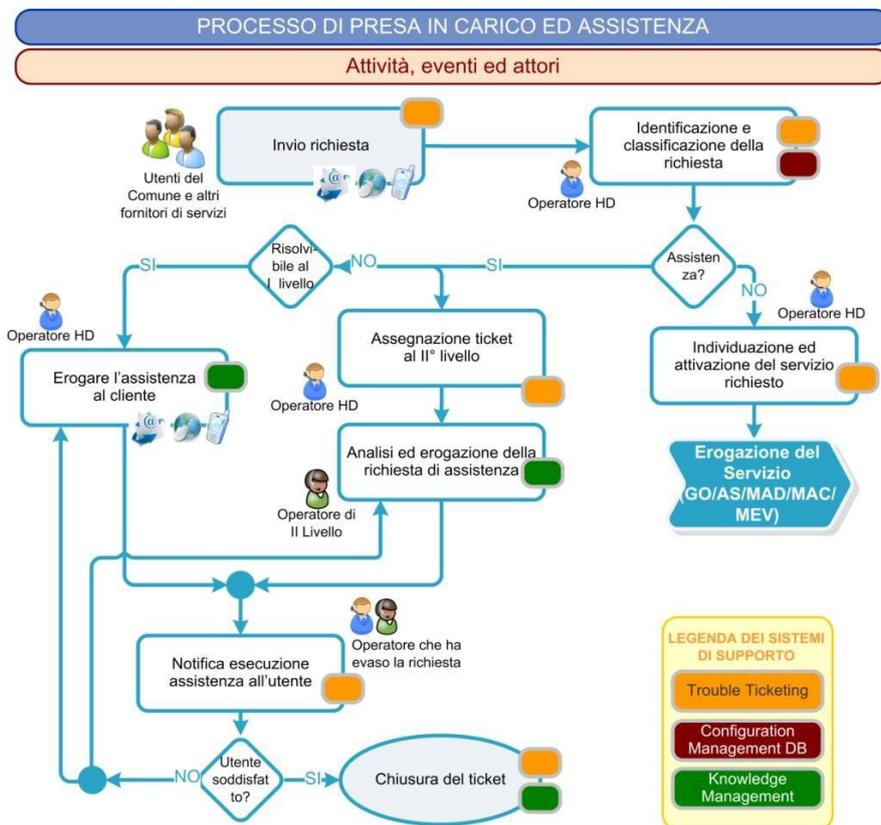
- consultare tutte le proprie segnalazioni con i dettagli della conversazione;
- caricare, visualizzare e gestire eventuali allegati inviati o ricevuti;
- usufruire di un'area per rispondere in modo semplice senza creare duplicati nelle richieste di assistenza;
- monitorare lo stato di avanzamento della segnalazione e i tempi massimi di risposta previsti.

Resta in ogni caso in carico agli operatori Municipia, addetti al servizio di assistenza, la modifica della priorità d'intervento in base alla reale criticità della segnalazione.

oppure

- contattare il numero **0575.1696237**

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO



La richiesta è processata attraverso un sistema di gestione delle segnalazioni il cui processo è illustrato nella figura a lato.

Le fasi principali sono tre:

► **Presenza in carico.** Si verifica la completezza della richiesta pervenuta, richiedendo eventualmente le integrazioni necessarie. Una volta in possesso di tutti i dati necessari per la gestione della richiesta l'operatore svolge subito una ricerca per identificare eventuali correlazioni con problemi già sollevati in precedenza o con problemi aperti e in fase di risoluzione. Nel caso in cui sia individuata una segnalazione analoga,

tale informazione è integrata ai dati già presenti sulla scheda intervento.

- **Esecuzione dell'intervento.** Nel caso in cui sia necessario un intervento sul sistema è svolta un'accurata analisi mediante la quale si identificano la causa dell'errore, il sistema e l'ambiente coinvolti. In base alle informazioni rilevate si individuano e attivano i profili corretti per la gestione della richiesta (sviluppatore, specialista dell'erogazione, specialista DB, etc.). Gli incaricati eseguono gli interventi e verificano che – a valle dell'esecuzione – il malfunzionamento sia effettivamente risolto.
- **Chiusura dell'intervento.** A valle della verifica della rimozione del malfunzionamento, si informa il Cliente della risoluzione dell'anomalia così da effettuare un'ulteriore verifica. L'intervento, infatti, può considerarsi effettivamente chiuso solo con la conferma del Cliente.

LIVELLI DI SERVIZIO

Gli operatori addetti al servizio di assistenza assegnano la priorità ai problemi secondo le seguenti linee guida, che corrispondono alla definizione di un tempo medio per l'indicatore di SLA *Maximum First Support Response Time* o *Tempo Massimo di prima risposta*.

Di seguito le casistiche:

- **Bloccante**
L'accesso al software non è consentito o esistono alcune funzionalità di sportello non utilizzabili. Il tempo di prima risposta sarà in media entro un tempo di **4** (quattro) ore lavorative dall'ora in cui è stata formulata la richiesta di assistenza.
- **Maggiore**
Qualunque funzionalità del software inutilizzabile non necessaria alla consulenza immediata verso il contribuente. Il tempo di prima risposta sarà in media entro un tempo di **8** (otto) ore lavorative dall'ora in cui è stata formulata la richiesta di assistenza.
- **Marginale**
Qualunque funzionalità del software inutilizzabile per cui è stato fornito un modo di aggirare il problema e eventuali errori che non influiscono sulla normale attività del cliente. Il tempo di prima risposta sarà in media entro un tempo di **16** (sedici) ore lavorative dall'ora in cui è stata formulata la richiesta di assistenza.

Nel sistema di Service Desk sono registrati tutti i passaggi eseguiti dal momento dell'apertura del ticket fino alla sua chiusura.

L'erogazione del servizio di Service Desk (support hours) è garantita per tutto l'anno dal lunedì al venerdì (nei giorni feriali) sulla base del modello "5 x 8", 5 giorni alla settimana per 8 ore al giorno:

		1	2	3	4	5
		lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
1	8:30	🔊	🔊	🔊	🔊	🔊
2	9:30	🔊	🔊	🔊	🔊	🔊
3	10:30	🔊	🔊	🔊	🔊	🔊
4	11:30	🔊	🔊	🔊	🔊	🔊
	12:30	🔊	🔊	🔊	🔊	🔊
	13:30					
5	14:30					
6	15:30	🔊	🔊	🔊	🔊	🔊
7	16:30	🔊	🔊	🔊	🔊	🔊
8	17:30	🔊	🔊	🔊	🔊	🔊

1.3. SUPPORTO SPECIALISTICO (ON SITE O DA REMOTO)

Con questa formula il Cliente può usufruire di un servizio specialistico di assistenza on demand con interventi presso la propria sede o in assistenza da remoto

Il supporto specialistico include le attività non comprese nel contratto di assistenza e manutenzione che l'Ente può richiedere quali: supporto di dominio, formazione, configurazione, parametrizzazione avanzata, realizzazione di modelli di stampa ecc.

SERVIZIO ON SITE

Nel caso in cui l'Ente necessiti di "pacchetti" di giornate on-site **si rimanda alla richiesta al commerciale di riferimento che procederà a formulare una proposta ad hoc.**

Con l'adesione a questo tipo di servizio un operatore specializzato Municipia si recherà presso la sede del Cliente per effettuare l'intervento richiesto.

Per questa tipologia di servizio l'importo della singola giornata, comprensiva di spese vive, è pari a **XXX,00 euro cad. + IVA.**

L'addebito dell'importo sarà effettuato una volta erogato il servizio in base ad un rapportino firmato dal cliente.

SERVIZIO DA REMOTO

Con l'adesione a questo tipo di servizio il Cliente riceverà l'erogazione di interventi specialistici attraverso la formula della teleassistenza, per cui con collegamento via web.

Per questa tipologia di servizio la singola giornata ha un importo pari a **YYY,00 euro cad. + IVA.**

Per rispondere alle esigenze dei Clienti, che usufruiscono sempre più di questo servizio, sono stati individuati dei pacchetti di giornate inclusi direttamente nel canone di manutenzione e assistenza. Questo consente un risparmio economico rispetto all'acquisito della singola giornata.

- **3** (tre) giornate pacchetto **SILVER**
- **5** (cinque) giornate pacchetto **GOLD**
- **10** (dieci) giornate pacchetto **PLATINUM**

Si precisa che per ogni giornata di assistenza via web la quota minima erogabile è pari a 4 ore (1/2 giornata).

Le giornate devono essere fruita entro l'anno di riferimento (entro ogni anno della formula triennale) altrimenti sono perse e non possono essere convertite in altre attività.

Per richiedere l'erogazione di una o più giornate di supporto specialistico, è necessario censire una richiesta attraverso uno dei seguenti canali:

- Portale WEB – <https://assistenza.municipia.eng.it> – Sezione “Supporto Specialistico” •
Posta Elettronica - supportospecialistico@municipia.eng.it

2. CONDIZIONI SPECIFICHE DI FORNITURA

2.1. OGGETTO DELLA COMMISSIONE DI ABBONAMENTO

Oggetto della commissione di abbonamento è l'erogazione da parte di Municipia dei servizi di manutenzione e assistenza ai prodotti software utilizzati dal Cliente che ha aderito alla presente proposta.

2.2. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI MUNICIPIA

Municipia s'impegna a:

- ▶ operare con diligenza nello svolgimento di tutte le attività connesse alla Fornitura, mettendo a disposizione personale qualificato all'esecuzione autonoma degli interventi di sua competenza, nel rispetto delle procedure specificate nel presente contratto.
- ▶ operare nel rispetto delle norme particolari di sicurezza e/o riservatezza concordate con il Cliente.
- ▶ garantire il rispetto di dette norme di sicurezza e/o riservatezza da parte di terze parti coinvolte nell'espletamento della Fornitura.
- ▶ garantire la corretta esecuzione di quanto previsto nel presente contratto, ritenendosi in ogni caso sollevato da ogni responsabilità per eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore.
- ▶ farsi carico di tutti gli oneri sociali ed assicurativi per il personale impiegato nello svolgimento della Fornitura, con particolare riguardo all'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro
- ▶ a restituire al Cliente, in caso di mancata adesione alla proposta e/o di recesso, gli archivi di propria competenza in formato Access o CSV.

Al link seguente è specificato il processo di reversibilità seguito da Municipia

<https://confluence.municipia.eng.it/pages/viewpage.action?pagelId=75334893#Portabilit%C3%A0-Processoreversibilit%C3%A0>.

L'eventuale supporto alla corretta lettura dei dati forniti sarà erogato previa quotazione delle giornate di lavoro necessarie a fronte delle quali sarà emessa apposita fatturazione.

2.3. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente s'impegna a:

- ▶ rendere disponibili tutte le informazioni necessarie per il corretto svolgimento della Fornitura
- ▶ consentire l'accesso alle proprie sedi da parte delle persone del Municipia preposte all'erogazione della Fornitura, come pure ai sistemi sui quali sono installati i programmi assistiti
- ▶ rendere evidente a Municipia la copertura del prodotto software standard, cui la Fornitura è connessa, con un contratto di manutenzione, in corso di validità, stipulato con il produttore del software
- ▶ mantenere aggiornate le versioni dei prodotti applicativi; in caso contrario il Municipia non si ritiene obbligato ad assistere il Cliente per versioni inferiori all'ultima disponibile
- ▶ mantenere il proprio personale aggiornato sulle evoluzioni dei prodotti oggetto di assistenza da parte di Municipia

- ▶ garantire al personale di Municipia l'accesso alla documentazione di servizio, sia in lettura sia in aggiornamento, anche con accesso remoto.

Il Cliente deve inoltre assicurare, a proprio carico:

- ▶ la disponibilità di una connessione internet "Always on" a banda larga che consenta l'operatività "call back", allo scopo di consentire ai tecnici di Municipia l'accesso remoto al sistema del Cliente in qualsiasi momento si renda necessario.
- ▶ la predisposizione di adeguati strumenti per l'accesso remoto per interventi di assistenza tempestivi ed efficienti;

2.4. ADESIONE - DURATA – RECESSO

L'adesione al contratto deve avvenire al massimo entro il gg/mm/aaaa.

In caso di mancata adesione nei termini sopra indicati, Municipia potrà sospendere l'erogazione dei servizi dei servizi di assistenza e invio aggiornamenti a decorrere dal 1° Gennaio.

A seguito della mancata adesione dell'Ente Municipia procederà, dandone apposita comunicazione al Cliente, a disabilitare le credenziali di accesso al servizio. Si specifica che in caso di mancata sottoscrizione del presente documento che contiene l'accordo per il trattamento dei dati, Municipia non potrà proseguire detto trattamento.

Il contratto ha la durata indicata dal cliente nel modulo d'ordine che costituisce parte integrante del documento.

Ogni annualità coincide con l'anno solare o, limitatamente al primo anno, alla parte di esso che va dalla data di attivazione fino al 31 Dicembre dell'anno stesso.

Sarà cura di Municipia inoltrare al Cliente la nota contenente la "commissione di abbonamento" per il rinnovo del periodo successivo a quello di riferimento oggetto del presente contratto.

In caso di recesso, per la cui disciplina vige quanto stabilito dalle condizioni generali di contratto relative alla prestazione di servizi del bando MEPA di riferimento, Municipia, previa apposita comunicazione inviata al Cliente, provvederà a disabilitare le credenziali di accesso al servizio. Il recesso potrà essere esercitato dal Cliente per iscritto a mezzo pec o raccomandata a/r.

2.5. SERVIZIO ASSISTENZA FUORI CONVENZIONE

Nel caso di richieste di assistenza fuori convenzione queste saranno evase a pagamento solo dopo la sottoscrizione di apposita proposta economica. I tempi di intervento seguono la priorità dei Clienti in convenzione.

2.6. ESCLUSIONI

Non costituiscono oggetto del presente contratto:

- Il supporto di assistenza eventualmente richiesto presso la sede del Cliente
- Le attività di manutenzione correttiva imputabili a correzione o rimedio di malfunzionamenti attribuibili ad esempio a:
 - ▶ non osservanza della manualistica da parte del Cliente nell'utilizzo dei prodotti;
 - ▶ modifiche apportate, in modo erroneo, dal Cliente o da terzi alla configurazione del sistema;
 - ▶ negligenza, incuria, dolo del Cliente o di terzi nell'utilizzo del sistema; ▶ cause di forza maggiore o altre cause imputabili al Cliente o a terzi.
- supporto specialistico

2.7. PROTEZIONE DATI PERSONALI

In conformità a quanto previsto dal Regolamento 2016/679/UE (di seguito anche solo “Regolamento UE”), tutti i dati personali che verranno scambiati fra le Parti nel corso dello svolgimento del Contratto saranno trattati rispettivamente da ciascuna delle Parti per le sole finalità indicate nel Contratto ed in modo strumentale all’espletamento dello stesso, nonché per adempiere ad eventuali obblighi di legge, della normativa comunitaria e/o prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali e saranno trattati, con modalità manuali e/o automatizzate, secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la riservatezza e i diritti riconosciuti, nel rispetto di adeguate misure di sicurezza e di protezione dei dati anche sensibili o idonei a rivelare lo stato di salute, previsti dal Codice Privacy e dal Regolamento UE.

Ciascuna Parte riconosce ed accetta che i dati personali relativi all’altra Parte, nonché i dati personali (es. nominativi, indirizzo email aziendale, ecc.) di propri dipendenti/collaboratori, coinvolti nelle attività di cui al presente Contratto, saranno trattati dall’altra Parte in qualità di Titolare per finalità strettamente funzionali alla instaurazione e all’esecuzione del Contratto stesso ed in conformità con l’informativa resa da ognuna ai sensi e per gli effetti di cui all’articolo 13 del GDPR, che l’altra Parte si impegna sin da ora a portare a conoscenza dei propri dipendenti/collaboratori, nell’ambito delle proprie procedure interne.

L’informativa del Fornitore, che deve essere portata alla conoscenza dei dipendenti/collaboratori dell’altra Parte è reperibile nella sezione “Privacy Policy” del sito **www.eng.it**.

In particolare, ciascuna Parte si impegna sin d’ora, nel caso in cui per l’esecuzione del Contratto sia tenuta a trattare dati personali di terzi per conto dell’altra Parte, a farsi designare da quest’ultima, senza alcun onere aggiunto per alcuna Parte, quale Responsabile del Trattamento a norma dell’art. 28 del Regolamento UE, come indicato all’art 3.8.1

Allo stesso modo, ove dalle dinamiche di esecuzione del Contratto emergesse una forma di contitolarità dei trattamenti di dati personali di terzi da parte di entrambe le Parti, queste ultime si impegnano a sottoscrivere, senza alcun onere aggiunto per alcuna Parte, un accordo di contitolarità a norma dell’art. 26 del Regolamento UE da allegarsi al presente Contratto e a rispettare gli obblighi di informativa verso gli interessati. Ciascuna Parte dichiara di essere a conoscenza della normativa prevista dall’art. 24-bis del D.L. 83/2012 e dalla delibera n. 666/08/CONS, relativa agli obblighi di iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione degli operatori economici che svolgono attività di call center nonché dei soggetti terzi affidatari dei servizi di call center e ciascuna Parte dichiara altresì di aver adempiuto agli obblighi ivi previsti, se e in quanto applicabili al caso di specie, anche con riferimento all’obbligo di comunicare all’utente chiamante o chiamato il Paese dal quale si risponde. In caso di effettuazione di chiamate verso numerazioni italiane, ciascuna Parte si impegna a rispettare, per quanto di propria competenza e in quanto applicabile, tutta la normativa vigente e applicabile in ogni momento e anche in futuro in Italia in materia di contatti a distanza per fini promozionali, di vendita diretta, di attività promozionali e ricerche di mercato, in particolare la legge 11 gennaio 2018, n. 5 e quanto previsto dai commi 3-bis, 3-ter, 3-quater dell’articolo 130 del Codice Privacy, dal D.P.R. 178/2010 e dal Provvedimento Generale del Garante per la protezione dei dati personali del 19 gennaio 2011, in materia di prescrizioni per il trattamento di dati personali per finalità di marketing, mediante l’impiego del telefono con operatore, a seguito dell’istituzione del registro pubblico delle opposizioni. La violazione delle previsioni contenute nel presente articolo espone la Parte inadempiente al risarcimento in favore dell’altra Parte dei danni eventualmente cagionati.

3.8.1 ACCORDO TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Con il presente Accordo, il Committente e la Società, disciplinano ai sensi dell’art 28 del Gdpr il trattamento dei dati in relazione alle operazioni di trattamento poste in essere ai soli fini dell’esecuzione del Contratto, limitatamente all’ambito di trattamento e alle attività di competenza definite e di seguito riportate.

3.8.2 AMBITO DI TRATTAMENTO E ATTIVITÀ DI COMPETENZA DEL RESPONSABILE

L’ambito di trattamento e le attività di competenza della Società ai sensi del presente Accordo è il seguente:

Ambito, natura e finalità dell’attività di trattamento
--

Dipendenti

Cittadini e Contribuenti

Caratteristiche del trattamento

La società utilizza l'infrastruttura IT del Committente (server / client, applicazione) e utilizza i propri dispositivi terminali per accedervi. Nessun dato viene memorizzato dalla Società

Resta in ogni caso inteso che:

- a) le attività affidate alla Società quale Responsabile del trattamento troveranno esecuzione esclusivamente nelle banche dati esistenti presso le infrastrutture del Titolare;
- b) le modalità di accesso (fisico e/o logico) ai dati e la relativa gestione competono nella totalità al Committente Titolare del trattamento;
- c) la Società è autorizzata a trattare i Dati esclusivamente nella misura necessaria all'adempimento e all'esecuzione del Contratto;
- d) le attività di competenza del Responsabile sono implementate, nel rispetto delle indicazioni e delle modalità definite dal Titolare, tramite la messa a disposizione di risorse specializzate dotate di Personal Computer di proprietà della Società stessa.

3.8.3 OBBLIGHI DEL RESPONSABILE

Tenuto conto delle caratteristiche della fornitura che non prevedono alcuna autonomia tecnica operativa o gestionale, la Società si impegna a:

- a) garantire le misure di sicurezza previste ex art.32 Gdpr per i trattamenti svolti presso le proprie sedi o attraverso propri strumenti informatici e indicate all art "Misure di sicurezza Implementate dal Responsabile" .
- b) Informare immediatamente il Committente qualora, a suo parere, un'istruzione violi il presente regolamento o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati;
- c) Rispettare le politiche di accesso ai sistemi e all'infrastruttura del Titolare oltreché alle specifiche istruzioni in merito fornite dal committente stesso ;
- d) Fornire, nell'ambito della propria struttura organizzativa, le specifiche istruzione fornite dal Titolare in relazione alle misure di sicurezza tecniche ed organizzative dallo stesso definite. In assenza di specifiche istruzioni i soggetti autorizzati al trattamento si atteranno a quanto previsto all'art. " Misure di sicurezza Implementate dal Responsabile";
- e) Garantire che le persone autorizzate al trattamento si siano impegnate alla riservatezza;
- f) Garantire che tutte le persone autorizzate al trattamento partecipino a corsi di formazione e aggiornamento inerenti la Normativa Privacy;
- g) Disporre di procedure per la gestione di incidenti di sicurezza (Data Breach) che coprono l'analisi iniziale, e l'investigazione, la notifica al Committente Titolare, la comunicazione pubblica e le azioni correttive.
- h) Inoltre, tenendo conto della natura del trattamento la società si impegna a:
 - i. assistere il Committente con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo dello stesso di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui al capo III del GDPR;
 - ii. Assistere il titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento;
 - iii. Mettere a disposizione del Committente tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui all'art. 28 GDPR e consentire e contribuire alle attività di revisione,

comprese le ispezioni, realizzati dal titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato.

3.8.4 OBBLIGHI DEL COMMITTENTE TITOLARE

Il Committente garantisce di adempiere ai propri obblighi previsti dalla Normativa Privacy (a titolo esemplificativo e non esaustivo, rendere le necessarie informazioni al proprio personale subordinato in relazione ai servizi affidati al Responsabile) e assicura, pertanto, che la Società potrà lecitamente effettuare le operazioni di trattamento dei Dati necessari ai fini dell'esecuzione delle attività oggetto del Contratto.

Il Titolare si impegna a comunicare preventivamente al Fornitore, in forma scritta e con adeguato preavviso, eventuali richieste di modifica e/o integrazione delle istruzioni – anche in conseguenza di novità della Normativa Privacy - previste nel presente Accordo, ai fini delle revisioni delle eventuali valutazioni di impatto che le stesse potranno comportare. Resta pertanto inteso che ogni modifica e/o integrazione delle istruzioni sarà pertanto preventivamente concordata fra le Parti.

3.8.5 AUDIT

Il Titolare avrà il diritto di verificare il rispetto degli impegni assunti con il presente Accordo da parte della Società, anche mediante ispezioni in loco;

Le attività di verifica avranno luogo esclusivamente durante gli orari di lavoro (09:00 – 18:00), e con un preavviso di almeno [5] cinque giorni lavorativi.

Durante tali attività di verifica, la Società si impegna a collaborare con il Committente, mettendo a disposizione il personale dotato delle adeguate conoscenze per rispondere ad ogni ragionevole richiesta.

3.8.6 DURATA DELLA NOMINA

La presente nomina è conferita a far data dalla sottoscrizione del presente accordo e la sua efficacia cesserà alla data di cessazione, per qualunque motivo, del Contratto.

Alla data di cessazione del Contratto, la Società si impegna a:

- interrompere immediatamente ogni operazione di trattamento di Dati;
- distruggere o restituire i Dati, su indicazione scritta del titolare, entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, oltretutto cancellare le eventuali copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati;

3.8.7 SUB – RESPONSABILE

La società in qualità di Responsabile del Trattamento può ricorrere ad altro/i responsabili del trattamento ("Sub-responsabile") per gestire attività di trattamento specifiche. si veda l' Allegato A Elenco - Sub - Responsabili) impegnati nella prestazione del Servizio.

A tal fine, la Società sottoscriverà con il Sub-responsabile un accordo contenente i medesimi obblighi previsti in capo alla Società nel presente Accordo. Copia di tale accordo sarà inoltrato al Committente .

La Società è responsabile nei confronti del Committente per qualsiasi azione o omissione del Subresponsabile nell'esecuzione delle attività allo stesso delegate.

3.8.8 MISURE DI SICUREZZA IMPLEMENTATE DAL RESPONSABILE

Il Responsabile del Trattamento assicura :

- di aver individuato e nominato un Responsabile della Protezione dei Dati e ne assicura il proprio coinvolgimento nella gestione della Privacy; i dati di contatto del Dpo sono privacy.dpo@eng.it
- di implementare e mantenere aggiornato il proprio registro dei trattamenti ai sensi dell'art 30 .2 del Gdpr;

- di aver impegnato e obbligato alla riservatezza i soggetti autorizzati al trattamento;
- di tenere in considerazione lo stato della tecnologia per l'implementazione delle misure di sicurezza necessarie a garantire un adeguato livello di protezione dei dati ai sensi dell'articolo 32 del GDPR;
- di essere in possesso di una procedura consolidata per la notifica di una violazione dei dati;
- di accedere all'infrastruttura del Titolare con proprie risorse informatiche;
- di impedire, nell'ambito della propria organizzazione, l'accesso ai sistemi di elaborazione in cui risiedono dati personali a persone non autorizzate;
- che l'accesso ai propri sistemi di elaborazione su cui vengono elaborati i dati è possibile solo dopo che la persona autorizzata è stata identificata e autenticata con successo;
- che l'accesso propri sistemi di elaborazione è bloccato dopo ripetuti tentativi di autenticazione errati;
- che sono definite procedure per richiedere, approvare, rilasciare e accettare la restituzione dei supporti di autenticazione e delle autorizzazioni di accesso fornite;
- che i propri sistemi IT / NT su cui vengono elaborati i dati personali sono protetti da accessi indesiderati mediante l'adozione di misure all'avanguardia (solitamente i firewall, antivirus ecc);
- che non è consentita la conservazione di dati Personali su supporti mobili. Tuttavia, se la memorizzazione di dati su tali supporti è inevitabile, i dati sono protetti attraverso tecniche di crittografia;
- che, qualora i dati non fossero più necessari per il trattamento, saranno immediatamente cancellati;
- che sono state definite policy per la raccolta, lo smaltimento, la distruzione o l'eliminazione dei supporti contenenti dati personali;
- che è vietata qualsiasi riproduzione (elettronica e / o analogica) di dati, supporti di dati o documenti del Titolare a meno che non sia una parte esplicita dell'esecuzione dell'incarico;
- che è vietato di collegare supporti rimovibili esterni (USB, schede di memoria, CD / DVD, ecc.) ai sistemi di elaborazione del Cliente per copiare i dati dei clienti su supporti dati esterni (rimovibili), a meno che non si tratti di un parte esplicita dell'esecuzione dell'incarico ed è stata approvata dal responsabile dell'ufficio competente del Titolare.
- di fornire e mantenere aggiornato, ai sensi del provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 modificato in base al provvedimento del 25 giugno 2009 s.s.m.m, l'elenco dei soggetti autorizzati al trattamento ai sensi dell'art 29 del Gdpr con funzioni di Amministratore di Sistema al fine di permettere al Titolare di riportare tali informazioni in un documento interno e renderlo disponibile in caso di accertamenti da parte delle Autorità

Appendice A - Elenco - Sub - Responsabili) impegnati nella prestazione del Servizio.

Il Responsabile è autorizzato a sub-appaltare parte delle operazioni di trattamento ai seguenti subresponsabili (siano essi o meno appartenenti al Gruppo del Responsabile)

La seguente tabella mappa i sub-Responsabili ingaggiati dal Responsabile.

Paese cui è stabilito Sub Responsabile	Sub-Responsabili	Dati di contatto	Attività di trattamento affidata
es. Italia			

Restano esclusi i servizi non forniti dal Responsabile e soggetti a separati accordi tra il Sub-Responsabile e il Titolare.

La tabella dei sub-responsabili verrà aggiornata di volta in volta e sottoposta al Titolare in modo che possa opporsi all'impiego di nuovi sub-responsabili.

3.9 DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE

Il Fornitore, ovvero il terzo licenziante, resta pieno ed esclusivo titolare della proprietà intellettuale e/o industriale (ai sensi e per gli effetti della L. 22.4.1941, n. 633 come integrata e/o modificata dal D.L. 29.1.1992, n. 518 e relativo regolamento di esecuzione, "Legge sui Diritti di Autore" e/o "Legge"), sulle apparecchiature, programmi per elaboratore e/o software, manuali operativi e relativa documentazione eventualmente resi disponibili od utilizzati per l'erogazione della Fornitura.

L'erogazione da parte del Fornitore della Fornitura non fornisce in alcun modo al Cliente e/o a terzi titolo a diritti di proprietà intellettuale, che sono e rimangono di esclusiva proprietà del Fornitore e/o dei suoi licenzianti, in tal caso si applicheranno le garanzie dei terzi licenzianti, delle quali il Fornitore darà circostanziata informazione scritta al Cliente, nonché le condizioni di licenza d'uso dei suddetti terzi licenzianti, che il Cliente accetta di rispettare.

In caso di Fornitura avente ad oggetto lo sviluppo software, la proprietà del software e della relativa documentazione se il software è realizzato ad hoc per il Cliente resterà del Cliente che concederà al Fornitore una licenza d'uso gratuita a tempo indeterminato.

In caso di servizi di outsourcing il software applicativo messo a disposizione dal Cliente è e resta di proprietà del Cliente e/o dei suoi licenzianti, fermo restando che al Fornitore sarà concessa dal Cliente licenza d'uso gratuita, ai soli fini dell'esecuzione delle Prestazioni previste dal Contratto. Il Cliente terrà il Fornitore pienamente mallevato e indenne da qualsiasi danno, onere, azione o conseguenza pregiudizievole in relazione al suddetto software applicativo utilizzato dal Fornitore per l'esecuzione delle Prestazioni, incluso il caso di rivendicazioni di terzi su detto software.

Il Cliente s'impegna ad adottare tutte le ragionevoli misure necessarie per tutelare i diritti di proprietà intellettuale, tra i quali – a titolo esemplificativo - i brevetti, marchi, nomi commerciali, invenzioni, copyright, know-how, segreti commerciali etc. Il Cliente dovrà tempestivamente comunicare per iscritto al Fornitore la scoperta di qualsiasi uso non autorizzato o violazione dei prodotti o dei diritti sui brevetti, copyright, marchi o altri diritti di proprietà intellettuale del Fornitore associati ai prodotti.

3. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Per quanto non espressamente previsto nel presente documento si fa espresso rinvio alle condizioni generali di contratto relative alla prestazione di servizi del bando MEPA di riferimento