

Alla c.a. Dott. Zendra Ermanno
Spett.le
COMUNE DI TREZZANO SUL NAVIGLIO
VIA IV NOVEMBRE 2
20090 TREZZANO SUL NAVIGLIO (MI)

Bologna, 27/03/2023

Prot.: ADS_PV23 1616 23200359

OGGETTO: PNRR - Sviluppo e attivazione Istanze on Line - Cittadino Attivo

Come da accordi si fornisce offerta per quanto indicato in oggetto. La presente offerta si pone all'interno della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa NextGenerationEU, nell'ambito della Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici".

CUP ASSEGNATO AL PROGETTO: I61F22000370006

Restando a disposizione per ogni chiarimento, l'occasione è gradita per porgere i nostri migliori saluti.

ADS automated data systems S.p.A.

Guido Montemartini



Definizioni

In tutti i riferimenti che seguono si identifica con:

Cliente: Comune di Trezzano sul Naviglio - Via 4 novembre 20090 Trezzano sul Naviglio

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

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

Istanze on Line per l'esperienza del cittadino nei servizi Pubblici

La presente offerta si pone all'interno della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa NextGenerationEU, nell'ambito dell'Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", parte della Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici". Il perimetro dell'avviso va contestualizzato all'interno di due servizi di cui il cittadino può usufruire:

- **siti Istituzionali**, cioè le interfacce digitali esposte al pubblico all'indirizzo istituzionale, secondo quanto identificato al punto 5.3.3 del regolamento AgID "Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD gov.it", il cui scopo è far sì che tutti i cittadini ricevono le medesime e più recenti informazioni rispetto:
 - all'amministrazione locale;
 - ai servizi che essa eroga al cittadino;
 - alle notizie;
 - ai documenti pubblici dell'amministrazione stessa
- **servizi digitali** per il cittadino erogati dall'Ente e fruibili online, cioè attraverso l'insieme di interfacce digitali, flussi e processi, tipicamente a seguito di un login identificativo, il cui scopo è che il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell'amministrazione, o effettui un adempimento verso l'amministrazione. L'obiettivo dell'Avviso è quello di migliorare l'esperienza digitale dei cittadini e il loro rapporto con l'Ente quando ricercano informazioni, richiedono una prestazione o effettuano un adempimento. Tutto ciò sarà reso possibile grazie all'adozione di modelli standard per i siti e servizi degli Enti, e grazie a interfacce studiate per essere coerenti, fruibili e accessibili per tutti i cittadini, predisposte dal progetto Designers Italia.

Le "Istanze On Line" si configura come una soluzione abilitante ai servizi digitali per il cittadino erogati dal Ente e fruibili online (già integrato con un sistema di back end).

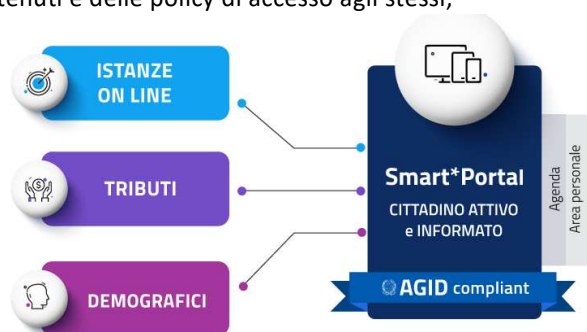
Attraverso l'insieme di interfacce digitali, flussi e processi, tipicamente a seguito di un login identificativo, il cui scopo è che il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell'amministrazione, o effettui un adempimento verso l'amministrazione, il servizio è rispondente al raggiungimento degli obiettivi della misura avviso 1.4.1 "Esperienza del Cittadino" del PNRR, più specificatamente in possesso di tutte le caratteristiche necessarie per le attestazioni di conformità del "Pacchetto Cittadino attivo" descritto nei documenti allegati dell'avviso.

La soluzione tramite l'adozione del modello di sito messo a disposizione su Designers Italia, riferibile al "Pacchetto cittadino attivo" ed a gli standard AGID, comprende i due elementi fondamentali di conformità: l'architettura dell'informazione del "Portale Istanze On Line", che definisce e organizza le informazioni contenute nel sito, ed i template html, già validati in termini di accessibilità e conformi alle linee guida dell'avviso "Esperienza del Cittadino" del PNRR.

Il Portale delle Istanze è sviluppato con Software Open Source Liferay, aderente alle Linee guida Agid per la PA.

La soluzione contempla nuove e importanti funzionalità:

- realizzazione e gestione centralizzata di un numero illimitato di pagine e contenuti altamente personalizzabili con strumenti intuitivi e moderni: lo strumento offre una interfaccia di backoffice per rendere autonomo l'operatore nella gestione dei contenuti e delle policy di accesso agli stessi;
- elevati livelli di sicurezza applicativa e di infrastruttura;
- creazione e gestione di utenti, ruoli e gruppi;
- integrazione con applicazioni del Gruppo Finmatica;
- integrazione con sistemi esterni;
- gestione agenda appuntamenti del cittadino e dell'ente;
- gestione segnalazioni, FAQ, schede servizio, richieste di assistenza.



Portal Platform

La progettazione della nuova Portal Platform si pone l'obiettivo, seguendo le ultime linee guida in materia di Design per l'amministrazione Digitale, di strutturare i contenuti web in maniera semplice e con uno stile comunicativo coerente. La gestione e l'organizzazione dei contenuti è basata sulla customer experience in modo da rendere i servizi digitali più semplici da usare, da trovare e da comprendere. La customer experience rappresenta una parte fondamentale nella progettazione delle Portal Platform valorizzando tre punti fondamentali:

1. **Integrazione:** unione dei sistemi e dei dati dei clienti sul back-end.;
2. **Coerenza:** aspetto condiviso sul front-end.
3. **Personalizzazione:** contestualizzare le esperienze;

Per la progettazione sono stati utilizzati criteri e strumenti adeguati all'evoluzione del contesto tecnologico e normativo europeo, migliorando la gestione, l'aggiornamento ed il monitoraggio dei servizi pubblici digitali, attraverso l'utilizzo di contenuti web minimali.

In questo modo è possibile garantire:

- il rispetto delle linee guida sull'accessibilità secondo i requisiti di legge ([L. 4/2004], [LG_ACCESS]);
- la protezione dei dati personali nel rispetto dell'art. 25 del GDPR;
- il livello base di sicurezza ICT (art. 32 del GDPR);
- facilità nella fruibilità dei servizi e adattabilità ai dispositivi degli utenti.

La scelta dell'utilizzo della piattaforma Liferay Community per la creazione del portale si basa soprattutto sulle caratteristiche di solidità e scalabilità della piattaforma, in grado di fornire all'utente un servizio costante e veloce. È stato possibile progettare un portale con un'architettura dell'informazione più flessibile, ottimizzando la navigazione e riuscendo a personalizzare rapidamente le soluzioni digitali in modo da rendere semplice ed immediata l'interazione tra l'utente ed il portale.

Il supporto nativo di tutti i browser e di tutti i dispositivi, ha permesso la progettazione di una soluzione fruibile sia da desktop che da mobile.

L'obiettivo principale è sicuramente quello di porre in primo piano le necessità dell'utente, ma anche in termini di tecnologia, l'utilizzo di una piattaforma open source, permette di garantire l'interoperabilità ed il miglioramento delle prestazioni e dell'affidabilità complessiva del sistema.

Altro aspetto importante è l'alto livello di modularità della piattaforma. Questo permette da un lato di aggiungere nuove funzionalità rispetto a quelle esistenti, senza compromettere il funzionamento reciproco e anche di riuscire a rendere la manutenzione dei servizi e dei contenuti, molto più snella e veloce.

La piattaforma offre inoltre molte altre funzionalità che possono essere integrate come:

- possibilità di sviluppare una piattaforma orientata alla gestione documentale;
- possibilità di sviluppare spazi di lavoro condivisi per ottimizzare i processi aziendali;
- gestione efficace dei documenti;
- supporto multilingua;
- ecc

Liferay si occupa della sicurezza del portale seguendo le OWASP e le CWS/SANS per garantire il più alto livello di protezione possibile, sia nelle edizioni Community che Enterprise e anche nello sviluppo delle nuove componenti.

Il portale è stato progettato attraverso l'ausilio delle indicazioni, degli strumenti e dei kit resi disponibili da AgID, sul sito di Designers Italia, tenendo conto dei due principi fondamentali:

- Rendere i servizi fruibili e mobile-friendly (centralità dell'utente);
- Fornire un'esperienza coerente tra le varie amministrazioni;

Uno dei principali obiettivi è quello di creare un portale fruibile che risponda ai bisogni dell'utente, attraverso l'utilizzo di interfacce semplici da usare e navigare da qualsiasi dispositivo.

L'utilizzo dei modelli e dei template HTML resi disponibili, garantisce la possibilità di fornire un chiaro punto di riferimento ai cittadini, per trovare con facilità tutte le informazioni di cui hanno bisogno rispetto alle amministrazioni,

all'erogazione dei servizi e al trattamento dei dati personali;

Stando alla revisione del design system Nazionale, anche per la realizzazione della nuova Portal Platform è stato utilizzato il framework Bootstrap Italia. Grazie a questo strumento è stato possibile realizzare un portale che potrebbe essere definito multi-dispositivo e multi-piattaforma, ovvero in grado di adattarsi dinamicamente a seconda della grandezza e delle caratteristiche del dispositivo utilizzato. Grazie agli elementi di interfaccia messi a disposizione della libreria Bootstrap Italia, è stato possibile facilitare la progettazione e lo sviluppo, in quanto i componenti sono già validati per accessibilità e usabilità da AgID. Così come la scalabilità delle immagini, che si adattano alla larghezza effettiva senza sgranare, la flessibilità del testo e la facilità nel definire la *scaffolding* del layout tenendo l'accessibilità come obiettivo principale.

In questo modo il portale può garantire, attraverso le sue interfacce, l'accessibilità dei contenuti e la compatibilità dell'interazione dei servizi digitali con qualunque ambiente e con il maggior numero di casi d'uso, ponendo attenzione ai dettagli tecnologici, ma soprattutto alle persone e ai loro bisogni.

L'obiettivo è quello di provare ad allargare il più possibile l'esperienza d'uso e fruizione del portale, a seconda delle proprie caratteristiche, conoscenze, capacità o condizioni di disabilità, in modo che tutti i cittadini possano avere un'esperienza d'uso piena e soddisfacente, potendone usufruire in modo semplice e chiaro, senza discriminazione. Inoltre verrà garantito anche il livello di conformità richiesto per i siti della Pubblica Amministrazione italiana, dalla norma tecnica europea armonizzata UNI EN 301 549, corrisponde **ai livelli "A" e "AA" della WCAG Recommendation WCAG 2.1.**

Istanze on-line

Componenti della soluzione

La soluzione prevede la messa a disposizione e l'utilizzo di diverse componenti, specializzate nella fase di gestione della istanza dalla fase di autenticazione fino al completamento del procedimento:

portale base in LifeRay;

la gestione delle istanze per la predisposizione della modulistica online;

i servizi di front office;

servizi di sportello polifunzionale e gestore dell'iter di back-office;

sistema per caricamento dell'eventuale provvedimento autorizzatorio sull'area riservata del cittadino.

La gestione dell'intero ciclo di vita del procedimento può prevedere infatti:

l'autenticazione al portale del cittadino (SPID o altro);

l'integrazione con PagoPa;

l'integrazione con Anagrafiche già residenti su sistemi dell'Ente;

l'integrazione con il sistema di Protocollo (eventuale protocollazione automatica all'attivazione dell'istanza)

la creazione di flussi con le seguenti possibilità di notifica:

mail: notifica tramite mail automatica al cittadino dell'aggiornamento/chiusura dell'istanza.

AppIO: notificare sull'applicazione AppIO del cittadino lo stato della pratica.

Accesso alle informazioni da parte del cittadino dello stato di avanzamento della pratica tramite accesso al portale

Gestione delle segnalazioni ricevute dal cittadino tramite portale e gestite sul back-office

L'ambiente tecnologico

La soluzione proposta si basa su uno dei migliori ambienti tecnologici attualmente disponibili sul mercato, **Liferay Portal**, piattaforma **open source** compatibile con le specifiche Portlet 2.0 (JSR 268).

Sintetizziamo di seguito le caratteristiche principali dell'ambiente che hanno determinato la scelta del Gruppo Finmatica al suo impiego in integrazione con i propri prodotti verticali.

Caratteristiche di base

Liferay è un portale open source Java-based che consente la realizzazione di portali web. La soluzione dispone di più di 60 portlet e temi grafici già pronti per l'uso che assolvono a tutti i più comuni compiti di un moderno portale di livello enterprise.

È una piattaforma di sviluppo, integrazione e collaborazione realizzata secondo i principi della architettura a servizi e dispone di tutte le funzionalità necessarie alla realizzazione di un portale web quali web publishing, content management, enterprise collaboration e social networking.



Può essere integrato con piattaforme di gestione dei contenuti più potenti e complesse quali ad esempio Alfresco.

Responsive Design L'ambiente con le proprie funzionalità Responsive consente di adattare automaticamente contenuti, layout e interfaccia utente del Sito Istituzionale secondo i formati mobile (Smatphone, Tablet).

Gestione di utenti e ruoli Dispone di una gestione di utenti, gruppi, ruoli e permessi molto potente e flessibile che arriva fino alla gestione dei permessi di un singolo contenuto o di un singolo elemento del portale.

Gestione single sign-on È integrato con diversi sistemi di gestione delle identità quali OpenID, OpenSSO, CAS ed abilita la fruizione in modalità single sign-on a sistemi eterogenei.

Supporto multilingua È localizzato in più di venti lingue e fornisce tutte le funzionalità per la localizzazione di ogni elemento del portale nella lingua desiderata.

Gestione communities Consente la gestione di comunità nell'ambito di un medesimo portale per una gestione flessibile ed organizzata di comunità di utenti.

Gestione dei contenuti Le funzionalità di CMS di Liferay consentono la gestione aggregata e unificata di tutti i contenuti: articoli, documenti, immagini. È insita nel prodotto la gestione delle versioni di ogni singolo contenuto e dei workflow di redazione, approvazione e pubblicazione degli stessi tali da soddisfare le più disparate esigenze organizzative redazionali.

Liferay dispone di funzionalità di gestione di tag, di tassonomie, di ricerca contenuti, di indicizzazione, di ottimizzazione per il posizionamento nei motori di ricerca (SEO).

Collaborazione Liferay dispone di tutte le funzionalità di collaborazione e di social networking. Sono già fornite pronte per l'uso funzionalità quali blog, wiki, forum, chat, RSS, calendari condivisi, sondaggi che fanno del portale un potente strumento di collaborazione in ottica Web 2.0.

La gestione delle Istanze

Il principio di dematerializzazione che sottende il progetto generale delle Istanze On Line prevede infatti che la preesistente modulistica cartacea di presentazione dell'istanza diventi in realtà una pagina web contenente un "modulo", compilabile direttamente dalla pagina stessa: il sistema è stato pertanto ideato per ottenere form web generate utilizzando il framework Bootstrap Italia per la rappresentazione grafica dei moduli. La realizzazione delle form è possibile tramite un ambiente di back-office che permette di definire le caratteristiche dei campi ed il loro funzionamento in modo da facilitare il cittadino durante la compilazione del modulo.

Attraverso la componente applicativa offerta viene pertanto reso disponibile uno strumento attraverso il quale è possibile:

la predisposizione e la pubblicazione di moduli specifici per tutte le istanze di interesse dell'Azienda;

l'attivazione da parte del cittadino di richieste e procedimenti, con specifici automatismi di produzione di PDF contenenti le informazioni inserite in fase di caricamento dei metadati di riferimento e da trasferire al back office per la gestione della pratica;

la gestione di veri e propri processi informatici che coinvolgono step by step gli attori deputati all'esecuzione delle attività di avanzamento del flusso approvativo;

l'inserimento di allegati al singolo modulo in fase di registrazione del procedimento (nei formati pdf, doc, docx, ecc.);

l'automatico inoltro della pratica ai referenti dell'Ente deputati alla gestione del procedimento, con relativa integrazione con il sistema di protocollo e con la componente di gestione dei flussi documentali;

la pubblicazione di documentazione/informazione sul portale di Front Office in modo da consentirne l'autonoma presa visione da parte del cittadino;

la gestione di notifiche informative sull'avvenuta effettuazione di fasi attuative tramite mail ed AppIO.

il processo di gestione del documento sulla/e PEC integrate nel sistema di protocollo, da cui attivare la fase di creazione di una nuova pratica, con automatico trasferimento del file e dei metadati necessari per l'avvio di un procedimento (es. tipo di pratica, codice fiscale, cognome/nome o ragione sociale);

l'attivazione di richieste di accesso civico e documentale con automatizzazione del processo di protocollazione, produzione della risposta e relativa pubblicazione nell'apposita sezione di Amministrazione Trasparente.

Per facilitare le attività del cittadino, la soluzione proposta è ideata per garantire l'integrazione con gli strumenti e le piattaforme disponibili per interagire con la Pubblica Amministrazione (SPID, CIE, PagoPA, ecc.)

Servizi di Front Office

I servizi di Front Office sono finalizzati alla consultazione della banca dati dei procedimenti, delle informazioni e della documentazione inerenti i processi di competenza dell'Ente.



Il sistema offre numerose funzioni di front-office con cui il cittadino/impresa può:

Consultare la banca dati dei procedimenti;

Attivare un nuovo procedimento mediante la compilazione di FORM e l'upload di allegati; tale attivazione restituirà: un numero di pratica, una ricevuta e, se previsto l'automatismo per la tipologia di procedimento, un numero di protocollo associato;

Verificare lo stato di avanzamento delle proprie pratiche ed eventuali risposte fornite via web dall'Ente.

Il sistema di autenticazione di riferimento viene individuato in SPID, fermo restando che la scelta delle modalità di autenticazione (solo CNS/CRS, solo SPID, entrambe) sarà deputata all'Amministrazione.

Il servizio di Front Office viene reso disponibile con modalità di disegno e navigazione finalizzate a guidare il cittadino (utente dell'Ente) in maniera trasversale e di avere maggior percezione dei servizi richiesti ed erogati: compilazione della modulistica specifica per ogni procedimento, integrazione con allegati, attivazione della pratica e verifica dello stato di avanzamento di quelle già attivate.

In fase di inserimento dell'istanza, il sistema permette di verificare immediatamente se quanto inviato attraverso l'istanza è conforme a quanto indicato nella scheda del procedimento. A seguito di tale controllo, è possibile configurare l'invio di una ricevuta al committente in cui si attesta la ricezione della pratica ma non l'avvio del procedimento, a seguito della carenza di documentazione indicata come obbligatoria. I termini di decorrenza potranno essere impostati in funzione della modalità individuata: sospensione con interruzione per regolarizzazione e/o per integrazione. La risposta può essere gestita via mail a seguito della gestione di un particolare stato del processo.

Ogni "modello" di istanza permette, inoltre, la definizione di diverse modalità di supporto finalizzate ad affiancare l'utente nella compilazione dei dati e nel completamento della registrazione. Le pagine deputate all'inserimento dell'istanza sono, infatti, realizzate nell'ottica della sinteticità, rendendo visibili e disponibili le sole informazioni strettamente necessarie alla compilazione; in questa fase sono visualizzabili in diverse modalità gli aiuti informativi. Infatti, il supporto alla compilazione può essere impostato direttamente dalla maschera di compilazione come suggerimenti (dentro al campo) o istruzioni (sotto lo specifico campo). Il supporto on line può essere altresì gestito tramite inserimento delle modalità di registrazione nella descrizione del procedimento, all'inizio della compilazione della form, oppure nel Portale dedicato alle istanze come Domande Frequenti (FAQ).

Nell'ambito del sistema, ognuna delle funzioni di gestione delle Istanze è funzionale al ruolo dell'utente che le deve attivare, questo implica che si rendono disponibili all'utente le funzioni che servono all'occorrenza. Tale modalità assicura chiarezza ed immediatezza dell'interfaccia applicativa. In questo modo, viene garantita la messa a disposizione delle sole funzioni occorrenti al cittadino che si trova a dover attivare l'istanza, a dover visualizzare lo stato della propria pratica oppure a completare parte di una istanza già registrata. Dalla scheda del procedimento è poi possibile visualizzare le informazioni inerenti la scheda del procedimento e, al contempo, accedere direttamente alla pagina da cui attivare l'istanza. Analogamente, e con la medesima modalità di accesso, il cittadino potrà visualizzare lo stato della propria pratica e/o scaricare il provvedimento di autorizzazione generato dall'avvio della pratica.

Il portale delle Istanze On Line sarà fornito delle schede dei procedimenti e delle istanze (in una modalità standard) richieste dall'avviso 1.4.1 "Esperienza del Cittadino" del PNRR, più specificatamente in riferimento alle sotto elencate Istanze afferenti al "Pacchetto Cittadino attivo" descritto nei documenti allegati dell'avviso.

- Richiedere permesso per accesso ZTL
- Richiedere permesso per parcheggio invalidi
- Richiedere permesso per passo carrabile
- Richiedere iscrizione all'asilo nido

Oltre a quanto indicato sopra, verranno attivate anche le sottostanti istanze (presenti nell'elenco PNRR):

- Presentare domanda di partecipazione a un concorso pubblico

La gestione del Back Office

Per la lavorazione interna delle pratiche attivate dai cittadini, viene resa disponibile la specifica componente di gestione del **back-office**. L'utilizzo di tale componente è da ritenersi opzionale stante il livello di integrazione e interconnessione reso disponibile e comunque da utilizzare limitatamente alle pratiche per cui viene ritenuto utile/necessario. Attraverso questo strumento gli operatori di back-office hanno la possibilità di:

- ricevere la richiesta del cittadino/impresa;
- gestire il collegamento all'anagrafica del cittadino;
- eseguire le azioni previste per tale istanza, aggiornando lo stato della pratica, inserendo eventuali note ad uso interno, allegare documentazione, rispondere via web al cittadino inserendo eventualmente files/autorizzazioni;
- aggiornare manualmente lo stato di avanzamento per le fasi che non prevedono automatismi di aggiornamento;
- configurare, in autonomia, nuovi modelli di istanze e/o nuovi procedimenti.

Quanto caricato dal cittadino viene, infatti, reso disponibile ad una specifica componente di back end in cui esso viene verificato, validato ed assegnato all'Unità Organizzativa deputata per competenza e/o ad Unità Organizzative interessate per conoscenza. Ad ogni pratica può essere agganciato un **iter** ed un ufficio di competenza e, in funzione dei passaggi di stato, il sistema è configurabile con invii di mail al cittadino, il quale potrà accedere al portale e visualizzare le informazioni aggiornate a seguito del cambio di step.

Il sistema è dotato di una sua anagrafica tridimensionale volta a gestire tutte le informazioni necessarie afferenti al cittadino stesso. Tale anagrafica può essere alimentata/aggiornata da diverse basi dati. Dalla pratica è possibile risalire alla scheda del richiedente e/o del beneficiario e dalla stessa a tutte le pratiche attivate dal cittadino.

L'anagrafica è volta a gestire:

- persone fisiche (dati generali, codici, indirizzi di residenza/domicilio, pratiche, contatti, dati specifici ruoli in eventuali soggetti giuridici);
- persone giuridiche (dati generali, codici, indirizzi, pratiche etc) e/o Enti.

Il caricamento delle informazioni sul sistema di back end è guidato e permette la gestione di tutte le informazioni necessarie alla gestione della pratica avviata. Il sistema traccia tutti i passaggi di stato, le modifiche ed eventuali pagamenti (se integrati con i pagamenti on line), oltre che la verifica della documentazione consegnata e/o eventuali informazioni da passare al cittadino mediante la pubblicazione sul portale web. Il sistema permette, infatti, di comunicare con il cittadino mediante un folder "risposte" attraverso il quale poter richiedere informazioni o altro.

I sistemi di sicurezza e autenticazione

Integrazione Ldap

Il sistema proposto è integrabile con i più diffusi sistemi LDAP sia Open Source che commerciali: OpenLDAP, MS Active Directory, ecc. È possibile configurare il sistema in modo tale che la verifica delle credenziali utente sia fatta su uno o più server LDAP, direttamente durante la fase di accesso dell'utente.

Il modulo di gestione utenti si basa sulla Struttura Organizzativa che consente una mappatura degli utenti dell'Ente e delle funzioni organizzative e operative ad essi associate (incarichi e ruoli).

È possibile definire più Amministrazioni o Enti e all'interno di un'Amministrazione; possono essere definite più ottiche (rappresentazioni ad albero) per gestire eventuali strutture di utilità di uso istituzionale o applicativo. Le tipologie dei livelli (Aree, Dipartimenti, Servizi, Uffici, Reparti, ecc.) sono personalizzabili e l'albero delle unità organizzative può essere definito a piacere, con qualsiasi livello di profondità e struttura gerarchica. Ogni informazione della struttura è storicizzata ed è possibile in ogni momento consultare la struttura ad una certa data.

Infine, oltre all'integrazione LDAP base che consente la verifica delle credenziali direttamente sul sistema LDAP stesso, è possibile configurare SO4 per scrivere la struttura organizzativa dell'Ente su LDAP stesso, in un ramo configurabile, senza inficiare la struttura già data a LDAP.

Autenticazione SPID

L'autenticazione dell'utente al portale applicativo può essere effettuata secondo le direttive SPID. In tale circostanza il portale di autenticazione funge da Service Provider SPID e fornisce i suoi servizi di autenticazione usando lo standard de facto SAML 2.0 rispetto alla federazione SPID controllata da AgID.

Operativamente l'utente, invece di utilizzare le usuali caselle utente/password del portale, selezionerà il pulsante 'Entra con SPID' e avrà cura di scegliere l'Identity Provider (IDP) presso cui ha registrato la propria identità (al momento, Poste, TIM e Infocert). Le sue credenziali verranno trattate solo dal server IDP, ma il risultato del processo di autenticazione



sarà il medesimo dell'accesso senza SPID.

Integrazione con Sistema dei Pagamenti PagoPA

Il progetto prevede la messa a disposizione dell'integrazione con il sistema di pagamento, tramite una componente specifica che si pone come soluzione per il collegamento dei sistemi verticali delle PA ed i rispettivi Partner Tecnologici. Tale strumento consente di semplificare l'interazione, solitamente complessa, tra i vari attori coinvolti nella connessione al sistema PagoPA e garantisce un dialogo a in modo semplice e veloce con il sistema di pagamento.

Come da accordi l'attività per l'attivazione di Pago PA verrà affrontata in un secondo momento con specifica proposta economica.

Integrazione con APPIO

La digitalizzazione della Pubblica Amministrazione pone all'Ente il nuovo obiettivo di entrare con i propri servizi nell'App IO. L' App IO è il canale per accedere dallo smartphone a tutti i servizi pubblici resi in digitale. ADS ha sviluppato diversi connettori per inviare comunicazioni ai propri utenti, fornire aggiornamenti, ricordare scadenze o richiedere pagamenti relativi a un determinato servizio

Dopo aver raccolto le informazioni dall'ente sui servizi da attivare verrà configurato il sistema, attivato un utente e testato il corretto funzionamento del processo di autenticazione.

Il connettore consente di inviare la notifica di conclusione della pratica ad AppIO. Il servizio comprende la configurazione, la modifica al flusso per l'invio delle notifiche per le istanze on line.

Come da accordi l'attività per l'attivazione di APPIO verrà affrontata in un secondo momento con specifica proposta economica.

Integrazione con trasparenza amministrativa e protocollo

Il sistema di istanze è altresì integrato alla gestione dell'accesso civico mediante la trasparenza amministrativa ed il protocollo.

Con particolare riferimento all'attuazione di quanto previsto nella Circolare 1/2019 "Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato (c.d. FOIA)" del Dipartimento della Funzione Pubblica, la richiesta di accesso civico può essere attivata mediante un'istanza, in cui è possibile prevedere la protocollazione automatica ed, in funzione della tipologia di documento, gestirne la risposta con relativa pubblicazione nell'apposita sezione di Amministrazione Trasparente. Il flusso logico previsto per gestire la tenuta e relativa pubblicazione del Registro degli Accessi Civici prevede le seguenti fasi operative:

ricezione della domanda di accesso civico: registrazione e protocollazione in arrivo;
inserimento delle informazioni specifiche

pubblicazione delle informazioni della domanda su Amministrazione Trasparente (opzionale);
creazione della Risposta: registrazione, protocollazione e invio;
inserimento delle informazioni specifiche;
pubblicazione delle informazioni su Amministrazione Trasparente.

Il sistema è inoltre dotato di una sua anagrafica tridimensionale volta a gestire tutte le informazioni necessarie afferenti al cittadino stesso e dalla pratica è possibile risalire alla scheda del richiedente e/o del beneficiario e dalla stessa a tutte le pratiche attivate dal cittadino.

Gestione agenda appuntamenti del cittadino e dell'ente

Il bando individua specifiche caratteristiche di base richieste per la prenotazione degli appuntamenti, funzionalità che Finmatica ha realizzato tenendo in considerazione tutti i vincoli di usabilità, modalità di presentazione, come dettagliato dalle Linee Guida e dai documenti tecnici ad essa correlati (Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1).

Il sito dell'Ente integrato ai back office sviluppati e distribuiti dal Gruppo Finmatica permette ai cittadini di prenotare online un appuntamento presso uno degli uffici preposti.

Il processo offre la possibilità al cittadino di:

- selezionare l'ufficio;
- scegliere fra le date e gli orari disponibili;
- scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta;
- lasciare il proprio nominativo e i propri contatti.

Il sistema è facilmente fruibile anche da dispositivi mobile e consente attraverso una procedura guidata l'inserimento della prenotazione dell'appuntamento, attivando il relativo calendario da cui consentire l'individuazione degli orari di disponibilità. L'operatore avrà a disposizione una visione generale del calendario degli appuntamenti. In particolare potrà visualizzare la lista degli appuntamenti. Il cittadino potrà altresì avere sempre a disposizione la lista dei propri appuntamenti a seguito dei quali potrà ricevere un sondaggio via SMS o E-mail per registrare il grado di soddisfazione del servizio erogato.

Gestione segnalazioni, schede servizio, richieste di assistenza.

Gestione Segnalazioni e Richieste di assistenza Il cittadino ha la possibilità di inserire una serie di informazioni riguardo alla segnalazione o alla richiesta che effettua, potendo aggiungere anche dei file allegati per documentare la richiesta. Tutte le informazioni inserite vengono registrate per poter essere gestite attraverso il sistema di Back office, inoltrandola all'ufficio di competenza e monitorandone i tempi di risposta e gli stati di avanzamento. Tramite il cruscotto, gli operatori sono sempre in grado di sapere lo stato di una segnalazione in modo da poter informare il cittadino anche attraverso APPIO.

Schede servizio: Il sistema integrato rende disponibili le informazioni e la documentazione inerenti i processi di competenza dell'Ente/degli Enti (sia per l'operatore che per il cittadino) La pubblicazione dinamica nel Portale delle schede di servizio attivabili mediante le Istanze, permette all'Ente di fornire uno strumento per il reperimento di informazioni e documentazione sia per l'utente/cittadino che per l'operatore.

Elementi qualificanti della soluzione

Autonomia: Lo strumento permette di personalizzare le schede dei procedimenti pubblicati sul sito dell'Ente (siano essi legati a attivazione via web o presso l'Ente stesso) per ottimizzare la raccolta delle informazioni necessarie, con possibilità anche di scaricare moduli da compilare e consegnare.

Scalabilità: La soluzione proposta consente una totale scalabilità da parte dell'Amministrazione nell'attivazione dei procedimenti di interesse.

I moduli software offerti

Di seguito sono elencati i moduli software offerti.

Articolo	Descrizione	Prezzo
SPORTJB0_LIC	Smart*Portal - Portale liferay per il cittadino	7.000
SPIOLJB2_LIC	Istanze on Line	0
SPESAXB0_LIC	Sportello Polifunzionale Back Office	0

Totale fornitura software applicativo euro 7.000 oltre IVA.

Tutte le applicazioni sono offerte in licenza d'uso e alle condizioni indicate nell'allegato "Contratto di licenza d'uso del software applicativo".

Le applicazioni saranno fornite nella versione standard e nella forma che in linguaggio EDP viene definita "programma oggetto".

I prodotti software oggetto della offerta sono garantiti per un periodo di 12 (dodici) mesi dalla data di consegna e, in mancanza, dalla data di installazione contro vizi, difetti di funzionamento o errori latenti, in rispetto di quanto previsto dall'art. 1490 del C.C.

Configurazione ambiente

Per garantire un elevato livello di affidabilità del sistema e consentire un efficiente utilizzo delle risorse hardware devono essere effettuate una serie di operazioni, definite "Configurazione Ambiente".

La fase di Configurazione ambiente può essere avviata solo se le attività di installazione dei Server, dei Client e della rete sono completate, in presenza di locali a norma e adeguati a contenere i dispositivi offerti, se sono disponibili le licenze e i supporti dei prodotti software non oggetto d'offerta, ma necessari per le attività di installazione. Nei locali ove viene svolta la configurazione ambiente devono essere presenti, funzionanti e correttamente dimensionate: le prese di corrente elettrica e le prese della rete locale.

Per tutte le attività la cui esecuzione è prevista da remoto, via Internet con connessione VPN, quest'ultima dovrà essere disponibile e di adeguata velocità per il trasferimento dei dati.

Nel caso in cui gli interventi non andassero a buon fine per le cause sopra indicate, questi saranno comunque fatturati e scalati dal monte ore di attività previste; se, per le stesse ragioni, si renderà necessario differire le attività già pianificate, la conseguente dilazione dei tempi non sarà conteggiata nel calcolo dei tempi di realizzazione della fornitura.

N.	Modulo	Descrizione	Prezzo
1	SY_CON	Installazione e configurazione moduli software	1.300
	AT_SAP	Configurazione Portale Istanze	1.100
	SP_SAP	Caricamento procedimenti finanziati	5.000
	Totale		7.400

Prezzo del servizio

Il prezzo per l'espletamento dell'attività di 'Configurazione ambiente' viene fissato in euro **7.400**.

Formazione

Il servizio è rivolto agli utenti che andranno ad utilizzare gli applicativi offerti e sarà effettuato presso la sede del Cliente o a distanza in remoto. Per ognuno dei moduli sono previsti gli interventi indicati più avanti.

Gli interventi previsti per ogni singolo modulo software potranno essere organizzati nelle suddette attività a seconda delle particolarità della procedura e delle esigenze del Cliente; verrà quindi successivamente concordato con il Cliente un calendario di interventi e la loro tipologia, tenendo in considerazione anche i seguenti fattori: necessità di avvio in un particolare periodo dell'anno; provenienza dei dati; numero di persone da formare.

La buona riuscita dei corsi di formazione dipende dal reale coinvolgimento del personale utente; a tal fine consigliamo un numero massimo di partecipanti per ogni sessione di formazione, in modo che ogni singolo partecipante possa essere seguito in maniera puntuale. Il numero dei partecipanti può variare in funzione della collocazione fisica della sede del corso:

Sede corso	PC per partecipante	Numero massimo partecipanti
Uffici degli utenti	Almeno 1 posto di lavoro ogni due partecipanti	5/6
Aula informatica attrezzata	1 posto di lavoro ogni partecipante; Proiettore	10/12

Formazione on site presso la sede del cliente

Il numero di giornate uomo di formazione di ore 6 o frazione presso la sede del Cliente, per ogni singolo modulo software, è di seguito indicato. Ogni ora eccedente le sei ore verrà conteggiata come frazione di giornata.

N.	Modulo	Descrizione	gg/uomo
1	SP_FOR	Formazione e Avviamento Istanze on line	4

Prezzo del servizio

Il prezzo per ogni giornata uomo è fissato a euro 660,00, oltre IVA.

Il costo complessivo per le 4 giornate uomo offerte è quindi di 2.640,00 euro.

Formazione a distanza

Viene erogata attraverso pacchetti di sessioni formative da remoto (FOD).

Ogni singolo FOD (formazione a distanza) comprende fino ad un massimo di 3 ore di formazione e non è frazionabile; le ore non utilizzate non saranno rimborsate.

Il calendario degli interventi sarà concordato con il Cliente.

N.	Modulo	Descrizione	Qta
1	AT_FOD	Formazione a Distanza Portale Liferay (fino a 3 ore)	2

Prezzo del servizio

Il prezzo per ogni FOD è fissato a euro 250,00 oltre IVA.

Il costo complessivo di 2 FOD è quindi di 500,00 euro, oltre IVA.

Prerequisiti hardware e software

Di seguito indichiamo i requisiti tecnici per l'utilizzo delle applicazioni offerte.

L'architettura hardware a tre livelli (client/application server/DB server); può essere configurata prevedendo l'installazione delle componenti software dell'application server e del db server su un unico server fisico, purché opportunamente dimensionato. Indichiamo di seguito le caratteristiche minime richieste

Qualora l'applicativo offerto non presupponga l'architettura software a tre livelli (Applicativi WEB) non è necessario installare le componenti relative all'Application server ed è quindi sufficiente predisporre unicamente il Database server e i Client come sotto indicato.

Data Base Server

REQUISITI	Caratteristiche minime
Processore	Minimo processore XEON Quad Core o equivalente processore RISC
Memoria centrale	8 GB o superiore in funzione del numero degli utenti collegati
Memoria di massa	In funzione della dimensione degli archivi; minimo 30 Gb disponibili per la sola base dati nella configurazione minima: è consigliata la adozione di una configurazione dischi RAID 1.
Sistema operativo	Windows 2003 / Windows 2008, Linux RH AS/ES 5.0 o superiore, Linux Suse Sles 9 o superiore Unix Sun Solaris 2.9 o superiore
RDBMS	Oracle 10.2.x Std Edition / Enterprise Edition (E' sconsigliata e non è certificata la virtualizzazione del DB Server)

Application Server

REQUISITI	Caratteristiche minime
Processore	Di adeguata capacità elaborativa in funzione del numero di utenti collegati: minimo processore XEON Quad Core o equivalente
Memoria Centrale	Almeno 8 GB o superiore in funzione del numero degli utenti collegati
Memoria di massa	Almeno 18 GB disponibili, è vivamente consigliata la adozione di una configurazione dischi RAID (1 o 5).
Sistema Operativo	Windows 2003 / Windows 2008 / Linux
Application Server	Apache Tomcat 5.5.x o superiore

Installazione su un unico Server

REQUISITI	Caratteristiche minime
Processore	Minimo processore XEON quadcore
Memoria centrale	16 GB o superiore in funzione del numero degli utenti collegati
Memoria di massa	In funzione della dimensione degli archivi; minimo 30 Gb disponibili per la sola base dati nella configurazione minima: è vivamente consigliata la adozione di una configurazione dischi RAID 1.
Sistema operativo	Windows 2003 / Windows 2008 Linux RH AS/ES 5.0 o superiore, Linux Suse Sles 9 o superiore
RDBMS	Oracle 10.2.x Std Edition / Enterprise Edition (E' sconsigliata e non è certificata la virtualizzazione del DB Server)
Application server	disponibilità della versione dell'application server Tomcat 5.5.x o superiore

I Client

REQUISITI	Caratteristiche minime
CPU	Intel Pentium 4 o processore equivalente o superiore
Memoria	Almeno 512 Mb, consigliato almeno 1 Gb per un lavoro fluido in multitasking
Memoria di massa	Almeno 400 MB disponibili
Sistema operativo	XP Professional
Modalità di collegamento	il PC deve essere dotato della scheda di comunicazione e del relativo software di rete (TCP/IP) per il collegamento con il server dati

Le stampanti

In funzione del tipo di utilizzo si possono prevedere diverse tipologie di stampanti.

Relativamente alle stampanti laser e ink jet è richiesta la disponibilità del driver software originale Microsoft per la versione di sistema operativo del PC (PCL5 o PostScript).

Stampe su moduli particolari (carte d'identità e atti di stato civile): è necessario utilizzare stampanti ad aghi con le seguenti caratteristiche: emulazione Epson; compatibilità con il linguaggio esc p/2; porta parallela.

Connettività per l'attività a distanza e la manutenzione remota

Per attivare i servizi a distanza e il servizio di assistenza post installazione è necessario che il Cliente acquisisca un dispositivo hardware per il collegamento fra i nostri laboratori e la propria rete.

Tramite tale sistema di comunicazione sarà possibile, per i nostri tecnici, collegarsi ai Vostri sistemi con una efficacia pari alla presenza in loco; in caso di necessità sarà possibile intervenire sui vostri sistemi e sui vostri data base in tempi strettissimi. Questo tipo di attività non potrebbe essere effettuata con pari tempestività ed efficienza tramite un normale intervento in loco infatti, intervenendo da remoto, è possibile coinvolgere più specialisti mantenendo i costi dell'intervento contenuti.

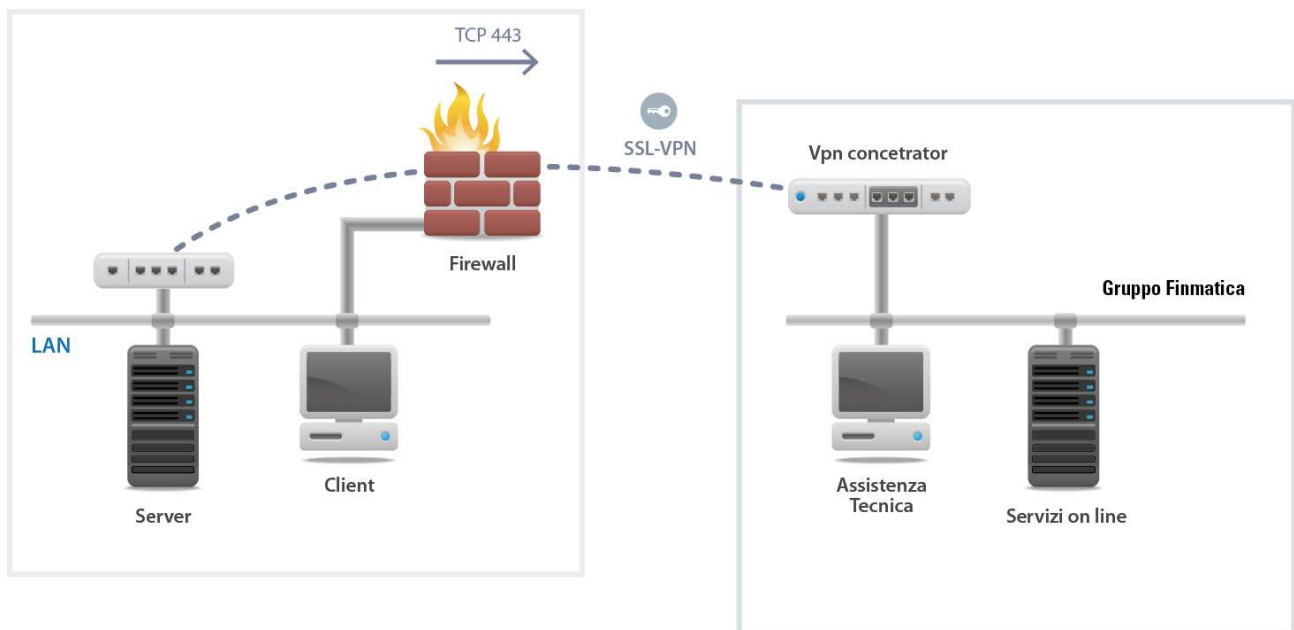
L'obiettivo tecnologico che si vuole raggiungere è quello di collegare la rete informatica del Cliente con quella della Società in modo veloce, affidabile e, soprattutto, sicuro. Proprio per garantire un elevato livello di sicurezza sono state adottate tecniche e architetture specificatamente studiate e testate.

VPN internet Banda Larga (xDSL)

Viene utilizzato il canale di comunicazione reso disponibile da una connessione Internet a banda larga (ADSL o HDSL) e la connettività è attuata via VPN (Virtual Private Network) tra il Cliente e la Società. È possibile disegnare diverse architetture dell'infrastruttura di connessione in dipendenza dal fatto che il Cliente abbia già in uso un apparato firewall. Nel caso in cui il Cliente fosse già in possesso di un apparato compatibile e idoneo ad una configurazione VPN Site To Site sarà possibile richiedere, da parte del Cliente, assistenza sistemistica per l'attuazione del collegamento.

In caso contrario si prevede la fornitura di un apparato di rete preconfigurato da collegare sulla LAN del Cliente. Il Cliente dovrà fornire un indirizzo di rete da assegnare all'apparato e permettere, tramite l'opportuna configurazione del proprio firewall, l'accesso in uscita sulla porta 443 verso il VPN concentrator del Gruppo Finmatica.

L'apparato creerà un canale di trasferimento sicuro SSLVPN tramite il quale le comunicazioni necessarie per l'attività di teleassistenza e/o eventuali servizi remoti passeranno criptate. Di seguito lo schema architetturale del collegamento proposto.



Unica eventuale attività da parte del Cliente è l'aggiunta di una tabella di routing statica (con il supporto telefonico dei tecnici del Gruppo Finmatica) sui nodi di rete coinvolti nel sistema di teleassistenza.

Misure per la riservatezza e il trattamento dei dati

I servizi di assistenza e manutenzione remota sono effettuati attraverso infrastrutture (personal computer, firewall ecc.) che rispondono alle misure minime di sicurezza previsti dall'allegato B. del d.lgs 196/2003. Gli incaricati ADS hanno ricevuto adeguata formazione e non sono in nessun modo autorizzati a copiare, alterare o diffondere i dati con i quali verranno in contatto.

Si precisa che la loro attività riguarderà esclusivamente quanto previsto dal contratto sottoscritto. Gli accessi telematici (ip address, data/ora) verso i sistemi del Cliente sono registrati in appositi log.

In fase di predisposizione della connessione verranno valutate con il personale tecnico del Cliente eventuali tarature del sistema in base ai regolamenti o politiche di privacy vigenti.

Apparato proposto

Nel caso in cui il Cliente non sia dotato di hardware sufficiente ad instaurare una connessione VPN come quella sopra descritta, si propone l'acquisizione di un apparato preconfigurato di semplice installazione e utilizzo in grado di realizzare una VPN site to site in piena sicurezza e senza alterare la configurazione di rete del Cliente.

Apparato	Tipologia	Caratteristiche	Interfacce
Mikrotik RB750	Mini Router/Firewall con 5 porte ethernet	Client/Server OpenVPN Sistema operativo Linux based (RouterOS) 5 porte LAN configurabili singolarmente	5 LAN switched

Servizio di supporto al software applicativo

Il servizio è disponibile per tutti gli applicativi prodotti dalla Società offerti in questa sede e comprende le attività di:

Aggiornamento software

Consiste nel mettere a disposizione del Cliente gli aggiornamenti al software applicativo eseguiti dalla Società esclusivamente in conseguenza di:

Nuove disposizioni di legge: La Società fornirà al Cliente le modifiche ai programmi derivanti da nuove disposizioni di legge che comportino variazioni riconducibili al concetto di ordinaria amministrazione e la cui applicazione produca effetti operativi nel periodo contrattuale.

Le modifiche verranno consegnate nei tempi tecnici necessari, generalmente non prima di 30 giorni dalla pubblicazione della nuova disposizione legislativa. Rimane a cura e carico del Cliente segnalare tempestivamente alla Società le variazioni da apportare ai programmi come conseguenza di nuove disposizioni di legge aventi carattere regionale o particolare.

Eventuali Malfunzionamenti: Qualora dovessero evidenziarsi errori nel funzionamento dei programmi il Cliente dovrà dare comunicazione e supporto tecnico alla Società, la quale provvederà, presso la propria sede e nei tempi tecnici necessari, a correggere l'errore e a mettere a disposizione del Cliente la correzione. Laddove possibile e opportuno la Società fornirà al Cliente le informazioni necessarie per aggirare temporaneamente l'errore.

Modifiche evolutive eventuali: Gli aggiornamenti e le migliorie decise autonomamente dalla Società, nell'ambito della release corrente.

Le nuove versioni del software saranno messe a disposizione del Cliente:

- via Remote Maintenance - tramite collegamento remoto;
- via Internet - accedendo all'area 'Clienti' del nostro sito;
- mediante l'invio di supporti contenenti gli aggiornamenti - i supporti magnetici verranno spediti via corriere.

Assistenza all'utilizzo dei programmi

L'assistenza riguarda esclusivamente:

- chiarimenti e supporto occasionale sull'utilizzo dei programmi;
- l'analisi dei problemi segnalati dal Cliente;
- le attività atte a risolvere contingenti e circoscritti problemi di carattere applicativo.

Il servizio non è sostitutivo della formazione: si rivolge agli utenti delle applicazioni che hanno frequentato i corsi di formazione o comunque dotati di adeguata preparazione sugli applicativi stessi. Le attività di consulenza e addestramento che non siano riconducibili al servizio di assistenza sopra descritto non sono comprese nel canone e devono essere ordinate separatamente.

Il servizio di assistenza potrà essere erogato al Cliente in uno dei seguenti modi:

- tramite Internet: accedendo all'area 'Clienti' del nostro sito e descrivendo brevemente la natura del problema: il tecnico procede quindi a rispondere alla richiesta di assistenza, utilizzando il mezzo che riterrà più opportuno in relazione alla tipologia di richiesta (telefono o e-mail).
- tramite hot-line telefonica: l'assistenza si svolge sotto forma di conversazione telefonica fra l'utente ed un tecnico del gruppo specifico dell'area applicativa richiesta.

I costi telefonici relativi all'assistenza sono compresi nel canone del singolo modulo software: il Cliente che apre una richiesta di assistenza viene richiamato telefonicamente dai tecnici della Società.

Il servizio non comprende alcun tipo di assistenza relativamente: al software di base (Sistema operativo, Oracle, Windows, ecc.); ai prodotti Office eventualmente utilizzati in combinazione con alcune applicazioni; per queste vengono fornite alcuni documenti di base (modelli Word di Delibere, Tabelle Pivot di Excel per il Controllo di gestione, ecc.) che dovranno essere eventualmente modificati o integrati autonomamente dal Cliente.

Prezzo del servizio

Per usufruire di questo servizio il Cliente corrisponderà un canone annuo, il cui importo viene di seguito riportato, suddiviso per singolo modulo offerto: i canoni decorreranno al termine del contratto in essere (01/01/2024).

Articolo	Descrizione	Prezzo
SPORTJB0_MNT	MNT Smart*Portal - Portale liferay per il cittadino	2.300
SPIOLJB2_MNT	MNT Istanze on Line	0
SPESAXB0_MNT	MNT Sportello Polifunzionale Back Office	0

Totale manutenzione software applicativo euro 2.300, oltre IVA.



Prospetto economico

Di seguito vengono riassunti i costi relativi alla acquisizione di quanto oggetto d'offerta.

CODICE	DESCRIZIONE	q.ta (GG)	prezzo
SPORTJB0_LIC	Smart*Portal - Portale liferay per il cittadino	1	7.000
SPIOLJB2_LIC	Istanze on Line (già in vostro possesso)	1	0
SPESAXB0_LIC	Sportello Polifunzionale (già in vostro possesso)	1	0
SPORTJB0_MNT	Smart*Portal - Portale liferay per il cittadino (canone annuo a decorrere dal 01/01/2024)	1	2.300
SPIOLJB2_MNT	Istanze on Line (canone annuo già incluso nel contratto in essere)	1	0
SPESAXB0_MNT	Sportello Polifunzionale (canone annuo già incluso nel contratto in essere)	1	0
SY_CON	Installazione e configurazione moduli software	1	1.300
AT_COO	Coordinamento progetto Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici e supporto per asseverazione	1	2.500
SP_SAP	Caricamento procedimenti finanziati	1	5.000
AT_SAP	Configurazione Portale Istanze	1	1.100
AT_FOD	Formazione a distanza (liferay- per gestione del portale – contenuti, menù, icone, ecc)	2 FOD	500
ATSPIDOID –ATCIEOID - ATEIDAS	Configurazione Identità Digitale	1	3.600
SP_FOR	Formazione on site	N° 4 giorni on site	2.640
NET_THST	Implementazione piattaforma ADS cloud per installazione nuove procedure (incluso in offerta)	1	0
Totale			25.940

Diconsi euro venticinquemilanovecentoquaranta, IVA esclusa.

Condizioni di fornitura

Tempi di consegna e validità dell'offerta

La presente offerta ha una validità di 60 giorni.

Per l'accettazione dell'offerta è condizione fondamentale che la presente ritorni alla Società debitamente sottoscritta in tutte le sue parti ed allegati entro il periodo di validità. In mancanza, qualora dovesse pervenire l'accettazione della presente con diverse modalità, le clausole indicate si intenderanno tutte, nessuna esclusa, concordate ed accettate dal Cliente.

Tempi di consegna

La consegna del sistema informativo oggetto della presente offerta è prevista entro 12 mesi dall'ingaggio del fornitore.

Nel caso di personalizzazioni del software applicativo o di ritardi nella consegna dell'hardware o del software di base da parte del fornitore originale verranno comunicati tempestivamente eventuali differimenti nei termini sopra indicati.

Pagamenti e Fatturazione

Il pagamento dovrà essere effettuato dall'Ente entro "30 giorni data fattura" dalle singole fatture, che verranno emesse alla installazione del sistema informativo o, se a sé stante funzionante, di ogni sua singola parte.

Le fatture relative all'addestramento verranno emesse al termine di ogni mese, in proporzione alle giornate uomo utilizzate.

In caso di ritardati pagamenti verranno applicate le disposizioni di cui al D.Lgs. 231/2002 e successive modificazioni.

Le giornate uomo ordinate dovranno essere utilizzate dal Cliente entro 12 mesi dalla data dell'ordine; alla scadenza dei 12 mesi la Società emetterà comunque fattura anche per le giornate uomo non utilizzate.

Garanzia software applicativo

I prodotti software oggetto della offerta sono garantiti per un periodo di 12 (dodici) mesi dalla data di installazione contro vizi, difetti di funzionamento o errori latenti, in rispetto di quanto previsto dall'art. 1490 del C.C.

Qualora entro il periodo di garanzia dovessero evidenziarsi errori nel funzionamento dei programmi, il Cliente dovrà darne comunicazione e supporto tecnico alla Società, la quale potrà:

- suggerire una azione alternativa per aggirare l'errore;
- presso la propria sede e nei tempi tecnici necessari, correggere l'errore ed inviare al Cliente, in una delle forme previste, la correzione.

La garanzia non comprende l'erogazione dei servizi di assistenza.

Collaudo del software applicativo

I prodotti software forniti verranno sottoposti ad un collaudo.

Il collaudo tecnico dovrà essere concluso entro 30 giorni naturali, successivi e continui decorrenti dalla data di consegna e, in mancanza, dalla data di installazione dei singoli moduli.

Laddove, entro i trenta giorni suddetti il Cliente non abbia effettuato contestazioni in forma scritta sulle funzionalità del modulo software, il collaudo si intenderà implicitamente come effettuato.

Responsabilità

La Società non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal presente contratto e, salvo il caso di dolo o colpa grave, non assume alcuna responsabilità per i danni di qualsiasi natura comunque sofferti dal Cliente in relazione all'oggetto del presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso. La Responsabilità della Società non può essere superiore al valore della fase cui si riferisce.

Disposizioni generali

Contestazioni. Qualunque contestazione sulle prestazioni effettuate dalla Società deve, a pena di nullità, essere effettuata in forma scritta entro dieci giorni dalla consegna del prodotto o dalla erogazione del servizio.

Estensioni. Tutto quanto qui convenuto si applica, in quanto compatibile, anche alle prestazioni extracontrattuali.

Adempimenti in tema di tracciabilità finanziaria - Legge 136/2010. La Società si obbliga ad osservare le disposizioni contenute nell'art. 3 della legge n. 136/2010 e successive modifiche o integrazioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari. La Società si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i sub appaltatori e i sub contraenti apposita clausola con la quale ciascuna delle parti si assume gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni. La Società si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente della notizia dell'inadempimento della propria controparte (sub appaltatore - sub contraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. Ai sensi dell'art. 3 comma 9 bis della Legge n. 136/2010, il presente contratto si risolve automaticamente di diritto nel caso di violazione degli obblighi in materia di tracciabilità.

Costi della sicurezza. Il prezzo della fornitura è comprensivo dei costi della sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta



dall'impresa. I costi che la Società sostiene per gli adempimenti di cui al DLgs. 81/2008 e succ. modificazioni corrispondono allo 0,5% del valore del corrispettivo.

Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro – D.Lgs 81/2008 e successive modificazioni. Qualora l'esecuzione delle obbligazioni contrattuali prevedano interventi di personale della Società presso i luoghi di lavoro del Cliente e/o con attrezzature di proprietà del Cliente, locali ed attrezzature devono essere conformi alla normativa vigente per la salute e la sicurezza dei lavoratori

Privacy e Protezione dei Dati Personali

Le parti potranno, nel corso dello svolgimento del contratto, avere accesso a dati e ad informazioni ad esso connessi e si impegnano ad utilizzarli esclusivamente ai fini del raggiungimento degli obiettivi dell'incarico, nonché a mantenere riservate le informazioni di cui potranno venire a conoscenza nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (D.Lgs. 196/03) e del regolamento Europeo in materia di protezione dei dati n. 679/2016 (GDPR).

Il Cliente con la sottoscrizione del presente offerta presta il consenso al trattamento dei dati da parte della Società, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, per le finalità connesse all'esecuzione del presente contratto.

Nel rispetto del GDPR si allegano l'informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto e l'“Accordo per il trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016”. Il Cliente si impegna a fornire alla Società i dati di sua competenza, utilizzando l'apposita sezione dell'allegato Accordo e restituendone copia.

Subappalto

La Società, nell'ambito dell'intera fornitura, può eventualmente subappaltare a terzi o a società del Gruppo Finmatica, i servizi indicati in offerta, nel rispetto dell'art. 105 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.

Rimane comunque invariata la responsabilità del fornitore contraente, il quale continuerà a rispondere di tutti gli obblighi contrattuali.

Competenza

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

Rinvii

Per tutto quanto non previsto e non in opposizione si rimanda alle norme e condizioni generali dei contratti allegati

Firma del Cliente

Firma della Società

CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile sono specificatamente approvate le clausole di cui agli articoli:

Modalità di Accettazione della fornitura – Responsabilità – Contestazioni – Foro Competente Privacy e Protezione dei Dati Personali e Subappalto.

Bologna, lì

Firma del Cliente per accettazione

Contratto di licenza d'uso del software applicativo

DEFINIZIONI

Società	La Società in intestazione
Cliente	Come indicato in offerta
Programma o programma applicativo o applicazione	Un insieme di istruzioni in codice oggetto che, trasferite su un computer, vengono utilizzate per eseguire una o più funzioni.

Tra la Società e il Cliente si conviene:

1 - Oggetto del contratto

La Società concede in licenza d'uso non esclusiva, a tempo indeterminato o per il diverso periodo indicato in offerta, nella forma che in ambiente EDP viene definita come "programma oggetto", i programmi applicativi e le eventuali personalizzazioni oggetto di questo contratto. Il Cliente accetta la fornitura alle condizioni indicate in questo contratto.

2 - Limitazioni d'uso

È fatto divieto al Cliente di cedere a sua volta in licenza d'uso, dare in affitto, vendere, trasferire, distribuire o rendere in qualsiasi altra forma disponibile ad altri il software oggetto del contratto sia a titolo gratuito che oneroso.

È fatto divieto al cliente di copiare in tutto o in parte le procedure ed i programmi oggetto del presente contratto sia in forma stampata che in forma leggibile dall'elaboratore fatta eccezione del diritto di effettuare copie di back-up o archivio riproducendo su di esse tutti i contrassegni e gli avvisi presenti sugli originali.

È fatto divieto al Cliente di tradurre, modificare, incorporare in tutto o in parte in altre procedure o programmi, disassemblare, alterare o creare utility basate sul software o su qualsiasi parte in esso contenuta. Il Cliente non potrà modificare la struttura del software né chiedere a terzi di effettuare la modificazione predetta così da mutare le funzionalità del software.

Nel caso di mancata osservanza di questi termini, l'accordo cesserà automaticamente senza alcun preavviso.

3 - Obblighi del Cliente.

In relazione alle basi dati dei programmi oggetto della presente offerta, è fatto divieto assoluto al Cliente di:

- modificarne la struttura;
- gestirne i dati mediante programmi diversi da quelli forniti dalla Società;
- fornire a terzi, direttamente o indirettamente (anche per il tramite di altre applicazioni), senza previa e formale autorizzazione della Società, accesso alle suddette basi dati e ai dati in esse contenuti tramite proprie credenziali o comunque per il tramite delle abilitazioni conseguite mediante accettazione della presente offerta.

Il Cliente sarà ritenuto unico responsabile, anche ai fini risarcitori, nei casi di violazione dei citati divieti.

Il Cliente assume l'obbligo di procedere, con la periodicità necessaria ai propri fini, al salvataggio dei propri dati su adeguati supporti e mediante software idonei allo scopo.

4- Proprietà Intellettuale ed Industriale

La Società garantisce di avere la facoltà di cedere al Cliente le licenze d'uso oggetto del presente contratto e garantisce altresì di avere il diritto di disporre di programmi, dispositivi e di soluzioni tecniche che possano essere utilizzati nella esecuzione del contratto.

Tutti i diritti di proprietà anche intellettuale, di autore, di brevetto e di invenzione industriale sui Prodotti oggetto del presente contratto non sono in alcun modo modificabili o cancellabili dal Cliente.

I programmi rimangono di proprietà esclusiva della Società.

5- Collaudo

5.1 Il collaudo si ritiene effettuato con la sottoscrizione da parte del Cliente del modulo di presa in consegna dei programmi, o in mancanza, trascorsi 30 giorni naturali, successivi e continui decorrenti dalla data di consegna dei singoli moduli laddove il cliente non abbia nel frattempo effettuato contestazioni in forma scritta sulle funzionalità del modulo.

5.2 A collaudo effettuato i programmi si intendono accettati come completi e soddisfacenti e pertanto nessun addebito o responsabilità, anche successivi, di nessun genere o natura potranno essere attribuiti alla Società.

6 - Garanzia

I prodotti software oggetto della offerta sono garantiti per un periodo di 12 mesi dalla consegna contro vizi, difetti di funzionamento o errori latenti. Qualora dovessero evidenziarsi errori nel funzionamento dei programmi il Cliente dovrà dare comunicazione e supporto tecnico alla Società, la quale provvederà, presso la propria sede e nei tempi tecnici necessari, a correggere l'errore e a mettere a disposizione del Cliente la correzione. Laddove possibile e opportuno la Società fornirà al Cliente le informazioni necessarie per aggirare temporaneamente l'errore. La garanzia viene assicurata a condizione che il Cliente sia dotato della struttura tecnica per poter effettuare l'assistenza a distanza avente le caratteristiche riportate nell'allegato "Modalità Operative per l'utilizzo e la erogazione dei Servizi".



7 - Responsabilità

La Società non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal presente contratto e, salvo il caso di dolo o colpa grave, non assume alcuna responsabilità per i danni di qualsiasi natura comunque sofferti dal Cliente in relazione all'oggetto del presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso. Nessuna responsabilità può essere addebitata alla Società oltre il periodo di garanzia, o laddove il Cliente non abbia adempiuto agli obblighi di cui all'art.3.

8 - Risoluzione del contratto

Laddove il Cliente non dovesse rispettare i termini e le condizioni contenute nel presente contratto l'accordo cesserà automaticamente senza alcun preavviso; in tal caso il Cliente dovrà restituire immediatamente i programmi ricevuti e distruggere o cancellare le eventuali copie in suo possesso.

9- Disposizioni generali

9.1 La Società potrà usare il nome o la ragione sociale del Cliente come referencia.

9.2 La funzione dei programmi, identificata da un nome od anche dalla descrizione, deve sempre e comunque intendersi con significato restrittivo.

9.3 Tutte le norme e condizioni stabilite in questo contratto per i programmi valgono, se compatibili, anche per le correzioni, aggiornamenti, modifiche e manutenzioni, a qualsiasi titolo effettuate, ai programmi stessi.

9.4 Adempimenti in tema di tracciabilità finanziaria - Legge 136/2010. La Società si obbliga ad osservare le disposizioni contenute nell'art. 3 della legge n. 136/2010 e successive modifiche o integrazioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari. La Società si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i sub appaltatori e i sub contraenti apposita clausola con la quale ciascuna delle parti si assume gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni. La Società si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente della notizia dell'inadempimento della propria controparte (sub appaltatore - sub contraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. Ai sensi dell'art. 3 comma 9 bis della Legge n. 136/2010, il presente contratto si risolve automaticamente di diritto nel caso di violazione degli obblighi in materia di tracciabilità.

10 - Privacy e Protezione dei Dati Personali

Le parti potranno, nel corso dello svolgimento del contratto, avere accesso a dati e ad informazioni ad esso connessi e si impegnano ad utilizzarli esclusivamente ai fini del raggiungimento degli obiettivi dell'incarico, nonché a mantenere riservate le informazioni di cui potranno venire a conoscenza nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (D.Lgs. 196/03) e del regolamento Europeo in materia di protezione dei dati n. 679/2016 (GDPR).

Il Cliente con la sottoscrizione del presente offerta presta il consenso al trattamento dei dati da parte della Società, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, per le finalità connesse all'esecuzione del presente contratto.

Nel rispetto del GDPR si allegano l'informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto e l'“Accordo per il trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016”. Il Cliente si impegna a fornire alla Società i dati di sua competenza, utilizzando l'apposita sezione dell'allegato Accordo e restituendone copia.

11- Foro Competente

Il presente contratto è soggetto alla Legge Italiana. In caso di controversia sarà competente esclusivamente il Foro di Bologna.

12 Corrispettivo

Il corrispettivo per la licenza d'uso dei programmi applicativi indicati è specificato in offerta e deve sempre intendersi al netto di IVA e imposte. Il prezzo della fornitura è comprensivo dei costi della sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa. I costi che la Società sostiene per gli adempimenti di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni corrispondono allo 0,5% del valore del corrispettivo.

Bologna, lì

Firma del Cliente

Firma della Società

CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile sono specificatamente approvate le clausole di cui agli articoli:

2 (Restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi); 3 (Obblighi del Cliente) 4 (Proprietà Intellettuale ed Industriale); 7 (Limitazioni di responsabilità); 8 (Risoluzione del contratto); 9 (Disposizioni Generali) 10 (Privacy e Consenso al Trattamento dei dati) 11 (Deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria).

Norme e Condizioni Generali per la fornitura di servizi di assistenza

DEFINIZIONI

Società	La Società in intestazione
Cliente	Come indicato in offerta
Programma o programma applicativo o applicazione	Un insieme di istruzioni in codice oggetto che, trasferite su un computer, vengono utilizzate per eseguire una o più funzioni.

Tra la Società ed il Cliente si conviene:

Premesse

Le premesse fanno parte integrante e sostanziale del presente contratto e in esse devono intendersi incluse anche le specifiche modalità di resa della prestazione da parte della Società ivi esposte e dunque l'offerta e le schede di servizio dettagliate e allegate

1 - Oggetto del contratto

Oggetto del contratto è l'erogazione, da parte della Società, dei servizi di assistenza, di aggiornamento e servizi diversi acquistati dal Cliente e descritti in offerta e/o nelle allegate schede servizio, che sono parte integrante del presente contratto. Le prestazioni dei servizi oggetto dell'offerta verranno rese solo in presenza del contratto di acquisto correttamente formalizzato; eventuali ulteriori prestazioni a tariffa verranno rese solo ove richieste dal Cliente mediante la corretta compilazione dell'allegato "Modulo Richiesta Servizi"

2 – Durata e perfezionamento della fornitura

Il contratto è perfezionato mediante sottoscrizione dell'offerta in ogni sua parte. In qualunque altra modalità sarà effettuata l'accettazione dell'offerta, le norme e condizioni generali e specifiche allegate si considereranno negoziate e accettate, tutti gli articoli, nessuno escluso. Il perfezionamento della fornitura produrrà i suoi effetti per la durata del contratto come in esso indicato. Nessun intervento o prestazione darà dovuto dopo la data di scadenza.

3 - Fatturazione e Pagamenti

Fatto salvo diversa pattuizione contrattuale, la fattura dei servizi a canone verrà emessa in un'unica soluzione annuale anticipata alla data di inizio della validità contrattuale. La fatturazione dei servizi a corpo e a consumo verrà emessa entro la fine del mese nel quale sono stati consegnati e/o erogati i servizi stessi. Il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle medesime; ove diversamente stabilito dalle leggi vigenti, la Pubblica Amministrazione effettuerà il pagamento secondo le leggi espressamente previste per il caso specifico. In caso di ritardato pagamento verranno applicate le disposizioni di cui al D.Lgs. 231/2002 e successive modificazioni.

I prezzi indicati in offerta sono espressi in Euro e devono sempre intendersi al netto dell'Iva. L'importo dei canoni dei vari servizi è stato quantificato considerando una fatturazione annuale anticipata dei canoni; nel caso il Cliente richieda la fatturazione in forma trimestrale posticipata l'importo complessivo dei singoli servizi dovrà essere aumentato dell'1,5 % (unovirgolacinquepercento). Il prezzo della fornitura è comprensivo dei costi della sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa. La Società sostiene costi generali per gli adempimenti in materia di sicurezza per uno 0,5% del valore delle forniture.

4 - Responsabilità

La Società non assume alcuna obbligazione ulteriore rispetto a quelle previste dal presente contratto e, salvo il caso di dolo o colpa grave, non assume alcuna responsabilità per i danni di qualsiasi natura comunque sofferti dal Cliente in relazione all'oggetto del presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso. Nessuna responsabilità potrà essere addebitata alla Società laddove il Cliente violi le obbligazioni assunte con la sottoscrizione del contratto. In ogni caso, la responsabilità della Società non potrà eccedere il valore della fase cui il danno afferisce.

5 – Obblighi del Cliente.

In relazione alle basi dati dei programmi oggetto della presente offerta, è fatto divieto assoluto al Cliente di:

- modificarne la struttura;
- gestirne i dati mediante programmi diversi da quelli forniti dalla Società;
- fornire a terzi, direttamente o indirettamente (anche per il tramite di altre applicazioni), senza previa e formale autorizzazione della Società, accesso alle suddette basi dati e ai dati in esse contenuti tramite proprie credenziali o comunque per il tramite delle abilitazioni conseguite mediante accettazione della presente offerta.

Il Cliente sarà ritenuto unico responsabile, anche ai fini risarcitori, nei casi di violazione dei citati divieti.

Il Cliente assume l'obbligo di procedere, con la periodicità necessaria ai propri fini, al salvataggio dei propri dati su adeguati supporti e mediante software idonei allo scopo.

6 - Prerequisiti

La presente offerta dei servizi di aggiornamento e assistenza degli applicativi si intende valida solo se il Cliente dispone della



release corrente dei programmi.

I servizi da remoto saranno erogati a condizione che il Cliente sia dotato della struttura tecnica per poter effettuare l'assistenza a distanza avente le caratteristiche riportate nell'allegato "Modalità Operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi". Laddove il Cliente non intenda dotarsi di questa struttura, determinati servizi non potranno essere erogati o potranno essere erogati soltanto con tempi di risposta meno puntuali. L'attivazione del contratto di assistenza e la presenza di un collegamento remoto attivo verso i sistemi del Cliente, comportano la implicita autorizzazione del Cliente alla Società ai collegamenti telematici che la Società dovesse ritenere necessari o funzionali all'adempimento del contratto stesso. Il Cliente potrà in qualunque momento proporre una propria Policy di sicurezza da rispettare per la esecuzione dei collegamenti remoti.

7 - Disposizioni generali

7.1 - Contestazioni. Qualunque contestazione sulle prestazioni effettuate dalla Società deve, a pena di nullità, essere effettuata in forma scritta entro dieci giorni dalla consegna del prodotto o dalla erogazione del servizio.

7.2 - Estensioni. Tutto quanto qui convenuto si applica, in quanto compatibile, anche alle prestazioni extracontrattuali.

7.3 - Disponibilità. I servizi d'assistenza saranno forniti nei limiti della disponibilità della Società al momento della richiesta e verranno erogati solo durante il normale orario d'ufficio della Società (8.30-17.30 dal lunedì al venerdì).

7.4 - Adempimenti in tema di tracciabilità finanziaria - Legge 136/2010. La Società si obbliga ad osservare le disposizioni contenute nell'art. 3 della legge n. 136/2010 e successive modifiche o integrazioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari. La Società si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i sub appaltatori e i sub contraenti apposita clausola con la quale ciascuna delle parti si assume gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni. La Società si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente della notizia dell'inadempimento della propria controparte (sub appaltatore - sub contraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. Ai sensi dell'art. 3 comma 9 bis della Legge n. 136/2010, il presente contratto si risolve automaticamente di diritto nel caso di violazione degli obblighi in materia di tracciabilità.

8 - Protezione dei dati personali

8.1. Per la fornitura dei Servizi di cui al presente Contratto, la Società svolge per conto del Cliente le attività di trattamento dei dati personali descritte nell'Allegato Accordo per il Trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR). In relazione a tali attività, il Cliente, quale Titolare del trattamento, prende atto che la Società opera in qualità di Responsabile del medesimo trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 679/2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, di seguito "GDPR").

8.2. Il Cliente conferma di aver valutato che la Società presenta garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate ad assicurare la conformità del suddetto trattamento di dati personali alle disposizioni del GDPR e la tutela dei diritti degli interessati.

8.3. La Società, quale Responsabile del trattamento, si impegna ad osservare gli obblighi di cui all'Allegato Accordo per il Trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR), che costituisce parte integrante del presente Contratto.

8.4. Il Cliente, quale Titolare del trattamento, dichiara e garantisce che i dati personali comunicati alla Società per la fornitura dei Servizi di cui al presente Contratto sono raccolti e trattati dal Cliente nel pieno rispetto delle disposizioni del GDPR.

8.5. Le Parti si impegnano a tenersi reciprocamente indenni e manlevate per ogni danno, onere, costo, spesa derivante dalla eventuale violazione delle disposizioni del GDPR, che risulti imputabile a ciascuna Parte.

9 - Esecuzione dei servizi e Subappalto

La Società fa parte del gruppo Finmatica di Bologna; per la esecuzione di alcune fasi dei servizi oggetto del presente contratto la Società potrà avvalersi di personale dipendente da altra Società del Gruppo; le Società attualmente appartenenti al Gruppo Finmatica, oltre alla capogruppo Finmatica Spa, sono le seguenti:

Data Processing spa

ADS automated data systems spa

Systematica srl

tutte aventi sede legale in Bologna, Via della Liberazione 15.

La Società, nell'ambito dell'intera fornitura, può eventualmente subappaltare a terzi, i servizi indicati in offerta, nel rispetto dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

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

10 - Competenza

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

Bologna, lì

CIG contratto _____

Firma del Cliente

IPA Fattura Elettronica _____

Firma della Società

CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile sono specificatamente approvate le clausole di cui agli articoli:

1 Oggetto del Contratto; 2 Durata e Perfezionamento del Contratto; 3 Fatturazione e Pagamenti; 4 Limitazioni di responsabilità; 5 Obblighi del Cliente; 6 Prerequisiti; 7 Disposizioni Generali; 8 Protezione dei dati personali; 9-Esecuzione dei Servizi e Subappalto; 10 Competenza.



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

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

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

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

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

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

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

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

Responsabile del trattamento:

Legale Rappresentante p.t.

Via della Liberazione, 15 – 40128 Bologna

Tel. 0516307411

email privacy@ads.it

Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO):

Roberto Labanti

Via della Liberazione, 15 – 40128 Bologna

Tel. 0516307411

Cell. 3294715617

email: dpo@finmatica.it

Consenso per finalità di marketing

1) SISTEMA DI OPT-IN EX ART. 130, COMMI 1 E 2, CODICE PRIVACY (DIRETTIVA 2002/58/CE)

Previo consenso del Cliente, i dati che lo riguardano potranno essere inoltre trattati dalla nostra Società per finalità di commercializzazione diretta (c.d. direct marketing) quali l'invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato o comunicazioni commerciali per posta, telefono, sistemi automatizzati di chiamata, fax, e-mail, sms, mms, relativi a prodotti e servizi della nostra Società e di altre società operanti nel settore dell'Information Communication Technology. Per queste finalità, il rilascio dei dati e del consenso è comunque facoltativo e non ha conseguenze sulla conclusione ed esecuzione del Contratto. In ogni momento, il Cliente ha comunque il diritto a revocare il consenso eventualmente prestato.

☐

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

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

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

☐

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

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

Obblighi assunti dalla Società quale Responsabile del trattamento dei dati personali

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

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

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

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

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

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

In tal caso:

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

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

Di seguito i dati di contatto del Responsabile del trattamento:

email: privacy@finmatica.it

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

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

Roberto Labanti

dpo@finmatica.it

3294715617

0516307411

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

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

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

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

CLIENTE _____

Titolare del trattamento:

Nome e Cognome : _____

Email: _____

Telefono: _____

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

Nome e Cognome: _____

Email: _____

Telefono: _____