



Oggetto

CONDIZIONI DI FORNITURA

Cliente

XXXXXXXXXX

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

per la fornitura dei Prodotti e dei Servizi Dedagroup Public Services Srl

TRA

DENOMINAZIONE ENTE: XXXXXXXXXXXX		
Nella persona di _____	In qualità di _____	
Indirizzo _____	CAP _____	Città: _____ Prov. (___)
Cod. Fiscale/Partita IVA: _____		
Tel. _____	Fax _____	
E-mail: _____		
PEC: _____		
di seguito denominato "Cliente"		

E

Nella persona di	ANDREA ENDRIGHI	in qualità di	PROCURATORE
Indirizzo:	Loc. Palazzine 120/F	CAP 38121	Città: Gardolo (Trento)
Partita IVA	01727860221		
Tel. 0461/997111	Fax	0461/997110	
e-mail:	amministrazione.public@dedagroup.it		
PEC	amministrazione.publicservices@legalmail.it		
di seguito denominata "DEDAGROUP PUBLIC SERVICES"			
"			

singolarmente definite anche "**Parte**", congiuntamente definite "**Parti**"

PREMESSO CHE

- DEDAGROUP PUBLIC SERVICES produce e mantiene il Software Civilia, composto da un insieme di moduli applicativi per la gestione delle Amministrazioni Pubbliche,
- fornisce servizi di assistenza agli utenti per l'utilizzo del Software Civilia;
- fornisce il Software Civilia in modalità On Premise oppure in modalità Software as a Service (Civilia Next);
- rivende licenze d'uso di applicazioni e servizi di terze parti e Hardware di Terze Parti

Il **Cliente**, che può aver già stipulato un contratto con DEDAGROUP PUBLIC SERVICES per l'uso del Software Civilia, ha intenzione di

- usufruire della manutenzione del software Civilia on premise;
- usufruire del software Civilia Next in modalità SaaS;
- usufruire della manutenzione di applicazioni e servizi di terze parti.

CONVENUTO CHE

il **"Contratto"** è composto:

- dalle **"CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO"** che regolano i rapporti tra DEDAGROUP PUBLIC SERVICES e Cliente;
- dalle **"SEZIONI"** che descrivono l'oggetto della fornitura;
- dagli **"ALLEGATI"** che descrivono le condizioni specifiche della fornitura oggetto di ciascun Contratto quali i moduli Software forniti, i servizi concordati, la relativa durata e le condizioni economiche (a titolo esemplificativo, l'offerta di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES sottoscritta dal Cliente);
- dall'eventuale **"ATTO DI NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO"**.

Preso atto che quanto risulta dal presente Contratto definisce in modo adeguato l'oggetto della fornitura tra le Parti, come in epigrafe rappresentate e domiciliata,

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Art.1. DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Contratto si intende per:

- **"Software"**: le applicazioni di proprietà o rivendute da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES;
- **"Servizi"**:
 - Servizi Professionali: le attività di analisi, progettazione, attivazione, configurazione, formazione, consulenza, assistenza e manutenzione erogate da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES per supportare il Cliente nell'utilizzo del Software;
 - Software as a Service (SaaS): i Software ed i servizi che sono erogati al Cliente da piattaforma esternalizzata (Cloud) e gestita da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES.

Art.2. DURATA

- 2.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono efficaci a partire dal 1 gennaio 2022 e si applicano, fino a modifica delle stesse, a tutti i Contratti sottoscritti dalle Parti in seguito alla prima sottoscrizione, non hanno scadenza temporale, sostituiscono ogni altro eventuale precedente accordo, costituiscono la manifestazione integrale delle intese raggiunte tra le Parti e non possono essere modificate se non per atto scritto firmato dai rispettivi legali rappresentanti.
- 2.2 Gli Allegati, che descrivono le condizioni specifiche di ciascun Contratto, riportano la durata dello stesso (annuale o pluriennale) e sono efficaci fino al 31 dicembre del periodo per il quale è stata concordata la fornitura, salvo diverso accordo scritto.

Art.3. ADESIONE e RINNOVO DEL CONTRATTO

- 3.1 L'adesione al Contratto dovrà essere formalizzata tra le Parti all'inizio del rapporto mediante sottoscrizione delle Condizioni Generali di Contratto e degli Allegati.
- 3.2 Le Sezioni descrivono nello specifico:
- SEZIONE (A) – i Servizi di Manutenzione Ordinaria del Software;
 - SEZIONE (B) – i Servizi di Supporto e Consulenza (Manutenzione Straordinaria)
 - SEZIONE (C) Parte I – i Servizi relativi al Software Civile a Service;
 - SEZIONE (C) Parte II – i Servizi Cloud “Portale dei Servizi al Cittadino”
 - SEZIONE (D) – Hardware Presenze
- Gli Allegati, che DEDAGROUP PUBLIC SERVICES invierà entro la scadenza tramite lettera accompagnatoria descrivono nello specifico:
- ALLEGATO (A) – Dettaglio dei Servizi di manutenzione Ordinaria e/o dei servizi SaaS;
 - ALLEGATO (B) – Dettaglio dei Servizi di Supporto e Consulenza (Manutenzione Straordinaria)
- 3.3 Gli Allegati vengono sottoscritti dalle Parti in occasione di ogni rinnovo (annuale o pluriennale) e comunque entro il 31 marzo dell'anno per il quale il Cliente intende usufruire dei Servizi. In occasione del rinnovo, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES si riserva la facoltà di proporre un adeguamento delle tariffe e/o canoni in ragione, tra l'altro, di:
- migliorie e/o realizzazione di nuove funzionalità del Software e/o di Servizi personalizzati per il Cliente;
 - eventuali accordi specifici per il Cliente;
 - maggiori volumi di dati o traffico per i servizi SaaS, hosting, housing;
 - eventuale incremento dell'indice ISTAT.
- Eventuali richieste di proroga dei termini del rinnovo delle condizioni dovranno pervenire in forma scritta a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES entro tale data tramite PEC.
- 3.4 Qualora il Cliente non sottoscriva il rinnovo entro il predetto termine, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES si riserva di condizionare la prosecuzione dell'erogazione dei Servizi al versamento di un corrispettivo addizionale che tenga conto del periodo di mancata tempestiva adesione da parte del Cliente.
- 3.5 Il Cliente si obbliga a comunicare a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES se intenda o meno usufruire dei Servizi di manutenzione per l'anno successivo tramite PEC entro il 30 settembre dell'anno in corso.
- 3.6 Il presente contratto si intenderà automaticamente risolto nel caso di manutenzione dei programmi effettuata da “Terzi” senza autorizzazione espressa da parte di DPS, nel qual caso DPS è autorizzata ad intraprendere azioni volte al recupero del danno subito.
- 3.7 Nel caso di disdetta da parte del Cliente, DPS si impegna alla scadenza naturale e formale del contratto, a fornire al Cliente le proprie banche dati in formato leggibile secondo normativa.
- I Servizi erogati in modalità “Saas” saranno di conseguenza interrotti a tale scadenza.
- I Servizi erogati in modalità “On Premise” non potranno più essere utilizzati dal Cliente se non per la consultazione eventuale dei dati, comunque forniti da DPS in forma leggibile.
- DPS non si ritiene responsabile per un utilizzo improprio di soluzioni/servizi che non siano in regolare manutenzione.

Art.4. TERMINI DI PAGAMENTO E TRACCIABILITA' DEI FLUSSI

- 4.1 Il pagamento dei corrispettivi fatturati da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES per l'erogazione dei Servizi dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data della fattura.
- 4.2 Ai sensi del D. Lgs. 231/2002, e sue successive variazioni, in ogni caso di mancato rispetto dei termini di pagamento decorreranno a favore di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES, senza necessità di messa in mora e salvo il caso in cui il Cliente dimostri che il ritardo è dovuto a causa a lui non imputabile, gli interessi moratori calcolati con riferimento alle vigenti disposizioni di legge.
- 4.3 Nel caso di mancato pagamento dei servizi, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES si riserva il diritto di sospendere i servizi o di continuare l'esecuzione garantendo esclusivamente le prestazioni minime atte all'erogazione del Pubblico Servizio da parte del Cliente, dandone preavviso scritto al Cliente di almeno 15 giorni. Inoltre, sempre nel caso di mancato pagamento, gli eventuali interventi richiesti dal Cliente saranno previamente valutati da parte di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES che potrà decidere, a sua discrezione, se eseguirli o meno; in caso di esecuzione degli interventi, i corrispettivi dovuti per gli stessi saranno fatturati, di volta in volta, secondo le tariffe vigenti e sulla base di accordi preventivi tra i rispettivi funzionari. In nessun caso il Cliente potrà richiedere il risarcimento degli eventuali danni subiti in conseguenza della rimodulazione dei servizi di cui al presente Art. 4.3.
- 4.4 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche e si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente ed alla competente prefettura-ufficio territoriale del Governo della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Art.5. GARANZIE E RESPONSABILITA'

- 5.1 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES garantisce che i Software ed i Servizi oggetto di un Contratto saranno erogati con la massima diligenza da personale dotato della necessaria preparazione tecnico-professionale e secondo gli standard operativi stabiliti dalle procedure del sistema di gestione conforme alla norma UNI EN ISO 9001, alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 27001 e alle Linee Guida ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018. DEDAGROUP PUBLIC SERVICES non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal Contratto.
- 5.2 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES non riconoscerà alcun addebito da parte del Cliente per interruzione dei Servizi dovuti a cause indipendenti dalla propria volontà quali, a titolo esemplificativo, scioperi, calamità naturali, guerra, atti di terrorismo, rivolte o azioni governative, cause di forza maggiore ecc.
- 5.3 Fatto salvo il caso di dolo o colpa grave per i quali non è previsto alcun limite di responsabilità, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES risponderà dei danni diretti cagionati al Cliente in conseguenza dell'esecuzione di un Contratto e/o delle prestazioni in esso previste entro il limite del corrispettivo annuo del servizio che è oggetto di reclamo. I corrispettivi convenuti per i servizi riflettono tale ripartizione del rischio tra DEDAGROUP PUBLIC SERVICES ed il Cliente.

Art.6. RESPONSABILITA' TECNICHE

- 6.1 Per il corretto funzionamento del Software e dei Servizi il Cliente si obbliga a rispettare le specifiche tecniche indicate nel documento "Piattaforme supportate dalla Suite Civilia" (di seguito "**Piattaforme Supportate**") reperibile all'indirizzo <https://servizipa.dedagroup.it/redmine>.
- 6.2 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES declina ogni responsabilità per difetti, malfunzionamenti e/o per danni diretti o indiretti, di qualsiasi natura, subiti dal Cliente o da terzi, imputabili al mancato allineamento del sistema informativo interno del Cliente alle specifiche tecniche indicate nel predetto documento Piattaforme Supportate. Qualora il Cliente ravvisi difformità rispetto a quanto stabilito nelle specifiche di cui sopra è tenuto a darne tempestiva comunicazione scritta, tramite PEC a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES entro il 31 marzo dell'annualità contrattuale in corso, affinché sia possibile valutare congiuntamente gli opportuni interventi.

Art.7. PROPRIETA' INTELLETTUALE E RISERVATEZZA

- 7.1 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES è legittima titolare del Software Civilia, del know-how, delle metodologie e delle tecniche di elaborazione dei dati impiegati ed è titolare di ogni altro diritto di proprietà intellettuale inerente i Servizi oggetto di un Contratto.
- 7.2 Il Cliente si obbliga a:
- (a) limitare al proprio personale - che ne abbia la necessità per motivi di servizio - la conoscenza e l'uso del Software, dei Servizi e della documentazione, e adottare tutte le misure atte ad assicurarne e garantirne la necessaria segretezza e riservatezza in conformità al successivo art. 13, in modo che non siano pregiudicati i diritti di proprietà intellettuale di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES;
 - (b) non consentire l'uso dei Software, dei Servizi e/o della documentazione a terzi.
- 7.3 Per quanto non previsto nel presente contratto valgono, in particolare, le disposizioni di cui alla L. 22.4.1941 n.633 e ss.mm.

Art.8. CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO

- 8.1 Il Cliente non potrà, ad alcun titolo, cedere o altrimenti trasferire a terzi, in tutto o in parte il presente Contratto o i diritti e gli obblighi derivanti dallo stesso, salvo diversi accordi specifici tra le Parti.
- 8.2 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES potrà cedere a terzi i propri crediti nei confronti del Cliente e potrà subappaltare, in tutto o in parte, le attività previste dal presente Contratto, restando comunque responsabile dei Servizi nei confronti del Cliente.

Art.9. CODICE SORGENTE

- 9.1 Qualora DEDAGROUP PUBLIC SERVICES fallisca e/o venga assoggettata ad altra procedura concorsuale con cessazione dell'attività e/o venga messa in liquidazione anche volontaria, il Cliente che utilizzi il Software Civilia in modalità On Premise avrà diritto, dietro semplice domanda scritta, di ricevere una copia del codice sorgente dell'ultima release del Software solo fine di poter provvedere personalmente alla manutenzione.
- 9.2 Resta specificamente inteso che l'eventuale consegna delle copie del codice sorgente dei Software al Cliente non attribuirà al Cliente alcun diritto di proprietà e/o di sfruttamento economico degli stessi se non nei limiti di quanto necessario per la loro manutenzione.
- 9.3 Resta pertanto esclusa la possibilità per il Cliente di cedere e/o vendere e/o licenziare e/o locare e/o consegnare e/o in qualsiasi altra forma e modo sfruttare direttamente e/o indirettamente i Software a qualunque titolo, anche gratuito, e ciò indipendentemente dalla circostanza che il cessionario dei diritti sia una Pubblica Amministrazione o una diversa entità giuridica.

Art.10. TUTELA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

- 10.1 In conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679, “GDPR”) e alla relativa normativa di attuazione (di seguito congiuntamente “**Normativa Privacy**”), il Cliente è (e rimane) unico Titolare del trattamento dei dati personali che potrebbero essere trattati da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES ai fini dell’esecuzione del Contratto.
- 10.2 Se nell’ambito delle attività oggetto del Contratto, è necessario che DEDAGROUP PUBLIC SERVICES effettui un trattamento di dati personali ai sensi della Normativa Privacy, il Cliente si obbliga sin da ora a (i) nominare DEDAGROUP PUBLIC SERVICES quale Responsabile del trattamento, ai sensi dell’art. 28 del GDPR; a (ii) comunicare a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES le categorie di dati sono oggetto di trattamento. In tal caso, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES opererà secondo le istruzioni e le misure tecniche ed organizzative indicate nel separato atto di nomina a responsabile, che verrà allegato al Contratto e ne diventerà parte integrante e sostanziale.
- 10.3 Qualora, ai sensi del secondo comma dell’Art.8 del presente Contratto, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES eserciti la facoltà di avvalersi di subappaltatori, il Cliente autorizza sin da ora DEDAGROUP PUBLIC SERVICES a nominare tali soggetti quali sub-responsabili del trattamento, ai sensi del quarto comma dell’articolo 28 del GDPR. Tali soggetti si impegneranno al pieno rispetto di quanto disposto nell’atto di designazione a Responsabile del trattamento conferito dal Cliente, Titolare del trattamento.

Art.11. GESTIONE DEGLI INCIDENTI.

- 11.1 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES informa il Cliente di qualsiasi apprezzabile evento che incida negativamente sulla capacità di svolgere le funzioni e le attività di competenza specificate nel Contratto in maniera efficace e in conformità con la normativa vigente; in particolare, comunica tempestivamente il verificarsi di apprezzabili incidenti di sicurezza, anche al fine di consentire la pronta attivazione, da parte del Cliente, delle relative procedure di gestione o di emergenza.
- 11.2 Le procedure di comunicazione e coordinamento in caso di incidenti di sicurezza informatica e di continuità operativa sono indicate nella documentazione progettuale che DEDAGROUP PUBLIC SERVICES rende disponibile al Cliente.

Art.12. ANALISI DEI RISCHI INFORMATICI.

DEDAGROUP PUBLIC SERVICES si impegna a trasmettere, su richiesta del Cliente, o quando le variazioni delle condizioni di rischio informatico lo richiedano, un rendiconto aggiornato riguardante il rischio informatico dei Servizi erogati, onde consentire al Cliente, ove necessario, il raccordo con ruoli e procedure definite al proprio interno per il processo di analisi dei rischi.

Art.13. SISTEMA DI GESTIONE DEI DATI.

DEDAGROUP PUBLIC SERVICES si impegna a rendere conoscibile al Cliente la documentazione inerente il proprio sistema di gestione dei dati, onde consentire al Cliente, ove necessario, il raccordo con ruoli e procedure definite al proprio interno.

Art.14. SICUREZZA E RISERVATEZZA DI DATI E INFORMAZIONI.

- 14.1 Le Parti, anche successivamente allo scioglimento del Contratto, adottano tutte le iniziative organizzative e gli strumenti necessari atti a proteggere la riservatezza dei dati, dei documenti (anche contrattuali) e delle notizie di qualunque natura, attinenti l’attività, l’organizzazione aziendale, i clienti e i fornitori delle Parti (l’“Informazione”, o anche le “Informazioni”) e garantiscono reciprocamente che il proprio personale e il personale di ditte da esse incaricate tratteranno come riservata ogni Informazione della quale venissero a conoscenza durante o in relazione ad ogni attività inerente l’esecuzione del Contratto. In ogni caso il Cliente è responsabile, nei confronti di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES, per fatti e/o omissioni costituenti violazioni dei predetti obblighi di riservatezza compiuti dal proprio personale o persone dallo stesso comunque autorizzate a qualsiasi titolo ad accedere ed utilizzare le Informazioni.
- 14.2 L’obbligo di riservatezza riguarda le Informazioni e ogni dato acquisito nello svolgimento delle prestazioni contrattuali a favore del Cliente. In particolare, ciascuna Parte si impegna a:
- 14.3 garantire che le Informazioni acquisite siano utilizzate unicamente per le finalità di cui al presente Contratto;
- 14.4 mantenere riservata e strettamente confidenziale qualsiasi Informazione ricevuta dall’altra Parte e a garantire che nessuna di tali Informazioni venga divulgata a terzi estranei al presente rapporto contrattuale, salvo preventiva autorizzazione scritta da parte dell’altra Parte;
- 14.5 distruggere o restituire i documenti, le Informazioni e i dati ricevuti e non più necessari ai fini dell’esecuzione del presente contratto, in caso di richiesta dell’altra Parte e, comunque, dopo la cessazione del rapporto contrattuale, dandone tempestiva comunicazione per iscritto.
- 14.6 Le Parti mantengono la titolarità con riferimento alle Informazioni eventualmente comunicate all’altra Parte; in particolare il Cliente mantiene la titolarità connessa ai propri dati, fermo restando quanto disposto dalle leggi in materia.
- 14.7 Non sono considerati riservati i dati e le notizie che sono o divengono di pubblico dominio per causa diversa dalla rivelazione effettuata dalla Parte tenuta al riserbo, dal personale ad essa riferibile, da suoi consulenti o rappresentanti.

14.8 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES si impegna a osservare la policy di sicurezza informatica del Cliente, per quanto applicabile. A tal fine, il Cliente mette previamente a disposizione di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES per sua valutazione una copia aggiornata della documentazione relativa alla policy di sicurezza informatica.

Art.15. ONERI FISCALI

Qualsiasi tassa, imposta o onere fiscale, comunque gravante anche in futuro sul presente contratto, nonché sui corrispettivi in esso previsti, sarà a carico esclusivo del Cliente, ad eccezione delle imposte sul reddito e patrimoniali dovute da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES.

Art.16. DISPOSIZIONI GENERALI

Le Condizioni Generali di Contratto vengono sottoscritte dalle Parti all’inizio del rapporto contrattuale; successivamente qualora ne ricorrano le esigenze per modificazioni normative o aziendali oppure a seguito dell’evoluzione del Software e dei Servizi, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES provvederà ad inviare al Cliente tramite PEC una eventuale proposta di variazione. Il Cliente avrà a disposizione 30 giorni per esprimere eventuali considerazioni in merito. Oltre tale periodo, in mancanza di eventuali osservazioni in merito, si intenderanno accettate.

Art.17. FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia comunque relativa al presente contratto è esclusivamente competente il Foro di Trento, con espressa rinuncia ad ogni foro alternativo o concorrente.

SEZIONE (A) – SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA

Art.18. OGGETTO DEL SERVIZIO

DEDAGROUP PUBLIC SERVICES si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, il proprio “**Servizio di manutenzione Ordinaria**” sui moduli applicativi concessi in licenza d’uso al Cliente elencati nell’ALLEGATO A, alle condizioni indicate nei successivi articoli.

Art.19. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

19.1 Il Servizio di manutenzione Ordinaria verrà erogato da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES tramite propri incaricati e si compone di:

(a) Servizio di manutenzione software, che e comprende:

1. La manutenzione correttiva finalizzata alla “rimozione” di eventuali malfunzionamenti del Software e alla predisposizione di una nuova release, comprensiva della descrizione delle correzioni apportate, che DEDAGROUP PUBLIC SERVICES renderà disponibile a tutti i Clienti senza chiedere corrispettivi aggiuntivi.
2. La manutenzione normativa che prevede l’“aggiornamento” del Software necessario per adeguarsi a mutate disposizioni legislative, regolamentari o amministrative intervenute nel periodo contrattuale. DEDAGROUP PUBLIC SERVICES renderà disponibile a tutti i Clienti una nuova release, comprensiva della descrizione delle mutate funzionalità, senza chiedere corrispettivi aggiuntivi, purché queste non comportino sensibili modifiche alla struttura e alle funzioni del Software. In caso contrario, varrà quanto previsto al successivo comma 20.3.
3. La manutenzione migliorativa per il “potenziamento” del Software, consistente nella predisposizione di quei miglioramenti e/o implementazioni che DEDAGROUP PUBLIC SERVICES renderà di sua iniziativa disponibili per tutti i Clienti senza chiedere corrispettivi aggiuntivi.

Per il Software On Premise ciascun rilascio sarà documentato e dovrà essere installato dal Cliente sulla propria infrastruttura locale / Datacenter, seguendo le indicazioni trasmesse tramite e-mail.

Per il servizio SaaS ciascun rilascio sarà documentato, comunicato preventivamente e attivato centralmente da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES e immediatamente disponibile.

- (b) Assistenza telefonica (Helpdesk), che sarà erogata da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES tramite propri incaricati, previo ricevimento di una dettagliata richiesta scritta del Cliente e consiste nella comunicazione, mediante telefono o e-mail, di ogni opportuno chiarimento o suggerimento in merito alle caratteristiche del Software, alle istruzioni necessarie per il loro corretto uso e per l’individuazione di eventuali disfunzioni o malfunzionamenti. Tali chiarimenti, suggerimenti o istruzioni costituiscono un supporto operativo e non sono interventi di formazione che potranno essere richiesti nell’ambito dei Servizi di Supporto e Consulenza (SEZIONE B).

- (c) Teleassistenza, che sarà erogata da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES tramite propri incaricati, previo ricevimento di una dettagliata richiesta scritta che il Cliente dovrà inviare accedendo al sistema di ticketing aziendale "REDMINE", portale web <https://servizipa.dedagroup.it/redmine>, e consiste nelle seguenti attività svolte da remoto:
1. attivazione dell'applicativo che consente il collegamento telematico tra il posto di lavoro dell'utente e quello dell'incaricato DEDAGROUP PUBLIC SERVICES;
 2. diagnosi delle anomalie e l'interpretazione della loro natura;
 3. intervento per il ripristino delle funzionalità;
- Le attività di cui sopra saranno eseguite dall'incaricato DEDAGROUP PUBLIC SERVICES sotto il diretto controllo dell'utente che potrà interrompere in qualsiasi momento il collegamento.

19.2 Il Servizio di manutenzione Ordinaria comprende le sole prestazioni sopra elencate in relazione all'ultima release del Software resa disponibile da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES. Qualunque attività o fornitura non espressamente citata si intende esclusa. A titolo esemplificativo e non esaustivo, risultano escluse le seguenti prestazioni:

- (a) modifiche del Software richieste dal Cliente;
- (b) formazione al personale del Cliente;
- (c) attività di data entry;
- (d) i costi di telefonia sostenuti dal Cliente;
- (e) i costi per la connessione ad Internet sostenuti dal Cliente;
- (f) gli interventi svolti su infrastruttura locale / Datacenter del Cliente riguardante dischi e/o programmi e/o archivi funzionanti irregolarmente per cause non direttamente imputabili a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES o estranei all'oggetto della fornitura (ad esempio: qualità scadente del supporto, guasti alle unità di elaborazione, personalizzazioni o modifiche apportate dal Cliente o da terzi, cause accidentali, calamità, cause di forza maggiore, trasporto, negligenza, cattivo uso, etc.);
- (g) l'eventuale installazione, avviamento e l'attivazione di nuovi rilasci Software presso l'infrastruttura locale / Datacenter del Cliente (On Premise);
- (h) il salvataggio dei dati presso l'infrastruttura locale / Datacenter del Cliente prima di installare nuovi rilasci e l'eventuale successivo ripristino qualora non sia possibile accedere alle funzionalità del Software presso l'infrastruttura locale / Datacenter del Cliente (On Premise);
- (i) le eventuali attività conseguenti alla modifica della configurazione del Software difforme a quanto descritto nei manuali operativi effettuata dal Cliente o da qualsiasi terzo per lui;
- (j) qualunque attività sul Software diversa da quella di cui all'ALLEGATO A o comunque non preventivamente concordata con DEDAGROUP PUBLIC SERVICES.

Conseguentemente, qualsiasi altro intervento richiesto dal Cliente che non rientri in quanto sopra descritto precedenti dovrà essere valutato da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES ed oggetto di specifica offerta.

Art.20. TEMPO E LUOGO DELLA PRESTAZIONE

- 20.1 Il Servizio di manutenzione Ordinaria viene erogato nei soli giorni lavorativi, da lunedì a venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 18:00 presso la sede DEDAGROUP PUBLIC SERVICES. Previo accordo è possibile estendere la finestra di servizio ad altri orari (ad es.: il sabato mattina).
- 20.2 La richiesta di teleassistenza viene evasa concordando con il Cliente le modalità e i tempi di intervento.
- 20.3 Eventuali richieste di attività On Site, ad esempio per l'installazione dei nuovi rilasci sull'infrastruttura locale / Datacenter del Cliente (On Premise), sono ricondotti a quanto previsto dalla SEZIONE (B) del Contratto.

Art.21. GARANZIE TELEASSISTENZA

- 21.1 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES ed il Cliente si impegnano a nominare un responsabile del servizio, per garantire il corretto utilizzo della procedura di teleassistenza e per consentire la connessione in accesso remoto.
- 21.2 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES garantisce che la teleassistenza verrà erogata sotto l'esclusivo controllo della persona nominata dal Cliente alla quale spetteranno le decisioni in merito alla tempistica di esecuzione, alla sua corretta gestione e all'adozione di tutti gli strumenti necessari per garantire il rispetto della privacy.
- 21.3 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES garantisce che la persona nominata dal Cliente sarà sempre messa nella condizione di poter verificare e, nel caso, interrompere il collegamento in teleassistenza durante lo svolgimento dello stesso
- 21.4 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES si impegna a non effettuare alcun collegamento in teleassistenza senza il preventivo assenso del responsabile nominato dal Cliente e a non comunicare o diffondere gli eventuali dati di cui venisse a conoscenza in occasione dell'erogazione dell'attività.

Art.22. OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 22.1 Il Cliente, qualora scopra un eventuale errore nel Software, dovrà con tempestività comunicarlo per iscritto a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES via PEC o e-mail. L'eventuale anticipazione telefonica da parte del Cliente dell'errore, benché gradita, non potrà essere utilizzata per il calcolo dei livelli di servizio. A richiesta di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES, il Cliente dovrà inoltre fornire tutti i dati e la documentazione necessaria per riprodurre, diagnosticare e correggere l'errore.

Qualora i difetti di funzionamento denunciati dal Cliente risultassero insussistenti o conseguenza del mancato rispetto delle modalità operative predisposte da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES o comunque non risultassero causati da errori del Software, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES potrà addebitare al Cliente, sulla base di quanto previsto alla SEZIONE (B) del Contratto, il costo dell'intervento richiesto.

- 22.2 Il Cliente che usa il Software su una propria infrastruttura locale / Datacenter (On Premise) sarà responsabile esclusivo dell'installazione delle eventuali nuove release contenenti le correzioni, degli aggiornamenti, dei miglioramenti e/o delle implementazioni, salvo che le stesse non siano state installate da personale DEDAGROUP PUBLIC SERVICES.
- 22.3 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES potrà risolvere di diritto ex art. 1456 c.c. un Contratto nel caso di interventi sul software o sul database effettuati da terzi o senza preventiva autorizzazione da parte di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES, nonché richiedere il risarcimento del danno.
- 22.4 Il Cliente che usa il Software senza aver acquistato il Servizio di manutenzione Ordinaria solleva DEDAGROUP PUBLIC SERVICES da qualsiasi tipo di obbligo contrattuale e manleva la stessa da qualsiasi responsabilità determinata dall'utilizzo.

Art.23. NUOVE VERSIONI DEL SOFTWARE

DEDAGROUP PUBLIC SERVICES potrà predisporre nuove versioni del Software o sviluppi di moduli aggiuntivi o aggiornamenti e/o miglioramenti di particolare importanza; tali nuove versioni potranno essere proposte al Cliente, a fronte di corrispettivi aggiuntivi, di volta in volta formalizzati a mezzo di separati accordi.

Art.24. CORRISPETTIVI

- 24.1 Per la prestazione dei Servizi di manutenzione Ordinaria, oggetto della SEZIONE (A) del Contratto, il Cliente è tenuto al pagamento del canone indicato nell'ALLEGATO A.
- 24.2 Qualora il Contratto sia stipulato successivamente all'installazione del Software o successivamente all'attivazione di Servizi, il Cliente è tenuto a versare l'intero canone di cui al precedente comma, ovvero un dodicesimo del canone annuo per ogni mese intercorrente tra la data di installazione o attivazione e il 31 dicembre dell'anno in corso. A fronte di tale versamento, il Cliente ha diritto anche alle correzioni, aggiornamenti e potenziamenti del Software, realizzati nel periodo antecedente la data di stipulazione del Contratto.
- 24.3 La Teleassistenza viene erogata solamente a seguito del pagamento dell'importo indicato nell'ALLEGATO A, alla voce "Canone annuo teleassistenza".

Art.25. MODALITA' DI FATTURAZIONE

- 25.1 Il corrispettivo annuo di cui al precedente Art.24 viene fatturato in modalità anticipata al momento della stipula del Contratto.
- 25.2 L'erogazione del Servizio di manutenzione Ordinaria deve intendersi subordinata all'avvenuto pagamento di fatture relative a canoni scaduti.

SEZIONE (B) – SERVIZI DI SUPPORTO E CONSULENZA (MANUTENZIONE STRAORDINARIA)

Art.26. OGGETTO DEL SERVIZIO

DEDAGROUP PUBLIC SERVICES, alle condizioni indicate nei successivi articoli, si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, il proprio "Servizio di Supporto e Consulenza" sul Software, già concesso in licenza d'uso al Cliente oppure in fase di attivazione/avviamento.

Art.27. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- 27.1 Il Servizio di Supporto e Consulenza prevede queste tipologie di intervento:
- (a) assistenza per l'installazione e la configurazione delle eventuali nuove release del Software di cui alla SEZIONE (A) del Contratto su un'infrastruttura locale / Datacenter del Cliente (On Premise);
 - (b) installazione, configurazione, migrazione dei dati, avviamento ed il collaudo di nuovi moduli Software;
 - (c) formazione del personale del Cliente all'uso del Software;
 - (d) affiancamento del personale del Cliente, nello svolgimento delle attività quotidiane e degli eventuali adempimenti normativi, attraverso l'utilizzo del Software;
 - (e) "consulenza specialistica e/o normativa" sulle specifiche tematiche;
 - (f) "servizi a valore" (service annuali specifici).
- 27.2 Il Servizio di Supporto e Consulenza viene fornito da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES tramite propri incaricati: On Site presso la sede e/o gli uffici del Cliente e/o On Center presso le sedi DEDAGROUP PUBLIC SERVICES nel caso di attività da remoto, previo invio di una dettagliata richiesta scritta da parte del Cliente a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES da inviare a schedulazione.pa@dedagroup.it. La richiesta viene evasa concordando con il Cliente le modalità e i tempi di intervento.

- 27.3 Per usufruire del Servizio di Supporto e Consulenza il Cliente può acquistare, a propria discrezione, un quantitativo di ore che deve essere indicato nell'ALLEGATO B; alla scadenza del Contratto le eventuali ore residue non vengono rimborsate al Cliente, ma possono essere utilizzate nell'anno solare successivo a quello di scadenza previa comunicazione scritta in merito da parte di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES. Le ore acquistate in un momento successivo alla stipula saranno assoggettate alle medesime condizioni.
- 27.4 Il Servizio di Supporto e Consulenza viene, in ogni caso, prestato in relazione all'ultima release del Software - disponibile per l'installazione On Premise, oppure pubblicata in modalità SaaS.
- 27.5 Le prestazioni a carico di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES, sono tassativamente limitate a quelle di cui al precedente comma 27.1 con esclusione di ogni diversa attività. Conseguentemente, qualsiasi intervento richiesto dal Cliente che esuli dai suddetti impegni deve essere oggetto di separata valutazione da parte di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES ed eventualmente prestato alle condizioni vigenti al momento della richiesta.

Art.28. TEMPO E LUOGO DELLA PRESTAZIONE

DEDAGROUP PUBLIC SERVICES eroga il Servizio di Supporto e Consulenza, salvo diversi accordi, nei soli giorni lavorativi da lunedì a venerdì, presso la sede e/o gli uffici del Cliente o presso le proprie sedi. Previo accordo, in occasione di particolari eventi, è possibile estendere il Servizio ad altri periodi (ad es.: nel weekend in occasione delle elezioni).

Art.29. CONTESTAZIONI

Qualsiasi contestazione in merito al Servizio di Supporto e Consulenza in oggetto dovrà essere formalizzata per iscritto nel verbale che il tecnico incaricato da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES, al termine del singolo intervento, sottoporrà al Cliente per approvazione. La sottoscrizione del verbale che il tecnico incaricato sottoporrà al Cliente al termine dell'intervento sarà, in ogni caso, da intendersi come attestazione di conformità e accettazione dell'intervento stesso.

Le eventuali contestazioni riferite ad un intervento dovranno in ogni caso essere inoltrate a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES per iscritto, mediante PEC, entro e non oltre il termine perentorio di 10 giorni liberi dalla data di ricevimento della relativa fattura.

Art.30. CORRISPETTIVO

- 30.1 Il Cliente sarà tenuto al pagamento a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES, per la prestazione del Servizio di Supporto e Consulenza, di un importo calcolato sulla base delle tariffe orarie indicate nell'ALLEGATO B per il numero delle ore effettuate di attività ON Site con un minimo fatturabile di 4 ore (salvo differenti accordi) e/o di attività On Center in collegamento remoto. Gli interventi verranno quantificati mensilmente.
- 30.2 Il corrispettivo sarà dovuto anche nel caso in cui per un intervento, richiesto e pianificato, non possa essere prestato per cause imputabili al Cliente, quali a mero titolo esemplificativo l'impossibilità di accedere ai locali del Cliente durante il normale orario di lavoro, l'indisponibilità delle macchine, dei programmi, dei sistemi, degli uffici o del personale del Cliente.

Art.31. MODALITA' DI FATTURAZIONE

Il corrispettivo di cui al precedente Art.30 sarà quantificato e fatturato con cadenza mensile, salvo diverso accordo risultante dall'ALLEGATO B.

SEZIONE (C) Parte I - SERVIZI FORNITI PER LA FRUIZIONE DI SOFTWARE AS A SERVICE

Art.32. OGGETTO DEL SERVIZIO

DEDAGROUP PUBLIC SERVICES si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, i moduli dell'applicazione Civilia Next elencati nell'ALLEGATO A, in modalità "Software as a Service" da piattaforma cloud (in seguito denominato "servizio SaaS") ed i relativi servizi professionali, alle condizioni indicate nei successivi articoli, per tutto il periodo contrattuale.

Art.33. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- 33.1 Il servizio SaaS consente al Cliente di utilizzare i moduli dell'applicazione Civilia Next attraverso un WEB Browser, per mezzo dei servizi di connettività ad Internet sottoscritti dal Cliente con un Service Provider. Per l'erogazione del servizio SaaS, e fino alla scadenza contrattuale, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES utilizzerà la piattaforma Cloud Azure di proprietà di Microsoft Corporation. I Datacenter Azure su cui saranno attivate le applicazioni e memorizzati i dati del Cliente sono collocati nell'Unione Europea.
- 33.2 Il servizio SaaS è qualificato nel Marketplace AGID, è aderente alla normativa GDPR (Regolamento UE/2016/679 del 27 aprile 2016) e rispetta le "Raccomandazioni e proposte sull'utilizzo del cloud computing nella pubblica amministrazione" (DigitPA 2012).
- 33.3 I dati del Cliente sono memorizzati sui sistemi storage in forma cifrata, come previsto dalle funzioni native del Database
Microsoft Azure SQL.

La trasmissione delle informazioni tra Datacenter e Cliente attraverso la rete Internet avviene all'interno di una connessione criptata tramite il protocollo crittografico HTTPS (HyperText Transfer Protocol over Secure Socket Layer). L'autenticazione al sistema avviene per mezzo di strumenti di autenticazione Microsoft Azure Active Directory ed utilizzando il protocollo OAUTH2.

- 33.4 Il servizio SaaS si compone di:
- (a) Licenza d'uso, nell'ambito del servizio, dei moduli applicativi del software indicati nell'ALLEGATO A;
 - (b) Hosting ed erogazione dei moduli applicativi indicati nell'ALLEGATO A su piattaforma Cloud MS Azure messa a disposizione da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES e dimensionata in modo adeguato ai moduli attivati;
 - (c) Backup dei dati e garanzia dell'integrità dei dati;
 - (d) Disaster recovery geografico a garanzia del ripristino del servizio.
- 33.5 Nell'ambito del servizio SaaS, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES fornisce il Servizio di manutenzione Ordinaria (descritto nell'Art.19) comprensivo delle attività di aggiornamento dei moduli applicativi attivati, all'ultima versione rilasciata e disponibile.
- Qualora richiesto dal Cliente, vengono erogati i servizi opzionali di Restore dei dati da Backup.

Art.34. LIVELLI DI SERVIZIO

- 34.1 Si applicano i seguenti livelli di servizio:
- (a) Il servizio SaaS è disponibile 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, salvo finestre di manutenzione, con uptime per il 99,50 % del tempo garantito di cui alla lettera (b) che segue, su base mensile.
 - (b) Le applicazioni sono garantite tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00, salvo specifici accordi. Al di fuori dell'orario garantito, le applicazioni sono accessibili, salvo interruzioni necessarie per attività di ordinaria manutenzione quali: l'aggiornamento del sistema, l'esecuzione di attività sistemiche, backup, etc.. Eventuali interventi straordinari per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti potranno essere eseguiti in qualsiasi momento. Eventuali attività di manutenzione ordinaria che possano determinare l'indisponibilità anche parziale del servizio saranno comunicate con 3 giorni di anticipo.
 - (c) Il backup dei dati viene eseguito in modo automatico (point-in-time) dall'infrastruttura SQL MS Azure. La periodicità con cui i backup vengono effettuati da Microsoft è di 10 minuti. È possibile il ripristino su un periodo fino a 35 giorni precedenti dalla data attuale.
 - (d) Il disaster recovery geografico garantisce il ripristino del servizio SaaS alle seguenti condizioni:
 - (i) RPO: max 2 ore per tutti i dati. Il RPO (Recovery Point Objective) rappresenta il massimo tempo che intercorre tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza e, conseguentemente, fornisce la misura della massima quantità di dati che il sistema può perdere a causa di guasto improvviso;
 - (ii) RTO: max 24 ore per tutti i servizi. Il RTO (Recovery Time Objective) rappresenta la durata di tempo e di un livello di Servizio entro il quale un business process (ovvero il Sistema Informativo primario) deve essere ripristinato dopo un disastro o una condizione di emergenza (o interruzione), al fine di evitare conseguenze inaccettabili;(Rif. Linee Guida per il Disaster Recovery nelle P.A.).
- 34.2 I servizi professionali a supporto del servizio SaaS sono garantiti tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00, salvo specifici accordi. Il portale di Trouble Ticketing <https://servizipa.dedagroup.it/redmine> utilizzabile per sottoporre le richieste di assistenza sono disponibili 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno. Ogni richiesta viene presa in carico dall'operatore di Help Desk in orario lavorativo da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 18:00 entro le 2 ore lavorative successive. L'operatore l'analizza e classifica per livello di gravità. Le tipologie previste sono riconducibili a:
- (a) manutenzione correttiva: alle segnalazioni classificate come GRAVI (uno o più servizi sono completamente bloccati oppure nessun servizio SaaS è bloccato, ma le funzionalità critiche di uno o più moduli dell'applicazione non sono disponibili o sono malfunzionanti) sarà fornita la soluzione del problema- anche temporaneamente tramite l'adozione di workaround- entro 2 ore lavorative successive alla presa in carico al 90% delle segnalazioni ed entro 8 ore lavorative successive alla presa in carico al 10% delle segnalazioni; alle altre segnalazioni sarà fornita la soluzione tempestiva del problema, anche temporaneamente tramite l'adozione di workaround. Lo stato di avanzamento delle richieste sottomesse è consultabile da portale;
 - (b) manutenzione normativa ordinaria: prevede il rilascio degli aggiornamenti in tempo utile per garantire la regolare operatività in funzione della data imposta dalla nuova disposizione;
 - (c) assistenza utente: l'utente viene ricontattato da un consulente DEDAGROUP PUBLIC SERVICES, via telefono o e-mail, con tempestività, sulla base della richiesta. Eventuali chiarimenti, suggerimenti o istruzioni saranno forniti purché di rapida e semplice comprensione. Qualora la richiesta comporti un'attività riconducibile a formazione o ad una specifica esigenza di configurazione funzionale, il consulente proporrà al Cliente la pianificazione di un intervento dedicato.
 - (d) aggiornamento dei moduli applicativi attivati all'ultima versione rilasciata: al fine di garantire al Cliente il costante adeguamento applicativo, le procedure per il passaggio in esercizio delle modifiche applicative e normative al software oppure gli interventi sull'ambiente di produzione, sono effettuati, previa comunicazione al Cliente, dopo le ore 18:00 dei giorni lavorativi, oppure nei giorni di sabato e domenica. Qualora si renda necessario procedere diversamente sarà onere

di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES concordare con il Cliente preventivamente il giorno e l'ora in cui sarà attivato l'aggiornamento.

- 34.3 I servizi opzionali di ripristino da backup, se richiesti, sono disponibili in orario lavorativo da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 18:00. Il tempo di ripristino dipende dal dispositivo utilizzato e dalla quantità di dati da ripristinare.

Art.35. ACCESSO AI DATI DEI SERVIZI.

- 35.1 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES riconosce al Cliente la possibilità di effettuare una specifica attività di IT audit finalizzata a verificare il rispetto dei requisiti e degli standard contrattualmente convenuti all'Art.36, nonché la loro puntuale attuazione. Il Cliente si riserva la facoltà di effettuare detta attività utilizzando personale qualificato del Cliente o per il tramite di soggetti terzi scelti dal Cliente medesimo.
- 35.2 Le richieste di accesso devono pervenire per iscritto a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES tramite portale di Trouble Ticketing <https://servizi.pa.dedagroup.it/redmine> e dovranno essere corredate dall'indicazione dei soggetti incaricati e dei dati/locali interessati.
- 35.3 Al fine di garantire il mantenimento di un adeguato livello di riservatezza e di sicurezza del patrimonio informatico e delle banche dati, nonché della corretta operatività del servizio SaaS, l'attività di cui al presente articolo deve essere organizzata secondo i piani e le modalità da concordare tra le Parti. Le attività devono essere effettuate adottando rigorosamente modalità tali da:
- (a) non pregiudicare la sicurezza, la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati (e dei relativi trattamenti) dei quali sono "Titolari" altri utenti;
 - (b) non interferire (pregiudicandolo) con il normale e corretto svolgimento delle attività di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES;
 - (c) non pregiudicare la riservatezza dell'organizzazione aziendale, commerciale nonché la segretezza delle informazioni aziendali e delle esperienze tecnico-industriali, comprese quelle commerciali, di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES;
 - (d) assicurare che gli eventuali accessi vengano effettuati nel rispetto delle misure di sicurezza adottate da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES.
- 35.4 Gli oneri economici connessi agli accessi sono carico del Cliente.

Art.36. REPORT E PENALI

- 36.1 Su richiesta del Cliente è prevista la consegna di un report, funzionale alla verifica degli SLA contrattualmente convenuti all'Art.34. La consegna avrà frequenza pari al "periodo di valutazione" fissato su base mensile.
- 36.2 Il calcolo dell'importo delle eventuali penali sarà effettuato esclusivamente sulla base del periodo di valutazione e in base a quanto riportato nel report funzionale. In dettaglio:
- (a) qualora non siano rispettati gli SLA del servizio SaaS per fatto e colpa esclusivi di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES o delle sue terze parti la penale applicabile sarà pari al 25% del corrispettivo relativo al modulo per cui il servizio SaaS non è risultato disponibile rapportato al livello garantito nel periodo di valutazione. L'importo sarà dovuto per scostamenti in diminuzione maggiori/uguali a 3 punti in percentuale sul periodo di valutazione.
 - (b) qualora non siano rispettati gli SLA dei servizi professionali a supporto del servizio SaaS per fatto e colpa esclusivi di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES o delle sue terze parti, la penale applicabile sarà pari al 10% del relativo corrispettivo riferito al periodo di valutazione.
- 36.3 Le penali dovranno essere richieste per iscritto dal Cliente entro 15 giorni dalla consegna del relativo report. DEDAGROUP PUBLIC SERVICES avrà facoltà di sottoporre eventuali giustificazioni scritte entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta. Il pagamento di qualsiasi importo eventualmente dovuto avverrà esclusivamente sotto forma di riduzione sui canoni futuri e sarà subordinato all'avvenuto pagamento dei corrispettivi contrattuali per l'anno in corso al momento della violazione.

Art.37. LIMITAZIONI

I Livelli di Servizio di cui al precedente Art.34 non sono applicabili (e conseguentemente non possono essere richieste le relative penali) in caso di problemi di erogazione o indisponibilità:

- (a) derivanti dall'utilizzo di servizi gestiti da altri fornitori, inclusi, a titolo esemplificativo, i problemi causati da larghezza di banda Internet inadeguata o correlati ad Hardware, Software o i servizi di terzi;
- (b) derivanti dall'utilizzo del servizio SaaS da parte del Cliente in modo non conforme alle caratteristiche e alla funzionalità o a quanto descritto nella documentazione o nelle indicazioni pubblicate da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES (ad esempio, tentativi di eseguire operazioni non supportate);
- (c) derivanti dall'esecuzione di attività non autorizzate o dalla mancata esecuzione di attività indicate da DEDAGROUP PUBLIC SERVICES o dal mancato rispetto delle procedure di sicurezza appropriate (es. impostazione password non conforme ai criteri minimi di sicurezza o diffusione delle stesse);
- (d) derivanti dal mancato rispetto delle configurazioni indicate nel documento Piattaforme Supportate;
- (e) derivanti da input, istruzioni o argomenti erronei o da tentativi del Cliente di eseguire operazioni che superino le quote ordinate (es. numero utenti in eccesso) o derivanti dalla limitazione imposta circa i comportamenti offensivi sospetti;
- (f) derivanti all'utilizzo del servizio SaaS durante il periodo di disponibilità ma al di fuori dell'orario garantito delle applicazioni di cui all'Art.34;

- (g) dovuti a fattori al di fuori del ragionevole controllo di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES (ad esempio, calamità naturali, guerra, atti di terrorismo, rivolte o azioni governative) oppure a problemi di rete o guasti di dispositivi all'esterno dei Datacenter Azure sia sul sito del Cliente, sia tra il sito del Cliente e il Datacenter Azure.

Art.38. PREREQUISITI PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Il Cliente si obbliga, nel rispetto dei piani di attivazione concordati, ad impiegare risorse idonee ad assicurare:

- (a) il supporto del personale dell'Ente necessario a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES per l'attivazione del servizio SaaS;
- (b) la configurazione dei propri sistemi di sicurezza (firewall, proxy, ecc.) per la connessione al servizio SaaS;
- (c) ogni cautela necessaria alla protezione dei dati mediante l'installazione di programmi anti-virus aggiornati;
- (d) la predisposizione dell'ambiente applicativo sulle postazioni di lavoro utente idoneo al funzionamento del servizio SaaS (Personal Computer, Sistema operativo, Web Browser, ecc.) così come descritto nel documento Piattaforme Supportate;
- (e) la custodia delle credenziali assegnate per l'utilizzo del servizio SaaS;
- (f) la garanzia che non consentirà in alcun modo ed in nessuna forma l'utilizzo delle proprie credenziali di autenticazione e accesso a soggetti terzi e/o estranei alla propria organizzazione, salvo specifica e circostanziata autorizzazione espressa e concordata in forma scritta con DEDAGROUP PUBLIC SERVICES.

Art.39. ESCLUSIONI

Il servizio SaaS non include attività di:

- (a) formazione specifica agli utenti sulle funzionalità applicative;
- (b) ripristino dei dati da Backup per esigenze specifiche del Cliente;
- (c) consulenze sistemiche per l'accesso al sistema con strumenti diversi da quanto previsto nel documento Piattaforme Supportate.

Art.40. TERMINE DEL SERVIZIO

Il Cliente è tenuto a comunicare per iscritto a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES a mezzo PEC l'intenzione di rinnovare oppure di cessare di fruire del servizio SaaS per l'annualità successiva entro il 30 settembre dell'anno in corso. In caso di:

- (a) richiesta di rinnovo del servizio SaaS: entro la scadenza del periodo contrattuale, nelle modalità previste nelle Condizioni Generali, il Cliente deve sottoscrivere unicamente gli allegati contenenti le condizioni specifiche della fornitura. È garantita la continuità operativa;
- (b) richiesta di recesso dal servizio SaaS: sino al giorno della scadenza del Contratto, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES continua ad erogare il servizio SaaS senza soluzione di continuità, garantendo gli SLA e mantenendo ferme le condizioni economiche vigenti. Entro 15 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES consegna al Cliente il documento che descrive il processo di disattivazione del servizio SaaS che esplicita il piano temporale, il formato con cui vengono consegnati i dati. Il recesso del servizio SaaS prevede due scarichi di dati completi (uno di prova ed uno finale). Qualora il Cliente richieda assistenza da parte di specialisti DEDAGROUP PUBLIC SERVICES finalizzata alla dismissione del servizio SaaS per il passaggio ad altra soluzione, viene predisposto uno specifico ordine per le attività di supporto. In ogni caso, fino alla scadenza del contratto, DEDAGROUP PUBLIC SERVICES presta l'assistenza necessaria secondo correttezza e buona fede, allo scopo di consentire al Cliente l'ordinato trasferimento dei dati di cui è titolare. I dati correlati e conseguenti all'erogazione del servizio SaaS vengono conservati nei sistemi DEDAGROUP PUBLIC SERVICES per un periodo di 90 giorni successivi al termine del contratto, salvo differenti accordi o norme inderogabili di legge che dispongono diversamente. Decorso tale periodo vengono distrutti. La suddetta modalità ha lo scopo di tutelare i segreti industriali ed organizzativi di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES nonché il diritto del Cliente di avere, in via permanente e continua, il pieno possesso dei propri dati nonché la certezza della cancellazione dai sistemi DEDAGROUP PUBLIC SERVICES al termine del periodo di salvaguardia.

ART.41. CORRISPETTIVO

41.1 Il Cliente è tenuto a corrispondere a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES, per la prestazione del servizio SaaS, gli importi indicati nell'ALLEGATO A.

41.2 Il corrispettivo pattuito sarà comunque dovuto anche nel caso in cui il servizio SaaS non possa essere prestato per cause non imputabili a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES quali a mero titolo esemplificativo l'impossibilità di accedere alla rete Internet durante il normale orario di lavoro, l'indisponibilità delle postazioni di lavoro, degli uffici o del personale del Cliente.

Art.42. MODALITA' DI FATTURAZIONE

Il corrispettivo di cui al precedente Art.41 sarà fatturato con cadenza annuale anticipata, salvo differenti specifici accordi.

SEZIONE (C) Parte II – Servizi Cloud “Portale dei Servizi al Cittadino”

ART.43. OGGETTO DEL SERVIZIO

- 43.1 Tale Servizio prevede l'erogazione dell'applicazione “Portale dei Servizi al Cittadino, della suite Civilia Next, in modalità Software as a Service (di seguito “SaaS”) da una piattaforma Cloud pubblica.
- 43.2 L'accesso all'applicazione avviene attraverso un WEB Browser, per mezzo dei servizi di connettività della rete Internet del Cliente, con crediti riservati e personali attribuite al Cliente, ai termini e alle condizioni descritte nel presente allegato. L'infrastruttura è situata presso il Data Center di IRIDEOS S.P.A. presso il polo tecnologico di Via Caldera, Milano.

ART.44. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

DEDAGROUP PUBLIC SERVICES mette a disposizione del Cliente i moduli dell'applicazione OPEN WEB indicati nel documento principale, i servizi infrastrutturali ed i servizi professionali di seguito elencati, per tutto il periodo contrattuale:

- (a) Servizi infrastrutturali: Hosting dei moduli applicativi indicati nel contratto e dei dati del Cliente, su piattaforma Cloud messa a disposizione e dimensionata in modo adeguato ai moduli attivati; l'infrastruttura è predisposta in alta affidabilità con backup dei dati e garanzia dell'integrità delle informazioni. Il servizio è disponibile 24 ore al giorno – 365 giorni all'anno durante l'orario lavorativo. I livelli di servizio sono descritti nel successivo Art.45;
- (b) Servizi professionali:
- Aggiornamento dei moduli applicativi attivati, all'ultima versione rilasciata e disponibile in riferimento alla normativa vigente

ART.45. LIVELLI DI SERVIZIO

- 45.1 I servizi infrastrutturali di cui all'Art.44. sono disponibili 24 ore al giorno per 365 giorni dell'anno (salvo finestre di manutenzione) ed includono:
- (a) l'Hosting delle applicazioni: tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 6.00 alle ore 20.00 ed il sabato mattina dalle ore 06.00 alle 14.00 con uptime garantito per il 99,50 % del tempo su base mensile. Le applicazioni sono altresì accessibili, seppure non garantite, al di fuori dell'intervallo suddetto, salvo interruzioni necessarie per l'aggiornamento del sistema e per lo svolgimento di attività sistemiche e di backup. Nel caso di interventi per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti, gli interventi potranno essere eseguiti in qualsiasi momento.
- (b) il Backup dei dati: le policy, nel rispetto delle indicazioni in materia di tutela dei dati personali, garantiscono il salvataggio dei dati presenti nel database dell'applicativo ogni 24 ore con una Retention di 15 (quindici) giorni relativa al dato giornaliero, un backup settimanale conservato per 1 mese e un backup mensile conservato per 6 mesi.
- 45.2 I servizi professionali di cui all'Art.44, lettera b) sono garantiti: dal lunedì al venerdì in orario lavorativo. L'aggiornamento dei moduli applicativi attivati all'ultima versione rilasciata: al fine di garantire al Cliente il costante adeguamento applicativo, le procedure per il passaggio in esercizio delle modifiche applicative e normative al software oppure gli interventi sull'ambiente di produzione, sono effettuati, previa comunicazione al Cliente, dopo le ore 18.00 dei giorni lavorativi, oppure nei giorni di sabato e domenica. Qualora si renda necessario procedere diversamente sarà onere di DEDAGROUP PUBLIC SERVICES concordare con il Cliente preventivamente il giorno e l'ora in cui sarà attivata la relativa procedura, se ciò possa determinare interruzioni nell'erogazione del servizio.

ART.46. ACCESSO AI DATI DEI SERVIZI.

- 46.1 DEDAGROUP PUBLIC SERVICES riconosce al Cliente la possibilità di effettuare una specifica attività di IT audit finalizzata a verificare il rispetto dei requisiti e degli standard contrattualmente convenuti, nonché la loro puntuale attuazione.
- 46.2 Le richieste di cui al comma 46.1 devono pervenire per iscritto a DEDAGROUP PUBLIC SERVICES, secondo le modalità indicate dal destinatario della richiesta, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni lavorativi. Tale comunicazione deve contenere, altresì, l'indicazione dei soggetti incaricati e dei dati/locali interessati.
- 46.3 Al fine di garantire il mantenimento di un adeguato livello di riservatezza e di sicurezza del patrimonio informatico e delle banche dati, nonché della corretta operatività del Sistema informatico, l'attività di cui al presente articolo deve essere organizzata dal destinatario della richiesta di cui al comma 46.2, secondo i piani e le modalità concordate tra le Parti.

ART.47. REPORT E PENALI

- 47.1 Report: Su richiesta del Cliente è prevista la consegna di un report funzionale alla verifica degli SLA, contenente l'andamento dei livelli di servizio concordati. La consegna avrà frequenza pari al Periodo di Valutazione fissato su base mensile.
- 47.2 Penali: Il calcolo dell'importo della penale verrà effettuato esclusivamente sulla base del Periodo di valutazione a partire dalla data di inizio dei Servizi e si baserà su quanto indicato nel report periodico di cui all'Art. 47.1. In dettaglio:
- (a) Servizi infrastrutturali di cui all'Art.44, lettera a): nei casi in cui il servizio non risulti disponibile all'interno della fascia oraria garantita, la penale applicabile sarà pari al 25% del relativo corrispettivo riferito al periodo in cui il servizio non è risultato disponibile rapportati all'orario garantito nel periodo di valutazione. L'importo sarà dovuto per scostamenti in

diminuzione maggiori/uguali a 3 punti in percentuale sul periodo di valutazione.

- 47.3 Le penali dovranno essere richieste per iscritto dal Cliente entro 15 (quindici) giorni dalla consegna del report. DEDAGROUP PUBLIC SERVICES avrà facoltà di sottoporre eventuali giustificazioni scritte entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della richiesta. Il pagamento di qualsiasi importo eventualmente dovuto avverrà esclusivamente sotto forma di riduzione sui canoni futuri e sarà subordinato all'avvenuto pagamento dei corrispettivi contrattuali per l'anno in corso al momento della violazione.

ART.48. ESCLUSIONI

Il Servizio non prevede quanto segue:

- (a) configurazioni dei sistemi firewall/proxy dell'Ente per la connessione al Servizio;
- (b) servizi professionali opzionali per assistenza o formazione aggiuntiva;
- (c) il ripristino dei dati da Backup per esigenze specifiche dell'Ente;
- (d) consulenze per l'accesso al sistema con strumenti diversi da quanto previsto nel documento "Piattaforme supportate dalle Suite DEDAGROUP PUBLIC SERVICES" disponibile sul sito www.dedagroup.it – area Download.

ART.49. PROTEZIONE DEI DATI

- 49.1 Il Cliente autorizza sin da ora DEDAGROUP PUBLIC SERVICES al trattamento ai sensi e per gli effetti dell'art. 28.2 del GDPR.
- 49.2 I dati del Cliente sono posizionati su Datacenter localizzati all'interno dello Spazio Economico Europeo; il Data Center rispetta le leggi in materia di protezione dei dati personali dell'Unione Europea relativamente al trattamento, al trasferimento, alla conservazione e ad altro tipo di elaborazione dei dati personali come previsto dalla Normativa Privacy. I dati del Cliente sono memorizzati sui sistemi storage in forma cifrata. La trasmissione delle informazioni tra Datacenter e Cliente attraverso la rete Internet avviene all'interno di una connessione criptata tramite il protocollo crittografico HTTPS (HyperText Transfer Protocol over Secure Socket Layer). Il controllo degli accessi al sistema avviene sia per mezzo di strumenti di autenticazione consolidati sia per mezzo di CNS, CIE, SPID. Le funzioni di Single Sign-on consentono l'accesso alle diverse applicazioni OPEN WEB attivate.

Dedagroup Public Services Srl

Il Procuratore

Area Pubblica Amministrazione

(Andrea Endrighi)

Si approvano espressamente ai sensi e agli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile tutte le condizioni e le pattuizioni contenute negli articoli seguenti: Articolo 3 (Adesione e rinnovo del Contratto); Articolo 4 (Termini di pagamento e tracciabilità dei flussi); Articolo 5 (Garanzie e responsabilità); Articolo 6 (Responsabilità tecniche); Articolo 8 (Cessione del contratto e del credito); Articolo 9 (Codice sorgente); Articolo 10 e 49 (Tutela del trattamento dei dati personali); Articolo 17 (Foro competente); Articoli 19 – 27 – 33 e 44 (Descrizione del Servizio); Articoli 20 e 28 (Tempo e luogo della prestazione); Articolo 22 (Obblighi del cliente); Articolo 23 (Nuove versioni del Software); Articoli 24 – 30 e 41 (Corrispettivi); Articoli 25 – 31 e 42 (Modalità di fatturazione); Articolo 29 (Contestazioni); Articoli 34 e 45 (Livelli di Servizio); Articoli 36 e 47 (Report e Penali); Articolo 37 (Limitazioni); Articolo 38 (Prerequisiti per l'utilizzo dei Servizi); Articolo 40 (Termini del Servizio).

Luogo e Data: _____

L'ENTE - Timbro e firma per accettazione

(Il legale rappresentante)