

---

Marcon, 20 Maggio 2025

**Spett. le  
Amministrazione Comunale di  
PONSO ( PD )**

*Alla c.a. dell'egregio signor Sindaco.  
Alla c.a. del RTD.*

**OGGETTO: Servizio a supporto del Responsabile della Transizione al Digitale**

La recente pubblicazione del nuovo Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione 2024-2026 intende dare un impulso forte alle azioni di innovazione e digitalizzazione nella Pubblica Amministrazione e ribadisce nuovamente la necessità, per tutti gli Enti Pubblici, di individuare un ufficio per la transizione alla modalità digitale ed a nominare la figura che coordinerà e sovrintenderà tale transizione: il Responsabile della Transizione al Digitale. Egli è tenuto ad operare per garantire l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'Amministrazione Pubblica definite dal Governo e dall'art. 17 del Codice dell'Amministrazione Digitale.

L'attuale Piano Triennale contiene notevoli novità rispetto ai Piani precedenti introducendo concetti di misurazione dell'attuazione delle cosiddette "Linee di Azione" e definendo un diagramma operativo con le scadenze di ogni intervento che deve essere operato dalla P.A. Locale.

Boxxapps s.r.l., da sempre a fianco degli Enti Pubblici per supportarli adeguatamente, è lieta di sottoporVi il servizio in oggetto che viene descritto nel dettaglio nelle pagine successive.

Certi di fare cosa gradita, porgiamo distinti saluti.



**Boxxapps Srl**  
Amministratore Unico  
Alan Padoan



## Premessa

Il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione è uno strumento fondamentale per promuovere la trasformazione digitale del Paese attraverso quella della Pubblica Amministrazione italiana.

In un contesto socioeconomico in continua evoluzione, l'informatica e le nuove tecnologie emergenti rivestono oggi un ruolo fondamentale e necessitano di un Piano e di una programmazione di ampio respiro in ambito pubblico, che tenga conto delle molteplici variabili sul tema e dei cambiamenti in atto.

L'evoluzione delle soluzioni tecnologiche rese disponibili e l'adeguamento delle norme rivolte all'ambito della digitalizzazione, nonché gli interventi finanziari europei e nazionali sul tema, stanno accompagnando e rafforzando notevolmente la strada della trasformazione digitale già in corso.

In questo contesto La Strategia adottata da AgID prevede di:

- fornire strumenti alla Pubblica Amministrazione per erogare servizi esclusivamente in modalità digitale, rendendo più efficaci e veloci i processi di interazione con cittadini, imprese e altre pubbliche amministrazioni. L'interazione implica un reciproco scambio di informazioni o azioni tra le parti coinvolte, con l'obiettivo di raggiungere un determinato risultato;
- favorire lo sviluppo di una società digitale, dove i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione che costituisce il motore di sviluppo per tutto il Paese;
- promuovere lo sviluppo sostenibile, etico ed inclusivo, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale;
- contribuire alla diffusione delle nuove tecnologie digitali nel tessuto produttivo italiano, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici.



Il modello strategico del Piano triennale 2024-26 classifica le sfide organizzative e tecnologiche che le amministrazioni devono affrontare in tre macroaree:

- processi
- applicazioni
- tecnologie



Tale modello ha l'obiettivo di indirizzare le sfide legate sia al funzionamento del sistema informativo di un singolo organismo pubblico, sia al funzionamento del sistema informativo pubblico complessivo dell'intero Paese, nell'ottica del principio cloud-first e di una architettura policentrica e federata.

Per ogni livello dell'architettura è necessario tracciare, a partire dal Piano triennale, strumenti, regole tecniche e traiettorie evolutive pluriennali, che permettano una pianificazione degli investimenti su un piano istituzionale multilivello, a valere su molteplici fonti di finanziamento.

In questo contesto assume fondamentale rilevanza il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), introdotto dall'art. 6 del Decreto-legge 80/2021 al fine di "assicurare la qualità e la trasparenza dell'attività amministrativa e migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese e procedere alla costante e progressiva semplificazione e reingegnerizzazione dei processi (...)" . Il PIAO implementa quella che il CAD definisce all'art.15 come una "riorganizzazione strutturale e gestionale", per sfruttare le opportunità offerte dal digitale.

Seguendo tale impostazione, i singoli enti pubblici individuano i propri specifici obiettivi di digitalizzazione, semplificazione e reingegnerizzazione all'interno del PIAO, come previsto dal DM 24 giugno 2022, che ormai integra la maggior parte delle forme di pianificazione delle PA su prospettiva triennale.

La caratteristica principale delle ultime edizioni del Piano Triennale è rappresentata anche dai seguenti elementi:

- dalla pubblicazione di un dettagliato piano operativo per la conclusione delle azioni corredate di puntuali scadenze temporali
- dalla adozione di politiche di "misurazione" dei risultati che le singole Amministrazioni devono realizzare.



---

Merita, in ultimo, una riflessione anche quanto previsto dal Decreto Semplificazioni Bis 77/2021, in cui il combinato disposto con il Piano triennale per l'informatica, detta rispettivamente, alcuni obblighi e relative sanzioni alle Amministrazioni che risultassero inadempienti.

L'art. 41 del Decreto Semplificazioni Bis, infatti, ha novellato il CAD introducendo l'Articolo 18/Bis rubricato "Violazione degli obblighi di Transizione digitale". La norma conferisce all'AgID il potere di vigilanza, verifica, controllo e monitoraggio sul rispetto non solo delle disposizioni del CAD ma anche di ogni altra norma in materia di innovazione tecnologica e digitalizzazione della pubblica amministrazione, ivi comprese quelle contenute nelle Linee guida e nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA.

### **Perché è importante la figura dell'RTD?**

All'RTD competono le attività e i processi organizzativi necessari alla realizzazione di quanto proposto dal Piano Triennale e di una vera amministrazione digitale; l'articolo 17 del CAD elenca puntualmente quali siano i compiti attribuiti a tale importante figura e precisamente:

- coordinamento strategico dello sviluppo dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;
- indirizzo e coordinamento dello sviluppo dei servizi, sia interni sia esterni, forniti dai sistemi informativi di telecomunicazione e fonia dell'amministrazione;
- indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della sicurezza informatica relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture anche in relazione al sistema pubblico di connettività;
- accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promozione dell'accessibilità;
- analisi periodica della coerenza tra l'organizzazione dell'amministrazione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di migliorare la soddisfazione dell'utenza e la qualità dei servizi nonché di ridurre i tempi e i costi dell'azione amministrativa;
- cooperazione alla revisione della riorganizzazione dell'amministrazione;
- indirizzo, coordinamento e monitoraggio della pianificazione prevista per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;
- progettazione e coordinamento delle iniziative rilevanti ai fini di una più efficace erogazione di servizi in rete a cittadini e imprese mediante gli strumenti della cooperazione applicativa tra pubbliche amministrazioni, inclusa la predisposizione e l'attuazione di accordi di servizio tra amministrazioni per la realizzazione e partecipazione dei sistemi informativi cooperativi;
- promozione delle iniziative attinenti all'attuazione delle direttive impartite dal Presidente del Consiglio dei ministri o dal Ministro delegato per l'innovazione e le tecnologie;
- pianificazione e coordinamento del processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di identità e domicilio digitale, posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione;
- pianificazione e coordinamento degli acquisti di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione, al fine di garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel piano triennale.



---

Come si può facilmente intuire le conoscenze e le competenze richieste ad una tale figura spaziano in vari ambiti e sono obbligatoriamente interdisciplinari. È una figura caratterizzata non solo da competenze tecniche in materia di ICT, ma anche da elevate capacità manageriali, di gestione del cambiamento e di governo di progetti complessi.

### **Come agisce il Responsabile della Trasformazione al Digitale?**

Per metter in atto i compiti che gli sono attribuiti, l'RTD deve essere necessariamente una figura apicale con una discreta autonomia e in diretto contatto con l'organo politico perché, come specificato da AgID, a lui sono affidati "poteri di impulso e coordinamento nei confronti di tutti gli altri dirigenti nella realizzazione degli atti preparatori e di attuazione delle pianificazioni e programmazioni previste dal Piano Triennale". Inoltre, "questa figura deve essere trasversale a tutta l'organizzazione in modo da poter agire su tutti gli uffici e aree dell'ente".

L'art. 17 del CAD sottolinea l'obbligo per ogni pubblica amministrazione di individuare l'ufficio di livello dirigenziale deputato alla transizione alla modalità operativa digitale e di assegnare al suo responsabile i compiti elencati in precedenza. Negli enti in cui non sia previsto un ufficio di tale livello, deve essere individuata una figura apicale che svolga tali compiti.

Nell'individuare tale responsabile, va ricordato che la figura dell'RTD è sovrapponibile al Responsabile della Sicurezza Informatica ed è una naturale evoluzione del Responsabile dei servizi informativi introdotto dal D.Lgs. 39/1993 ma con un'ulteriore spinta verso il ruolo di coordinamento dei processi digitali.

Essendo trasversale a tutta l'organizzazione, l'RTD collabora in maniera stretta con alcune figure rilevanti nell'ambito dei processi di digitalizzazione e riorganizzazione dell'Ente.

Tali figure sono:

- il **Responsabile della gestione documentale**: figura chiave per la dematerializzazione dei processi, a cui spetta, tra le altre cose, la predisposizione del Manuale di Gestione documentale, che deve essere coerente con il piano di digitalizzazione dell'Ente. Lo stesso CAD richiama espressamente la necessità che il responsabile del sistema di gestione dei documenti informatici operi d'intesa con l'RTD;
- il **Responsabile per la protezione dei dati personali (RPD/DPO)**: figura chiamata ad assolvere funzioni relativamente all'applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali. Il coordinamento con l'RTD è fondamentale per lo sviluppo di sistemi informativi e servizi online conformi ai principi data protection by default e by design;
- il **Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza**: la collaborazione tra le due figure è in questo caso essenziale per garantire che l'applicazione delle tecnologie ai processi di riorganizzazione dell'Ente rispondano ad adeguate caratteristiche di trasparenza e ai principi dell'amministrazione aperta;

L'RTD coordina quindi lo sviluppo dei servizi pubblici digitali e l'adozione di modelli di relazione trasparenti e aperti con i cittadini.



## Il ruolo di Boxxapps

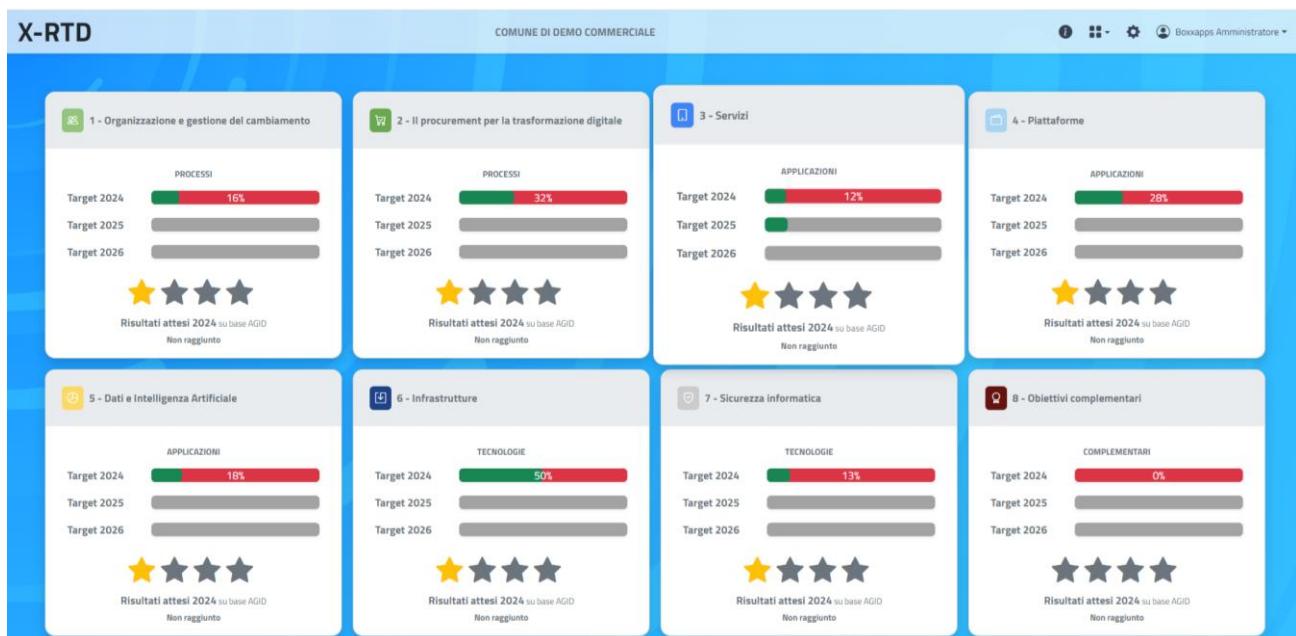
Va da sé che le azioni che l'RTD deve introdurre sono di sua responsabilità, ma difficilmente potrà avere tutte le competenze previste dalla normativa, e quindi, oltre al supporto dell'organo politico e alla necessità di acquisire autorevolezza all'interno dell'Ente, avrà bisogno di un supporto pratico e di strumenti che gli permettano di governare al meglio le sue azioni.

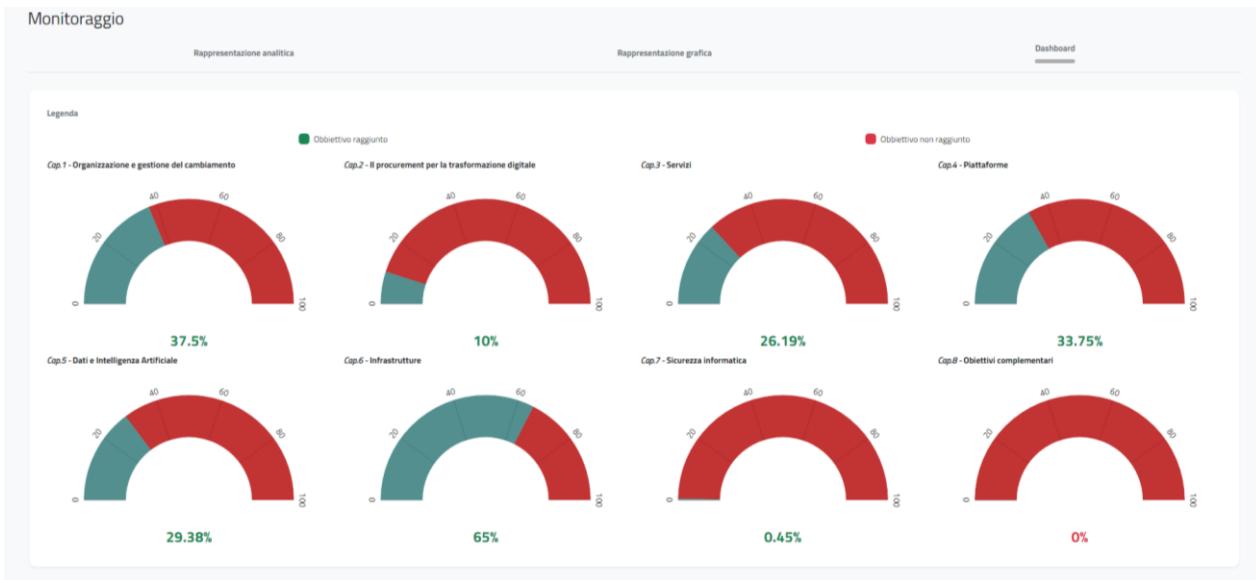
A supporto dell'RTD dell'ente Boxxapps s.r.l. mette a disposizione un servizio costituito da

- una piattaforma applicativa SaaS denominata "Piattaforma RTD" utile a svolgere un'azione di "pianificazione" e di "governo" finalizzata al rispetto delle scadenze previste dal Piano Triennale e individuare le migliori strategie da attuare;
- servizi di supporto all' RTD incaricato svolti nelle modalità di seguito specificate.

## La Piattaforma applicativa SaaS

La nuova "Piattaforma RTD" viene erogata in modalità SaaS, è completamente editabile e permette la reale contestualizzazione delle fasi di transizione al digitale intraprese dall'Ente consentendo l'analisi di ogni singolo obiettivo.





Le principali funzionalità della Piattaforma RTD sono le seguenti:

- gestione delle iniziative **programmatiche** da attuare per i singoli obiettivi del Piano Triennale;
- gestione delle **azioni attuate** per i singoli obiettivi del Piano Triennale;
- **monitoraggio** degli obiettivi del Piano Triennale in termini del livello di raggiungimento rispetto alle scadenze previste dal Piano;
- gestione del **budget** finanziario previsto e/o stanziato associato agli obiettivi del Piano Triennale e dei capitoli di bilancio interessati;
- gestione di **obiettivi complementari** non facenti parte del Piano Triennale ma propedeutici al processo di digitalizzazione dell'Ente.

In concreto, lo strumento viene fornito con esempi di relazioni già precompilate sulla base delle esperienze maturate negli anni in ambito di crescita digitale e permette il monitoraggio dell'andamento degli obiettivi previsti dal Piano.



La piattaforma RTD rappresenta, in forma grafica (Fig.1/A e Fig. 1/B) o analitica (Fig.2), le iniziative che l'Ente introduce per raggiungere gli obiettivi indicati dal Piano stesso, dandone evidenza per una pianificazione d'insieme.

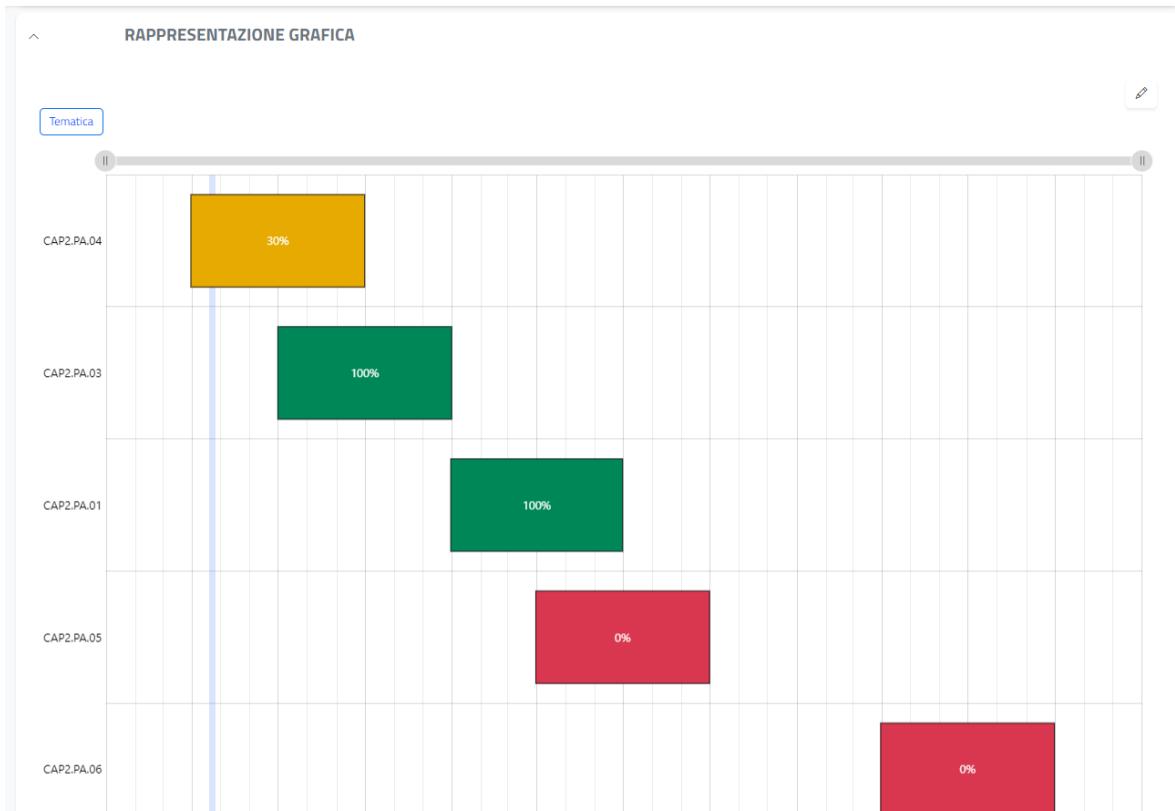
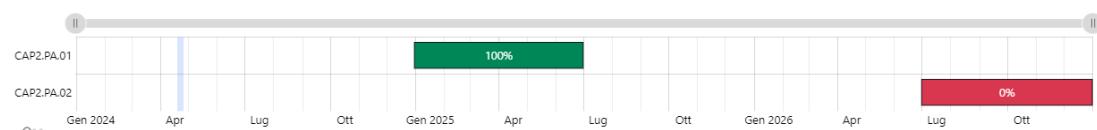


Fig.1/A rappresentazione grafica - Timeline

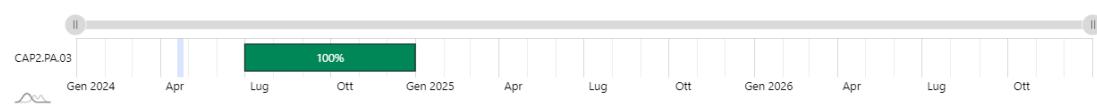
#### 2.1 - Rafforzare l'ecosistema nazionale di approvvigionamento digitale

##### 2.1.1 - Diffusione del processo di certificazione delle piattaforme di approvvigionamento digitale



#### 2.2 - Diffondere l'utilizzo degli appalti innovativi

##### 2.2.1 - Incremento della partecipazione di PMI e start up agli appalti di innovazione



#### 2.3 - Favorire e monitorare l'utilizzo dei servizi previsti dalle Gare strategiche

##### 2.3.1 - Incremento del livello di trasformazione digitale mediante la disponibilità di Gare strategiche allo scopo definito

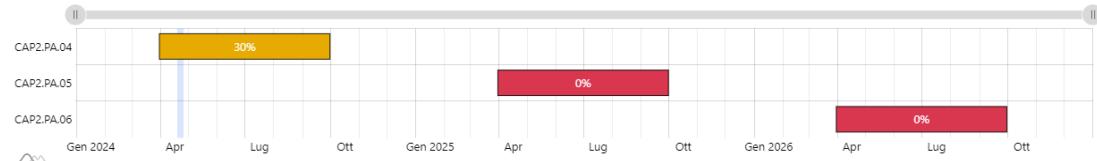


Fig.1/B rappresentazione grafica - Tematica



## ^ OBIETTIVI DELLA PA

### 1.1 - Migliorare i processi di trasformazione digitale della PA

1.1.1 - Rafforzare la collaborazione e lo scambio di pratiche e soluzioni tra Amministrazioni

#### OB.1.1.1/A CAP1.PA.01

Data riferimento 01/03/2024 (data del piano a partire dal 01/03/2024)

Le Amministrazioni e gli Enti interessati possono proporre ad AGID l'attivazione di una comunità digitale tematica/territoriale su [retedigitale.gov.it](http://retedigitale.gov.it)

#### OB.1.1.1/B CAP1.PA.02

Data riferimento 01/07/2024 (data del piano a partire dal 01/07/2024)

Le Amministrazioni e gli Enti interessati utilizzano i formati presenti nel kit per proporre nuove comunità digitali ed effettuare monitoraggi semestrali delle attività in esse svolte

1.1.2 - Individuazione e diffusione di modelli organizzativi/operativi degli Uffici Transizione digitale, anche in forma associata

#### OB.1.1.2/A CAP1.PA.03

Data riferimento 01/03/2024 (data del piano a partire dal 01/03/2024)

Le PA partecipanti alle iniziative laboratoriali forniscono contributi e proposte di modifica e integrazione al Vademecum sulla nomina del Responsabile per la transizione al digitale e sulla costituzione dell'Ufficio per la transizione al digitale in forma associata

#### OB.1.1.2/B CAP1.PA.04

Data riferimento 01/03/2024 (data del piano a partire dal 01/03/2024)

Le PA partecipanti alle iniziative laboratoriali e che hanno adottato modelli organizzativi/operativi per l'Ufficio per la transizione al digitale condividono le esperienze, gli strumenti sviluppati e i processi implementati

#### OB.1.1.2/C CAP1.PA.05

Data riferimento 01/07/2024 (data del piano a partire dal 01/07/2024)

Le PA partecipanti alle iniziative laboratoriali sperimentano i modelli proposti e forniscono ad AGID il feedback delle esperienze di nomina RTD e UTD in forma associata realizzate

Fig.2 rappresentazione analitica

Inoltre, a supporto della funzione di coordinamento strategico in capo all'RTD, è a disposizione una specifica sezione sempre aggiornata sulla normativa e gli approfondimenti in materia di transizione al digitale correlati ad ogni capitolo del piano.

#### Capitoli:

- 1 - Organizzazione e gestione del cambiamento
- 2 - Il procurement per la trasformazione digitale
- 3 - Servizi
- 4 - Piattaforme
- 5 - Dati e Intelligenza Artificiale
- 6 - Infrastrutture
- 7 - Sicurezza Informatica
- 8 - Obiettivi complementari

#### CAMPO DI APPLICAZIONE

#### CONTESTO NORMATIVO E STRATEGICO

##### Riferimenti normativi italiani

[Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" \(in breve CAD\) art. 12](#)

[Circolare n. 3 del 1° ottobre 2018 del Ministro per la Pubblica Amministrazione sul Responsabile per la transizione al digitale dell'Unipa](#)

[Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" \(in breve CAD\) art. 16-bis lettera c\)](#)

##### Riferimenti normativi europei

[Raccomandazione del Consiglio del 22 maggio 2018 relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente \(GU 2018/C 189/01\)](#)

[Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni COM \(2020\) 67 final del 19 febbraio 2020 - Piacciare il futuro digitale dell'Europa](#)

[Decisione \(UE\) 2022/2481 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022 che istituisce il programma strategico per il decennio Digitale 2030](#)

[Decisione del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa a un Anno Europeo delle Competenze 2023 COM \(2022\) 526 final 2022/0324](#)

[Ministerial Declaration on eGovernment - Tallinn declaration - 6 ottobre 2017](#)

[Regolamento \(UE\) 2019/1724 del 2 ottobre 2018 che istituisce uno spettro digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento \(UE\) 1024/2012](#)

[Berlin Declaration on Digital Society and Value-based Digital Government - 8 dicembre 2020](#)

[Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al comitato delle regioni Bussola per il digitale 2030: il modello europeo per il decennio digitale](#)

[Decisione \(UE\) 2022/2481 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022 che istituisce il programma strategico per il decennio digitale 2030](#)

[Decisione di esecuzione \(UE\) della Commissione Europea del 30 giugno 2023 che definisce gli indicatori chiave di prestazione per misurare i progressi compiuti verso il conseguimento degli obiettivi digitali di cui all'articolo 4, paragrafo 1, della decisione \(UE\) 2022/2481 del Parlamento europeo e del Consiglio](#)



Il risultato dell'attività dell'Ente e dell'Ufficio per la Transizione Digitale (o dell'RTD) viene prodotto dalla funzione dei documenti così da generare sia una relazione annuale consuntiva da approvare sia una relazione programmatica che diventa un **Piano Operativo Personalizzato per l'Ente**.

- Nascondi date scadenza dagli obiettivi  
 Nascondi responsabili dagli obiettivi  
 Nascondi indicazioni operative per obiettivi

**Tipologia selezionata**

Nessuno

**Nessuno**

- Documento programmatico 2021  
 Documento programmatico 2021 - 2022  
 Relazione consuntiva 2020  
 Relazione consuntiva 2021  
 Relazione consuntiva 2022
- OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI DEL PIANO  
 APPLICAZIONE PROGRAMMATICA  
 OBIETTIVI DELLA PA  
 RAPPRESENTAZIONE STATO AVANZAMENTO

**2. Dati**

- CAMPO DI APPLICAZIONE  
 CONTESTO NORMATIVO E STRATEGICO  
 OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI DEL PIANO  
 APPLICAZIONE PROGRAMMATICA

**Stampa**

Nei casi in cui l'RTD intenda adottare ulteriori iniziative non specificatamente previste dal Piano Triennale, ma ritenute propedeutiche o prerequisito di altre attività, è possibile popolare la sezione denominata **"Obiettivi Complementari"** che, con le medesime modalità degli altri ambiti operativi, consente il monitoraggio e la programmazione anche di questi interventi.

Chiudi

Elimina contenuto

Titolo:   
 Codice:   
 Ordine:

I dati minimi del macro obiettivo

Gestisci le Azioni
Salva modifiche

Gestisci le azioni

Aggiungi azione

|   |   |
|---|---|
| 1 - Predisposizione della relazione consuntiva annuale sull'attività svolta dall'Ufficio RTD<br>Ordine: 1 |  |
| 2 - Predisposizione del Piano triennale per l'informatica della singola amministrazione<br>Ordine: 2      |  |



## Descrizione dei servizi di supporto all'RTD

Nello specifico i servizi di supporto all'RTD dell'ente possono essere erogati nelle seguenti modalità:

- servizi di supporto all'RTD "in presenza" presso la sede dell'Ente
- servizi di supporto all'RTD "in conference" tramite un collegamento telematico reso disponibile utilizzando la piattaforma di videoconferenze integrata nella piattaforma X-Desk;
- servizi di formazione all'RTD attraverso la fruizione di eventi (webinar) in modalità On Line o On Demand erogati attraverso la sezione Formazione - Area Governance della piattaforma X-Desk;
- servizi di supporto all'RTD tramite il servizio di ticketing effettuato attraverso la piattaforma X-Desk.

Nello specifico il servizio si compone delle seguenti attività:

- formazione al Vostro RTD nominato (o funzionario designato) per l'utilizzo della Piattaforma RTD anche attraverso specifici webinar;
- interventi presso la sede dell'Ente (o con sistemi di e-learning) di un nostro Specialista (*Digital Transformation Officer*) al fine di:
  - analizzare la Vostra attuale situazione nei confronti degli obiettivi della transizione digitale;
  - produrre una eventuale relazione programmatica (o Piano personalizzato) realizzato secondo le esigenze e le priorità del Vostro Ente;
  - effettuare un monitoraggio puntuale sulle azioni attuate per ogni singolo obiettivo supportando proattivamente l'RTD alla consuntivazione delle stesse.
- interventi presso la sede dell'Ente (o con sistemi di e-learning) per la predisposizione della Relazione annuale sull'attività svolta dall'Ufficio per la Transizione Digitale da trasmettere al vertice politico;



All'interno del servizio sono previsti dei **percorsi formativi** di crescita sulle competenze digitali, strutturati sia per tutti i dipendenti dell'Ente sia per i componenti dell'Ufficio per la Transizione Digitale.

| Governance (6)                      |   | DESCRIZIONE | LINK | DATA PUBBLICAZIONE |
|-------------------------------------|---|-------------|------|--------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | RTD05 I SERVIZI   |             |      | 25/03/2021         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | RTD04 I DATI NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE   |             |      | 01/03/2021         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | RTD03 La gestione del Data Center e la connettività   |             |      | 12/11/2020         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | RTD00 L'uso della piattaforma di programmazione   |             |      | 29/10/2020         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | RTD02 La sicurezza informatica e le misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni |             |      | 29/10/2020         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | RTD01 La rinascita digitale grazie al Piano triennale AgID e alla figura dell'RTD                   |             |      | 09/09/2020         |

Il servizio comprende l'assistenza continuativa al Vostro RTD attraverso il sistema di ticketing presente all'interno della piattaforma X-Desk per tutta la durata del contratto.

AREA GOVERNANCE - VISUALIZZA SEGNALAZIONI

Seg. n°38946 - Titolo:...

Ente: 

Procedura: PIATTAFORMA X-RTD

Stato: Chiusa 

Attività specialistica:

↳ B... - 29.03.2021 10:39

Buongiorno,  
all'interno della piattaforma X-RTD non troviamo l'obiettivo 8.1.M tra quelli disponibili, è possibile inserirlo? Grazie

01.04.2021 09:42  INTERNET - DURATA: 00:15

Buongiorno,  
ho verificato sulla vs. piattaforma sia in "Stato Avanzamento" (filtrato per l'anno 2021) sia in gestione "Dettaglio" e l'obiettivo 8.1/M mi compare correttamente e disponibile per l'eventuale ed eventualmente modifica, la prego di rivedere e precisare meglio in quale condizione o funzione non appare Grazie

↳ B... - 02.04.2021 09:23  
- DURATA: 00:00

Grazie mille ho risolto.



## Offerta Economica

| Servizio su clienti fino a 5000 ab (fino a 6 interventi)   | Imponibile per l'anno 2025 | Imponibile per l'anno 2026 |
|--|----------------------------|----------------------------|
| <b>Servizio X-RTD</b>  |                            |                            |
| · Attivazione Piattaforma Saas certificata   |                            | -----                      |
| · <b>n. 3 interventi</b> (presso l'Ente o con sistemi di e-learning) per la redazione di un Piano Personalizzato e/o supporto all'RTD e/o per stesura della Relazione annuale consuntiva <b>nell'anno 2025</b> | € 3.000,00                 | -----                      |
| · <b>n. 3 interventi</b> (presso l'Ente o con sistemi di e-learning) per la redazione di un Piano Personalizzato e/o supporto all'RTD e/o per stesura della Relazione annuale consuntiva <b>nell'anno 2026</b> |                            | € 2.000,00                 |
| · Canone di manutenzione e assistenza  | Compreso                   | € 1.000,00                 |
|  |                            |                            |
| Totale   | € 3.000,00                 | € 3.000,00                 |
| <b>TOTALE a Voi riservato</b>  | <b>€ 2.500,00</b>          | <b>€ 2.500,00</b>          |

*tutti i prezzi sono da considerarsi IVA di legge esclusa*

**Anno 2027** € 1500,00 + iva ( con 2 interventi )

## MePA

La scrivente ditta è abilitata sul MePA - Acquistinretepa per il bando "Servizi". È pertanto possibile chiedere di presentare offerta, tramite "RdO Trattativa Diretta", inserendo come CPV: "79140000-7 Servizi di consulenza e informazione giuridica" e successivamente selezionando la CATEGORIA "Servizi di supporto specialistico".



## Condizioni di Fornitura

### Condizioni generali di fornitura

- Il servizio viene erogato secondo quanto previsto dalla Politica del Sistema di Gestione Integrato adottata dal FORNITORE e rispondente alle norme per pianificare, stabilire, attuare, condurre, monitorare, riesaminare, tenere aggiornato e migliorare continuamente il sistema stesso.
- L'accettazione e/o la sottoscrizione per i servizi in oggetto rappresentano la nomina stessa che avrà durata pari a quella del contratto o dei servizi in essere.
- Nell'ottica di un continuo accrescimento dei livelli aziendali di eccellenza, il FORNITORE ha adottato un Codice Etico fondandolo sui principi di trasparenza, correttezza e responsabilità dei nostri comportamenti, ai sensi del. D.Lgs. 231/2001. Il documento integrale è consultabile sul sito internet ufficiale del FORNITORE.
- Il FORNITORE assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010 e s.m.i.

### Condizioni di fatturazione

- L'erogazione del servizio è subordinata al perfezionamento giuridico dell'impegno di spesa ai sensi dell'art. 191 del D.Lgs. 267/2000 (TUEL) pertanto si chiede di comunicare gli estremi della determinazione di impegno di spesa (numero e data), importo impegnato, oggetto della fornitura, ditta beneficiaria e relativo CIG via PEC indicata nella carta intesta.
- Il pagamento è inteso a 30 giorni data fattura. ai sensi dell'art. 4 del D.Lgs. 231/2002, così modificato dal D.Lgs. 192/2012.

### MePA

La scrivente ditta è abilitata sul MePA - Acquistinretepa per il bando "Servizi". È pertanto possibile chiedere di presentare offerta, tramite "RdO Trattativa Diretta", inserendo come CPV: "79140000-7 Servizi di consulenza e informazione giuridica" e successivamente selezionando la CATEGORIA "Servizi di supporto specialistico".

In caso di affidamento, la determina di impegno va allegata al Documento di stipula ed inviata attraverso la sezione COMUNICAZIONI-MESSAGGI del MEPA oppure inviata a mezzo mail al seguente indirizzo [info@boxxapps.com](mailto:info@boxxapps.com). In alternativa, è possibile comunicare l'avvenuto impegno di spesa al seguente indirizzo mail [info@boxxapps.com](mailto:info@boxxapps.com) indicando, come previsto dall'art. 191 comma 1 del D.Lgs. 267/2000, i seguenti dati: - Numero e data del provvedimento; - CIG ed importo impegnato; - Oggetto della fornitura/acquisto; - Ditta beneficiaria; - Autorizzazione al trattamento dei dati inseriti ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679.



|  <b>X-RTD</b><br><b>SCHEDA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO</b>   |  |
|---|--|
| <b>Descrizione del servizio</b>   | <b>Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio</b>   |
| <p>Il servizio <b>X-RTD</b> è inteso come l'insieme delle piattaforme operative, delle tecnologie, delle attività specialistiche e della formazione specifica, volti a rendere disponibile al Responsabile della Transizione Digitale uno strumento che rappresenti lo stato di attuazione del Piano Triennale per l'informatica nell'Ente. Al contempo un servizio di governance e monitoraggio che ha come scopo la pianificazione, la programmazione e la verifica puntuale dell'andamento degli obiettivi del piano di transizione digitale.</p> <p style="text-align: center;"><b>ATTIVITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Attivazione</b> della scrivania virtuale <b>X-DESK</b>.</li> <li>• <b>Attivazione</b> della piattaforma <b>SaaS RTD</b>. La piattaforma viene attivata con una relazione annuale "TIPO" del piano di transizione al digitale dell'Ente, editabile e personalizzabile sulla base della situazione dell'Ente. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Fase 1:</b> Formazione al Vostro RTD nominato (o funzionario designato) per l'utilizzo della Piattaforma RTD attraverso specifici webinar;</li> <li>○ <b>Fase 2:</b> interventi previsti presso la sede dell'Ente (o con sistemi di elearning) di un nostro Specialista (Digital Transformation Officer) per analizzare la Vostra attuale situazione nei confronti degli obiettivi della transizione digitale e produrre una relazione programmatica (o Piano personalizzato) realizzato secondo le esigenze e le priorità del Vostro Ente;</li> <li>○ <b>Fase 3:</b> monitoraggio semestrale in back-office per il raggiungimento degli Obiettivi prefissati;</li> <li>○ <b>Fase 4:</b> incontro presso la sede dell'Ente (o con sistemi di e-learning) per la predisposizione della Relazione annuale sull'attività svolta dall'Ufficio per la Transizione Digitale da trasmettere al vertice politico;</li> </ul> </li> </ul> <p>All'interno del servizio sono inoltre previsti dei percorsi formativi di crescita sulle competenze digitali, strutturati sia per tutti i dipendenti dell'Ente sia per i componenti dell'Ufficio per la Transizione Digitale. Il servizio comprende <b>l'assistenza continuativa all'RTD</b> attraverso il sistema di ticketing presente all'interno della piattaforma X-Desk per tutta la durata del contratto.</p> | <p>Assistenza prioritaria via trouble ticket con accodamento tramite scrivania digitale <b>X-DESK</b> alla funzione "<b>Segnalazioni</b>".</p> <p>Il servizio è operativo 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno, le risposte dello staff qualificato vengono date in orario d'ufficio.<br/> La segnalazione è inoltrata direttamente al reparto di competenza.</p> <p>Tramite <b>Numero VERDE</b> dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle ore 18:00.</p> <p></p> <p>Gli eventi critici dovranno essere comunicati a mezzo mail all'indirizzo:<br/> <b>assistenzabboxxapps@legalmail.it</b></p> |
| <p style="text-align: center;"><b>CONTROL ROOM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Monitoraggio</b> proattivo delle piattaforme dedicate ai servizi per la verifica del corretto funzionamento</li> </ul>   | <p>Le attività di CONTROL ROOM sono consultabili tramite il portale <b>X-DESK</b> sui portali dei servizi, alla voce trasparenza.</p>  |



## PREREQUISITI

I Sistemi Operativi e i browser Internet devono essere in regolare manutenzione

La piattaforma SaaS **X-RTD** è pensata per supportare il Responsabile della Transizione Digitale nelle sue attività tramite la sinergia di una piattaforma operativa SaaS, di attività specialistiche sistemistiche, e di modelli organizzativi nonché della formazione specifica, tesi tutti a rendere disponibile al Responsabile della Transizione Digitale uno "strumento" di governance e di monitoraggio, al fine di rappresentare lo stato di attuazione del Piano Triennale per l'informatica nell'Ente. **X-RTD** è una piattaforma SaaS proattiva per il monitoraggio ed il governo dell'andamento nell'applicazione del piano di transizione digitale in essere. Il servizio, inoltre, prevede un'assistenza puntuale sui quesiti normativi e/o gestionali riguardanti il Piano stesso. La piattaforma viene attivata con una relazione annuale "TIPO" del piano di transizione digitale dell'Ente, editabile e personalizzabile sulla base delle risultanze dell'assessment.

Tutte le attività vengono erogate nel rispetto del sistema di gestione integrato per la sicurezza delle informazioni adottato da Boxxapps conforme alle specifiche dettate dalla norma ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27018, ISO 9001, ISO 20000, ISO 22301, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27035 e UNI EN ISO 14001. Boxxapps inoltre ha acquisito la Registrazione EMAS.

## QUALIFICAZIONE

La qualificazione SaaS è consultabile direttamente nel Catalogo delle Infrastrutture Digitali e dei Servizi Cloud di ACN con riferimento alla Scheda ID: **SA-1436**

## ATTIVITÀ TIPICA DI AMMINISTRATORE DI SISTEMA

Con riferimento al servizio descritto nella presente scheda di servizio, e limitatamente al perimetro e agli ambiti di competenza del fornitore, Boxxapps S.r.l. svolge le attività tipiche dell'amministratore di sistema. Boxxapps si impegna, a seguito dell'opportuna previa valutazione delle caratteristiche di affidabilità, esperienza e capacità del dipendente, ad individuare e a designare per iscritto gli amministratori di sistema interni, in ottemperanza del Provvedimento "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema" del 27.11.2008 come modificato dal successivo intervento del 25.06.2009 del Garante per la Protezione dei Dati Personalini

## LIVELLI DI SERVIZIO

Il periodo di erogazione del servizio di assistenza è dal lunedì al venerdì, **dalle 8.00 alle 18:00**.

Tale servizio garantisce un contatto immediato per ogni richiesta del CLIENTE effettuata tramite **Numero VERDE** e una presa in carico immediata tramite scrivania digitale **X-DESK**.

Nel caso in cui la segnalazione non trovi soluzione immediata, il CLIENTE verrà contattato in un tempo massimo di otto ore lavorative secondo il periodo di erogazione del servizio. In caso di eventi critici intesi come qualsiasi evento significativo che, a seguito delle analisi effettuate dal personale incaricato, comporti la non erogazione del servizio, viene garantito operatività tecnica 365 giorni all'anno con una presa in carico immediata della segnalazione.

Boxxapps farà ogni ragionevole sforzo per permettere la massima disponibilità del servizio erogato e garantire disponibilità al 99%. Contestualmente, dove previsto, rende disponibile al cliente i livelli di disponibilità in percentuale in cui il servizio risulta essere accessibile e usabile. Il dato è consultabile dal cliente sulla sessione dedicata della propria scrivania virtuale X-Desk appositamente attivata. Il Cliente ha a disposizione, in tempo reale e la media mensile effettuata su rilevazioni 24/h su 24/h ogni 5 minuti dell'accesso funzionale al servizio stesso. Il tempo totale del periodo di riferimento, che funge da base di calcolo del dato percentuale esposto, non tiene conto degli eventi catastrofici. Per eventi catastrofici si intendono eventi che rendono indisponibili per un periodo di tempo prolungato le infrastrutture impiegate per l'erogazione del servizio e al verificarsi dei quali è attiva la soluzione di disaster recovery.

Qualora i servizi riferiti al servizio non siano disponibili, il CLIENTE verrà contattato per raggiugli circa l'indisponibilità e/o la riattivazione del servizio.

Sono garantite politiche di backup con prove di restore eseguite almeno annualmente.

## LOGGING E MONITORING

Boxxapps garantisce un sistema di Log standard che consente di monitorare il funzionamento del servizio erogato. Il Cliente tramite la sua scrivania virtuale X-Desk ha a disposizione strumenti di monitoraggio standard che evidenziano l'andamento del servizio erogato e la relativa reportistica che evidenzia i livelli relativi alle metriche di servizio.

Per rendere il servizio di monitoraggio maggiormente performante e fruibile da parte del Cliente, Boxxapps si riserva di modificare, integrare o sostituire gli strumenti messi a disposizione per il servizio offerto rendendo le modifiche sempre disponibili al cliente nella apposita sessione della scrivania virtuale X-Desk.

## GESTIONE DEL CAMBIAMENTO (CHANGE MANAGEMENT)



Boxxapps garantisce la manutenzione del servizio cloud che non viene conteggiato ai fini del calcolo della Availability. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da Boxxapps per mantenere la funzionalità delle risorse d'Infrastruttura attraverso le quali viene erogato il Servizio. La manutenzione può essere ordinaria o straordinaria.

Le informazioni riferite all'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria sono rese disponibili tramite scrivania virtuale X-Desk del Cliente con un tempo massimo di preavviso di 72 ore. Non vi sarà comunicazione di avvisi al Cliente qualora la manutenzione ordinaria non implichi potenziale disservizio. Per manutenzione ordinaria si intendono backup e aggiornamenti applicativi migliorativi ed evolutivi.

L'esecuzione degli interventi straordinari, ovvero quelli da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Boxxapps, per evitare pericoli alla sicurezza, stabilità, riservatezza, integrità del Servizio, saranno comunque comunicati alla casella PEC del Cliente con un congruo preavviso, oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile. Per manutenzione straordinaria si intendono aggiornamento infrastrutturali, aggiornamento software di base, upgrade ambienti operativi, upgrade sistemi di erogazione, interventi straordinari per la sicurezza, interventi straordinari per adeguamento applicazioni.

In tutti casi Boxxapps si impegna a sostenere ogni ragionevole sforzo per portare a termine le attività di manutenzione in orari con un impatto minimo sull'operatività.

La manutenzione che comporti modifiche adeguate rispetto a normative di legge cogenti, Boxxapps si impegna con ogni mezzo a propria disposizione a mettere in linea ogni modifica richiesta entro i termini di legge previsti.

Per le restanti richieste non annoverabili tra le manutenzioni ordinarie e straordinarie in oggetto, l'organizzazione aprirà regolare studio di fattibilità in riferimento alle richieste e di conseguenza, verrà attivato l'eventuale piano di progetto per l'evoluzione delle funzionalità del servizio, rispetto alla versione precedente. Le informazioni relative alle modifiche al servizio e che riguardano una sostanziale evoluzione delle funzionalità del servizio rispetto alla versione precedente saranno rese disponibili su scrivania digitale X-DESK del cliente con tempo massimo di preavviso di un mese, accompagnate da una release note all'interno del changelog del servizio. Nel caso le richieste non rientrino nell'interesse generale delle migliorie, le stesse saranno oggetto, di volta in volta, di offerta specifica.

## **SICUREZZA**

Al fine di verificare l'assenza di criticità o eventi sospetti all'interno del perimetro dell'organizzazione, Boxxapps ha implementato un sistema SIEM (Security Information and Event Management) con l'obiettivo di raccogliere, correlare ed arricchire eventi di sicurezza provenienti da più sistemi presenti nell'infrastruttura informatica.

Le funzionalità messe a disposizione dallo strumento di sicurezza sono: Log Data Analysis, File Integrity Monitoring, Intrusion Detection/Prevention, Malware Detection, Configuration Assessment Vulnerability Detection, Regulatory Compliance.

## **SCALABILITÀ**

Boxxapps, tramite la scrivania virtuale X-Desk messa a disposizione del cliente, sulla base della tipologia di servizio offerto, mette a disposizione strumenti e funzionalità utili a gestire la scalabilità del servizio interessato. Le modifiche saranno valutate sulla base delle richieste, alla fine delle quali il Cliente sarà prontamente contattato per comunicare eventuali costi per l'evoluzione di quanto richiesto.

## **INDENNIZZI**

Ai sensi del presente SLA, Boxxapps riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, una scontistica sul canone del servizio come indicato di seguito:

Se la Availability (disponibilità) del servizio risulta, in un mese solare, inferiore al 99,0%, l'indennizzo sarà pari al 10% dell'ammontare calcolato considerando la tariffa annuale rapportata mensilmente e applicata per il mese in cui si è verificato il disservizio;

Se i tempi di risposta in caso di evento critico, siano maggiori a un'ora, l'indennizzo sarà pari al 10% dell'ammontare calcolato considerando la tariffa annuale rapportata mensilmente e applicata per il mese in cui si è verificato il disservizio. Per evento critico si intende un evento destabilizzante che, a seguito delle analisi effettuate dal personale incaricato, comporti la non erogazione del servizio.

Per farsi riconoscere l'indennizzo, il Cliente deve aprire un reclamo cliente a mezzo scrivania virtuale X-Desk entro 48 ore dalla fine del disservizio.

## **LIMITI DI APPLICABILITÀ DELLE SLA**

al Cliente non è dovuto l'indennizzo previsto dallo SLA per:

- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscono al personale di Boxxapps di garantire il servizio contrattualizzato (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani, etc);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Boxxapps per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità del Servizio. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente come al precedente punto;
- indisponibilità o blocchi del Servizio imputabili a:
  - errato utilizzo, errata configurazione o comandi, volontariamente o involontariamente eseguiti dal Cliente;
  - anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;



- 
- o inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;
  - o mancato collegamento della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
  - cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, al Servizio imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Boxxapps e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).



|  <b>X-RTD</b><br><b>SCHEDA DI MANUTENZIONE DEL SERVIZIO</b>  |  |
|---|--|
| <b>Descrizione del servizio</b>   | <b>Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio</b>   |
| <p>Il servizio <b>X-RTD</b> è inteso come l'insieme delle piattaforme operative, delle tecnologie, delle attività specialistiche e della formazione specifica, volti a rendere disponibile al Responsabile della Transizione Digitale uno strumento che rappresenti lo stato di attuazione del Piano Triennale per l'informatica nell'Ente. Al contempo un servizio di governance e monitoraggio che ha come scopo la pianificazione, la programmazione e la verifica puntuale dell'andamento degli obiettivi del piano di transizione digitale.</p> <p><b>ATTIVITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Manutenzione</b> della scrivania virtuale <b>X-DESK</b>.</li> <li>• <b>Manutenzione</b> della piattaforma <b>SaaS RTD</b>. La piattaforma attivata con una relazione annuale "TIPO" del piano di transizione al digitale dell'Ente, editabile e personalizzabile sulla base della situazione dell'Ente. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Fase 1:</b> Formazione al Vostro RTD nominato (o funzionario designato) per l'utilizzo della Piattaforma RTD attraverso specifici webinar;</li> <li>○ <b>Fase 2:</b> interventi previsti presso la sede dell'Ente (o con sistemi di elearning) di un nostro Specialista (Digital Transformation Officer) per analizzare la Vostra attuale situazione nei confronti degli obiettivi della transizione digitale e produrre una relazione programmatica (o Piano personalizzato) realizzato secondo le esigenze e le priorità del Vostro Ente;</li> <li>○ <b>Fase 3:</b> monitoraggio semestrale in back-office per il raggiungimento degli Obiettivi prefissati;</li> <li>○ <b>Fase 4:</b> incontro presso la sede dell'Ente (o con sistemi di elearning) per la predisposizione della Relazione annuale sull'attività svolta dall'Ufficio per la Transizione Digitale da trasmettere al vertice politico;</li> </ul> </li> </ul> <p>Mantenimento dei percorsi formativi all'interno del servizio, strutturati sia per tutti i dipendenti dell'Ente sia per i componenti dell'Ufficio per la Transizione Digitale. Erogazione dell'<b>assistenza continuativa all'RTD</b> attraverso il sistema di ticketing presente all'interno della piattaforma X-Desk per tutta la durata del contratto.</p> | <p>Assistenza prioritaria via trouble ticket con accodamento tramite scrivania digitale <b>X-DESK</b> alla funzione "<b>Segnalazioni</b>".</p> <p>Il servizio è operativo 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno, le risposte dello staff qualificato vengono date in orario d'ufficio.</p> <p>La segnalazione è inoltrata direttamente al reparto di competenza.</p> <p>Tramite <b>Numero VERDE</b> dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle ore 18:00.</p> <p></p> <p>Gli eventi critici dovranno essere comunicati a mezzo mail all'indirizzo: <a href="mailto:assistenzabboxxapps@legalmail.it">assistenzabboxxapps@legalmail.it</a></p> |
| <b>CONTROL ROOM</b>   | Le attività di CONTROL ROOM sono consultabili tramite il portale <b>X-DESK</b> sui portali dei servizi, alla voce trasparenza.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Monitoraggio</b> proattivo delle piattaforme dedicate ai servizi per la verifica del corretto funzionamento</li> </ul>  |  |



## PREREQUISITI

I Sistemi Operativi e i browser Internet devono essere in regolare manutenzione

La piattaforma SaaS **X-RTD** è pensata per supportare il Responsabile della Transizione Digitale nelle sue attività tramite la sinergia di una piattaforma operativa SaaS, di attività specialistiche sistemistiche, e di modelli organizzativi nonché della formazione specifica, tesi tutti a rendere disponibile al Responsabile della Transizione Digitale uno "strumento" di governance e di monitoraggio, al fine di rappresentare lo stato di attuazione del Piano Triennale per l'informatica nell'Ente. **X-RTD** è una piattaforma SaaS proattiva per il monitoraggio ed il governo dell'andamento nell'applicazione del piano di transizione digitale in essere. Il servizio, inoltre, prevede un'assistenza puntuale sui quesiti normativi e/o gestionali riguardanti il Piano stesso. La piattaforma viene attivata con una relazione annuale "TIPO" del piano di transizione digitale dell'Ente, editabile e personalizzabile sulla base delle risultanze dell'assessment.

Tutte le attività vengono erogate nel rispetto del sistema di gestione integrato per la sicurezza delle informazioni adottato da Boxxapps conforme alle specifiche dettate dalla norma ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27018, ISO 9001, ISO 20000, ISO 22301, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27035 e UNI EN ISO 14001. Boxxapps inoltre ha acquisito la Registrazione EMAS.

## QUALIFICAZIONE

La qualificazione SaaS è consultabile direttamente nel Catalogo delle Infrastrutture Digitali e dei Servizi Cloud di ACN con riferimento alla Scheda ID: **SA-1436**

## ATTIVITÀ TIPICA DI AMMINISTRATORE DI SISTEMA

Con riferimento al servizio descritto nella presente scheda di servizio, e limitatamente al perimetro e agli ambiti di competenza del fornitore, Boxxapps S.r.l. svolge le attività tipiche dell'amministratore di sistema. Boxxapps si impegna, a seguito dell'opportuna previa valutazione delle caratteristiche di affidabilità, esperienza e capacità del dipendente, ad individuare e a designare per iscritto gli amministratori di sistema interni, in ottemperanza del Provvedimento "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema" del 27.11.2008 come modificato dal successivo intervento del 25.06.2009 del Garante per la Protezione dei Dati Personalini

## LIVELLI DI SERVIZIO

Il periodo di erogazione del servizio di assistenza è dal lunedì al venerdì, **dalle 8.00 alle 18:00**.

Tale servizio garantisce un contatto immediato per ogni richiesta del CLIENTE effettuata tramite **Numero VERDE** e una presa in carico immediata tramite scrivania digitale **X-DESK**.

Nel caso in cui la segnalazione non trovi soluzione immediata, il CLIENTE verrà contattato in un tempo massimo di otto ore lavorative secondo il periodo di erogazione del servizio. In caso di eventi critici intesi come qualsiasi evento significativo che, a seguito delle analisi effettuate dal personale incaricato, comporti la non erogazione del servizio, viene garantito operatività tecnica 365 giorni all'anno con una presa in carico immediata della segnalazione.

Boxxapps farà ogni ragionevole sforzo per permettere la massima disponibilità del servizio erogato e garantire disponibilità al 99%. Contestualmente, dove previsto, rende disponibile al cliente i livelli di disponibilità in percentuale in cui il servizio risulta essere accessibile e usabile. Il dato è consultabile dal cliente sulla sessione dedicata della propria scrivania virtuale X-Desk appositamente attivata. Il Cliente ha a disposizione, in tempo reale e la media mensile effettuata su rilevazioni 24/h su 24/h ogni 5 minuti dell'accesso funzionale al servizio stesso. Il tempo totale del periodo di riferimento, che funge da base di calcolo del dato percentuale esposto, non tiene conto degli eventi catastrofici. Per eventi catastrofici si intendono eventi che rendono indisponibili per un periodo di tempo prolungato le infrastrutture impiegate per l'erogazione del servizio e al verificarsi dei quali è attiva la soluzione di disaster recovery.

Qualora i servizi riferiti al servizio non siano disponibili, il CLIENTE verrà contattato per raggiugli circa l'indisponibilità e/o la riattivazione del servizio.

Sono garantite politiche di backup con prove di restore eseguite almeno annualmente.

## LOGGING E MONITORING

Boxxapps garantisce un sistema di Log standard che consente di monitorare il funzionamento del servizio erogato. Il Cliente tramite la sua scrivania virtuale X-Desk ha a disposizione strumenti di monitoraggio standard che evidenziano l'andamento del servizio erogato e la relativa reportistica che evidenzia i livelli relativi alle metriche di servizio.

Per rendere il servizio di monitoraggio maggiormente performante e fruibile da parte del Cliente, Boxxapps si riserva di modificare, integrare o sostituire gli strumenti messi a disposizione per il servizio offerto rendendo le modifiche sempre disponibili al cliente nella apposita sessione della scrivania virtuale X-Desk.

## GESTIONE DEL CAMBIAMENTO (CHANGE MANAGEMENT)



Boxxapps garantisce la manutenzione del servizio cloud che non viene conteggiato ai fini del calcolo della Availability. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da Boxxapps per mantenere la funzionalità delle risorse d'Infrastruttura attraverso le quali viene erogato il Servizio. La manutenzione può essere ordinaria o straordinaria.

Le informazioni riferite all'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria sono rese disponibili tramite scrivania virtuale X-Desk del Cliente con un tempo massimo di preavviso di 72 ore. Non vi sarà comunicazione di avvisi al Cliente qualora la manutenzione ordinaria non implichi potenziale disservizio. Per manutenzione ordinaria si intendono backup e aggiornamenti applicativi migliorativi ed evolutivi.

L'esecuzione degli interventi straordinari, ovvero quelli da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Boxxapps, per evitare pericoli alla sicurezza, stabilità, riservatezza, integrità del Servizio, saranno comunque comunicati alla casella PEC del Cliente con un congruo preavviso, oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile. Per manutenzione straordinaria si intendono aggiornamento infrastrutturali, aggiornamento software di base, upgrade ambienti operativi, upgrade sistemi di erogazione, interventi straordinari per la sicurezza, interventi straordinari per adeguamento applicazioni.

In tutti casi Boxxapps si impegna a sostenere ogni ragionevole sforzo per portare a termine le attività di manutenzione in orari con un impatto minimo sull'operatività.

La manutenzione che comporti modifiche adeguate rispetto a normative di legge cogenti, Boxxapps si impegna con ogni mezzo a propria disposizione a mettere in linea ogni modifica richiesta entro i termini di legge previsti.

Per le restanti richieste non annoverabili tra le manutenzioni ordinarie e straordinarie in oggetto, l'organizzazione aprirà regolare studio di fattibilità in riferimento alle richieste e di conseguenza, verrà attivato l'eventuale piano di progetto per l'evoluzione delle funzionalità del servizio, rispetto alla versione precedente. Le informazioni relative alle modifiche al servizio e che riguardano una sostanziale evoluzione delle funzionalità del servizio rispetto alla versione precedente saranno rese disponibili su scrivania digitale X-DESK del cliente con tempo massimo di preavviso di un mese, accompagnate da una release note all'interno del changelog del servizio. Nel caso le richieste non rientrino nell'interesse generale delle migliorie, le stesse saranno oggetto, di volta in volta, di offerta specifica.

## **SICUREZZA**

Al fine di verificare l'assenza di criticità o eventi sospetti all'interno del perimetro dell'organizzazione, Boxxapps ha implementato un sistema SIEM (Security Information and Event Management) con l'obiettivo di raccogliere, correlare ed arricchire eventi di sicurezza provenienti da più sistemi presenti nell'infrastruttura informatica.

Le funzionalità messe a disposizione dallo strumento di sicurezza sono: Log Data Analysis, File Integrity Monitoring, Intrusion Detection/Prevention, Malware Detection, Configuration Assessment Vulnerability Detection, Regulatory Compliance.

## **SCALABILITÀ**

Boxxapps, tramite la scrivania virtuale X-Desk messa a disposizione del cliente, sulla base della tipologia di servizio offerto, mette a disposizione strumenti e funzionalità utili a gestire la scalabilità del servizio interessato. Le modifiche saranno valutate sulla base delle richieste, alla fine delle quali il Cliente sarà prontamente contattato per comunicare eventuali costi per l'evoluzione di quanto richiesto.

## **INDENNIZZI**

Ai sensi del presente SLA, Boxxapps riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, una scontistica sul canone del servizio come indicato di seguito:

Se la Availability (disponibilità) del servizio risulta, in un mese solare, inferiore al 99,0%, l'indennizzo sarà pari al 10% dell'ammontare calcolato considerando la tariffa annuale rapportata mensilmente e applicata per il mese in cui si è verificato il disservizio;

Se i tempi di risposta in caso di evento critico, siano maggiori a un'ora, l'indennizzo sarà pari al 10% dell'ammontare calcolato considerando la tariffa annuale rapportata mensilmente e applicata per il mese in cui si è verificato il disservizio. Per evento critico si intende un evento destabilizzante che, a seguito delle analisi effettuate dal personale incaricato, comporti la non erogazione del servizio.

Per farsi riconoscere l'indennizzo, il Cliente deve aprire un reclamo cliente a mezzo scrivania virtuale X-Desk entro 48 ore dalla fine del disservizio.

## **LIMITI DI APPLICABILITÀ DELLE SLA**

al Cliente non è dovuto l'indennizzo previsto dallo SLA per:

- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscono al personale di Boxxapps di garantire il servizio contrattualizzato (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani, etc);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Boxxapps per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità del Servizio. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente come al precedente punto;
- indisponibilità o blocchi del Servizio imputabili a:
  - errato utilizzo, errata configurazione o comandi, volontariamente o involontariamente eseguiti dal Cliente;
  - anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;



- 
- o inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;
  - o mancato collegamento della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
  - cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, al Servizio imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Boxxapps e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).



## La nostra Storia

Boxxapps è un'azienda dinamica, punto di riferimento per la Pubblica Amministrazione Locale nel Nord Italia. Con noi i Clienti trovano servizi dedicati e partner di riferimento per crescere nel panorama dell'innovazione tecnologica.

Il continuo miglioramento, la specializzazione, la presenza, la relazione e la profonda conoscenza della Pubblica Amministrazione sono le parole chiave che definiscono la nostra identità. Siamo i testimoni della costante evoluzione tecnologica della nostra Clientela. Per noi, innovare significa investire nello sviluppo di servizi, soluzioni e prodotti che sappiano portare un vantaggio concreto ai nostri Clienti, migliorando la loro vita lavorativa.

La nostra arma principale è la passione per quello che facciamo, la professionalità con cui affrontiamo le sfide che ogni giorno i Clienti ci propongono e la preparazione continua a cui ci sottoponiamo per offrire agli Enti soluzioni di eccellenza.

Rispondere coerentemente alle richieste di un mercato in continua trasformazione, ricercare soluzioni sempre più innovative e correlare i bisogni informativi del Cliente con le migliori pratiche disponibili: questa è la *mission* di Boxxapps.

## La nostra Politica

Boxxapps adotta un Sistema di Gestione Integrato in ambito ISO, fondendo e massimizzando l'applicazione di norme specifiche che, viste nel loro complesso, permettono la pianificazione, l'attuazione, la conduzione, il monitoraggio, il riesame, l'aggiornamento, il continuo miglioramento e l'implementazione dei propri servizi.

È necessario considerare e condividere i seguenti principi:

- Soddisfazione e ricerca delle esigenze del cliente
- Organizzazione nell'erogazione del servizio
- Coinvolgimento del personale aziendale
- Attenzione e sensibilità alle variazioni del mercato
- Salvaguardia della Riservatezza, l'Integrità, la Disponibilità e la Privacy dei dati della propria Clientela
- Rispetto della necessità di continuità operativa dei servizi messi a disposizione dei propri Clienti
- Impegno finanziario all'attuazione della presente politica



## Le nostre Certificazioni

**UNI EN ISO 9001** nel sistema di gestione della qualità relativa alla progettazione, allo sviluppo ed all'erogazione di servizi di distribuzione, installazione, manutenzione, assistenza e formazione di soluzioni informatiche. Nell'erogare i servizi, Boxxapps utilizza processi operativi ispirati alle linee guida dell'Information Technology Infrastructure Library.

**UNI CEI EN ISO IEC 27001** nella progettazione, commercializzazione, distribuzione ed erogazione di servizi di installazione, manutenzione, assistenza e formazione per soluzioni informatiche accessibili via internet, anche in modalità *cloud*, per enti locali. Servizi di recupero e bonifica dati. Il sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni garantisce: riservatezza, integrità e disponibilità delle stesse.

**ISO IEC 27017** che definisce controlli avanzati sia per fornitori, sia per i clienti di servizi *cloud* e chiarisce ruoli e responsabilità dei diversi attori in ambito *cloud* con l'obiettivo di garantire che i dati conservati in *cloud computing* siano sicuri e protetti dimostrando la capacità del Provider di assicurare la protezione dei dati.

**UNI ISO IEC 27018** primo *Code of Practice* internazionale per la privacy nel *cloud* basato sulle nuove leggi di protezione dei dati dell'Unione Europea: esso fornisce le linee guida specifiche ai provider per la gestione di servizi in *cloud*.

**UNI ISO IEC 27035** fornisce indicazioni aggiuntive ai controlli sulla gestione degli incidenti previsti dalla norma ISO/IEC 27002. Questi controlli dovrebbero essere implementati in base ai rischi per la sicurezza delle informazioni che l'organizzazione si trova ad affrontare.

**ISO IEC 20000-1** sulle procedure standard ad utilizzo internazionale per migliorare la gestione del modello IT (Information Technology) in ambiti quali: pianificare, stabilire, attuare, condurre, monitorare, riesaminare e aggiornare costantemente l'implementazione dei servizi forniti anche in *cloud*.

**UNI EN ISO 22301** "Societal security - Business Continuity Management Systems - Requirements" standard internazionale che è stato sviluppato per aiutare l'organizzazione a ridurre al minimo il rischio di interruzioni riguardo l'erogazione di un servizio: questo permette di rispondere rapidamente ad eventi destabilizzanti (anche catastrofici) riducendo il danno potenziale che potrebbe causare l'interruzione dello stesso, dando una stabilità produttiva.

**UNI EN ISO 14001** norma che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale che un'organizzazione può utilizzare per sviluppare le proprie prestazioni ambientali; un impegno formale che un'organizzazione assume nei confronti del miglioramento continuo, adeguatezza e diffusione del sistema di gestione ambientale per limitare l'inquinamento e per migliorare costantemente la propria prestazione per la tutela dell'ambiente. Le figure di coordinamento sono certificate ITIL (Information Technology Infrastructure Library): ciò garantisce il rispetto di linee guida ispirate alle best practices nella gestione dei servizi IT integrate da una serie di pubblicazioni che forniscono indicazioni per erogare di servizi di qualità e su processi e mezzi necessari a supportarli. ITIL ad oggi rappresenta l'approccio più diffuso a livello mondiale per la



---

gestione dei servizi IT e fornisce il più autorevole framework di buone pratiche per la gestione dei servizi IT. Boxxapps inoltre ha acquisito la **Registrazione EMAS**.

Le figure di coordinamento sono certificate ITIL (Information Technology Infrastructure Library): ciò garantisce il rispetto di linee guida ispirate dalla pratica (Best Practice) nella gestione dei servizi IT (Service Management) integrate da una serie di pubblicazioni che forniscono indicazioni per erogare di servizi di qualità e su processi e mezzi necessari a supportarli. ITIL ad oggi rappresenta l'approccio più diffuso a livello mondiale per la gestione dei servizi IT e fornisce il più autorevole framework di buone pratiche per la gestione dei servizi IT.

## Modello Organizzativo ex. D.lgs. 231/01 e Codice Etico - Portale Whistleblowing

Boxxapps S.r.l., nell'ottica di sana e prudente gestione, coniuga la profitabilità dell'impresa con una condotta operativa improntata a criteri di correttezza e consapevolezza. Pertanto, la società si è dotata di un sistema di controllo interno idoneo a rilevare, misurare e verificare nel continuo i rischi tipici dell'attività.

Il sistema dei controlli interni è delineato da un'infrastruttura documentale che permette la verifica delle procedure, delle strutture organizzative e dei rischi e dei controlli presenti in azienda, recependo, oltre agli indirizzi aziendali, anche le disposizioni normative, ivi compresi i principi dettati dal D.Lgs. n. 231/2001. L'impianto è costituito da documenti di governance che sovraintendono al funzionamento della società quali il codice etico, i modelli organizzativi, il codice interno di comportamento, le policy aziendali e le funzioni delle strutture organizzative.

Il Cliente, a conoscenza che la società Boxxapps S.r.l. ha adottato ed attua un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01, oltre al Codice Etico ed al Sistema Disciplinare, oltre alla piattaforma per la segnalazione di illeciti- Whistleblowing disponibile al link <https://www.boxxapps.com/index.php/whistleblowing/>, si impegna a:

- a. rispettarne i contenuti, i principi, le procedure e in generale, ad astenersi da qualsivoglia comportamento atto a configurare le ipotesi di reato indicate nel D.lgs 231/01, riportate nel Modello di organizzazione, e nel codice penale;
- b. a rispettare i principi contenuti nella suddetta documentazione, i Protocolli comportamentali previsti dalla nostra organizzazione per la prevenzione della corruzione, e/o di eventuali conflitti di interesse.
- c. segnalare con tempestività mediante la piattaforma Whistleblowing dedicata eventuali illeciti/irregolarità. Le segnalazioni verranno gestite nel rispetto della riservatezza, e secondo le modalità stabilite nel D.Lgs. 24/2023.

La violazione delle disposizioni sopra descritte rappresenterà un grave inadempimento contrattuale, che potrà comportare la risoluzione del contratto per inadempimento.

Viene fin d'ora manlevata la nostra società per eventuali sanzioni o danni, che ne dovessero derivare per quest'ultima quale conseguenza della violazione dei sopradescritti documenti.



---

Il Codice Etico che la policy anticorruzione sono stati pubblicati nel sito internet aziendale e sono vincolanti nei confronti di tutti gli stakeholders.

## Cyber Insurance

Boxxapps, al fine di tutelarsi e tutelare il cliente nell'erogazione dei servizi ICT, si è dotata di adeguata copertura assicurativa contro i rischi cibernetici, sottoscrivendo la polizza "Cyber Security e Privacy". Per l'attività DPO inoltre ha sottoscritto una polizza "DPO & Consulenza Data Protection".

## Condizioni Contrattuali

### ART. 1 DISPOSIZIONI GENERALI

1. La presente convenzione è stipulata tra la società BOXXAPPS SRL (di seguito denominato FORNITORE) con sede legale in Marcon (VE) - in persona del legale rappresentante pro tempore - e l'amministrazione dell'Ente (di seguito denominato CLIENTE) in persona del funzionario delegato.
2. Gli accordi qui convenuti annullano e sostituiscono qualsiasi diversa intesa precedentemente intercorsa fra le parti; ogni modifica della presente convenzione dovrà risultare da atto scritto controfirmato dalle parti. Parimenti il prospetto economico, allegato e firmato, annulla e sostituisce quello precedente.
3. Sono esclusi dai servizi forniti dalla presente convenzione, tutti i prodotti acquisiti successivamente alla presente. Per questi nuovi prodotti verrà redatta apposita convenzione che potrà essere assorbita in una nuova convenzione.

### ART. 2 OGGETTO DELLA CONVENZIONE

1. L'oggetto della presente convenzione è costituito dalla fornitura di servizi descritti nelle schede indicate alla presente; il FORNITORE fornirà al CLIENTE detti servizi alle condizioni e nei termini specificati nella presente convenzione e si impegna parimenti a eseguirli a regola d'arte per mezzo di personale qualificato e dotato di adeguata preparazione professionale.
2. Il FORNITORE rende disponibili al CLIENTE tutti gli aggiornamenti necessari così come dettagliato nelle singole schede di servizio.
3. Il servizio di aggiornamento del software è tale da non comportare modifiche del concetto inventivo anche se prospettate dal CLIENTE. Laddove il CLIENTE, per aggiornamenti complessi delle procedure software che prevedano le conversioni di archivi, introduzione di nuove tecnologie, ecc., ravvisi la necessità di avvalersi del FORNITORE potrà richiedere specifici interventi di assistenza; la convenzione non copre il costo di tali interventi per i quali si renderà necessario un apposito impegno di spesa.
4. Il FORNITORE è titolare esclusivo del software e dei relativi diritti di utilizzazione economica. È pertanto fatto espresso divieto al CLIENTE di cedere il software o di sub-licenziarlo a terzi, o comunque consentirne l'uso, a qualsivoglia titolo, da parte di terzi, neppure a scopi promozionali, dimostrativi o didattici.

### ART. 3 CORRISPETTIVO E FATTURAZIONE DEI PAGAMENTI

1. Il prospetto economico e le schede dei servizi costituiscono parte integrante del presente accordo in quanto sottoscritto dalle parti contraenti contestualmente alla sottoscrizione della presente convenzione.
2. Il canone da pagare si intende fisso ed invariato all'interno di ciascun anno solare, per i servizi e gli applicativi in uso alla data della sottoscrizione della presente convenzione.



- 
3. Ai sensi e per gli effetti dell'art.3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136, le parti si assumono gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla predetta disposizione.
  4. I pagamenti effettuati oltre il termine pattuito verranno contabilizzati al tasso previsto dall'art. 5 del D.lgs. 231/2002. In caso di mancato o ritardato pagamento nei termini di cui sopra, il FORNITORE si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei servizi facenti parte della presente convenzione.
  5. Il CLIENTE non potrà compensare gli importi dovuti ai termini della presente convenzione con eventuali diritti o pretese vantati nei confronti del FORNITORE.
  6. Ai sensi dell'Art. 191 del D.lgs. 267/2000 l'erogazione del servizio è subordinata al perfezionamento giuridico dell'impegno di spesa, in mancanza del quale il fornitore ha la facoltà di non eseguire la prestazione; il CLIENTE dovrà comunicare l'impegno e la copertura finanziaria utili per l'emissione della relativa fattura.

#### **ART. 4 OBBLIGO DI RISERVATEZZA E ADEGUAMENTO ALL'ART. 28 REGOLAMENTO UE 2016/679**

1. Tutti i dati e le informazioni di cui il FORNITORE entri in possesso nello svolgimento delle prestazioni dovranno considerarsi riservati, pertanto è vietata qualsiasi divulgazione delle stesse. Restano escluse dall'obbligo di segretezza le informazioni e/o i dati già di pubblico dominio, indipendentemente dall'omissione degli obblighi contrattuali contemplati nel presente articolo.
2. In ottemperanza con quanto previsto dalla vigente normativa sulla Privacy il FORNITORE dichiara, con la sottoscrizione della presente convenzione, di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali di cui all'Art. 17 della presente convenzione.
3. In ottemperanza con quanto previsto dalla vigente normativa sulla Privacy il FORNITORE dichiara, con la sottoscrizione della presente convenzione, di accettare la nomina a Responsabile al trattamento ex art. 28 GDPR 2016/679, con riferimento ai dati trattati per conto del CLIENTE in funzione dello svolgimento della presente convenzione.
4. Il FORNITORE si impegna per sé e per il personale dipendente e/o autonomo di cui lo stesso si avvarrà per la realizzazione dei servizi oggetto della presente convenzione:
  - a. a mantenere, anche dopo la cessazione di efficacia dello stesso, il più rigoroso riserbo in ordine a qualsiasi notizia e/o informazione che apprenderà in occasione della realizzazione di detti servizi, nonché a non divulgare e non utilizzare, per fini estranei all'adempimento della presente convenzione, notizie, atti, dati, informazioni o quant'altro, relativi al CLIENTE e al suo Know-how, cui la stessa avrà accesso in occasione della realizzazione dei servizi oggetto della presente convenzione;
  - b. a conservare e custodire, con la massima diligenza e riservatezza, tutto quanto verrà in suo possesso in occasione della realizzazione dei servizi oggetto della presente convenzione, nonché a restituire a CLIENTE, se da quest'ultimo richiesti per iscritto, tutti gli atti, le informazioni e documenti allo stesso forniti da FORNITORE, fatto salvo l'obbligo ex lege di conservazione della documentazione in capo a ciascuna Parte della presente convenzione.
5. CLIENTE si obbliga a mantenere, anche dopo la cessazione di efficacia della presente convenzione, il più rigoroso riserbo in ordine a qualsiasi notizia e/o informazione appresa in occasione dell'adempimento della presente convenzione, nonché a non divulgare, non utilizzare, per fini estranei all'adempimento della presente convenzione notizie, atti dati, informazioni o quant'altro relativi al FORNITORE ed al suo "Know - how", che lo stesso avrà a conoscere in occasione dell'esecuzione della presente convenzione.
6. Ciascuna Parte si impegna a proteggere la natura confidenziale delle informazioni riservate di pertinenza dell'altra Parte, ad utilizzarle solo ed esclusivamente ai fini delle attività connesse all'oggetto della presente convenzione, a non pubblicarle, divulgarle comunque a renderle disponibili a terzi, direttamente o indirettamente, in tutto o in parte. Ciascuna parte dovrà assicurarsi che la comunicazione di dette informazioni riservate di pertinenza dell'altra parte sia limitata al personale della propria organizzazione e agli eventuali fornitori e consulenti esterni che abbiano necessità di conoscerle per le finalità connesse alla presente convenzione.
7. Il CLIENTE si impegna altresì a verificare che i terzi (propri fornitori e consulenti) non divulghino informazioni sui processi, i servizi e i metodi di produzione di FORNITORE di cui sia venuto a conoscenza durante l'erogazione dei servizi.



- 
8. In caso di incidente relativo alle informazioni, con la compromissione di una o più dimensioni tra Riservatezza, Integrità, Disponibilità, Autenticità è compito della Parte che identifica l'incidente dare immediata e tempestiva informazione all'altra Parte, affinché ciascuna per quanto di competenza operi per il ripristino della normalità.
  9. Le Parti concordemente convengono che ciascuna, tenuto conto del ruolo ricoperto ai sensi del Reg. EU. 2016/679, per quanto di competenza dovrà attenersi a quanto previsto in tema di data breach e conseguente notifica all'Autorità di controllo.
  10. La violazione degli obblighi di cui al presente punto costituisce inadempimento giustificativo della risoluzione dalla convenzione ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvo in ogni caso, il risarcimento del danno.

## ART. 5 - DURATA DELLA CONVENZIONE

1. La presente convenzione è valida ed efficace per il periodo indicato nel prospetto economico.
2. Le Parti convengono che il corrispettivo potrà essere oggetto di negoziazione e rimodulazione anche in relazione ai servizi, ai software e alle attività concordate. Ogni modifica avverrà in forma scritta e farà parte della presente convenzione.
3. Entrambe le Parti avranno la facoltà di recedere anticipatamente dalla convenzione. Le parti concordemente convengono che il diritto di recesso potrà essere esercitato dal CLIENTE anche solo con riferimento ad alcuni servizi di cui alla presente convenzione; in tal caso il corrispettivo sarà oggetto di idonea rimodulazione che verrà concordata dalle Parti per iscritto e sarà da intendersi parte integrante della presente convenzione.
4. Il CLIENTE ha la facoltà di recedere dalla convenzione decorsi almeno 4 mesi dalla stipula della convenzione, purché tenga indenne il FORNITORE delle spese sino ad allora sostenute e dei lavori eseguiti e dandone comunicazione al FORNITORE a mezzo PEC.
5. Sia che il recesso sia formalizzato dal FORNITORE ovvero dal CLIENTE, il FORNITORE si impegna a fornire l'assistenza che il CLIENTE potrà ragionevolmente richiedere, in forma scritta, per far sì che l'attività possa continuare ad essere erogata, in particolare quella verso i propri fruitori di servizi, senza interruzioni, fornendo tutte le informazioni ed il supporto necessario al passaggio di consegne, e comunque nel pieno rispetto dei principi di buona fede e diligenza.

## ART. 6 - PRESTAZIONI DEL FORNITORE

1. Il FORNITORE, per tutta la durata della presente convenzione, si impegna nei confronti del CLIENTE ad erogare i servizi informatici come descritti, dettagliati nel presente accordo e negli allegati, da considerare parte integrante della presente convenzione, nonché a raggiungere gli standard ed i livelli di servizio stabiliti e contenenti nelle SLA.
2. In costanza di rapporto qualora si rendesse necessario il CLIENTE potrà chiedere ovvero il FORNITORE potrà offrire ulteriori servizi, non contemplati nella presente convenzione; tali servizi aggiuntivi saranno oggetto di idonea e separata trattativa per quanto concerne l'impegno economico, per tutto il resto inserendosi all'interno dei rapporti di cui al presente convenzione i servizi saranno disciplinati, per quanto non specificamente e diversamente convenuto tra le Parti, dal presente convenzione.
3. Il FORNITORE praticherà verso i propri dipendenti un trattamento conforme a quanto previsto dalla normativa in tema previdenziale e di sicurezza sui luoghi di lavoro, oltre che un trattamento economico e normativo come da CCNL di riferimento, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.
4. Il FORNITORE opererà affinché risulti sempre garantita la salvaguardia delle aree informatiche di propria competenza (es. salvataggio delle banche dati, ecc.) anche in considerazione dell'espletamento degli adempimenti prescritti dal legislatore in tema di sicurezza e privacy.
5. Nell'ambito delle funzioni software previste, il FORNITORE garantisce il corretto funzionamento dei programmi per tutto il periodo della convenzione effettuando tutti quegli interventi necessari e possibili per garantire un corretto funzionamento degli stessi.

## Art. 7 INADEMPIMENTO DEL FORNITORE

---



- 
1. Nel caso in cui il CLIENTE rilevi un inadempimento contrattuale del FORNITORE potrà darne comunicazione tempestiva al FORNITORE per iscritto e a mezzo PEC motivando quanto riscontrato. Il FORNITORE dovrà formulare per iscritto ed inviare a mezzo PEC le proprie osservazioni.
  2. Costituisce inadempimento grave l'irregolarità retributiva, contributiva, fiscale del FORNITORE in ordine alle obbligazioni che riguardano i lavoratori dipendenti.
  3. Gli adempimenti di cui ai precedenti punti costituiscono causa di risoluzione della convenzione ai sensi dell'Art. 1456 c.c.

#### **ART. 8 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ**

1. Qualora le prestazioni del proprio personale non fossero rese a regola d'arte il FORNITORE sarà esclusivamente obbligata alla fornitura dei medesimi servizi da parte di personale qualificato, fino all'ottenimento del risultato.
2. La responsabilità del FORNITORE è regolata in base alle disposizioni di cui all'art. 1218 e successivi del Codice Civile.

#### **ART. 9 UTILIZZO DEL SOFTWARE**

1. Il FORNITORE è titolare esclusivo del software e dei relativi diritti di utilizzazione economica. È pertanto fatto espresso divieto al CLIENTE di cedere il software o di sub-licenziarlo a terzi, o comunque consentirne l'uso, a qualsivoglia titolo, da parte di terzi, neppure a scopi promozionali, dimostrativi o didattici.
2. Nella denegata ipotesi che il FORNITORE dovesse subire un danno a seguito di una violazione dell'art. 9 comma 1 da parte del CLIENTE, quest'ultimo dichiara di manlevare il FORNITORE da qualsiasi responsabilità.
3. Le parti convengono che, per effetto della presente scrittura, nessuna responsabilità grava sul FORNITORE per danni subiti dal CLIENTE o da terzi in conseguenza dell'uso errato del software o del suo mancato uso. Eventuali vizi dovranno essere contestati entro il termine di 30 giorni dalla data di rilascio del software e ciò dovrà essere effettuato per iscritto via P.E.C.

#### **ART. 10 SERVIZI DI ASSISTENZA**

1. Il FORNITORE si impegna ad erogare il servizio di assistenza con continuità fatta salva la necessità di procedere ad aggiornamenti dei propri sistemi hardware e software, oltre a circostanze contingenti che verranno tempestivamente comunicate al CLIENTE, secondo quanto previsto dal proprio sistema di gestione della qualità. Il FORNITORE è certificata secondo la norma ISO27001 e utilizza un piano di continuità operativa e disaster recovery certificato secondo la norma ISO22301; questo consente, quando possibile, il recupero delle funzionalità a seguito di guasti e rotture dei propri sistemi, con esclusione di danni provocati da agenti atmosferici, terremoti, sommosse, tumulti, guerre, guerre civili, azioni illecite, cadute meteoriche, disastro aereo e/o ambientale e quant'altro assimilato e/o assimilabile.
2. Il FORNITORE rende disponibile i servizi contrattualizzati riservandosi di verificare che non ci siano abusi dei servizi medesimi da parte del CLIENTE in termini di richieste particolari e volumi delle medesime. Il CLIENTE è consapevole ed accetta che il funzionamento dei servizi è garantito limitatamente a quanto rientrante nelle competenze del FORNITORE.

#### **ART. 11 RESPONSABILITÀ DEI DATI**

1. Il CLIENTE è totalmente responsabile dei dati inseriti o che inserirà all'interno dei programmi del FORNITORE e delle eventuali controversie collegate alla distribuzione in rete di tali dati. Accetta con la firma del presente accordo di esentare il FORNITORE da responsabilità di carattere civile e/o penale derivanti dall'immagazzinamento e dalla diffusione dei dati da esso inseriti che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione durante il periodo di validità del presente accordo.
2. Il CLIENTE è responsabile per eventuali violazioni di copyright riferite a dati o programmi soggetti a diritti d'autore
3. contenuti nel proprio server e manleva il FORNITORE da qualsiasi onere derivante da violazioni.



- 
4. Il FORNITORE, preso atto delle particolari esigenze di riservatezza, sicurezza e data protection che connotano le prestazioni di cui alla presente convenzione, provvede affinché le informazioni di cui verrà a conoscenza nella esecuzione della convenzione siano riservate e si impegna ad assicurare la massima riservatezza interna ed esterna alle attività condotte in collaborazione con il CLIENTE, apprestando ogni più idoneo presidio organizzativo al fine di impedire qualsiasi tipo di scambio improprio di informazioni all'interno o all'esterno della Società stessa. Il FORNITORE si impegna inoltre a vigilare affinché i collaboratori a qualsiasi titolo incaricati di effettuare le prestazioni contrattuali, mantengano riservati i dati di business, i dati personali (data protection), le notizie e le informazioni di cui vengano in possesso, non le divulghino né le utilizzino in alcun modo - direttamente o indirettamente - anche dopo il termine del periodo di collaborazione.
  5. Al termine del rapporto contrattuale sancito dalla presente convenzione gli eventuali dati del CLIENTE saranno a lui restituiti e successivamente eliminati dai nostri sistemi, così come disciplinato dal Sistema di Gestione Integrato del FORNITORE.

## **ART. 12 COMPORTAMENTI**

1. Le Parti si danno reciprocamente atto e si impegnano affinché, per quanto di competenza, i rispettivi dipendenti tengano un comportamento professionale e rispettoso nei confronti dei locali, della strumentazione, del personale, del FORNITORE e del CLIENTE di ciascuna parte, affinché in nessun modo possa essere arrecata turbativa, impedimento al normale svolgimento dell'attività lavorativa, e non si possa creare discredito del buon nome delle Parti.
2. Il FORNITORE si impegna a rispettare e a far rispettare dai propri dipendenti che hanno accesso ai locali del CLIENTE le norme comportamentali e di sicurezza.
3. Il personale del CLIENTE si atterrà alle norme comportamentali e di sicurezza vigenti nei locali del FORNITORE.

## **ART. 13 RISOLUZIONE DELLA CONVENZIONE**

1. In tutti i casi di risoluzione, anche parziale, non saranno pregiudicati i diritti di ciascuna Parte acquisiti prima della data di risoluzione, nonché tutti gli altri diritti previsti dalla normativa, ivi compreso il diritto al risarcimento dei danni.
2. In tutti i casi di risoluzione di diritto della presente convenzione il FORNITORE dovrà consegnare al CLIENTE le informazioni necessarie alla migrazione del servizio verso altro FORNITORE, garantendo per il periodo di passaggio la necessaria collaborazione e supporto.
3. Le parti convengono che in caso di grave inadempimento da parte di CLIENTE relativamente agli obblighi economici assunti con la presente convenzione all'art. 3, il FORNITORE avrà diritto di sospendere senza preavviso la propria prestazione di erogazione di servizi.
4. La presente convenzione si intenderà risolta di diritto ai sensi dell'Art. 1456 c.c., qualora il CLIENTE o il FORNITORE, fossero assoggettati a procedure concorsuali nel caso di insolvenze, fallimento, o alta procedura concorsuale o esecutiva di una delle parti. La parte che intende avvalersi della causa di risoluzione dovrà darne comunicazione alla controparte a mezzo PEC.

## **ART. 14 AUDIT**

1. Il CLIENTE potrà eseguire attività di audit sui servizi di cui alla presente convenzione, da effettuarsi con preavviso e in accordo col FORNITORE tale da non pregiudicare l'ordinaria attività produttiva/lavorativa di questo.
2. Le attività di audit saranno eseguite da personale qualificato del CLIENTE o dallo stesso individuato ed incaricato e potranno riguardare i Livelli di Servizio Concordato - SLA, le procedure di protezione e sicurezza dei dati e quanto oggetto della presente convenzione.
3. A seguito dell'attività di cui ai punti che precedono verrà stilato un rapporto a cura del CLIENTE che invierà al FORNITORE al fine di adottare eventuali azioni migliorative.

## **ART. 15 COMUNICAZIONI E REFERENTI**

1. Tutte le comunicazioni tra le parti, aventi ad oggetto tale convenzione, dovranno avvenire per iscritto a mezzo PEC, lettera raccomandata a/r o a mezzo fax ai seguenti indirizzi:



- 
- a. per il CLIENTE: PEC e indirizzo istituzionali reperibili dal sito ufficiale dell'ente
  - b. per il FORNITORE: PEC e indirizzo istituzionali reperibili dal sito ufficiale dell'ente

#### **ART. 16 MODELLO DI GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01**

- 1. Il FORNITORE da atto di adottare un modello di gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01, sempre reperibile sul proprio sito istituzionale.

#### **ART.17 RESPONSABILITÀ DEL TRATTAMENTO E AMMINISTRATORE DI SISTEMA AI FINI DEL GDPR**

Premesso che:

- 1. ai sensi dell'art. 4, c. 1, n. 8 del GDPR), si definisce "Responsabile del trattamento" la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati per conto del Titolare del trattamento;
- 2. esiste e/o verrà ratificato nei termini di legge un rapporto giuridico in essere (di seguito convenzione) con il FORNITORE relativo ai servizi contrattualizzati;
- 3. negli adempimenti relativi all'erogazione del predetto servizio e dei servizi in essere il FORNITORE dovrà trattare per conto del Titolare del trattamento dati personali appartenenti ad Utenti, Cittadini, Contribuenti e Dipendenti,
- 4. il trattamento è strettamente collegato alle finalità previste dai servizi contrattualizzati e limitatamente alla durata dell'erogazione dei servizi;
- 5. a riprova dell'affidabilità, il FORNITORE ha ottenuto le certificazioni di cui sopra che, contemporando anche quanto previsto dal Garante per la Protezione dei dati, rafforzano ed estendono la protezione delle informazioni e dei dati gestiti;
- 6. Tanto premesso, ai sensi dell'art. 28 del GDPR, con la sottoscrizione dell'offerta per i servizi in oggetto, l'Ente, in qualità di Titolare del trattamento dei dati, nomina il FORNITORE quale Responsabile del trattamento dei dati, limitatamente ai trattamenti funzionali all'attività relativa all'erogazione del servizio previsto dalla convenzione e per i servizi in essere, nonché Amministratore di Sistema per le attività specifiche richieste nel servizio ed esclusivamente all'interno del perimetro di competenza del FORNITORE
- 7. Il Titolare del trattamento dichiara che i dati da lui trasmessi comunicati al FORNITORE sono raccolti e trasmessi rispettando la normativa vigente, sono esatti e, se necessario, aggiornati, sono pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali vengono trasmessi trattati.
- 8. Il conferimento e il trattamento dei dati oggetto della presente risultano essere necessari per l'instaurazione del rapporto. Nell'eventualità in cui i dati richiesti non venissero correttamente forniti non sarà possibile procedere all'erogazione del servizio. L'accettazione e/o la sottoscrizione dell'offerta per i servizi in oggetto rappresentano la nomina stessa che avrà durata pari a quella della convenzione o dei servizi in essere.
- 9. Le Parti concordano, anche ai sensi della deliberazione del provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema - 27 novembre 2008" (in G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008) e successive specifiche integrazioni.
- 10. L'attribuzione delle funzioni di amministratore di sistema è avvenuta previa valutazione delle caratteristiche di esperienza, capacità e affidabilità dei soggetti designati, che hanno fornito idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza.
- 11. Per l'espletamento dell'incarico, vengono assegnate all'Amministratore di sistema le credenziali di autenticazione che gli permettono l'accessibilità al sistema per lo svolgimento delle stesse funzioni assegnate.
- 12. Il Titolare provvederà, con cadenza almeno annuale, a svolgere le dovute verifiche sulle attività compiute dall'Amministratore di sistema. È obbligo di quest'ultimo prestare al Titolare la sua piena collaborazione per il compimento delle verifiche stesse.

#### **ART.18 OBBLIGHI DEL RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DEI DATI**

---



1. Il Responsabile è tenuto a trattare i dati nel rispetto delle indicazioni ricevute dal Titolare del trattamento per le finalità e con le modalità previste.
2. Lo stesso adotta tutte le misure minime di sicurezza idonee a salvaguardare la riservatezza, l'integrità e la completezza dei dati trattati. In riferimento a tale obbligo si ricorda che il FORNITORE, per garantire ulteriormente la protezione delle informazioni contenenti dati, ha ottenuto le certificazioni di cui sopra e ha adottato un Codice Etico ai sensi del D.Lgs. 231/01.
3. il FORNITORE collabora con il Titolare del trattamento all'attuazione e all'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa e all'evasione delle richieste degli interessati, verifica e controlla che nell'ambito della propria organizzazione il trattamento dei dati sia effettuato nel rispetto della normativa vigente, dispone gli interventi necessari per la sicurezza del trattamento dei dati e per la correttezza degli accessi agli stessi, individua le persone autorizzate al trattamento, garantendo che le stesse operino nel rispetto degli obblighi di riservatezza, di correttezza e liceità previsti per il trattamento, redige e tiene aggiornato l'apposito Registro dei trattamenti, coordina le operazioni di trattamento, comunica tempestivamente al Titolare qualsiasi elemento nuovo, oggettivo o soggettivo che possa compromettere il corretto espletamento del trattamento dei dati, comunica tempestivamente al Titolare del trattamento eventuali violazioni dei dati (data breach) che possano arrecare qualsivoglia nocimento ai soggetti interessati e, nel caso emergano necessità di eseguire operazioni di trattamento diverse ed eccezionali rispetto a quelle funzionalmente collegate al servizio prestato, informa tempestivamente il Titolare del trattamento.
4. Il Responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 28 paragrafo 3 del GDPR, tratterà i dati del Titolare del trattamento a soli fini contrattuali per la durata della convenzione e nel rispetto delle normative vigenti; tratterà solamente i dati strettamente necessari all'esecuzione della convenzione e in nessun caso potrà comunicare, diffondere, utilizzare autonomamente per scopi diversi da quelli sopra indicati i dati oggetto del trattamento. Il trattamento dei dati avverrà da parte di personale autorizzato, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità di trattamento.
5. Restano a carico del Titolare tutti gli obblighi stabiliti dalla normativa nei confronti degli interessati, compresi, a titolo meramente esemplificativo, gli obblighi di informazione, gli obblighi relativi al conferimento del consenso, gli obblighi relativi all'esercizio dei diritti degli interessati.
6. Il Responsabile del trattamento può ricorrere ad un altro Responsabile del trattamento (sub-responsabile), ai sensi dell'art. 28 del GDPR, per gestire attività di trattamento specifiche previste dal servizio, informando, periodicamente il Titolare del trattamento di ogni nomina e/o sostituzione. il FORNITORE ricorre a sub-responsabili del trattamento per gestire le attività di trattamento e rende disponibile su richiesta l'elenco aggiornato dei sub-responsabili.
7. Ai sensi dell'art. 28 paragrafo 3 lettera g) del GDPR, una volta terminata la prestazione di servizi relativa al trattamento dei dati raccolti, il Responsabile del trattamento, su scelta del Titolare e compatibilmente con i termini/tempi tecnici effettivi, dovrà cancellare o restituire tutti i dati del Titolare; contestualmente, il Responsabile del trattamento dovrà cancellare in modo sicuro tutte le copie dei dati trattati esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione di tali dati.

#### **ART.19 ATTIVITÀ DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI**

1. Considerato che l'affidamento all'esterno delle operazioni di trattamento non dispensa il Titolare dal rispetto degli obblighi derivanti dalla normativa, il Responsabile del trattamento deve mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire al Titolare - anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione - verifiche periodiche, ispezioni e audit circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati.
2. A tal fine, il Titolare informa preventivamente il Responsabile del trattamento con un congruo preavviso.
3. Nel caso in cui all'esito di tali verifiche periodiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o comunque inidonee ad assicurare



---

l'applicazione del Regolamento, o risulti che il fornitore, Responsabile del trattamento, agisca in modo difforme o contrario alle istruzioni fornite dall'Ente, Titolare del trattamento, quest'ultima diffiderà il Responsabile del trattamento ad adottare tutte le misure più opportune o a tenere una condotta conforme alle istruzioni entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato.

4. In alternativa alle verifiche di cui sopra, il Titolare del trattamento potrà richiedere al Responsabile di fornire annualmente o comunque su richiesta del Titolare una relazione sull'andamento della gestione dei dati e sull'applicazione delle misure di sicurezza approvate.
5. Il Titolare dovrà comunicare formalmente per iscritto al FORNITORE qualsiasi variazione si dovesse rendere necessaria rispetto al trattamento dei dati affidato con la presente nomina.

#### **ART. 20 INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI EX ART. 13 GDPR 2016/679**

1. In ottemperanza degli obblighi previsti dalla nuova normativa Comunitaria in materia di trattamento e tutela dei dati, CLIENTE, in qualità di Titolare del trattamento dei dati informa, ai sensi dell'art. 13 GDPR 2016/679, di quanto segue:
2. Tipologia dei dati trattati: tutti i dati forniti e raccolti per l'adempimento degli obblighi contrattuali saranno trattati nel rispetto dei principi di liceità, legittimità, correttezza e trasparenza. Il Titolare del trattamento, nonché gli autorizzati ed eventuali Responsabili nominati, tratteranno dati definiti personali e dati particolari quali dati sanitari.
3. Base giuridica, finalità e modalità del trattamento: la base giuridica relativa al trattamento dei dati personali si rileva nella circostanza per la quale il trattamento dei dati è necessario all'esecuzione di una convenzione di cui l'interessato è parte. I dati forniti e raccolti saranno trattati con fine esclusivo di dare puntuale esecuzione a tutti gli obblighi contrattuali; i dati sopra descritti sono e saranno trattati sia con sistemi automatizzati sia a mezzo di strumenti cartacei, ed in ogni caso mediante procedure tecniche organizzative ed operative atte a garantirne la sicurezza, l'inviolabilità e la riservatezza. Gli stessi dati saranno trattati per adempiere ad obblighi legali, amministrativi, fiscali e contabili e comunque per finalità esclusive derivanti dal rapporto contrattuale in essere.
4. Destinatari del trattamento: i dati verranno trattati ad uso esclusivo di CLIENTE da parte dei soggetti interni alla società, nominati autorizzati al trattamento, nonché dagli eventuali Responsabili esterni nominati, i quali dovranno attenersi agli stessi limiti di legge e regolamento come descritte nel presente.
5. Periodo di conservazione: i dati raccolti e trattati secondo la presente informativa verranno conservati dal Titolare del trattamento per il periodo necessario all'adempimento delle prestazioni dedotte nella convenzione ed in ogni caso per il tempo necessario all'esecuzione di eventuali adempimenti previsti a norma di legge o di regolamento.
6. Diritti: in relazione al trattamento dei dati che lo riguardano i soggetti di FORNITORE intervenuti nel rapporto contrattuale potranno in ogni momento far valere i diritti dell'interessato di cui all'art. 15 e ss. GDPR 2016/679, presso la sede di CLIENTE ed ai recapiti sotto riportati, ed in particolare potranno chiedere l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, nonché potranno opporsi al trattamento dei dati. Potranno inoltre proporre reclamo all'Autorità di Controllo competente, il Garante per la Protezione dei Dati Personalni.

#### **ART. 21 FORO COMPETENTE**

1. Per ogni controversia che dovesse sorgere tra le parti sulla validità, sull'interpretazione, sull'esecuzione e la risoluzione delle prestazioni oggetto della presente convenzione, il foro territorialmente competente è individuato nel Tribunale di Venezia (VE).

#### **ART. 22 CLAUSOLE FINALI**

1. Le presenti condizioni contrattuali non sono oggetto di modifica, salvo esplicito atto sottoscritto da entrambe le parti.
2. Qualora una o più clausole della presente convenzione dovessero risultare invalide o nulle, in tutto o in parte, successivamente alla sua stipula, la convenzione resterà valido e le clausole risultate invalidate o nulle dovranno essere sostituite con disposizioni pienamente valide ed efficaci, salvo che tali clausole abbiano carattere essenziale.



- 
3. Eventuali ritardi ed omissioni di una delle parti nel far valere un diritto o nell'esercitare un potere derivante dal presente contatto non potranno essere interpretati quale rinuncia al relativo diritto, né al potere di esercitarlo in qualsiasi tempo successivo.

#### **ART. 23 - RINVIO ALLA LEGGE**

1. Per quanto non espressamente disposto dalla presente convenzione si rinvia alle norme di legge specifiche in materia.

