



S.G.S. s.r.l.u.

Società Gestione Servizi

Società sotto la direzione e il coordinamento del Comune di Piombino

Via Ferruccio, 4
57025 Piombino (LI)
C.F. /P.I. 01107540492



Farmacie Comunali
Piombino

Determina n. 145/2025

OGGETTO: Rinnovo canone Jente - Protocollo informatico aziendale per il biennio 2026/2027.

L'AMMINISTRATORE UNICO della S.G.S.
Società Gestione Servizi Srlu

Vista la deliberazione del Consiglio Comunale di Piombino n° 137 del 29/11/2018 con la quale è stato approvato il percorso di liquidazione della Soc. Piombino Patrimoniale srlu, società partecipata interamente dal Comune di Piombino, e il trasferimento alla nascente S.G.S. - Società Gestione Servizi srlu anch'essa interamente partecipata dal Comune di Piombino, come da percorso allegato alla Delibera stessa;

Considerato che con atto stipulato in data 21/12/2018 c/o lo studio notarile della Dr.ssa Angela Lallo in Piombino, la Soc. Piombino Patrimoniale srlu C.F./P.I. 01547880490 ha trasferito a partire dal 01/01/2019 alla S.G.S. - Società Gestione Servizi srlu C.F./P.I. 01107540492 tutte le attività, beni, contratti e quanto elencato nell'atto stesso conservato agli archivi della S.G.S. - Società Gestione Servizi srlu c/o la sede legale di Via Ferruccio 4 a Piombino (LI);

Tenuto conto che a seguito di quanto sopra sono presenti in S.G.S. - Società Gestione Servizi srlu n. 2 rami d'azienda, di cui uno relativo al settore Farmacie e uno relativo al settore Servizi e Tributi;

Considerato altresì che
come previsto dal DPR 28 dicembre 2000, n. 445 art. 50 comma 3 nelle modalità indicate all'art. 53 comma 1 e dal DPCM n. 14/2003 la S.G.S. - Società Gestione Servizi srlu, nello svolgimento delle proprie attività, è tenuta a protocollare documenti in arrivo e in partenza con un sistema informatico che consenta un'archiviazione sicura e una facile ricerca dei documenti;

Sede Legale: Via Ferruccio, 4 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63111 - C.F. /P.I. 01107540492 - Cap. Sociale € 210.000,00 i.v.

Farmacia Centrale - Piazza Cappelletti, 7 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 224414

Farmacia Costituzione - Piazza Costituzione, 76 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 222087

Farmacia Montemazzano - Via Ischia, 6 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 45092

Ufficio Tari - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63389 / 63467 - mail: tassari@comune.piombino.li.it

Ufficio Canone Unico Patrimoniale (Occupazione suolo pubblico) – Largo Caduti sul Lavoro, 17 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63320

Ufficio Canone Unico Patrimoniale (Pubbliche Affissioni – Pubblicità) – Lampade Votive - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) – tel. 0565 63370

PEC: sgspiombino@toscanapec.it



S.G.S. s.r.l.u.

Società Gestione Servizi

Società sotto la direzione e il coordinamento del Comune di Piombino

Via Ferruccio, 4
57025 Piombino (LI)
C.F. /P.I. 01107540492



Farmacie Comunali
Piombino

attualmente sono in uso alla S.G.S. - Società Gestione Servizi srlu applicativi informatici installati sui server del Comune di Piombino e la cui gestione è in carico al CED Comunale stesso;

i sistemi informatici in uso a S.G.S. - Società Gestione Servizi srlu e al Comune di Piombino sono forniti per la maggior parte dalla società Municipia Spa - Via Adriano Olivetti, 7 -38122 Trento - P.I. 01973900838;

Richiamata la Determina n. 17/2023 del 27/02/2023 con la quale si procedeva all'acquisto dalla soc. Municipia Spa del modulo Jente Protocollo, comprensivo del servizio di assistenza, per l'intero anno 2023;

Richiamata altresì la Determina n. 73/2023 del 13/12/2025 con la quale si rinnovava il canone Jente - Protocollo informatico aziendale per il biennio 2024/2025;

Visto e valutato il preventivo di spesa ricevuto a mezzo PEC in data 03/10/2025 (prot. n. 2025/948 del 3/10/2025) dalla Società Municipia Spa - Via Adriano Olivetti, 7 -38122 Trento - P.I. 01973900838, per il rinnovo del modulo Jente Protocollo informatico aziendale per il biennio 2026/2027, allegato alla presente come parte integrante e sostanziale, per un importo totale di € 3.458,00;

Tenuto conto di quanto stabilito dal D.Lgs. 36/2023 art. 49 comma 6) circa gli affidamenti diretti sotto i 5.000,00 euro di importo;

Considerato il Regolamento agli acquisti vigente in S.G.S. - Società Gestione Servizi srlu approvato con Determina di S.G.S. - Società Gestione Servizi srlu n. 04/2019 del 30/01/2019 e modificato con Determine di S.G.S. - Società Gestione Servizi srlu n. 09/2020 del 20/01/2020 e n. 42/2024 del 10/10/2024;

Dato atto che ai fini dell'adozione del presente provvedimento, da parte dell'Amministratore Unico e del RUP, non sussiste conflitto di interessi ex art. 6 bis della legge n. 241/1990, come introdotto dalla legge n. 190/2012;

Sede Legale: Via Ferruccio, 4 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63111 - C.F. /P.I. 01107540492 - Cap. Sociale € 210.000,00 i.v.

Farmacia Centrale - Piazza Cappelletti, 7 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 224414

Farmacia Costituzione - Piazza Costituzione, 76 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 222087

Farmacia Montemazzano - Via Ischia, 6 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 45092

Ufficio Tari - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63389 / 63467 - mail: tassari@comune.piombino.li.it

Ufficio Canone Unico Patrimoniale (Occupazione suolo pubblico) – Largo Caduti sul Lavoro, 17 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63320

Ufficio Canone Unico Patrimoniale (Pubbliche Affissioni – Pubblicità) – Lampade Votive - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) – tel. 0565 63370

PEC: sgspiombino@toscanapec.it



S.G.S. s.r.l.u.

Società Gestione Servizi

Società sotto la direzione e il coordinamento del Comune di Piombino

Via Ferruccio, 4

57025 Piombino (LI)

C.F. /P.I. 01107540492



Farmacie Comunali
Piombino

Verificata la regolarità contributiva dell'azienda mediante l'acquisizione del DURC on-line valido fino al 10/01/2026 (prot. n. 2025/869 del 18/09/2025);

Acquisito il CIG B8817576D4 in conformità con quanto previsto dalla vigente normativa in materia di tracciabilità dei flussi finanziari (Legge 13 agosto 2010 n. 136), rilasciato dalla piattaforma PA33 per € 3.458,00+Iva di legge;

Considerato quanto sopra;

DETERMINA

per quanto in narrativa che qui si intende integralmente richiamato;

1. di nominare Responsabile Unico del presente procedimento ex art. 15 del D. Lgs. n. 36 del 31/03/2023 l'Elevata Qualificazione della Società Scaffai Roberto;
2. di indicare il RUP Scaffai Roberto di autorizzare l'acquisto del rinnovo del modulo Jente Protocollo informatico aziendale per il biennio 2026/2027, allegato alla presente come parte integrante e sostanziale, per un importo totale di € 3.458,00+IVA di legge;
3. di procedere per quanto al punto precedente, con ordine diretto come da Regolamento agli acquisti vigente in S.G.S. - Società Gestione Servizi srlu approvato con Determina n. 04/2019 del 30/01/2019 e modificato con Determina n. 09/2020 del 20/01/2020 e n. 42/2024 del 10/10/2024;
4. di attestare che, ai sensi di quanto previsto dal codice di Comportamento dei dipendenti Pubblici, non sussistono in relazione al presente atto situazioni di conflitto, anche potenziale, con interessi personali dei soggetti coinvolti nel procedimento di affidamento;
5. di procedere a tutti i controlli necessari per la correttezza degli affidamenti ai sensi del D.Lgs 36/2023;

Sede Legale: Via Ferruccio, 4 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63111 - C.F. /P.I. 01107540492 - Cap. Sociale € 210.000,00 i.v.

Farmacia Centrale - Piazza Cappelletti, 7 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 224414

Farmacia Costituzione - Piazza Costituzione, 76 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 222087

Farmacia Montemazzano - Via Ischia, 6 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 45092

Ufficio Tari - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63389 / 63467 - mail: tassari@comune.piombino.li.it

Ufficio Canone Unico Patrimoniale (Occupazione suolo pubblico) – Largo Caduti sul Lavoro, 17 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63320

Ufficio Canone Unico Patrimoniale (Pubbliche Affissioni – Pubblicità) – Lampade Votive - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) – tel. 0565 63370

PEC: sgspiombino@toscanapec.it



S.G.S. s.r.l.u.

Società Gestione Servizi

Società sotto la direzione e il coordinamento del Comune di Piombino

Via Ferruccio, 4

57025 Piombino (LI)

C.F. /P.I. 01107540492



Farmacie Comunali
Piombino

6. di dare atto che il codice CIG attribuito dall'ANAC acquisito tramite piattaforma PA33 alla presente procedura è B8817576D4;

7. di dare atto che il codice univoco da inserirsi sulle fatture è 7SUBM70N e che la società opera in regime di Split Payment ai fini IVA;

8. di dare atto infine che il presente provvedimento non contiene dati sensibili e sarà pubblicato nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di pubblicità e trasparenza degli atti dell'attività amministrativa ai sensi del D. Lgs. n. 33/2013.

Piombino li 06/10/2025

Amministratore Unico

Dott. Enrico Pecchia

Sede Legale: Via Ferruccio, 4 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63111 - C.F. /P.I. 01107540492 - Cap. Sociale € 210.000,00 i.v.

Farmacia Centrale - Piazza Cappelletti, 7 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 224414

Farmacia Costituzione - Piazza Costituzione, 76 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 222087

Farmacia Montemazzano - Via Ischia, 6 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 45092

Ufficio Tari - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63389 / 63467 - mail: tassari@comune.piombino.li.it

Ufficio Canone Unico Patrimoniale (Occupazione suolo pubblico) – Largo Caduti sul Lavoro, 17 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63320

Ufficio Canone Unico Patrimoniale (Pubbliche Affissioni – Pubblicità) – Lampade Votive - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) – tel. 0565 63370

PEC: sgspiombino@toscanapec.it



MUNICIPIA S.P.A.

Società con unico socio

Sede legale

38122 Trento

Via Adriano Olivetti, 7

Tel. +39-0461.158501

Fax +39-0461.1585039

E-mail municipia@eng.it

Codice fiscale 01973900838

P. IVA IT 01973900838

R.E.A. TN-209533

Capitale sociale euro 13.000.000,00 i.v.

municipia.eng.it

Spettabile

S.G.S. S.R.L.SOCIETA' GESTIONE SERVIZI

Piombino (LI)

Pec: sgspiombino@toscanapec.it

Alla cortese attenzione: Enrico Pecchia

Mail: sgs.farmacia1@comune.piombino.li.it

PROPOSTA TECNICO ECONOMICA RIF. 596387/2025

DATA EMISSIONE

30/09/2025

OGGETTO

SOLUZIONI MUNICIPIA

RINNOVO CANONE MANUTENZIONE E ASSISTENZA

RIFERIMENTO MUNICIPIA

Sales Account Manager Simona Guarneri

e-mail simona.guarneri@eng.it

mobile 3351327222

PREMESSA

Con questo documento Municipia propone ai propri Clienti il rinnovo del servizio di manutenzione e assistenza software riferito agli applicativi installati/erogati al Cliente.

Municipia è strutturata ed organizzata per una ottimale gestione degli interventi di manutenzione e assistenza nel rispetto dei livelli di servizio indicati in questa proposta.

Il punto di forza per garantire una gestione di qualità del servizio è l'elevato know how specialistico del gruppo di tecnici dedicati.

Il documento è costituito da due sezioni fondamentali: la Proposta Economica (Capitolo 1) che indica la quotazione dei servizi oggetto di offerta e la Proposta Tecnica (Capitolo 2) che descrive le modalità di erogazione dei servizi.

I servizi quotati e descritti sono:

- Manutenzione ai prodotti in uso al Cliente ed in esercizio al 31/12/25
- Assistenza erogata attraverso service desk
- Supporto specialistico richiesto dal Cliente

ACCORDO SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ("DPA")

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 28 e 29 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), l'erogazione dei servizi oggetto della presente Proposta Tecnico-Economica potrà avvenire esclusivamente **previa sottoscrizione tra le Parti di un accordo di nomina a Responsabile del Trattamento (Data Processing Agreement – DPA).**

Municipia ha predisposto per la corretta esecuzione dei servizi nel pieno rispetto del DGPR che verrà spedito alla stipula contrattuale. Il DPA è formulato secondo le linee guida e le raccomandazioni dell'European Data Protection Board (EDPB), che ha sostituito il WP29 previsto dalla Direttiva 95/46/CE, al fine di garantire la conformità al GDPR.

Il DPA, ferma restando la piena autonomia del Titolare nella definizione dello stesso, rappresenta un ausilio che Municipia sottopone al cliente per consentire il più rapido avvio dell'erogazione dei servizi.

Nelle pagine seguenti sono descritti i contenuti dell'offerta attraverso l'articolazione dei seguenti capitoli:

Capitolo 1 – Componenti economiche

Capitolo 2 – Componenti tecniche dell'offerta

Capitolo 3 – Condizioni specifiche di fornitura

Capitolo 4 – Condizioni generali di vendita

CAPITOLO 1

PROPOSTA ECONOMICA

Nella seguente tabella sono riportati gli importi relativi al rinnovo contrattuale per i servizi di manutenzione e assistenza delle soluzioni Municipia adottate dal Cliente. Le caratteristiche dei servizi sono descritte nel Capitolo 2. Proposta Tecnica.

ADESIONE ANNUALE PER IL PERIODO 01/01/2026 AL 31/12/2026 PER TUTTI I MODULI IN ESERCIZIO AL 31/12/2025

Descrizione Prodotto	Erogazione	Canone Annuale barrare la casella ☐
SOLUZIONE SUITE JENTE	ON PREMISES	
AREA NUCLEO INFORMATIVO CENTRALE NUCLEO INFORMATIVO CENTRALE (PREREQUISITO A TUTTI GLI ALTRI MODULI)		
AREA SEGRETERIA E AFFARI GENERALI PROTOCOLLO INFORMATICO		€1.729,00
	Totale Canone un anno (A1)	€1.729,00

ADESIONI PLURIENNALI PER TUTTI I MODULI IN ESERCIZIO AL 31/12/2025

Per adesione biennale (A2) (1° gennaio 2026 – 31 dicembre 2027) - acquisto di due anni a prezzi bloccati (importo A1 x 2) pari a:	€3.458,00
Per adesione triennale (A3) (1° gennaio 2026 – 31 dicembre 2028) - acquisto di tre anni a prezzi bloccati (importo A1 x 3) pari a:	€5.187,00

SERVIZI AGGIUNTIVI

GIORNATE DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Il merito alle giornate di supporto specialistico (le cui modalità di erogazione sono descritte in dettaglio più avanti) sono stati inseriti a MEPA dei pacchetti di giornate acquistabili direttamente dalla piattaforma del mercato elettronico.

CON COLLEGAMENTO DA REMOTO

Codici MEPA pacchetto:	SUGRCS01 1 giornata	SUGRCS03 3 giornate	SUGRCS05 5 giornate	SUGRCS10 10 giornate	SUGRCS20 20 giornate
Importo a pacchetto	476,00	1.368,00	2.229,00	4.356,00	8.408,00
Importo a giornata	476,00	456,00	445,80	435,60	420,40

ON SITE (PRESSO LA SEDE DELL'ENTE)

Codici MEPA pacchetto:	SUGSCS01 1 giornata	SUGSCS03 3 giornate	SUGSCS05 5 giornate	SUGSCS10 10 giornate	SUGSCS20 20 giornate
Importo a pacchetto	658,00	1.945,00	3.166,00	6.179,00	12.156,00
Importo a giornata	658,00	648,33	633,20	617,90	607,80

Si precisa che:

- per ogni giornata di assistenza via web **la quota minima erogabile** è pari a 4 ore (1/2 giornata)
- per il prodotto **INES Cloud e assimilati (Settore Mobilità)** sono erogate solo giornate da remoto. Eventuali giornate on site dovranno essere quotate ad hoc.
- L'orario di erogazione delle attività acquistate con il pacchetto di giornate è quello d'ufficio.

Gli importi sopra indicati sono espressi in euro e al netto di IVA.

Ai sensi dell'art. 26 comma 6 del D. Lgs. 81/2008 Municipia Spa dichiara che i costi generali per la sicurezza del lavoro sono già inclusi nei prezzi sopra indicati e sono pari a 0,00 € giorno uomo. Inoltre, i costi per la sicurezza per ridurre i rischi da interferenza sono pari a 0,00€ vista la tipologia intellettuale dell'attività oggetto della fornitura (art.26 comma 5 del D. Lgs. 81/2008).

CAPITOLO 2

PROPOSTA TECNICA

Questo capitolo contiene la descrizione tecnica dei servizi quotati nel Capitolo 1. Proposta Economica.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

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

MANUTENZIONE CORRETTIVA

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

La metodologia applicata da Municipia segue due approcci:

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

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

- analisi, implementazione e test di eventuali soluzioni temporanee volte all'aggiramento del problema;
- nel caso debbano essere modificati sostanzialmente uno o più moduli, il Service Desk informerà tempestivamente le risorse utilizzatrici, specificando gli impatti sulle funzionalità e sulle performance, le specifiche delle soluzioni proposte, una valutazione di risorse e tempi necessari per le modifiche preventivate e il piano operativo proposto per l'intervento
- correzione del codice;
- installazione delle versioni aggiornate del codice in caso di erogazione SaaS.

Sono esplicitamente esclusi da questo servizio la correzione o il rimedio di malfunzionamenti attribuibili ad esempio a:

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

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

MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La manutenzione adeguativa ha l'obiettivo di effettuare gli aggiornamenti necessari a rispondere a requisiti normativi, tecnologici e di sicurezza. In caso di adeguamenti che comportino rilevanti modifiche (ad esempio variazioni alla struttura della base dati, sviluppo di funzionalità aggiuntive rilevanti, ecc.) Municipia potrà definire una specifica quotazione dell'attività da proporre al Cliente sulla base delle tariffe in vigore al momento dell'intervento.

MANUTENZIONE MIGLIORATIVA

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

RILASCIO DEGLI AGGIORNAMENTI

PER EROGAZIONE ON-PREMISES

Il cliente è messo nelle condizioni di aggiornare autonomamente i propri ambienti on-premises. Qualora decida di avvalersi del supporto di Municipia, si evidenzia che tale servizio è a pagamento a meno di differenti accordi contrattuali già in essere.

Nel caso in cui il cliente intenda affidare a Municipia l'installazione degli aggiornamenti, nella sezione della proposta economica è indicato l'importo da riconoscere per l'esecuzione di tale attività.

La periodicità di rilascio di tali aggiornamenti è stabilita da Municipia.

PER EROGAZIONE SAAS

Il software è aggiornato automaticamente; il Cliente è avvertito in merito all'aggiornamento attraverso una notifica all'interno del software o via e-mail. Contestualmente è reso disponibile il documento denominato *Nota di Rilascio* che contiene le implementazioni e le correzioni apportate alla versione.

La periodicità di rilascio di tali aggiornamenti è stabilita da Municipia.

SERVIZIO DI ASSISTENZA – SERVICE DESK

Le attività di assistenza vengono prestate da Municipia esclusivamente a personale del Cliente (Comune, Unione, Altro) e/o a suoi delegati. Pertanto, non è compresa, in questo contratto, l'erogazione di assistenza verso personale diverso da quello sopra indicato (ad esempio cittadini, e/o imprese).

Di seguito sono descritte le modalità con le quali operatori specializzati assistono il Cliente in una fase di primo intervento per rispondere alle richieste di supporto sull'utilizzo del software, per malfunzionamenti nell'erogazione o per correggere errori di piccola entità sui dati che non implicano modifiche del codice.

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

Di seguito vengono indicate:

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

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

inviare un'e-mail all'indirizzo:	collegarsi all' url:	contattare il numero
assistenza@municipia.eng.it	https://assistenza.municipia.eng.it	0575.1696237

Il manuale d'uso e la descrizione dettagliata del servizio di Service Desk può essere richiesto via mail all'indirizzo sopra indicato

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

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

In aggiunta il cliente ha la possibilità di:

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

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

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

Le fasi principali sono tre:

- **Presa in carico.** Si verifica la completezza della richiesta pervenuta, richiedendo eventualmente le integrazioni necessarie. Una volta in possesso di tutti i dati necessari per la gestione della richiesta l'operatore svolge subito una ricerca per identificare eventuali correlazioni con problemi già sollevati in precedenza o con problemi aperti e in fase di risoluzione.
- **Esecuzione dell'intervento.** Nel caso in cui sia necessario un intervento sul sistema è svolta un'accurata analisi mediante la quale si identificano la causa dell'errore, il sistema e l'ambiente coinvolti. In base alle informazioni rilevate si individuano e attivano i profili corretti per la gestione della richiesta (sviluppatore, specialista dell'erogazione, specialista DB, etc.). Gli incaricati eseguono gli interventi e verificano che – a valle dell'esecuzione – il malfunzionamento sia effettivamente risolto.
- **Chiusura dell'intervento.** A valle della verifica della rimozione del malfunzionamento, si informa il Cliente della risoluzione dell'anomalia e si procede alla chiusura della segnalazione.

CARATTERISTICHE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO RELATIVO AL SOFTWARE

Gli operatori addetti al servizio di assistenza assegnano la priorità ai problemi secondo le seguenti linee guida, a ciascun livello di priorità corrispondono livelli di servizio.

Di seguito i livelli di priorità che possono essere assegnati:

- **Bloccante**
Si verifica un'anomalia che rende il sistema inutilizzabile. L'operatività dell'ente o dell'utente è completamente interrotta, non è possibile svolgere nessuna attività.
- **Maggiore**
Si verifica un'anomalia che limita in modo significativo le funzionalità del sistema ma non lo rende completamente inutilizzabile. L'attività può proseguire con difficoltà o utilizzando soluzioni alternative temporanee (workaround).
- **Minore**
Si verifica un'anomalia che non incide significativamente sulle funzionalità principali del sistema. Gli utenti possono continuare a lavorare con impatto minimo o nullo sull'operatività.

Nel sistema di Service Desk sono registrati tutti i passaggi eseguiti dal momento dell'apertura del ticket fino alla sua chiusura. L'erogazione del servizio di Service Desk (support hours), *in assenza di vincoli contrattuali diversi*, è garantita per tutto l'anno sulla base del modello "5 x 8", 5 giorni alla settimana per 8 ore al giorno

Orari di assistenza per le procedure ARGO TRIBOX GEIS GNOSIS MUNIPAY
dal lunedì al venerdì (nei giorni feriali) - dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00
Orari di assistenza per la SUITE JENTE - INES
dal lunedì al venerdì (nei giorni feriali) - dalle 08:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30

CARATTERISTICHE TECNOLOGICHE INFRASTRUTTURA

(QUESTI CONTENUTI SONO VALIDI SOLO PER L'EROGAZIONE SAAS)

I servizi sono erogati da data centre di CSP qualificati sul marketplace ACN, ubicati nel territorio dell'Unione Europea e rispondenti, dunque, a tutte le caratteristiche di sicurezza, disponibilità e tutela del dato necessarie.

Dettagliamo di seguito alcuni aspetti di interesse:

Sicurezza dell'accesso alle applicazioni: l'accesso alle applicazioni in modalità cloud da parte degli utenti avviene attraverso accessi via Browser web o attraverso sistemi di *brokering* protetti da **cifratura TLS**. I sistemi non sono pubblici su internet ma mascherati e protetti da Firewall e Reverse Proxy. La parte applicativa e la base dati risiedono su ambienti logici separati.

Backup e sicurezza dei dati: le parti applicative sono salvate con procedure automatiche centralizzate incrementalmente e a rotazione. È possibile ripristinare selettivamente le basi dati, per Enti o per singolo dato. Le politiche di ritenzione del dato prevedono:

Istanze Applicative: Back-up snapshot based giornaliero incrementale con conservazione degli ultimi 7 giorni.

DataBase: Backup giornaliero con retention di 30 giorni.

Architettura Backup: il backup e il ripristino dei dati avvengono attraverso una copia consistente della banca dati del singolo Ente. L'intera area di backup è clonata al termine delle procedure di backup su altro datastore per garantire il ripristino in caso di indisponibilità dell'area di backup principale.

Casi e tempi di ripristino: nel caso di un evento distruttivo sul datastore che ospita il database, è possibile il ripristino alla sera del giorno precedente l'evento, combinando i dati salvati dai backup periodici e il backup della macchina DB. Nel caso di una modifica involontaria o di un errore applicativo che abbia reso inconsistente il database, è possibile il ripristino a un qualsiasi backup eseguito nell'ambito delle politiche di ritenzione. I tempi di ripristino sono entro le 24 ore lavorative.

Architettura Backup Macchine Applicative: le aree applicative sono salvate con sistemi di backup che, secondo i livelli di ritenzione illustrati, conservano l'intero file system e i parametri dell'ambiente. I dati sono salvati su datastore diversi da quelli sui quali risiedono le macchine stesse.

Casi e tempi di ripristino: nel caso di perdita completa dell'area applicativa, è possibile un ripristino completo entro 8 ore lavorative. Nel caso di necessità di ripristino di parti del file system in seguito a errori applicativi o umani, è possibile un ripristino entro 4 ore lavorative. In entrambi i casi è possibile ripristinare a un qualsiasi punto conservato secondo le specifiche di ritenzione del dato.

Business Continuity: L'erogazione dei servizi di connettività, alimentazione, sicurezza è garantito 24x7x365 dal Data Center. Le strutture che ospitano gli ambienti sono completamente ridondate per il *single point of failure* verso lo storage e la connettività.

ARCHITETTURA

L'**architettura** software proposta, come è stato evidenziato nel precedente paragrafo, è sicura e in linea con i più evoluti

orientamenti *SaaS*. Le applicazioni e la banca dati risiedono su ambienti gestiti da Municipia ed è possibile fruirli attraverso un qualsiasi browser Internet aggiornato.

L'aggiornamento del software con l'installazione delle nuove versioni rilasciate e i salvataggi della banca dati sono demandati a Municipia.

L'architettura proposta ha diversi vantaggi che riepiloghiamo brevemente:

Sicurezza della Banca Dati Presso il CSP sono attivi sistemi di sicurezza, back-up e protezione del dato, che assicurano che nessuna informazione delle Banche Dati custodite vada perduta.

Privacy dei Dati Unitamente alle procedure di sicurezza, presso il CSP, sono in uso sofisticati sistemi di controllo degli accessi (questo sia dal punto di vista informatico, quindi accesso via Internet, sia dal punto di vista logistico, quindi controlli anche sulle persone che fisicamente accedono alla Server Farm).

LIVELLI DI SERVIZIO

I sistemi sono disponibili agli utilizzatori garantendo una percentuale di availability media pari al 99,0%. Municipia si riserva di operare, con comunicazione al cliente anticipata di 3 giornate lavorative, interventi di manutenzione programmata, nella finestra temporale dalle 21 alle 5. Tali interventi non ricadono nel computo dei livelli di servizio collegati alla disponibilità dei sistemi.

PENALI

SLA	Definizione	Criticità	Contesto	Target	Penale
Availability	Disponibilità media dei sistemi erogati in SaaS nel periodo di esercizio da contratto.	SaaS	99,0%	Mensile	1 ‰ CAM del periodo

REQUISITI MINIMI PER L'EROGAZIONE ON-PREMISES

(QUESTI CONTENUTI SOLO VALIDO SOLO PER L'EROGAZIONE ON-PREMISES)

Di seguito sono riportati i requisiti minimi infrastrutturali che garantiscono un corretto funzionamento degli applicativi installati c/o il Cliente:

TRIBOX - REQUISITI INFRASTRUTTURALI MINIMI INSTALLAZIONE ON-PREMISES

Queste indicazioni hanno l'obiettivo di aiutare l'Ente a identificare i requisiti minimi (hardware e software) per l'installazione e quindi a verificare che il sistema su cui verrà installata l'applicazione sia idoneo al suo funzionamento. I requisiti sotto riportati si riferiscono ad una installazione TRIBOX su Server dedicati alle applicazioni di Municipia Spa.

Qualora, invece, si abbia l'esigenza di utilizzare TRIBOX su Server condiviso con altri applicativi è necessaria una verifica dell'ambiente, da parte di personale qualificato Municipia Spa.

In assenza dei requisiti minimi, non sarà possibile garantire il corretto e performante funzionamento applicativo.

REQUISITI HARDWARE	REQUISITI SOFTWARE	REQUISITI CLIENT
SISTEMA OPERATIVO: WINDOWS SERVER VERSIONI SUPPORTATE: 2016; 2019; 2022 CPU: 4 A 64BIT RAM: 16GB HDD: 25GB LIBERI SU DISCO C: PER INSTALLAZIONE DEL SOFTWARE HDD: 25GB LIBERI + 1GB OGNI 10.000 ABITANTI DEDICATI ALLA BANCA DATI (FORTEMENTE CONSIGLIATA PARTIZIONE DEDICATA)	OPENOFFICE 4.0.1 DISPONIBILE NEL PACCHETTO DI INSTALLAZIONE TRIBOX WILDFLY 23.0.2FINAL DISPONIBILE NEL PACCHETTO DI INSTALLAZIONE TRIBOX ACTIAN ZEN V14.00 O SUPERIORE ULTIMA VERSIONE IN ESSERE V15.00 HTTPS://COMMUNITIES.ACTIAN.COM/S/SUPPORTSERVICES/LIFECYCLE-DATES/ACTIAN-ZEN-LIFECYCLE-DATES	WEB BROWSER SUPPORTATI: FIREFOX E GOOGLE CHROME

La procedura di installazione automatica dell'applicativo prevede l'installazione **STANDARD** su **una singola macchina**; tuttavia, **TRIBOX** può essere installato in modalità **DISTRIBUITA**, separando **Application Server** da **DB Server**, e **SPECIALIZZATA**, dedicando un **ulteriore Server per i processi massivi**. In questi casi è richiesto l'intervento di un tecnico specializzato Municipia Spa.

JENTE - REQUISITI INFRASTRUTTURALI MINIMI INSTALLAZIONE ON-PREMISES

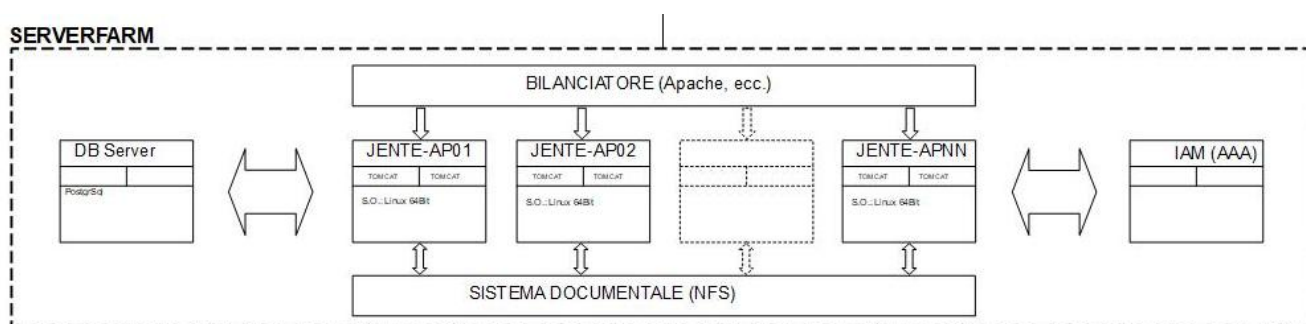
Il presente documento è rivolto agli Enti che decidono di installare presso la propria struttura il software jEnte in versione on-premises.

La scheda ha l'obiettivo di aiutare l'Ente a identificare i requisiti minimi (hardware e software) per l'installazione e quindi a verificare che il sistema su cui verrà installata l'applicazione sia idoneo al suo funzionamento. I requisiti sotto riportati si riferiscono ad una installazione jEnte su Server dedicati alle applicazioni di Municipia Spa. Qualora, invece, si abbia l'esigenza di utilizzare jEnte su Server condiviso con altri applicativi è necessaria una verifica dell'ambiente, da parte di personale qualificato Municipia Spa.

In assenza dei requisiti minimi, non sarà possibile garantire il corretto e performante funzionamento applicativo.

ARCHITETTURA DI RIFERIMENTO

Il sistema ERP è caratterizzato dalla classica architettura 3-tier web-based in cui tutte le componenti sono realizzate per operare su sistemi aperti, in ambiente full Web con tecnologia J2EE. Per quanto attiene il progetto di realizzazione del nuovo sistema ERP appannaggio dell'Amministrazione in virtù delle caratteristiche tecniche di base della soluzione è stata valutata l'architettura di seguito rappresentata.



Gli stack architetturali individuati prevedono l'utilizzo di ambienti di cooperazione applicativa quali Web Server e Application Server, mentre le funzioni di Database Layer sono garantiti dal Database Server. JEnte è in grado di operare con i seguenti Database: PostgreSQL, Oracle e MS SQLServer. In accordo alla politica di razionalizzazione della spesa ICT attuata dall'Amministrazione tutte le componenti software d'ambiente da prevedersi sugli strati di Web e Application Server saranno installate su componenti della piattaforma Apache Foundation e PostgreSQL per il DBMS caratterizzati da licenza di software libero non copyleft.

CARATTERISTICHE TECNICHE E DIMENSIONALI DI DETTAGLIO

In riferimento allo schema architetturale precedentemente descritto nel presente paragrafo vengono riportati gli elementi dimensionali relativi alle caratteristiche dell'hardware/software di base necessari per l'esercizio in produzione del nuovo sistema gestionale.

WEB SERVER

Nella successiva tabella vengono indicati i requisiti hardware/software d'ambiente delle n. 1 macchine destinata alla funzione logica di Web Server. Per quanto attiene il bilanciamento di carico l'Amministrazione procederà ad individuare la soluzione ideale, in base alle disponibilità interne di prodotti/hardware, in grado di garantire attraverso clustering o altra metodologia l'alta affidabilità (HA) della soluzione. In accordo agli ultimi dettami/buone pratiche di riferimento la connessione all'applicazione sarà garantita attraverso protocollo sicuro (HTTPS). Relativamente alla gestione dei certificati SSL l'Ente procederà in autonomia all'acquisto ed installazione del certificato secondo il cname definito dall'Ente stesso. Il rinnovo del certificato dovrà essere previsto ogni anno.

Macchina	Requisito	Valore
Web Server	RAM	2/4 GB
	N° CPU	2 a 64bit
	Spazio fisico	50 GB
	Sistema Operativo	Linux Ubuntu LTS 64bit > 18.0.4 (it_IT.UTF-8)

Dovranno essere installati anche i seguenti componenti a cura dell'Ente con il supporto di Municipia:

- Apache Http Server 2.4.x
- Modulo Apache libapache2-mod-jk

APPLICATION SERVER

Nella successiva tabella vengono indicati i requisiti hardware/software d'ambiente delle **n** macchine complessive destinate alla funzione logica di Application Server. Le **n** macchine individuate sono così ripartite:

- n° n macchine per le transazioni utente di tipo interattivo.
- n° 1 macchine per le transazioni di tipo batch e le transazioni eseguite in background (Stampe schedulate, Web service asincroni, ecc...).

Si riportano le ipotesi in cui i server siano Linux oppure Microsoft Windows:

Linux	Application Server Nodo Interattivo e/o batch/ws	Windows
12 GB	RAM	16 GB
4 a 64bit	N° CPU	4 a 64bit
120 GB	Spazio Fisico	250 GB
Linux Ubuntu LTS 64bit > 18.0.4 (it_IT.UTF-8)	Sistema Operativo	Windows Server 2019 (o superiore) 64bit

Dovranno essere installati anche i seguenti componenti a cura dell'Ente con il supporto di Municipia, avendo cura di fornire anche le varie licenze (una per ogni application) per Microsoft Word 32bit (versione 2007 o successiva):

- LibreOffice 4.x o OpenOffice 4.x in headless mode come servizi per conversione in PDF
- Microsoft Word per conversione in PDF (se server Windows)
- Apache Tomcat 9.0.x
- OpenJDK8

L'Ente metterà a disposizione le licenze del sistema operativo Microsoft Windows e Microsoft Word/Office.

FILE SHARING AREA

Area condivisa dagli Application Server montabile via share di rete (**NOMESERVER\CONDIVISIONE**). Il dimensionamento dello spazio fisico deve consentire l'occupazione del repository di jEnte e prevedere un aumento per l'ingrandimento futuro. Per quanto attiene l'alta affidabilità (HA) della soluzione l'Amministrazione procederà ad individuare la soluzione ideale, in base alle disponibilità interne di Prodotti/Hardware. Se l'Ente non avesse a disposizione un Appliance apposito è possibile prevedere un ulteriore server Windows/Linux che metta a disposizione la condivisione di rete.

Linux	Application Server Nodo Interattivo e/o Batch/WS	Windows
12 GB	RAM	16 GB
2 a 64bit	N° CPU	2 a 64bit
50 GB	Spazio Fisico	250 GB
Linux Ubuntu LTS 64bit > 18.0.4 (it_IT.UTF-8)	Sistema Operativo	Windows Server 2019 (o superiore) 64bit

Il disco dati condiviso dovrà essere costituito dall'Ente in maniera che sia facilmente espandibile al bisogno.

Database Server

Nella successiva tabella vengono indicati i requisiti Hardware/Software d'Ambiente delle n° 1 macchine complessive destinate alla funzione logica di database Server. Le 1 macchine individuate sono così ripartite:

- n° 1 macchine per DBMS PostgreSQL.

Macchina	Requisito	Valore
Database Server	RAM	16 GB
	N° CPU	4 a 64bit
	Spazio fisico	250 GB
	Sistema Operativo	Linux Ubuntu LTS 64bit > 18.0.4 (it_IT.UTF-8)

Dovranno essere installati anche i seguenti componenti a cura di Municipia:

- database PostgreSQL

WEB SERVER FRONT END PUBBLICO

Nella successiva tabella vengono indicati i requisiti hardware/software d'ambiente della macchina destinata alla funzione logica di Web Server pubblico. Tale server dovrà essere esposto in internet e rispondere ad un nome pubblico che l'Ente dovrà registrare. Dovrà anche erogare i servizi di reverse Proxy nonché erogare gli applicativi di pubblicazione jEnte necessari. In accordo agli ultimi dettami/buone pratiche di riferimento la connessione all'applicazione sarà garantita attraverso protocollo sicuro (HTTPS) che l'Ente procederà all'acquisto ed installazione secondo il cname definito assieme dall'Ente stesso. Il rinnovo del certificato dovrà essere previsto ogni anno.

Macchina	Requisito	Valore
Web Server	RAM	4 GB
	N° CPU	2 a 64bit
	Spazio fisico	100 GB
	Sistema Operativo	Linux Ubuntu LTS 64bit > 18.0.4 (it_IT.UTF-8)

Dovranno essere installati anche i seguenti componenti a cura dell'Ente con il supporto di Municipia:

- Apache Http Server 2.4.x
- Modulo Apache libapache2-mod-jk

Questo server dovrà poter colloquiare con il server application jEnte nodo **X** e application di test per i servizi di backend.

PREREQUISITI COMPONENTE CLIENT - JPOSTAZIONE

Per alcune attività particolari è necessario prevedere anche l'installazione di un componente lato client per interazioni particolari con l'applicativo jEnte. Tale componente è fornito tramite setup per Microsoft Windows (versione 10 o superiori)

- La versione di Java supportata dalla postazione sui PC è la Oracle Java 1.8.0_202 o superiore. (Si ricorda che dalle versioni successive alla Oracle Java 1.8.0_202 le politiche di licenza di Oracle sono cambiate).
- Sui PC con Sistema Operativo 64Bit, anche la versione di Oracle Java default con cui lavora il componente postazione deve essere una versione a 64Bit (nel caso in cui il Sistema Operativo sia a 32Bit, anche la versione Oracle Java deve essere a 32Bit).
- Si consiglia che anche il software Libre Office/Open Office, oppure Microsoft Word, siano a 64bit/32bit in accordo con il Sistema Operativo.
- Si consiglia come browser Firefox o Chrome e si invita a verificare che non ci siano blocchi firewall/proxy sulla loro struttura.
- Per la firma digitale con l'utilizzo della postazione è necessario il software di firma FirmaCerta.
- Per l'interazione con gli scanner è necessario utilizzare uno scanner che abbia i driver Twain Se fosse necessario, va escluso da proxy firewall ed antivirus il blocco a "**app.jenteccloud.net**". Questo va fatto sia sui computer locali dove risiedono tali strumenti, sia nell'infrastruttura di rete eventualmente centralizzata dell'Ente. Il nome "**app.jenteccloud.net**" viene risolto con l'indirizzo IP: 127.0.0.1

La postazione è funzionante solo in ambienti mono utente. Non è funzionante in ambienti Windows Terminal Server, Citrix, o singoli PC con più sessioni attive di utenti diversi.

Per questi specifici ambienti si consiglia di utilizzare un browser che supporti java 1.7 a 32bit (o superiore, in base al browser utilizzato), abilitato all'esecuzione delle applet.

SUPPORTO SPECIALISTICO (DA REMOTO E/O ON-SITE)

Con questa formula il Cliente può usufruire di un servizio specialistico di assistenza da remoto o direttamente presso la propria sede.

Il supporto specialistico include le attività non comprese nel contratto di assistenza e manutenzione che l'Ente può richiedere, quali: supporto di dominio, formazione, configurazione, parametrizzazione avanzata, realizzazione di modelli di stampa ecc. Per quanto riguarda questo tipo di servizio **sono stati inseriti a MEPA** dei **pacchetti di giornate** acquistabili direttamente dalla piattaforma del mercato elettronico (già indicate nella sezione proposta economica).

Si precisa che:

- per ogni giornata di assistenza via web **la quota minima erogabile** è pari a 4 ore (1/2 giornata)
- per il prodotto **INES Cloud e assimilati (Settore Mobilità)** sono erogate solo giornate da remoto.
- L'orario di erogazione delle attività acquistate con il pacchetto di giornate è quello d'ufficio.

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

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

AMBIENTE DI COLLAUDO

Si specifica che, *a meno di accordi contrattuali già in essere con il Cliente*, l'ambiente di collaudo non è compreso in questo contratto.

CAPITOLO 3

CONDIZIONI SPECIFICHE DI FORNITURA

OBBLIGO DI RISERVATEZZA

Le informazioni contenute nel presente documento devono ritenersi strettamente confidenziali.

Il Cliente è tenuto, pertanto, a:

- non utilizzarle per finalità diverse dalla valutazione della proposta
- non divulgarle e a fare in modo che non vengano divulgate direttamente o indirettamente a soggetti diversi dal proprio personale direttamente coinvolto nella valutazione della stessa
- non copiarle, riprodurle, duplicarle, senza il preventivo consenso scritto di Municipia S.p.A.

OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura è l'erogazione da parte di Municipia del servizio di manutenzione e assistenza relativo ai prodotti software utilizzati dal Cliente che ha aderito alla presente proposta (commissione abbonamento).

SUBFORNITURA E SUBAPPALTO

Per l'esecuzione della fornitura Municipia potrà avvalersi di operatori economici della rete dei propri partner mediante l'istituto del subappalto previa autorizzazione del Cliente e nei limiti consentiti dalla legislazione vigente nonché delle prestazioni di fornitori in virtù di contratti continuativi nel rispetto dell'art. 119 comma 3 lett. d del Dlgs 36/2023.

OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI MUNICIPIA

Municipia s'impegna a:

- operare con diligenza nello svolgimento di tutte le attività connesse alla Fornitura, mettendo a disposizione personale qualificato all'esecuzione autonoma degli interventi di sua competenza, nel rispetto delle procedure specificate nel presente contratto
- operare nel rispetto delle norme particolari di sicurezza e/o riservatezza concordate con il Cliente
- garantire il rispetto di dette norme di sicurezza e/o riservatezza da parte di terze parti coinvolte nell'espletamento della Fornitura
- garantire la corretta esecuzione di quanto previsto nel presente contratto, ritenendosi in ogni caso sollevato da ogni responsabilità per eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore
- farsi carico di tutti gli oneri sociali ed assicurativi per il personale impiegato nello svolgimento della Fornitura, con particolare riguardo all'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro
- garantire l'interoperabilità del servizio SaaS e la portabilità del servizio e dei dati, come previsto dalla circ. AgID n.3 del 9/4/18
- restituire al Cliente, in caso di richiesta, gli archivi di propria competenza in formato CSV corredato del relativo tracciato dati. È possibile, su richiesta, avere anche l'esportazione della banca dati direttamente nel formato nativo dell'applicazione. L'eventuale supporto alla corretta lettura dei dati forniti sarà erogato previa quotazione delle giornate di lavoro necessarie a fronte delle quali sarà emessa apposita fatturazione.

OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente s'impegna a:

- rendere disponibili tutte le informazioni necessarie per il corretto svolgimento della Fornitura
- consentire l'accesso alle proprie sedi da parte delle persone di Municipia preposte all'erogazione della Fornitura, come pure ai sistemi che devono interoperare con la soluzione SaaS
- rendere evidente a Municipia la copertura del prodotto software standard, cui la Fornitura è connessa, con un contratto di manutenzione, in corso di validità, stipulato con il produttore del software
- mantenere il proprio personale aggiornato sulle evoluzioni dei prodotti oggetto di assistenza da parte di Municipia, e mantenere aggiornate le versioni dei prodotti applicativi e di base in uso, perlomeno alla penultima versione supportata dal produttore del software standard

Il Cliente deve inoltre assicurare, a proprio carico:

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

DURATA OFFERTA

L'offerta ha validità fino al **20/12/2025**.

ADESIONE - DURATA – RECESSO

- **Adesione al Contratto e al DPA**

L'adesione al Contratto e al relativo Data Processing Agreement (DPA) dovrà avvenire **entro e non oltre il 20/12/2025**, al fine di consentire la corretta erogazione del servizio a partire dal **01/01/2026**.

In caso di accettazione della presente Proposta e in assenza di disdetta esplicita, **i rinnovi successivi** dovranno essere effettuati entro la naturale scadenza del 20/12 per tutti gli anni a seguire.

- **Durata del Contratto**

Il Contratto di erogazione del servizio avrà la durata scelta dal Cliente in fase di contrattualizzazione. Ogni annualità coinciderà con l'anno solare; limitatamente al primo anno, essa decorrerà dalla data di attivazione fino al **31 dicembre dello stesso anno**. Municipia provvederà a inviare al Cliente una comunicazione relativa al rinnovo del servizio, definendo congiuntamente il periodo del rinnovo.

- **Recesso e disdetta**

Il Cliente che intenda recedere dal servizio dovrà inviare comunicazione tramite **PEC all'indirizzo municipia.supportovendita@pec.it** con un preavviso minimo di **tre mesi** rispetto alla scadenza del Contratto.

La mancata comunicazione di disdetta implica la continuità del servizio e delle prestazioni erogate e dei conseguenti oneri derivanti.

In mancanza di comunicazione di recesso, il servizio continuerà quindi automaticamente, mantenendo valide tutte le condizioni contrattuali, economiche, operative, di sicurezza e di trattamento dei dati, a titolo di proroga temporanea.

Esclusivamente per la corrente annualità del servizio (2025), in caso di dismissione comunicata a mezzo PEC entro il **31/12/2025**, non sarà addebitato alcun importo relativo all'anno 2026.

- **Effetti economici della disdetta**

Qualora la dismissione venga comunicata durante l'anno 2026, il canone sarà dovuto secondo le seguenti modalità:

- Disdetta entro il **20/03/2026** → canone dovuto per il **primo trimestre**;
- Disdetta dal **21/03 al 20/06/2026** → canone dovuto per il **primo semestre**;
- Disdetta dal **21/06 al 20/09/2026** → canone dovuto per i **primi tre trimestri**;
- Disdetta oltre il **21/09/2026** → canone dovuto per l'**intero anno**.

Ciò è necessario per consentirci di prendere atto della decisione del Cliente e metterci in condizione di avviare le opportune procedure interne per la disabilitazione delle credenziali di accesso al servizio nel rispetto di quanto previsto nell'art. 1671 del C.C).

CORRISPETTIVI- FATTURAZIONE – PAGAMENTI

I **corrispettivi** riferiti al servizio di manutenzione e assistenza sono indicati nel capitolo della proposta economica e sono riportati al netto di IVA.

Gli importi dovuti dal Cliente saranno **fatturati** in unica rata annuale anticipata per quanto di competenza di ogni singolo anno. In conformità con il D.lgs. 192/2012 **i pagamenti** dovranno essere effettuati tramite Bonifico Bancario entro 30 (trenta) gg. dalla data fattura.

In caso di ritardato pagamento Municipia si riserva il diritto di sospendere l'esecuzione dei servizi fino ad avvenuto pagamento senza che ciò comporti inadempimento e/o alcuna responsabilità nei confronti del Cliente, e gli interessi moratori ai sensi dell'art. 4 del suddetto D.lgs. decorrono, senza che sia necessaria la costituzione in mora, dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento. Il tasso dell'interesse di mora (art. 5 del Dlgs 231/2002 modificato dal Dlgs 192/2012) è pari al saggio di interesse del principale strumento di rifinanziamento della Banca Centrale Europea rilevato il primo giorno di ogni semestre, aumentato di otto punti percentuali.

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Come descritto la definizione dei livelli di servizio si riferisce al "giorno lavorativo", inteso come intervallo di tempo di otto ore indipendente dal giorno solare.

I parametri di riferimento per il monitoraggio dei livelli di servizio sono:

- 1) Tempo di presa in carico della segnalazione
- 2) Tempo di risoluzione dell'anomalia segnalata

Di seguito gli obiettivi previsti dai SLA:

SLA	Definizione	Criticità	Contesto	Target
MFSRT (Maximum First-Support Response Time)	Tempo di presa in carico	Bloccante	Tutti	1 ora lavorativa
		Maggiore	Tutti	8 ore lavorative
		Minore	Tutti	16 ore lavorative
TTR (Time To Resolution)	Tempo di risoluzione	Bloccante	Assistenza	8 ore lavorative
		Maggiore	Assistenza	16 ore lavorative
		Minore	Assistenza	40 ore lavorative
		Bloccante	Correttiva	16 ore lavorative
		Maggiore	Correttiva	24 ore lavorative
		Minore	Correttiva	80 ore lavorative

Le tempistiche di risoluzione non possono tenere conto di eventi fuori dal controllo Municipia (es. verifiche congruità App effettuate dagli store previa pubblicazione – indisponibilità sistemi terze parti con cui le soluzioni Municipia sono integrate). Sarà cura degli operatori di assistenza segnalare all'Ente le circostanze note in cui è necessario sospendere il calcolo dei livelli di servizio.

PENALI

La determinazione delle penali si riferisce allo scostamento del valore determinato per gli SLA (MFSRT e TTR) in termini di percentuale in un periodo di osservazione ed il valore target.

Il periodo di osservazione è fissato in quattro mesi, durante i quali vengono determinati i ticket lavorati nei limiti temporali previsti, in relazione ai livelli di criticità, e quelli che invece non hanno soddisfatto i suddetti limiti temporali. Il rapporto numero di ticket fuori SLA/Numero di ticket lavorati determina la percentuale sulla quale verificare lo scostamento rispetto al valore target.

Di seguito il valore delle penali previsto:

SLA	Definizione	Criticità	Contesto	Target	Obiettivo	Penale
MFSRT (Maximum First-Support Response Time)	Tempo di presa in carico	Bloccante	Tutti	1 ora lavorativa	90%	2 ‰ CAM del periodo
		Maggiore	Tutti	8 ore lavorative		
		Minore	Tutti	16 ore lavorative		
TTR (Time To Resolution)	Tempo di risoluzione	Bloccante	Assistenza	8 ore lavorative	90%	2 ‰ CAM del periodo
		Maggiore	Assistenza	16 ore lavorative		
		Minore	Assistenza	40 ore lavorative		
		Bloccante	Correttiva	16 ore lavorative	90%	2 ‰ CAM del periodo
		Maggiore	Correttiva	24 ore lavorative		
		Minore	Correttiva	80 ore lavorative		

ESCLUSIONI

Non costituiscono oggetto del presente contratto:

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

COSTI SALUTE E SICUREZZA

Si rimanda a quanto previsto nelle condizioni di acquisto dei Mercati Elettronici e a quanto indicato nel Capitolo 1 Proposta Economica.

CCNL – CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO

METALMECCANICO – C01 – ASSITAL

CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Le Parti si impegnano a trattare i dati personali raccolti nel corso dell'esecuzione del Contratto nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, *relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati* (di seguito anche solo "GDPR"), del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm.ii., nonché dei provvedimenti delle competenti autorità di controllo, incluso il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

In conformità a quanto previsto dal GDPR, tutti i dati personali che verranno scambiati fra le Parti nel corso dello svolgimento del Contratto saranno trattati rispettivamente da ciascuna delle Parti per le sole finalità indicate nel Contratto e in modo strumentale all'espletamento dello stesso, nonché per adempiere ad eventuali obblighi di legge, della normativa comunitaria e/o prescrizioni del Garante per la Protezione dei Dati Personali e saranno trattati, con modalità manuali e/o automatizzate, secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la riservatezza e i diritti riconosciuti, nel rispetto di adeguate **misure di sicurezza (vedi Capitolo 4.)** e di protezione dei dati anche sensibili o idonei a rivelare lo stato di salute, previsti dal Codice Privacy e dal Regolamento UE.

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

L'informativa del Fornitore, che deve essere portata alla conoscenza dei dipendenti/collaboratori del Cliente, è reperibile **qui**.

Nel caso in cui, per l'esecuzione del Contratto, una Parte tratti dati personali per conto dell'altra Parte titolare del trattamento, le Parti si impegnano sin d'ora a stipulare e sottoscrivere un apposito e separato accordo scritto sul trattamento dei dati personali / nomina a responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR. La violazione delle previsioni contenute nel presente articolo espone la Parte inadempiente al risarcimento in favore dell'altra Parte dei danni eventualmente cagionati. Allo stesso modo, ove dalle dinamiche di esecuzione del contratto emergesse una forma di contitolarità dei trattamenti di dati personali di terzi da parte di entrambe le Parti, queste ultime si impegnano a sottoscrivere, senza alcun onere aggiunto per alcuna Parte, un accordo di contitolarità a norma dell'art. 26 del Regolamento UE da allegarsi al presente contratto e a rispettare gli obblighi di informativa verso gli interessati. La violazione delle previsioni contenute nel presente articolo espone la Parte inadempiente al risarcimento in favore dell'altra Parte dei danni eventualmente cagionati.

Riferimento e-mail: **dpo.privacy@eng.it**

DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Il Fornitore, ovvero il terzo licenziante, resta pieno ed esclusivo titolare della proprietà intellettuale e/o industriale (ai sensi e per gli effetti del D.Lgs 10.2.2005, n. 30 e ss.mm., e della L. 22.4.1941, n. 633 come integrata e/o modificata dal D.L. 29.1.1992, n. 518 e relativo regolamento di esecuzione, "Legge sui Diritti di Autore" e/o "Legge"), sulle apparecchiature, programmi per elaboratore e/o software, manuali operativi e relativa documentazione eventualmente resi disponibili od utilizzati per l'erogazione della Fornitura.

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

Eventuali sviluppi realizzati per esigenze specifiche del Cliente si considerano parte integrante del software standard e soggetti al medesimo regime di titolarità, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

Municipia si riserva il diritto di riutilizzare tali sviluppi, in tutto o in parte, anche per altri Clienti, qualora non contengano elementi identificativi o dati riservati del Cliente.

Il Cliente s'impegna a adottare tutte le ragionevoli misure necessarie per tutelare i diritti di proprietà intellettuale del Fornitore sia registrati che non registrati, tra i quali – a titolo esemplificativo - i brevetti, marchi, segni distintivi, invenzioni, disegni e modelli, copyright, software e banche dati, segreti commerciali etc. Il Cliente dovrà tempestivamente comunicare per iscritto al Fornitore la scoperta di qualsiasi uso non autorizzato o violazione dei prodotti o dei diritti sui brevetti, copyright, marchi o altri diritti di proprietà intellettuale del Fornitore associati ai prodotti.

SICUREZZA E PROTEZIONE DELLE INFORMAZIONI IN CLOUD SAAS (VALIDO SOLO PER L'EROGAZIONE DELLE SOLUZIONI IN CLOUD SAAS)

CONDIVISIONE DI RESPONSABILITA' PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Per quanto riguarda l'assunzione di responsabilità in merito ai ruoli che garantiscono la sicurezza delle informazioni, in particolare per le attività (ove applicabili) relative ad:

- Hardening di sistemi e apparati
- Backup
- Controlli crittografici (ove applicabile)
- Gestione delle vulnerabilità tecniche
- Gestione degli incidenti
- Controllo della conformità tecnica
- Test di sicurezza
- Auditing
- Raccolta delle registrazioni (log)
- Protezione delle informazioni al termine del contratto
- Autenticazione e controllo degli accessi

Si concorda che Cliente e Fornitore sono entrambi responsabili, ciascuno per le aree di propria competenza, che sono desumibili contrattualmente.

In linea generale vale la regola secondo cui l'onere di effettuare le attività che garantiscono la sicurezza delle informazioni spetta a chi detiene le password degli account con privilegi di amministrazione degli ambienti da mettere in sicurezza. Es.: In un contratto per la fornitura di servizi SaaS, ove il Fornitore fornisce e gestisce un layer applicativo su cui sono installati applicazioni e dati, il Fornitore è responsabile per gli adempimenti di sicurezza applicativa (es. predisposizione di funzionalità di autenticazione, logging, gestione di vulnerabilità applicative, etc.) e garantisce che siano implementate le misure di sicurezza infrastrutturale relative alla gestione degli ambienti virtualizzati che ospitano il layer applicativo. Il Fornitore, inoltre, si avvale di subfornitori qualificati e certificati che mettono a disposizione il layer infrastrutturale di base (in modalità IaaS e PaaS), con cui sussistono accordi contrattuali in garanzia dell'adozione di misure di sicurezza adeguate.

PROTEZIONE DELLE INFORMAZIONI DEL CLIENTE NELL'AMBITO DEI SERVIZI CLOUD

GARANZIE

Il Fornitore garantisce ai propri Clienti, oltre all'applicazione delle idonee misure per la protezione dei dati personali previste dalla normativa vigente RE UE 679/2016, anche l'applicazione di una serie di misure idonee alla protezione di tutti i dati, tra cui l'adozione, l'applicazione e la certificazione di conformità della/alla norma di sicurezza volontaria ISO/IEC 27001 "Information technology - Security techniques - Code of practice for information security management" ed il rispetto delle linee-guida:

- ISO/IEC 27018 "Information technology - Security techniques - Code of practice for protection of personally identifiable information (PII) in public clouds acting as PII processors."
- ISO/IEC 27017 "Information technology — Security techniques — Code of practice for information security controls based on ISO/IEC 27002 for cloud services."

Si forniscono maggiori informazioni con particolare riferimento ai seguenti controlli:

Gestione delle vulnerabilità tecniche

Le vulnerabilità tecniche vengono gestite ciclicamente tramite un processo di individuazione strumentale delle vulnerabilità sugli asset (la frequenza è proporzionale al livello di esposizione degli asset stessi), gli input dei vendor e dei gruppi di interesse in contatto con i competence center tecnici oltre che da possibili inneschi provenienti da strumenti di monitoring o da segnalazioni utente.

La comunicazione ed il fixing delle vulnerabilità tecniche segue sempre un iter concordato tra le parti e da definire in fase di transition (change management) ed è comunque in funzione della gravità delle vulnerabilità stesse.

Hardening delle macchine virtuali

Le attività di hardening delle macchine virtuali che ospitano ambienti applicativi in SaaS per il Cliente saranno effettuate rispettivamente dal fornitore SaaS e dai subfornitori IaaS e PaaS, come previsto dai relativi accordi contrattuali.

TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI

Le informazioni affidate al Fornitore vengono trattate per conto del Cliente secondo quanto previsto dalla giurisdizione di riferimento, che è quella europea ed italiana, solo ed esclusivamente per le finalità contrattualizzate, a meno di specifici ed espliciti accordi con il Cliente stesso.

In particolare, il Fornitore si impegna a non utilizzare le informazioni per finalità commerciali senza autorizzazione esplicita del Cliente e dichiara che tale autorizzazione non è mai precondizione necessaria all'erogazione dei propri servizi.

Le informazioni risiedono:

- **in Italia in uno o più dei Datacenter Engineering** (a meno di differenti specifici ed espliciti accordi con il Cliente) qualora il servizio SaaS si attesti su VCloud fornito da Engineering D.Hub
- **in UE in uno o più dei Datacenter messi a disposizione da altri fornitori di infrastruttura Cloud** (ad es. Amazon WebServices) di cui Municipia si avvale, purché essi siano in possesso delle certificazioni previste per l'accreditamento in Marketplace ACN.

I trattamenti vengono effettuati esclusivamente da personale qualificato, formalmente incaricato ai sensi delle normative Privacy ed istruito in tal senso.

DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

In caso di richiesta di consegna da parte di Autorità Giudiziarie o Amministrative (es. Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, Magistratura), delle informazioni affidate al Fornitore dal Cliente, il Fornitore fornirà al Cliente tempestiva notifica di tale richiesta, tranne nei casi di divieto da parte dell'Autorità stessa.

NOTIFICA DEGLI INCIDENTI

Il Fornitore, in armonia alle politiche di Gestione Incidenti di Sicurezza adottate dal Gruppo Engineering, si impegna a notificare tempestivamente al Cliente gli incidenti di sicurezza informatica tra cui ad esempio i c.d. "data-breach" rilevati tramite strumenti di monitoraggio e controllo o da segnalazioni, che implichino o consistano in:

- Accessi non autorizzati
- Perdita di dati
- Alterazione di dati
- Diffusione indebita di dati

La notifica avverrà secondo le modalità contrattualizzate, di norma via PEC entro le tempistiche definite negli Accordi al Trattamento dei Dati e comunque senza ritardo immotivato. Successivamente alla chiusura dell'Incidente di Sicurezza, sarà inviato al Cliente un Incident Report descrittivo dell'accaduto e delle azioni intraprese.

TRASFERIMENTO O RESTITUZIONE DELLE INFORMAZIONI O RIMOZIONE A FINE CONTRATTO

A fine contratto, a seguito della riconsegna dei dati, come descritto nel paragrafo "Obblighi e Responsabilità di Municipia", il Fornitore provvede puntualmente alla cancellazione sicura dei dati cliente, con l'eccezione delle registrazioni che vengono ancora conservate secondo i termini di legge.

UTILIZZO DI SUB-FORNITORI

L'utilizzo di sub-fornitori nell'erogazione dei servizi contrattualizzati è vincolato al consenso esplicito del Cliente (specifica lettera firmata o accettazione del Contratto in cui è contemplato l'utilizzo del sub-fornitore), al quale devono essere resi noti:

- il nome del sub-fornitore
- la/e nazione/i nella quale vengono operati i trattamenti delle informazioni

Nel richiedere tale consenso, Il Fornitore garantisce di aver esteso al sub-fornitore (o al "peer" service provider), le informazioni necessarie al rispetto delle norme per la sicurezza delle informazioni e che il sub-fornitore si sia impegnato a rispettarle.

BACKUP E RESTORE

Il backup dei dati Cliente è finalizzato a consentire il ripristino in caso di eventi avversi.

Il servizio di backup/restore è sempre dovuto dal Fornitore al Cliente tranne nei casi in cui, per natura del servizio o per esplicitazione contrattuale, è il Cliente stesso a provvedere autonomamente.

Il backup dei dati Cliente, qualora dovuto, viene garantito in duplice copia per tutti i dati. Eventuali deroghe richieste dal Cliente possono riguardare ambienti o dati "non di produzione". Originali e copie dei backup vengono conservati in locazioni (fisiche o logiche) differenti e il trasferimento dei dati in sede diversa avviene solo sotto protezione crittografica.

A meno di differenti accordi contrattuali, l'inizio dell'attività di restore dei dati in caso di incidente è sempre garantita, nel caso peggiore, nell'arco del giorno lavorativo successivo all'evento che rende necessario il ripristino. La durata complessiva dell'attività di restore è funzione del volume di dati da ripristinare.

LOGGING

La collezione e conservazione dei log a norma di legge è tipicamente effettuata dal Fornitore, sia direttamente, sia avvalendosi del servizio offerto dai propri sub-fornitori (IaaS e PaaS).

I log vengono resi disponibili al Cliente in forma di report "spot", effettuato su richiesta estemporanea del Cliente oppure, se concordato tra i servizi contrattualizzati, in forma di report periodico, o garantendo l'accesso in visione ai dati via rete. In tutti i casi viene garantita la riservatezza delle informazioni nel senso che ogni Cliente ha visibilità esclusivamente dei log relativi a sistemi/servizi di sua pertinenza.

PROPRIETÀ INTELLETTUALI

Il Fornitore si impegna ad erogare servizi in Cloud utilizzando sistemi con installazioni di licenze valide, ove applicabile.

Reclami di pertinenza del Fornitore saranno indirizzati secondo il processo interno di Gestione dei Reclami.

REVERSIBILITÀ DEI SERVIZI SAAS

Per garantire la piena reversibilità del servizio SaaS, forniamo una esportazione completa in formato CSV di tutti i dati afferenti al servizio del cliente. Il file principale può contenere, ai fini di garantire la completa disponibilità di tutti i dati suddetti, un sistema di chiavi esterne di collegamento con eventuali altri file necessari ad una esportazione olistica. All'atto della dismissione il set di dati completo verrà reso disponibile, organizzato come illustrato nel dizionario dati allegato alla fornitura, in formato CSV.

Il processo di reversibilità, studiato con le salvaguardie ed i passi intermedi necessari a garantire l'integrità dei dati di proprietà dell'ente, è costituito delle seguenti fasi:

- Disattivazione delle utenze del cliente ed inibizione all'accesso
- Impostazione della banca dati in sola lettura

- Backup della banca dati in formato nativo
- Esportazione della banca dati in formato CSV
- Fornitura all'ente del link per lo scaricamento della banca dati in formato CSV
- Attesa della conferma di avvenuto download ed integrità dell'esportazione da parte del cliente
- Eliminazione della tenancy del cliente dal servizio SaaS
- Eliminazione del backup in formato nativo
- Eliminazione dell'esportazione in formato CSV

Il processo di reversibilità viene avviato alla cessazione del rapporto con il cliente o durante la vigenza dello stesso, a fronte di specifica richiesta. Al fine di garantire il corretto svolgimento del processo e per garantire la sicurezza del trasporto del dato, il cliente dovrà inviare a mezzo PEC una comunicazione con la quale fornirà un proprio riferimento, titolato a gestire lato cliente le fasi della procedura, oltre all'indirizzo mail PEC che sarà utilizzato per veicolare i ticket di gestione della procedura di reversibilità. Dall'avvio del processo di reversibilità, il tempo di completamento dello stesso è stimato in 10gg lavorativi. L'eliminazione della tenancy, del backup e dell'esportazione in formato CSV avverranno dopo 10 gg dalla conferma di avvenuto download con esito positivo da parte del Cliente.

CAPITOLO 4

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Per quanto non espressamente previsto nel presente documento:

- **per acquisti tramite mercati elettronici (es. MEPA):** si fa espresso rinvio alle condizioni generali di contratto relative al marketplace individuato dall'Ente per l'acquisto
- **per acquisti non effettuati tramite marketplace:** si fa espresso rinvio alla lex specialis di gara e alla normativa vigente

Per accettazione
3/10/2024
Società Gestione
Servizi Srlu

