

Condizioni di fornitura SaaS (Software as a Service)
e assistenza tecnica software e hardware

Art. 1 - Definizioni

Cloud: Insieme di infrastrutture tecnologiche remote utilizzate come risorsa virtuale per la memorizzazione e/o l'elaborazione nell'ambito di un servizio

CSP: Cloud Service Provider, ovvero fornitore di servizi erogati in modalità Cloud

Software as a Service/SaaS: Tra i modelli di servizio offerti dalle piattaforme di Cloud computing, il Software as a Service (SaaS) identifica una classe di servizi fully-managed in cui il gestore del servizio (CSP) si occupa della predisposizione, configurazione, messa in esercizio e manutenzione dello stesso (utilizzando un'infrastruttura cloud propria o di terzi), lasciando al fruitore del servizio (Committente) il solo ruolo di utilizzatore delle funzionalità offerte.

Violazione dei dati: compromissione della sicurezza che porta alla distruzione, perdita, alterazione, divulgazione non autorizzata o illegale di dati protetti trasmessi, archiviati o altrimenti elaborati.

Art. 2 - Oggetto

Proietti si obbliga a concedere al Committente l'utilizzo in via temporanea e remota tramite internet, dei Software applicativi e/o Servizi ad essi correlati (di seguito "Servizi" o "Programmi") indicati nell'offerta economica, conferma d'ordine o altri documenti contrattuali, per brevità, di seguito definiti come "modulo d'ordine", ordinati anche separatamente in più fasi.

Con riferimento al Modulo d'ordine, si precisa che i software concessi in Licenza d'Uso via web sono applicativi prodotti e commercializzati da Proietti, accessibili via Internet in modalità SaaS (Software As A Service) e che l'oggetto del contratto si espleta attraverso:

- o la disponibilità di uno spazio su infrastrutture tecnologiche di proprietà Proietti o di terze parti autorizzate e certificate, presso proprie sedi e/o presso sedi di terzi, autorizzati da Proietti (il tutto denominato "hosting");
- o la fornitura delle credenziali di accesso per l'utilizzo dei software applicativi, indicati nel Modulo d'ordine, in licenza d'uso via web con modalità SAAS ("Software As A Service");
- o l'aggiornamento e l'evoluzione dei programmi software e servizi indicati nel Modulo d'ordine.

Ove previsto dal Modulo d'ordine e ove richiesto dal Committente i Servizi possono comprendere:

- o servizi di salvataggio periodico dei dati
- o personalizzazione iniziale di alcuni parametri e stampe
- o corsi di avviamento
- o supporto WEB o telefonico (Help Desk)
- o corsi di approfondimento
- o servizi di Teleformazione e/o Teleassistenza

Art. 3 - Ruoli e Responsabilità

Proietti ha la responsabilità, con esecuzione diretta da parte dei nostri sistemisti, relativa a:

1. Conservazione dei dati presso strutture proprie e/o presso terzi (opportunamente qualificati dalla Proietti).
2. Gestione in proprio o presso terzi dell'infrastruttura di supporto fisico (strutture, spazio rack, alimentazione, raffreddamento, cablaggio, ecc.).
3. Gestione in proprio o presso terzi della Sicurezza dell'infrastruttura fisica e disponibilità (server, storage, larghezza di banda della rete, ecc.).
4. Configurazione della piattaforma di sicurezza (regole firewall, antivirus, ecc.).
5. Monitoraggio dei sistemi.
6. Manutenzione della piattaforma di sicurezza (aggiornamento delle patch di sistema, Firewall, antivirus, filtraggio pacchetti).
7. Nomina di un SuperAdmin per la fase di prima installazione, configurazione e tuning degli applicativi e nelle attività di manutenzione sugli applicativi previa autorizzazione del Committente.
8. Tracciamento dei log dell'utente SuperAdmin per le attività di cui al punto 7.
9. Attivazione e monitoraggio politiche di backup accordate contrattualmente.

Le attività di cui ai punti da 1 a 9 sono prese in carico dall'area Sistemi e Reti ICT Proietti

Rimangono esclusivamente a carico del Committente le responsabilità relative a:

1. Definizione delle finalità, dati trattati in qualità di Titolare del Trattamento nel rispetto della normativa in vigore sulla protezione dei dati personali (rif. Reg. UE 2016/679)
2. Individuazione di un referente interno del Committente (da comunicare, per email o altra forma scritta, al referente di contratto Proietti), a cui assegnare le credenziali di Amministratore interno degli applicativi
3. Creazione e assegnazione delle credenziali agli utenti della propria organizzazione
4. Configurazione, da parte dell'Amministrazione interna, delle impostazioni su password sicure e scadenza delle credenziali, secondo le proprie misure di sicurezza e la propria valutazione dei rischi.

5. Configurazione, da parte dell'Amministrazione interno, delle politiche autorizzative per l'inserimento, lettura, modifica, cancellazione dei dati da elaborare e scelta delle relative finalità per gli utenti del Committente.
6. Inserimento, lettura, aggiornamento, cancellazione dei dati da elaborare e scelta delle relative finalità da parte degli utenti del Committente
7. Gestione delle informative ed eventuali consensi con gli interessati ai sensi della normativa sulla protezione dei dati in vigore (rif. Reg UE 2016/679)
8. Definizione dei tempi di conservazione dei dati trattati e successiva cancellazione o anonimizzazione attraverso procedure concordate di volta in volta con i referenti Proietti
9. Gestione delle procedure atte al rispetto dell'esercizio degli interessati di cui il Committente tratta i dati in qualità di Titolare
10. Gestione delle procedure da attivare come Titolare del Trattamento ai sensi del Reg. UE 2016/679 nel caso di violazione dei dati

e in generale il rispetto di tutti gli adempimenti previsti dal Regolamento Europeo 2016/679 e/o normative cogenti nazionali nell'ambito di trattamento dei dati personali per la figura che ricopre.

Art. 4 - Impegni della Proietti

La Proietti è autorizzata dalla Committente, sin dalla prima attivazione del servizio, ad usufruire di piattaforme di terzi.

La Proietti si impegna ad utilizzare solo piattaforme di subfornitori qualificati con certificazioni ISO/IEC 27001 con estensione ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018, con server dislocati fisicamente all'interno della Comunità europea e a comunicarne eventuali variazioni al Committente.

In ogni caso rimane di competenza della Proietti assicurare che il subfornitore fornisca le stesse garanzie sufficienti per attuare le misure tecniche e organizzative appropriate in modo tale che l'elaborazione soddisfi i requisiti del regolamento generale sulla protezione dei dati.

Nel caso in cui il sub-fornitore non adempia i propri obblighi di protezione dei dati, la Proietti rimane pienamente responsabile nei confronti del Committente per l'adempimento dei suoi obblighi.

Nell'espletamento delle attività a carico della Proietti, la stessa si impegna a:

- a) Gestire il servizio SaaS e trattare i dati personali soltanto secondo gli accordi contrattuali e quelli riportati nella nomina di Responsabile del Trattamento che il Committente fornirà alla Proietti nel rispetto della normativa Reg. UE 679/16 in vigore o indicazioni particolari successive da parte del Committente supportate da comunicazioni documentate al referente contrattuale della Proietti
- b) Non trasferire i dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale al di fuori della Comunità Europea, se non espressamente autorizzato dal Committente (intendendo trasferimento anche forme di conservazione elettronica o copie di sicurezza in remoto - rif. Cloud computing).
- c) Garantire che le persone interne autorizzate alla gestione dei servizi SaaS di competenza della Proietti si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza.
- d) Adottare le misure di sicurezza previste nelle politiche interne per la sicurezza delle informazioni e in conformità ai requisiti normativi in vigore sulla protezione dei dati personali (rif. Reg. UE 679/16).
- e) Collaborare con il Committente con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del Committente di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui al capo III del GDPR 679/16 artt. da 15 a 22.
- f) Assistere il Committente nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del GDPR 679/16 relativi a sicurezza del trattamento, Notifica di una violazione dei dati personali all'autorità di controllo, Comunicazione di una violazione dei dati personali all'interessato, Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati dove previsto, consultazione preventiva, dove previsto, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a sua disposizione.
- g) In riferimento al punto precedente, il referente tecnico contrattuale Proietti si impegna a comunicare al referente del Committente, entro 48 ore dalla rilevazione, qualsiasi anomalia occorsa che possa prevedere una violazione dei dati personali o qualsiasi informazioni pervenuta direttamente alla Proietti da parte di interessati al trattamento.
- h) Restituire al Committente tutti i dati di sua proprietà o titolarità dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento (coincidente con la scadenza contrattuale prevista), in un formato leggibile e comunque rispondente alla normativa in vigore secondo il piano di disattivazione/reversibilità concordato.
- i) In successione al punto h, cancellare le proprie copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati.
- j) Mettere a disposizione del Committente tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dalla normativa in vigore.
- k) Rendersi disponibile alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Committente o da un altro soggetto da questi ufficialmente incaricato.
- l) Segnalare immediatamente al Committente qualsiasi criticità qualora Proietti ritenga che un'istruzione violi le disposizioni di legge in materia di protezione dei dati personali (rif. Reg. UE 2016/679 o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati).

m) Segnalare immediatamente al Committente qualsiasi violazione dei dati da lei trattati nell'ambito contrattuale.

Art. 5 - Impegni del Committente

Il Committente, in qualità di titolare si impegna a:

- Documentare, per iscritto, tutte le ulteriori istruzioni relative alla gestione dei servizi SaaS non specificate nel presente contratto e le ulteriori istruzioni eventuali sul trattamento dei dati personali da fornire alla Proietti, configurato come Responsabile del Trattamento
- Assicurare, prima e durante il processo, il rispetto degli obblighi previsti dalla normativa in vigore sulla protezione dei dati personali
- Applicare politiche di protezione dei dati di propria competenza verso gli utenti del servizio SaaS offerto da Proietti

Art. 6 - Obblighi e responsabilità

Proietti si riserva di procedere all'evasione degli ordini purché non esistano ritardi nei pagamenti e/o mancati pagamenti e/o contenziosi di qualsiasi genere, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'accettazione dell'Ordine e di quelli ad esso successivi (Ordini Progressivi), ovvero di comunicare al Committente, entro lo stesso periodo, l'eventuale impossibilità ad effettuare i servizi richiesti. Il Committente ha quindi la facoltà di annullare un Ordine qualora Proietti sia impossibilitata a rendergli disponibile i servizi nei 30 (trenta) giorni stabiliti. Il Committente provvede al processo di attivazione del Servizio utilizzando la User e la Password ricevuta secondo le modalità indicate da Proietti.

Art. 7 - Livelli di servizio garantiti

Codice SL1	Service Level Indicator (SLI)	Descrizione	Minimum
SL1	Disponibilità	La percentuale di tempo in un mese in cui il servizio cloud risulta essere accessibile e usabile. Il tempo totale del periodo di riferimento, che funge da base di calcolo del dato percentuale, non tiene conto degli eventi catastrofici. Per eventi catastrofici si intendono eventi che rendono indisponibile per un periodo di tempo prolungato le infrastrutture impiegate per l'erogazione del servizio e al verificarsi dei quali è attivata la soluzione di Disaster Recovery.	99,0%
SL2	Attività di supporto – Support hours emergenze	L'orario in cui il servizio di supporto tecnico è operativo per emergenze.	24x7
SL3	Attività di supporto – First Support Response Time	Il tempo massimo che intercorre tra la segnalazione di un evento con impatto critico sull'operatività dell'Amministrazione e la risposta iniziale alla segnalazione da parte del soggetto.	≤ 1h
SL4	Minor Release	L'intervallo di tempo massimo di preavviso previsto per dare comunicazione, accompagnata da release note, al Committente di minor Release. Per Minor Release si intendono modifiche al servizio che riguardano principalmente correzioni di malfunzionamenti del software (bug) o comunque aggiunta di nuove funzionalità retrocompatibili.	3 giorni
SL5	Majior Release	L'intervallo di tempo massimo di preavviso previsto per dare comunicazione, accompagnata da release note, al Committente di Major Release. Per Major Release si intendono modifiche al servizio che riguardano una sostanziale evoluzione delle funzionalità del servizio rispetto alla versione precedente.	1 mese
SL6	Backup	Numero minimo di test della procedura di restore eseguiti in un anno	1

Art. 8 - Servizio di Assistenza e comunicazioni

L'assistenza viene garantita mediante un servizio di Help Desk interno alla Proietti, per fornire il supporto tecnico-operativo agli utenti del Committente interessati alla fruizione dei servizi dell'infrastruttura tecnologica e applicativa. Il servizio di Help Desk viene erogato da personale altamente qualificato, preparato e di comprovata esperienza nelle funzionalità dei servizi erogati dalla Proietti. Il servizio di Help Desk eroga le sue attività agli utenti al fine di risolvere le problematiche che si manifestano e per le quali il personale del Committente non sia autonomo nella soluzione.

Nel servizio di assistenza software sono comprese le seguenti prestazioni:

- aggiornamenti software con la distribuzione di eventuali nuove release dei prodotti software in manutenzione, in sostituzione di quelle già rilasciate a seguito di aggiornamenti o di possibili malfunzionamenti;
- attivazione delle azioni necessarie ad assicurare il superamento delle anomalie e malfunzionamenti che siano opportunamente segnalati dal Committente;
- la distribuzione delle informazioni relative ai prodotti, comprendenti livelli di aggiornamento e nuove funzioni offerte;
- assistenza e consulenza telefonica, remota e in teleassistenza, di primo livello, erogata con la disponibilità di personale specialista a fornire supporto relativamente a problematiche dei prodotti software installati, senza alcuna limitazione della quantità di ore erogate;
- eventuali altre prestazioni espressamente previste nei documenti contrattuali e allegati.

Nel servizio di assistenza software non sono comprese le seguenti prestazioni:

- richieste specifiche del Committente, non occasionali, ma che richiedono un impegno di molte ore (come ad esempio corsi di formazione completi a nuovi operatori o modificata radicale della configurazione e dei parametri di tutto il sistema);
- configurazioni ex novo non relative ad una specifica problematica (es. riconfigurazioni di più orari e profili orari dovuti, ad esempio, al cambiamento del contratto di lavoro o di regole aziendali);
- interventi presso gli uffici del Committente

Nel caso in cui sia prevista l'assistenza o la locazione di terminali rilevazione presenze o apparecchiature similari aventi la medesima destinazione d'uso, nel servizio di assistenza hardware sono comprese le seguenti prestazioni:

- Le riparazioni (manodopera e pezzi di ricambio) presso il laboratorio PROIETTI TECH S.r.l. e/o presso il Cliente
- L'assistenza telefonica e la tele assistenza
- Gli aggiornamenti firmware (software interno ai terminali raccolta dati).

Nel servizio di assistenza hardware non sono comprese le seguenti prestazioni:

- le riparazioni (oneri di trasferta, manodopera e pezzi di ricambio) per danni dovuti ad incuria, manomissione, atti vandalici, sovratensioni, cause di forza maggiore (allagamenti, fulmini, incendi, ecc.);
- i materiali di consumo (badge, batterie, testine di lettura, carta, ecc.);
- qualsiasi problematica conseguente ad attività svolta da personale tecnico e non tecnico non autorizzato dalla Proietti;
- le spese di spedizione da e verso il laboratorio Proietti o laboratori convenzionati;
- lo spostamento delle apparecchiature;
- il costo chilometrico e le spese di trasferta, se non diversamente previsto nei documenti contrattuali e allegati.

Modalità di richiesta assistenza:

- telefonica (al numero 0736.342560)
- email (all'indirizzo: assistenza@proietti.it)
- Portale clienti (attivazione a discrezione della Proietti - le credenziali verranno eventualmente comunicate all'indirizzo indicato dal Committente)

Gestione delle richieste di assistenza:

Indipendentemente dalla modalità di richiesta di assistenza da parte del Committente, la Proietti, attraverso una piattaforma software dedicata, provvede a prendere in carico la richiesta, entro 4 ore dalla ricezione con la creazione di un ticket con cui vengono tracciate le attività e la comunicazione con il Committente.

Tutti i SdA vengono forniti da personale incaricato da Proietti negli orari di ufficio da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi e di chiusura per ferie dell'azienda.

Nel caso di violazione di dati personali, comunicare la violazione anche all'indirizzo del Responsabile Protezione Dati Proietti, dpo@proietti.it.

Art. 9 Garanzie e responsabilità sull'adeguatezza dei servizi

Il Committente, con l'accettazione della proposta tecnico/economica della Proietti, conferma la presa visione e la conoscenza dei Servizi e delle condizioni del contratto ed è l'unico responsabile per la verifica dell'adeguatezza e idoneità dei servizi forniti da Proietti rispetto alle proprie specifiche esigenze e all'uso che intende effettuare. L'utilizzo mediante web dei Servizi, e in particolare dei Programmi software, viene consentito nello stato in cui si trova, senza alcuna garanzia che le funzioni contenute e descritte nelle specifiche soddisfino i requisiti di legge o le esigenze del Committente o funzionino in tutte le combinazioni hardware, software e gestionali/aziendali che possono essere scelte per l'uso da parte del Committente, il quale, prima della conclusione del presente contratto, ha compiutamente controllato e valutato, sotto la sua personale responsabilità la soddisfazione delle proprie esigenze

Il Committente ha l'onere di controllare costantemente il software e verificare il risultato delle elaborazioni compiute tramite di esso e del cui utilizzo è esclusivamente responsabile.

Proietti non assume alcuna obbligazione e non presta alcuna garanzia oltre quelle qui espressamente descritte. Resta espressamente esclusa qualsivoglia responsabilità di Proietti per danni diretti ed indiretti di qualsiasi natura che il Committente o terzi possano subire per effetto ed in conseguenza del presente contratto, ivi compresi quelli derivanti dall'uso o dal mancato uso delle procedure o da errori delle stesse, o quelli senza limitazioni, per perdita o mancato guadagno, fermo dell'attività, perdite economiche o di informazioni, nonché per i malfunzionamenti o difetti relativi o causati dagli ambienti informatici o dai Sistemi Operativi sui quali operano i Programmi.

Art. 10 - Aggiornamenti correttivi, manutentivi, funzionali e tecnologici

Proietti si riserva il diritto di apportare ai programmi qualunque modifica, funzionale, tecnica o tecnologica, essa ritenga a suo insindacabile giudizio necessaria, e non garantisce che eventuali nuove versioni dei programmi contengano tutte le funzioni presenti nella versione precedente. Tali modifiche potranno essere introdotte in qualsiasi momento perché è consuetudine di Proietti aggiornare continuamente i propri programmi, oltre che in base a un piano di evoluzione e sviluppo predefinito, anche sulla base di eventuali nuove specifiche tecniche e funzionali che nel tempo, a suo insindacabile giudizio, abbia giudicato utili o necessarie, o semplicemente in base alla necessità di manutenzione o correzione di eventuali malfunzionamenti o anomalie che le siano state segnalati o comunque rilevate nell'uso dei programmi software.

Art. 11 - Diritti di proprietà di Proietti (proprietà intellettuale)

I Servizi e in particolare i relativi Programmi e tutti i connessi diritti, ivi inclusi quelli sui marchi, i brevetti, i diritti d'autore o altri diritti di qualunque natura sul programma o parte di esso rimangono di esclusiva proprietà di Proietti e sono protetti dalle leggi in materia di proprietà intellettuale e/o industriale.

Il Committente si impegna a conservare inalterato qualsiasi segno distintivo apposto sui Programmi e a non consentirne a terzi estranei né l'uso occasionale né la riproduzione in qualunque forma. È fatto quindi espresso divieto al Committente di esibire a terzi i Programmi e consentirne l'uso, sia a titolo gratuito sia a titolo oneroso. Il Committente, anche per i propri amministratori, soci, collaboratori, professionisti, tecnici e dipendenti, si obbliga a mantenere segreto il contenuto dei Programmi e a proteggere i diritti di proprietà esistenti sul medesimo; in particolare, il Committente si impegna a non cedere, prestare, esibire o descrivere a terzi soggetti le caratteristiche tecniche e funzionali dei programmi nonché qualsiasi materiale, supporto o informazione ad esso relativo. I Programmi vengono resi disponibili esclusivamente in formato eseguibile e non possono essere modificati, tantomeno decodificati o decompilati. I listati dei Programmi, depositati presso Proietti, sono disponibili soltanto per eventuali accertamenti da parte dell'Autorità. I Programmi vengono forniti nello stato in cui si trovano. Al solo fine dell'utilizzo del Servizio, Proietti concede quindi al Committente una licenza d'uso, non trasferibile e non esclusiva per l'utilizzo del Software, restando in ogni caso inteso che il Committente non può (né consentire che terzi lo facciano) copiare, modificare, realizzare software derivati da o in qualsiasi modo tentare di scoprire qualunque codice sorgente, vendere, cedere, sub-licenziare, conferire o trasferire a terzi un qualsiasi diritto sul Software. Il Committente si impegna inoltre a non accedere al Servizio per il tramite di un'interfaccia che non sia quella fornita o autorizzata da Proietti.

Art. 12 - Durata e risoluzione

Decorrenza, durata e rinnovo del presente contratto sono definiti da quanto riportato nei documenti contrattuali o allegati.

Art. 13 - Comunicazioni

Qualsiasi comunicazione tra le parti dovrà avvenire per iscritto e, potranno essere effettuate sia per posta elettronica certificata, sia per posta ordinaria.

Art. 14 - Legge applicabile e Foro competente

Le presenti Condizioni Generali e i rapporti tra Proietti e il Committente sono regolati dalla legge della Repubblica Italiana. Per qualsiasi controversia inerente, derivante o comunque connessa all'utilizzo del Servizio sarà competente il Foro di Ascoli Piceno.

Art. 15 - Varie

Il presente documento, come parte integrante della proposta economica, costituisce l'unico ed esclusivo accordo tra il Committente e Proietti e regola l'utilizzo del Servizio superando qualunque eventuale accordo precedentemente intercorso tra il Committente e Proietti. Il mancato esercizio da parte di Proietti di un proprio diritto, previsto dalla legge o dal presente contratto, non costituisce in alcun caso rinuncia al diritto medesimo.

Qualora una o più disposizioni delle presenti Condizioni Generali fosse dichiarata invalida dal Giudice Competente, le parti concordano che il giudice dovrà in ogni caso cercare di mantenere l'efficacia degli accordi intercorsi tra le parti, come precisati nel presente accordo e le altre Condizioni Generali rimarranno pienamente valide ed efficaci a tutti gli effetti.

Per quanto non espressamente previsto dal presente contratto si applicheranno le norme del Codice Civile e del D.L. 29.12.1992 n. 518



Proietti
Innovating systems

[Handwritten signature]
PROIETTI TECH SRL

09/10/2024
Data

[Handwritten signature]
TIVOLI FORMA SRL



DETTAGLIO PROCEDURA

Descrizione

AD5 - Affidamento diretto di appalti di importo inferiore a 5.000 euro

Codice Appalto (Univoco)

20242025 - c13

Stato Procedura

Pubblicato

Data Creazione

11/10/2024, 11:13:31

N. Lotti

1

Importo Procedura

2069

Fase

Affidamento

Oggetto

CONTRATTO ASSISTENZA PER SOFTWARE GESTIONE PRESENZE

[Prosegui Procedura](#)

Lotti associati

CIG	Stato	Fase	Oggetto	Operazioni
B3683813DC	Aggiudicato	Affidamento	CONTRATTO ASSISTENZA PER SOFTWARE GESTIONE PRESENZE	

Cerca

