

Contratto di Fornitura Servizi Software e Manutenzione n. 150CA956

tra **ADVENIAS SRL** (qui di seguito **Advenias**) e **Cliente** (qui di seguito **Cliente**)

Cliente /Ragione Sociale
ASP MAGIERA ANSALONI

Indirizzo sede legale
Via XX Settembre 4 (Sede Legale: Via Carlo Marx, 10) - 42010 RIO SALICETO RE

P.IVA / C.F.
PIVA 01327630354 - CF 80010410357

Nome Referente e mail
dott.ssa Ivana Nicolai - inicolai@magieraansaloni.it

A.S.P. MAGIERA ANSALONI 17 FEB. 2015 PROT. N° 381/E
--

1. Con il presente contratto ADVENIAS si impegna a fornire al Cliente, che accetta, i programmi (di seguito, anche: "software") sottoelencati e i relativi servizi di manutenzione nei termini e condizioni specificati nel presente contratto e relativi allegati.

Descrizione Prodotto	Totale
LTA EPERSONAM WEB (LICENZE ILLIMITATE)	4.100,00
LTA EPERSONAM ASS DOM (LICENZE ILLIMITATE)	3.880,00
LTA QLIK VIEW BILANCIO SOCIALE (NR. 1 PDL)	1.500,00
LTA APP.RENDO (NR. 1 PDL)	400,00
METODO EVOLUS (NR. 3 PDL)	1.200,00
LTA SENIOR RETTE OSPITI (LICENZE ILLIMITATE)	800,00
SERVIZIO CLOUD MODULI AMMINISTRATIVI	1.380,00
SCONTO SERVIZIO CLOUD MODULI AMMINISTRATIVI	-1.380,00
LTA PROTOCOLLO	360,00
SCONTO LTA PROTOCOLLO	-360,00
Totale canone annuo (iva esclusa)	€ 11.880,00

Moduli contenuti

Banca: le tratte o ricevute bancarie saranno appoggiate per il pagamento presso

- Il mancato rinnovo del presente contratto sospende ogni servizio in esso riportato.
- I canoni di cui sopra non prevedono i costi relativi agli interventi presso la sede del cliente.

2. Il presente contratto decorre dal 01/01/2015 al 31/12/2017 con facoltà di rinnovo espresso per periodo pari o inferiore al precedente.
3. I canoni di assistenza, salvo diversa pattuizione scritta intercorsa tra le parti, verranno automaticamente aumentati in via annuale, senza necessità di richiesta da parte di Advenias o di accettazione del Cliente, nella misura del dieci% in più della variazione percentuale accertata dall'ISTAT, nell'anno precedente, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, e così successivamente, di anno in anno, sul canone già aggiornato. Ai fini del calcolo degli aggiornamenti del canone si utilizzeranno i dati, pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale, relativi alla predetta variazione annuale ISTAT, maturata tre mesi prima della data di ogni intervenuto rinnovo contrattuale. I canoni saranno fatturati, come di seguito indicato:
 - a. Il Cliente
 - TRAMITE il direttore dell'esecuzione esegue la verifica di conformità (ad eccezione della prima fatturazione contrattuale che si autorizza) e corrispondenza dei servizi già forniti nel semestre precedente tramite i quali viene eseguita la verifica stessa,
 - La verifica di conformità avviene:
 - .i. con la cadenza stabilita per la fatturazione essendo ricorrente la stessa e comunque entro 60 giorni dalla fine del periodo interessato (semestre o anno)
 - .ii. Anche se non presente l'esecutore individuato nel legale rappresentante della ditta il quale deve intendersi sempre invitato a tale formalità
 - .iii. Riporterà annotazioni solo in caso di difformità riscontrate ravvisandosi in fattura e contratto ogni altra indicazione utile
 - .iv. Assolve al compito di cui all'art. 4 comma 3 del DPR 207/2010
 - b. Advenias
 - Emette fatturazione semestrale anticipata a titolo di copertura costi di servizio.
 - In mancanza di contestazioni fornite da parte di Asp in esito al controllo suddetto, intende tacitamente conferita autorizzazione al successivo inoltro di fattura per il semestre seguente.
 - c. **Il pagamento della fattura** verrà disposto – previo buon esito della verifica di cui sopra – con bonifico bancario entro il termine massimo di 60 giorni fine mese data fattura intendendosi tale termine come congruo ed equo ai sensi del dpr 231/2002. Le fatture da regolarizzare e/o rettificare saranno invece pagate con le medesime scadenze decorrenti dalla data di avvenuta regolarizzazione/rettifica

Il mancato pagamento, anche se parziale dà la facoltà a Advenias di sospendere l'assistenza e di ritenere risolto il contratto, fermo restando l'obbligo per il Cliente di pagamento del corrispettivo e degli interessi come di seguito pattuiti.

 4. Sulle fatture di Advenias non pagate alle scadenze contrattualmente definite, decorreranno interessi nella misura del tasso ufficiale di sconto maggiorato di sette punti, senza obbligo di messa in mora, impregiudicato ogni altro rimedio di legge o di contratto.
 5. Nel caso in cui il Cliente abbia altri contratti di assistenza stipulati con Advenias, la stessa si riserva di allineare anche la scadenza del presente contratto a quella prevista nei contratti già stipulati.
 6. Eventuali reclami dovranno pervenire a Advenias a mezzo lettera raccomandata circostanziante i motivi entro otto giorni dalla data dell'intervento contestato. Decorso tale termine l'intervento si intenderà correttamente eseguito ed accettato.
 7. Advenias si riserva di affidare in tutto od in parte, anche nel corso di esecuzione del presente contratto, l'assistenza de qua a ditte specializzate o autorizzate nell'ambito della organizzazione indiretta Advenias comunicandone preventivamente i riferimenti al Cliente. Con la firma del presente contratto il Cliente autorizza Advenias ad utilizzare il nome del Cliente stesso quale riferimento controllabile.
 8. Advenias si riserva di aggiornare periodicamente l'inventario del parco programmi in assistenza. I programmi in più che verranno ad incrementare il parco del Cliente saranno regolarmente assistiti, salvo disposizioni contrarie del Cliente.
 9. Nel corso degli interventi i tecnici di Advenias potranno impiegare materiale di consumo, di proprietà del Cliente, per collaudi o prove.
 10. Advenias potrà risolvere di diritto, in ogni momento il contratto, ai sensi dell'articolo 1456 c.c., qualora il Cliente non adempia una qualsiasi obbligazione in esso prevista. In tal caso

- Advenias avrà comunque diritto al pagamento, a titolo di penale, dei canoni dovuti fino alla normale scadenza del contratto, salvo il maggior danno.
11. Oltre quanto precedentemente previsto Advenias, riservata la facoltà di pretendere comunque l'esecuzione del contratto, ha il diritto di sospendere il servizio e di ritenere consensualmente risolto il contratto nei seguenti casi:
 - a. in cui accerti l'esistenza di protesti su cambiali o assegni emessi dal Cliente, o la pendenza di procedure esecutive mobiliari o immobiliari a carico dello stesso;
 - b. sopravvenuta incapacità legale o morte del Cliente.
 12. Qualsiasi tassa, imposta o contributo comunque gravante sul presente contratto, sui corrispettivi e sulle prestazioni in esso previste, sarà a carico del Cliente, ad esclusione delle imposte patrimoniali e delle imposte sul reddito dovute da Advenias.
 13. Il presente contratto annulla e sostituisce ogni altra precedente Intesa eventualmente intervenuta tra le parti in ordine allo stesso oggetto e costituisce la manifestazione integrale degli accordi intervenuti tra le parti. Salva diversa previsione contrattuale ogni modificazione del presente accordo dovrà risultare da atto scritto firmato da entrambe le parti. Il Cliente non potrà cedere o comunque trasferire a terzi il presente contratto o i diritti da esso derivanti senza il preventivo consenso scritto di Advenias.
 14. Per ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti in conseguenza e/o dipendenza, interpretazione e/o esecuzione del contratto, le parti medesime riconoscono l'esclusiva competenza del foro di Bologna.
 15. TRACCIABILITA' Si precisa che, a pena di nullità del contratto, tutti i movimenti finanziari relativi all'oggetto del presente contratto, dovranno essere registrati sul conto corrente dedicato e a tal fine comunicato all'ASP, e dovranno essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale. A pena di nullità assoluta, l'Impresa si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e gli adempimenti a ciò connessi nei confronti dell'ASP e degli eventuali sub fornitori
 16. DUVRI La parti, valutato l'impiego di mezzi e personale, nonché stimata la durata e il tipo di prestazione, riconoscono che la tipologia di servizio/fornitura in oggetto NON è soggetta all'obbligo di redazione del documento di cui all'art. 26 comma 3 del D.lgs 81/2008.
 17. RISOLUZIONE Sono altresì facoltà di risoluzione espressa con preavviso di giorni 30 e senza che ciò possa adire a pretese alcuna o indennizzi, l'accertamento con qualunque mezzo idoneo a comprovarne la validità, di una delle seguenti condizioni:
 - a) La mancanza o perdita di uno dei requisiti dichiarati e accertati anche in corso di contratto relativi alla regolarità della ditta e dei sub appaltatori alle prescrizioni di cui all'art. 38 del Codice sugli appalti;
 - b) L'irregolare conduzione del contratto rispetto alle condizioni ivi pattuite o per legge stabilite.
 - c) La non corrispondenza dei prodotti/servizio/lavori eseguiti con quanto stabilito / offerto
 18. Codice CIG: ZD3133EDB1

19. SPECIFICHE DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

- i) Il presente contratto disciplina l'erogazione, attraverso infrastrutture Cloud, da parte di Advenias al Cliente, di servizi software nella modalità Cloud SaaS - "Software as a Service".
- ii) Allo scopo di offrire al cliente il miglior servizio in termini di performance, affidabilità e sicurezza, Advenias si avvale di aziende fornitrici leader a livello nazionale ed internazionale. Tutte le informazioni sulle caratteristiche del servizio erogato da Advenias e dai fornitori esterni, sui livelli di servizio garantiti e sulle politiche di backup adottate in relazione ai software sono contenute all'interno dell'**Allegato 1 (Allegato Tecnico)** al presente contratto.
- iii) Advenias si impegna ad informare tempestivamente il Cliente circa qualsiasi futura modifica relativa ai precedenti punti i) e ii). Anche in caso di modifica, Advenias garantisce standard di sicurezza elevatissimi e comunque non inferiori a quelli di cui ai precedenti punti i) e ii).
- iv) Advenias si impegna, alla cessazione del contratto, o qualora il Cliente ne faccia richiesta, a consegnare tutti i dati di titolarità del Cliente, utilizzati dai servizi software, in formato .CSV al Cliente stesso. Il Cliente non potrà richiedere l'export dei dati in altro formato, se non concordandone previamente modalità ed eventuali costi con Advenias.
- v) In relazione al servizio software, le parti si danno atto che, ai sensi dell'art. 4 c.1 lett. f) del D.Lgs. 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali), il Cliente è il Titolare dei dati trattati tramite il software. Advenias accetta sin dalla sottoscrizione del presente contratto di essere designata dal Cliente quale Responsabile del trattamento con funzioni di Amministratore di Sistema, ai sensi dell'art. 29 del Codice e del provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 (Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema), mediante apposito atto di designazione (**Allegato 2**), che costituisce parte integrante del presente contratto.
- vi) Il Cliente dichiara di aver valutato tutti i rischi connessi all'utilizzo di servizi Cloud per il trattamento di dati personali, anche sensibili, ritenendo che sia l'infrastruttura Cloud che i livelli di servizio proposti da Advenias offrano adeguate garanzie in merito alla protezione dei dati.

20. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER FINALITÀ AMMINISTRATIVO_CONTABILI

Con la sottoscrizione del presente contratto il Cliente dichiara di aver avuto conoscenza dell'informativa di cui all'art. 13 ai sensi del decreto legge 30 giugno 2003, n. 196 prendendo atto che:

- (a) i dati forniti sono trattati sia per il corretto adempimento del presente contratto, sia per le attività connesse e/o strumentali allo stesso e sia, infine, per l'adempimento di tutti gli obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria vigenti;
- (b) il trattamento dei dati è realizzato mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e viene per lo più effettuato mediante strumenti informatici e telematici atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi che sono protetti in ambienti il cui accesso è sotto costante controllo;
- (c) i dati forniti non verranno comunicati a terzi né altrimenti diffusi, eccezion fatta per gli Istituti di credito incaricati del pagamento dei corrispettivi, per le società terze che si rendessero cessionarie, anche attraverso l'istituto del factoring, dei crediti nascenti da ciascun ordine di Advenias o del Rivenditore, nonché alle persone fisiche e/o giuridiche incaricate di stampare, imbustare, consegnare e distribuire le comunicazioni conseguenti;
- (d) Titolare del trattamento è la Società ADVENIAS S.r.l., con sede in Casalecchio di Reno (BO), Via Card. G. Lercaro, 3, www.advenias.it, info@advenias.it, a cui il Cliente potrà rivolgersi per verificare i suoi dati e farli integrare, aggiornare o rettificare e/o per esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. n.196/2003.

21. LIMITI DI APPLICABILITÀ DELLO SLA

- a) L'assistenza di cui al presente contratto è fornita da Advenias subordinatamente all'osservanza da parte del Cliente delle specifiche tecniche e funzionali di utilizzo dei programmi, indicate da Advenias.
- b) Advenias non rilascia alcuna garanzia in merito alle prestazioni rese o dovute in base al presente contratto anche per quanto attiene ai risultati di tali prestazioni o alla loro

rispondenza ad uno specifico scopo. Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, Advenias declina ogni responsabilità in ordine all'osservanza degli obblighi derivanti dal presente contratto:

- qualora le condizioni particolari di utilizzo del software (di cui all'art. 17 lett. a) non siano rispettate dal Cliente o nell'ipotesi di non corretto utilizzo o funzionamento dell'elaboratore, dei supporti e del software di sistema;
- nel caso di guasti ai programmi o alle apparecchiature ove gli stessi risultano installati, causati da incuria, colpa o dolo del Cliente o del personale del medesimo, dai suoi tentativi di effettuare riparazioni, modifiche o spostamenti.
- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Advenias o dei fornitori delle infrastrutture cloud di Advenias di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Advenias (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani, etc.);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Advenias o dei fornitori delle infrastrutture cloud di Advenias per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata del Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;
- indisponibilità o blocchi dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente imputabili a; a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente eseguiti dal cliente; b) anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti; c) inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;
- anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte sua;
- mancato collegamento della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura creata e allocata per il Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Advenias o dei fornitori delle infrastrutture cloud di Advenias e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).

Nessun'altra obbligazione, oltre a quelle espressamente previste nel presente contratto, è posta a carico di Advenias, rimanendo pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità della medesima per danni diretti e indiretti di qualsiasi genere o natura comunque connessi o derivanti dal presente contratto, come dall'uso delle macchine.

Resta inoltre esclusa ogni responsabilità di Advenias:

- per danni determinati al Cliente da ogni fatto doloso o colposo commesso dal suo personale, come per l'eventuale indebito uso da parte del medesimo dei segreti d'ufficio del Cliente;
- per danni diretti o indiretti di qualsiasi genere o natura subiti dal Cliente o da terzi in dipendenza dell'uso o del mancato uso dei programmi anche se derivanti da vizi originari o sopravvenuti degli stessi,
- per danni diretti o indiretti di qualsiasi genere o natura subiti dal Cliente o da terzi per qualsiasi fatto imputabile ai fornitori esterni di infrastrutture cloud, ivi compresi quelli derivanti dal trattamento dei dati personali o sensibili allocati presso fornitori esterni (di cui il Cliente dichiara di aver preso visione delle specifiche policy di sicurezza e di averle ritenute idonee).

22. REGISTRAZIONE CONTRATTO

Ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 24/04/1986 n.131, il presente contratto sarà sottoposto a registrazione solamente in caso d'uso. Le spese di registrazione volontaria saranno a carico della parte che vorrà provvedere alla registrazione medesima.

Allegato 1 – Allegato Tecnico S.L.A. (Service Level Agreement)

Allegato 2 – Designazione Responsabile esterno con funzioni di Amministratore di sistema

Allegato 3 – Tariffe professionali.

Bologna, lì 02/01/2015

Per integrale accettazione del presente contratto, ivi compresi gli Allegati 1, 2, 3 che ne costituiscono parte integrante

Timbro e Firma del Cliente


IL DIRETTORE
(Dott.ssa Ivana Nicolini)

Advenias s.r.l.

Si approvano espressamente ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del c.c. tutte le clausole, pattuizioni e condizioni degli art. 1 (canoni), 2 (durata e rinnovo), 3 (variazione prezzi, modalità di pagamento, risoluzione del contratto), 4 (interessi), 6 (reclami), 7 (affidamento temporaneo a terzi), 8 (variazioni del parco di assistenza), 10 (clausola risolutiva espressa), 11 (risoluzione del contratto), 12 (imposte e tasse), 13 (disposizioni generali), 14 (foro competente per controversie), 15 (specifiche di protezione dei dati personali), 16 (trattamento dati personali), 17 (limiti di applicabilità dello SLA).

Bologna, lì 02/01/2015

Timbro e Firma del Cliente


IL DIRETTORE
(Dott.ssa Ivana Nicolini)

Allegato 1 - Allegato Tecnico S.L.A. (Service Level Agreement)

1. Oggetto e scopo del documento

Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in seguito per brevità "SLA") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione del servizio Advenias (in seguito per brevità "Servizio") e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato; in considerazione del fatto che il servizio è reso attraverso l'utilizzazione di fornitori esterni di infrastrutture cloud, i parametri qui definiti tengono presente le attuali politiche e SLA dei suddetti fornitori.

Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra Advenias ed il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Advenias e il Cliente con le modalità previste dal presente Contratto di Assistenza e Manutenzione.

2. Validità e durata dello SLA - modifiche o sostituzioni dello SLA

Il presente SLA entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce. Advenias si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso della vigenza del Contratto ed in qualsiasi momento. Le modifiche apportate allo SLA ovvero il nuovo SLA - sostitutivo di quello precedente - entrano in vigore, sempre a tempo indeterminato ovvero fino alla prossima modifica o sostituzione, dalla data dell'invio al Cliente. In tale ipotesi, tuttavia, qualora le variazioni apportate mutino sostanzialmente la tipologia del servizio rispetto alle esigenze del Cliente, è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto, dandone comunicazione con raccomandata e con preavviso di mesi 3 (tre).

3. SLA di funzionalità operativa: help desk, manutenzione e aggiornamenti

3.1 Le prestazioni comprese nel canone di assistenza e manutenzione sono le seguenti:

- a. servizio di help desk e assistenza al Cliente, fornito via mail o telefonica a seconda delle esigenze, in caso di errori o malfunzionamento dei programmi può essere necessaria assistenza remota tramite strumenti dedicati (Team Viewer, Skype, ecc.). Interventi di assistenza mirati alla soluzione di errori/malfunzionamento di programma sono forniti gratuitamente, per altri tipi di intervento, formativi, consulenziali, ripristino dati, etc., saranno fatturate a consuntivo le attività secondo le tariffe vigenti;
- b. la comunicazione, se ritenuta necessaria, al Cliente di eventuali correzioni di errori o malfunzionamenti presenti nei programmi che potranno essere predisposte da Advenias e dai suoi dante causa, ovvero su richiesta documentata del Cliente;
- c. la comunicazione, se ritenuta necessaria, al Cliente di eventuali modificazioni dei programmi rese necessarie a seguito di variazioni di legge che non comportino rifacimenti strutturali dei programmi stessi;
- d. la comunicazione, se ritenuta necessaria, al Cliente di eventuali nuove versioni standard dei programmi concessi da Advenias in licenza d'uso, che la stessa Advenias od i suoi dante causa dovessero rendere gratuitamente disponibile per i propri clienti.

Il Cliente dal suo canto si obbliga ad installare e/o utilizzare tutti gli eventuali aggiornamenti, correzioni, e/o nuove versioni dei programmi forniti da Advenias, a seguire le indicazioni date da Advenias sull'utilizzo del software e strumenti collegati (es. browser, ecc.), e a fornire ogni richiesta collaborazione, prendendo atto che, in caso contrario, i servizi sopra descritti potrebbero risultare in parte, o in tutto, inutili o inefficaci.

Non sono d'altra parte comprese nel presente contratto, e verranno quindi fatturate separatamente le prestazioni di seguito indicate:

- eventuali interventi su eventuali archivi installati presso il Cliente quali ripristino archivi danneggiati, correzione, registrazione, variazione archivi;
- eventuali ampliamenti, adeguamenti, estensioni e modifiche in generale dei programmi richiesti dal Cliente ed aggiornamenti di procedure personalizzate;
- dal 01/01/2016 eventuali interventi di reinstallazione dei programmi o degli archivi causati da sostituzione o rottura delle apparecchiature sulle quali sono installati¹

Il controllo sul corretto funzionamento dei programmi, nonché sulle modifiche ed aggiornamenti rimane comunque a completa ed esclusiva responsabilità del Cliente.

3.2 Il servizio sarà svolto durante il normale orario di lavoro di Advenias, con esclusione dei periodi di chiusura feriale e festiva. Rimarrà a discrezione di Advenias ritenere necessaria l'intervento presso gli uffici del Cliente, nel qual caso Advenias fatturerà il tempo di trasferimento, il costo chilometrico ed il tempo di intervento secondo i listini riportati nell'Allegato Tariffe Professionali.

4. SLA di funzionalità operativa relativa alla erogazione dei servizi software

4.1 Allo scopo di offrire al Cliente il miglior servizio possibile nella modalità Cloud SaaS - "Software as a Service" in termini di performance, affidabilità, sicurezza e qualità complessiva, Advenias si avvale di aziende leader a livello nazionale ed internazionale.

L'erogazione del servizio di ePersonam web avviene attraverso l'infrastruttura Cloud di Heroku, società americana, ospitata fisicamente nei datacenter di Amazon. I dati personali sono allocati in server europei (UE), eccezion fatta per alcuni dati di backup che sono o possono essere allocati in USA. In ogni caso la società Heroku si impegna a proteggere i dati personali dei propri clienti aderendo al U.S. EU Safe Harbor Framework e certificando la piena corrispondenza ai principi richiesti. Per maggiori informazioni sul U.S. EU Safe Harbor Framework e sui principi ai quali Heroku si è conformata, si faccia riferimento a: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

L'erogazione degli altri servizi software (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: Metodo Evolus, Qlik View, ePersonam c/s, Senior Rette, Senior Turni, etc.) avviene attraverso l'infrastruttura Cloud di Aruba. Anche in questo caso i dati personali sono allocati in server europei (UE), per maggiori informazioni si faccia riferimento a: <http://www.cloud.it/infrastrutture.aspx>.

La società Aruba si impegna a proteggere i dati personali dei propri clienti e certificando la piena corrispondenza ai principi ai quali Aruba si è conformata, si faccia riferimento a: <http://www.cloud.it/termini-condizioni.aspx>.

Advenias farà ogni ragionevole sforzo per monitorare l'osservanza dei parametri di funzionalità operativa garantiti nelle relative politiche e SLA dei fornitori di infrastrutture cloud utilizzati da Advenias per l'erogazione del servizio stesso, che il Cliente dichiara di aver visionato e accettato e di cui Advenias non si assume la responsabilità contrattuale. Advenias si impegna a monitorare, anche per conto del Cliente, il livello di qualità effettivamente erogato da tali fornitori ed eventualmente a sostituirli, previa comunicazione scritta, con le modalità di cui al punto 2 "Modifiche e sostituzioni dello SLA".

¹ In caso di ricorrenza delle fattispecie previste in tale punto durante il 2015, il canone annuo è da intendersi già comprensivo anche di tali servizi.

4.2 I servizi di backup sono eseguiti quotidianamente. Su Heroku è attiva la procedura *Auto - one month retention*, si faccia riferimento a <https://addons.heroku.com/pgbackups#auto-month>; per i server Aruba si faccia riferimento a <http://www.cloud.it/cloud-backup/caratteristiche.aspx>;

4.3 Modalità di accesso al software ed ai dati: gli accessi alla piattaforma Heroku (ePersonam Web e relativi componenti) avvengono su linea protetta SSL, il database è unico e suddiviso logicamente in modo che non sia possibile accedere a dati che non siano di propria competenza o titolarità. Sono presenti vari livelli di sicurezza: quelli a livello di struttura non sono modificabili dal Cliente, mentre quelli a livello di nucleo ed a livello di utente sono modificabili dal *super user* del Cliente.

Gli accessi agli altri software sulla infrastruttura cloud di Aruba avvengono tramite RDP (Remote Desktop Protocol) Microsoft, protetto da utente e password Windows. I database sono fisicamente separati e non è prevista l'integrazione di dati fra database differenti.

In ogni caso gli accessi ai programmi sono garantiti tramite nome utente e password di lunghezza minima di 8 caratteri e a durata parametrizzabile dal Cliente, in ogni caso con obbligo periodico di cambio password con frequenza almeno trimestrale. La scadenza di sessione di lavoro ha durata parametrizzabile dal Cliente. Il singolo utilizzatore ha la responsabilità di disconnettere la sessione al termine del proprio lavoro.

La profilazione (accessi di lettura e scrittura) dei singoli utenti è modificabile, in base ai ruoli, secondo le specifiche esigenze del Cliente, dal *super user* del Cliente stesso, che ne ha la responsabilità.

5. Manutenzione programmata

5.1. La manutenzione programmata riguarda le attività svolta regolarmente da Advenias e dai fornitori di infrastrutture cloud per mantenere o aggiornare le funzionalità del software e delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio e dei nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale; essa è ordinaria e straordinaria.

5.2. L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da Advenias al Cliente con preavviso adeguato al tipo di manutenzione con le seguenti modalità: via mail oppure via pop up e messaggi di *warning* direttamente sul programma web.

Advenias si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura virtuale del Cliente.

**ATTO DI DESIGNAZIONE DI RESPONSABILE
DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
CON FUNZIONI DI AMMINISTRATORE DI SISTEMA**

ai sensi e per gli effetti dell'art. 29 D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" e del provv. Garante protezione dati personali del 27 novembre 2008

La società **ASP MAGIERA ANSALONI** con sede in **Via XX Settembre 4 (Sede Legale: Via Carlo Marx, 10) RIO SALICETO (PIVA 01327630354)**, quale Titolare del trattamento, con il presente atto

PREMESSO CHE

- **Advenias S.r.l.** effettua per conto del Titolare alcuni trattamenti di dati personali, in particolare relativi alla gestione e alla manutenzione della piattaforma SaaS indicati a pag. 1 del contratto di fornitura di servizi software e manutenzione in essere;
- Advenias è stata scelta in quanto fornisce idonee garanzie di esperienza, capacità ed affidabilità circa l'applicazione delle norme in materia di protezione dei dati personali, anche con specifico riferimento alla sicurezza, garanzie documentate tra l'altro dalla consolidata presenza nel settore;
- le attività effettuate da Advenias possono riguardare anche dati sensibili;
- in considerazione dei compiti che svolge per conto del Titolare sui suddetti dati personali è opportuno che Advenias assuma il ruolo di Responsabile "esterno" del trattamento *ex art. 29 D.Lgs. n. 196/2003*
- tale ruolo permarrà fino alla cessazione dello svolgimento dei predetti servizi

ai sensi e per gli effetti del DLgs n. 196/2003

DESIGNA

Advenias S.r.l. con sede in via Cad. G. Lercaro, 3 – 40033 Casalecchio di Reno (BO) quale Responsabile del trattamento dei dati personali di cui in premessa.

A) COMPITI GENERALI DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Advenias dovrà garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza dei dati, attenendosi ai seguenti compiti ed istruzioni:

- nel rispetto dell'art. 31 del Dlgs 196/2003, provvedere – anche mediante appositi incarichi e istruzioni interne - che i dati personali interessati dai servizi in oggetto siano protetti in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato, trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- garantire comunque ed in ogni caso l'adozione delle misure minime di sicurezza di cui agli artt. 34 e 35 del Codice nonché dell'Allegato B al medesimo. Anche in attuazione di dette misure, garantire che le banche dati siano accessibili solo a propri specifici incaricati a ciò espressamente autorizzati. A propria discrezione il Titolare potrà richiedere in ogni momento l'elenco di tali soggetti incaricati;
- provvedere al periodico aggiornamento dei propri sistemi e procedure alla luce delle evoluzioni normative in materia;
- garantire, comunque, la massima possibile riservatezza delle informazioni personali delle quali verrà a conoscenza nell'espletamento dei servizi forniti, procedendo alle sole operazioni a tal fine indispensabili.

Una volta cessato lo svolgimento dei predetti servizi, Advenias provvederà a riconsegnare le banche dati e/o distruggere le medesime, alle condizioni indicate nel contratto di cui sopra.

Anche in relazione a quanto sopra richiamato, sottoscrivendo la presente designazione Advenias dichiara:

- 1.** di essere consapevole che i dati che tratterà nell'espletamento dell'attività sono dati personali e, come tali sono soggetti all'applicazione del Codice per la protezione dei dati personali;
- 2.** di ottemperare agli obblighi previsti dal Codice per la protezione dei dati personali. In particolare:
 - a. il trattamento dovrà avvenire nel rispetto dei principi generali di cui agli articoli 2, 3, e 11, nonché di ogni specifica disposizione del codice; dei codici di deontologia di cui all'articolo 12, delle autorizzazioni generali del Garante di cui all'articolo 40, e di qualsiasi altra normativa applicabile, e dovrà limitarsi alle operazioni indispensabili ai fini dello svolgimento dei servizi di cui in premessa;
 - b. il trattamento potrà svolgersi tramite incaricati di comprovata capacità, di fiducia,

ritualmente designati ed adeguatamente istruiti ex art. 30 del Codice;

c. il trattamento sarà effettuato riducendo al minimo l'utilizzazione di dati identificativi e limitando ogni trattamento al periodo di tempo strettamente necessario alla prestazione dei corrispondenti servizi;

d. ove del caso, per quanto di rispettiva competenza, Advenias consentirà agli interessati l'eventuale esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del Codice, dandone preventiva ed immediata segnalazione al Titolare;

e. ove del caso, per quanto di rispettiva competenza, Advenias offrirà tutta la collaborazione necessaria a fronte di richieste di informazioni, controlli ed accessi da parte del Garante per la protezione dei dati personali, ovvero di altre pubbliche autorità competenti;

3. di impegnarsi a fornire ai propri incaricati, insieme alle istruzioni per il trattamento e la sicurezza dei dati, la necessaria formazione su doveri, garanzie e responsabilità in materia di protezione dei dati personali, con periodici aggiornamenti in occasione di novità normative, di cambiamenti di mansioni, o di introduzione di nuovi significativi strumenti, rilevanti rispetto al trattamento di dati personali

B) PRESCRIZIONI PARTICOLARI PER IL RISPETTO DEL PROVVEDIMENTO DEL GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI DEL 27 NOVEMBRE 2008 SUGLI AMMINISTRATORI DI SISTEMA

PREMESSO CHE

- il Provvedimento a carattere generale del Garante per la protezione dei dati personali: *“Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema – del 27 novembre 2008”* estende gli adempimenti previsti per gli amministratori di sistema anche alle funzioni nelle quali alcune operazioni di trattamento comportano particolari e più ampi privilegi per l'accesso ai dati personali, ovvero quando le attività siano esercitate in un contesto che renda tecnicamente possibile l'accesso, anche fortuito, a dati personali, da ciò derivando la necessità di organizzare una maggiore tutela degli accessi ai dati;

- quali “*amministratori di sistema*” devono essere individuate sia le figure professionali finalizzate alla gestione e alla manutenzione di un impianto di elaborazione o di sue componenti, sia le altre figure equiparabili dal punto di vista dei rischi relativi alla protezione dei dati, quali gli amministratori di basi di dati, gli amministratori di reti e di apparati di sicurezza e gli amministratori di sistemi software complessi;

- alcune delle attività tecniche affidate a codesta Società e di seguito elencate possono comportare un'effettiva capacità di azione sulle informazioni che va considerata a tutti gli effetti alla stregua di un trattamento di dati personali; e ciò, anche quando non siano consultate in chiaro le informazioni medesime;

- sono state perciò analizzate le operazioni di trattamento svolte da codesta Società, nel contesto del vigente contratto stipulato con il Titolare;

- alcune delle operazioni di trattamento possono comportare, anche involontariamente, particolari rischi;

è stata valutata l'esperienza, capacità e affidabilità di codesta Società, anche ai fini di garantire che il trattamento dei dati personali sia svolto nel pieno rispetto delle disposizioni vigenti e delle misure di sicurezza mediante gli elementi indicati nel curriculum aziendale ed in particolare:

- le figure che ricoprono i ruoli di Responsabili Tecnici hanno esperienza ultraventennale nel settore informatico ed aziendale e da oltre quindici anni nel settore sanitario e socio sanitario;

- le figure che ricoprono i ruoli di assistenza e manutenzione ai Clienti sono ingegneri informatici o comunque in possesso di laurea specialistica;

- alcune figure sono in possesso di specifiche certificazioni in materia di amministrazione di servizi cloud.

TUTTO CIÒ PREMESSO

Si precisa che il contratto in essere con il Titolare comprende anche le seguenti operazioni di trattamento dei dati:

- Gestione credenziali di autorizzazione e autenticazione per l'accesso ai sistemi e ai dati;
- Gestione di flussi di dati;

- Gestione data base;
- Gestione sistemi software vari;
- Monitoraggio del salvataggio periodico dei dati (backup/recovery);
- Gestioni aggiornamento dei sistemi;

La procedura di lavoro e la condotta tenuta nello svolgimento delle predette operazioni di trattamento dei dati devono essere orientate a prevenire i rischi che possono incombere sui dati, in particolare evitando accessi non autorizzati ai dati, operazioni di trattamento non consentite, operazioni per fini diversi da quelli per i quali i dati sono trattati; nonché i rischi di distruzione o perdita dei dati stessi.

Si noti altresì che codesta Società:

- nello svolgimento delle predette operazioni di trattamento dovrà rispettare le vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, ivi compresi i profili di sicurezza, nonché le modificazioni ed integrazioni della normativa in questione. Ciò anche ed anzi con particolare riferimento alle disposizioni vigenti che impongono limiti e divieti all'azione degli amministratori di sistema in funzione di altri diritti ed interessi di lavoratori e di terzi (ad esempio, lo stesso DLgs n. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali; la legge n. 300/1970 Statuto dei lavoratori, e così via). Tali norme in effetti non sempre consentono di effettuare attività ed azioni che, pure, sotto il profilo meramente tecnico potrebbero essere valutate come utili e/o opportune;
- dovrà rispettare le istruzioni impartite dal Titolare che è a disposizione per fornire ogni eventuale chiarimento.

Ai fini del rispetto del provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 sugli amministratori di sistema, codesta Società si impegna a:

1. designare puntualmente tutte le persone fisiche che individuerà, per lo svolgimento delle predette attività, quali "amministratori di sistema", in ogni caso previa verifica della capacità, esperienza ed affidabilità delle stesse anche ai fini di garantire che il trattamento dei dati personali sia svolto nel pieno rispetto delle disposizioni vigenti e delle misure di sicurezza;
2. predisporre ed aggiornare tempestivamente un elenco degli amministratori di sistema che agiscono sui sistemi del Titolare, completo di estremi identificativi

e funzioni attribuite, e metterlo a disposizione del Titolare secondo le indicazioni del medesimo;

3. rendere operativi sistemi informatici per la registrazione delle autenticazioni informatiche (access log) degli amministratori di sistema designati, con conservazione almeno semestrale delle stesse. Anche tali registrazioni potranno essere oggetto dell'attività di verifica periodica da parte del Titolare;
4. verificare con cadenza almeno annuale, anche eventualmente con il supporto di auditor esterni, l'operato degli amministratori di sistema in modo da controllare la loro rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza riguardanti i trattamenti dei dati personali previste dalle norme vigenti;
5. documentare adeguatamente lo svolgimento delle attività di cui sopra, fornendo un report scritto almeno annuale al Titolare.

C) OBBLIGHI DI INFORMAZIONE GRAVANTI SUL RESPONSABILE

Il Responsabile si impegna ad:

1. informare preventivamente il Titolare qualora, per il trattamento dei dati, sia necessario avvalersi di subfornitori o altri terzi cui i dati verranno comunicati o che comunque siano coinvolti nel trattamento dei dati;
2. informare tempestivamente il Titolare qualora intenda avvalersi di servizi "Cloud" per il trattamento dei dati personali.

* * *

Le parti si danno reciprocamente atto di essersi scambiate le rispettive informative ai sensi dell'articolo 13 del Codice.

_____, **24 FEB. 2015**

Il Titolare
IL DIRETTORE
Dot.ssa Ivana Nicolai


per integrale accettazione
Advenias S.r.l.



Allegato 3 - Tariffe Professionali

dal 01.06.2012

CONSULENTE DIREZIONALE	90,00 €/ora + IVA
CONSULENTE SENIOR ORGANIZZATIVO E FORMATORE	75,00 €/ora + IVA
ANALISTA PROGRAMMATORE SENIOR	75,00 €/ora + IVA
PROGRAMMATORE JUNIOR	60,00 €/ora + IVA

Rimborso spese di viaggio: costo chilometrico : € 0,65 + IVA
eventuali costi autostradali e vitto alloggio a piè di lista