

PROPOSTA DI ASSISTENZA SOFTWARE

dal 01.01.2023

Codice Contratto di Assistenza: 000017888	Codice Cliente: 000003887
Ente: COMUNE DI GAVI	
CAP: 15066	Città: GAVI Prov: AL

SOLUZIONE TRIENNALE	
<input type="checkbox"/> Totale Assistenza e Manutenzione Triennale 2023-2025 <i>vedi allegato A-1 per maggiori dettagli</i> <i>la fatturazione avverrà annualmente per la parte di competenza</i> <i>l'ente pubblico dovrà assumere impegni a totale copertura dell'importo pluriennale</i>	€ 44.820,00 + IVA <i>Quota Annuale € 14.940,00 + IVA</i>

SOLUZIONE ANNUALE	
<input type="checkbox"/> Proposta di Assistenza e Manutenzione Annuale 2023 <i>vedi allegato A-1 per maggiori dettagli</i>	€ 14.940,00 + IVA

SERVIZI AGGIUNTIVI PREPAGATI	
<input type="checkbox"/> Monte ore richiesto: n. blocchi da 10 ore _____ x 600 € + IVA / blocco	€ 0,00 + IVA
<input type="checkbox"/> Interventi presso la vostra sede n° _____ x 660 € + IVA / cad	€ 0,00 + IVA

DICHIARAZIONE DI ACCETTAZIONE

Con la sottoscrizione del presente documento, il Titolare del trattamento nomina APKAPPA S.r.l. quale Responsabile del trattamento nei limiti di cui all'allegato A2.

Con la firma del presente atto si autorizza APKAPPA a prelevare una serie di informazioni tecniche, completamente anonime, relative all'utilizzo dei nostri prodotti (Es.: sistema operativo utilizzato, risoluzione video, DB utilizzato, funzioni applicative utilizzate, ecc.).

Con la sottoscrizione del presente documento si accettano le condizioni riportate negli allegati che ne formano parte integrante.

Allegato "A1" - Aree proposte in assistenza

Allegato "A2" - Nomina responsabile esterno al trattamento dei dati personali

Allegato "A3" - Condizioni generali di fornitura

Allegato "A4" - Formazione a distanza o formazione presso sede comunale

Allegato "A5" - Interfacce tecnico-organizzativo

Da restituire compilato e firmato digitalmente tramite email all'indirizzo apkappa@legalmail.it

Delibera/Determina N. _____ del ____/____/_____ CIG N. _____

Contatto Ente per comunicazioni (email/pec) _____

Per il Cliente

Per APKAPPA S.r.l.

f.to Legale Rappresentante
Li, 14/10/2022

Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli: art. 1341 2° comma e art.1342 C.C. in materia di clausole vessatorie, le parti danno atto reciprocamente che il presente documento è stato oggetto di negoziazione e/o trattativa fra le parti che ne approvano pertanto espressamente i relativi contenuti e specificatamente i punti 2,3,4,5,6,7,8 e 9 dell'allegato A3.

Per il Cliente

Per APKAPPA S.r.l.

f.to Legale Rappresentante
Li, 14/10/2022

AREE PROPOSTE IN ASSISTENZA

Codice Contratto di Assistenza: 0000017888	Codice Cliente: 0000003887
Ente: COMUNE DI GAVI	
CAP: 15066	Città: GAVI Prov: AL

area applicativi e servizi		acquisti-integrazioni
✓	FINANZIARIA	
	PAGHE	
✓	RILEVAZIONE PRESENZE	
✓	TRIBUTI	
✓	SEGRETERIA: DELIBERE	
✓	SEGRETERIA: CONTRATTI	
✓	SEGRETERIA: PROTOCOLLO	
✓	SEGRETERIA: INTEROPERABILITA'	
✓	SEGRETERIA: MESSI/ALBO PRETORIO	
✓	DEMOGRAFICA	
	SERVIZI CIMITERIALI	
	UFFICIO TECNICO	
✓	SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE	
✓	GESTIONE ARCHIVIO DIGITALE	
	SUAP	
	SERVIZI SOCIALI	
	POLIZIA MUNICIPALE	
✓	CARTOGRAFIA	

Codice Contratto di Assistenza: 0000017888	Codice Cliente: 0000003887
Ente: COMUNE DI GAVI	
CAP: 15066	Città: GAVI
	Prov: AL

Oggetto: Nomina a Responsabile esterno del Trattamento dei dati personali ex art. 28 Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito, il "Regolamento").

In virtù del rapporto in essere, il Titolare del trattamento dei dati personali (di seguito, il "Titolare") ai sensi dell'articolo 4, par. 1, n. 7 del Regolamento, nomina APKAPPA S.r.l. quale Responsabile del trattamento dei dati personali (di seguito, il "Responsabile") ai sensi degli articoli 4, par. 1, n. 8 e 28 del Regolamento in relazione ai trattamenti effettuati e per le finalità del trattamento relative all'erogazione dei servizi in esecuzione e secondo le diverse modalità definite nel contratto.

Per quanto riguarda i trattamenti dei dati personali (anche particolari) effettuati per conto del Titolare, per le attività inerenti l'adempimento delle obbligazioni assunte, APKAPPA deve attenersi, in qualità di Responsabile ed in relazione a ogni aspetto disciplinato dal Regolamento, alle finalità, modalità e requisiti di sicurezza, alle istruzioni di seguito enunciate.

Con la sottoscrizione del presente atto, il Responsabile accetta la nomina e si dichiara disponibile e competente alla piena attuazione di quanto nello stesso previsto.

Il Responsabile si doterà di una procedura per i casi di violazione dei dati personali e provvederà a darne opportuna comunicazione al Titolare secondo quanto espressamente previsto all'articolo 33, par. 2, del Regolamento.

I servizi erogati da APKAPPA possono essere così brevemente riassunti:

- 1) Licenza d'uso, assistenza, servizi di outsourcing e manutenzione di applicazioni licenziate da APKAPPA installate sui sistemi informativi del Titolare (di seguito, le "Applicazioni").
- 2) Servizi di assistenza, servizi di outsourcing e manutenzione di applicazioni erogate da APKAPPA in cloud computing.
- 3) Servizio di conservazione digitale dei documenti informatici.

Nell'esecuzione del rapporto in essere, qualora la fornitura del servizio riguardi le attività di cui al punto 1 APKAPPA S.r.l. potrà accedere ai dati di soggetti terzi (quali ad esempio i dati personali degli utenti dei servizi) trattati dal Titolare tramite le Applicazioni con le seguenti modalità:

- a) accesso ai Sistemi con privilegi idonei all'effettuazione dell'intervento mediante rete interna o connessioni protette, sotto la supervisione del Responsabile dei Sistemi Informativi o Amministratori di Sistema del Titolare;
- b) intervento tecnico (a seconda dei casi installazione, aggiornamento, parametrizzazione, personalizzazioni dell'applicazione ecc.);
- c) chiusura della sessione di lavoro sui Sistemi con contestuale comunicazione di fine intervento al Responsabile dei Sistemi Informativi o Amministratori di Sistema del Titolare.

Resta inteso che, nell'ambito delle attività di cui al punto 1:

- a) l'intervento tecnico non prevede l'assegnazione di credenziali ad uso esclusivo ai tecnici di APKAPPA S.r.l.
- b) gli incaricati di APKAPPA S.r.l. rispetteranno le misure tecniche e organizzative comunicate dal Titolare per garantire un livello di sicurezza adeguato ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento;
- c) gli incaricati di APKAPPA S.r.l. sono tenuti alla riservatezza nell'esecuzione dell'intervento e tale obbligo perdura anche successivamente allo svolgimento dello stesso;
- d) l'incaricato di APKAPPA S.r.l. indicherà nel modulo in uso la descrizione dell'attività effettuata.

Qualora l'esecuzione del contratto riguardi le attività di cui al punto 2 e/o 3 APKAPPA S.r.l., in relazione all'attuazione del Provvedimento Generale del Garante del 27 novembre 2008 e s.m.i., relativo alla figura professionale dell'Amministratore di Sistema, conferma di essersi adeguata al predetto provvedimento e di aver proceduto, tra l'altro, a:

- conservare direttamente e specificamente, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali Amministratori di Sistema che dovranno essere comunicati al Titolare;
- svolgere inoltre attività di verifica, con cadenza almeno annuale, sul loro operato anche attraverso la gestione, in conformità al richiamato Provvedimento, di un access log;
- provvedere all'osservanza di quanto stabilito dal Provvedimento 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" (G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008) e successive modifiche, emesso dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. In particolare dovrà garantire l'adozione delle misure tecniche e organizzative prescritte dal sopracitato provvedimento.

In ogni caso APKAPPA S.r.l. dovrà conformarsi alle seguenti istruzioni:

- per quanto di sua competenza, garantire che i trattamenti svolti dai suoi incaricati avvengano nel rispetto delle norme del Regolamento e della normativa di attuazione;
- informare immediatamente il Titolare qualora, a suo parere, un'istruzione ricevuta dal Titolare violi il Regolamento o altre disposizioni relative alla protezione dei dati;
- comunicare prontamente al Titolare il verificarsi di situazioni anomale o di emergenza in relazione ai Sistemi, che possano comportare una violazione di dati personali in termini di perdita di integrità, disponibilità o riservatezza.

Il Responsabile si impegna a trattare i dati personali del Titolare solo per le finalità strettamente necessarie all'esecuzione del Contratto, e in conformità alle istruzioni ricevute per iscritto dal Titolare e nel rispetto di ogni obbligo di legge. Sarà espressamente vietato al Responsabile, e ai soggetti che con esso eventualmente collaborano, divulgare, ovvero utilizzare in qualsiasi altro modo, dati personali di terzi dei quali sia venuto a conoscenza nello svolgimento del proprio incarico, al di fuori delle indicazioni espressamente riportate nella presente nomina o successivamente ricevute dal Titolare.

Il Responsabile avviserà immediatamente, e comunque entro 48 ore, il Titolare di ogni richiesta, ordine o attività di controllo di cui venga fatto oggetto da parte del Garante, dell'Autorità Giudiziaria o di altra Pubblica Autorità. Il Responsabile, fin d'ora si impegna a eseguire senza ritardo quanto disposto dal Garante, dall'Autorità Giudiziaria o da altra Pubblica Autorità, con il supporto del Titolare.

Il Titolare avrà diritto di richiedere supporto al Responsabile per qualunque istanza formulata nei suoi confronti, ai sensi degli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del Regolamento, da parte degli interessati delle operazioni di trattamento connesse all'esecuzione del Contratto di cui in premessa. Il Responsabile non gestirà direttamente richieste provenienti dagli interessati ma ne darà notizia al Titolare ogniqualvolta riceva una richiesta di esercizio dei diritti.

Nel caso in cui il Responsabile si avvalga di terzi sub-appaltatori o sub-fornitori nella prestazione dei servizi forniti al Titolare, quest'ultimo concede ora per allora al Responsabile ex articolo 28, par. 2, del Regolamento il consenso generale alla nomina di tali soggetti quali sub-responsabili del trattamento dei dati personali trattati dal Responsabile nell'esecuzione del contratto, secondo quanto previsto dall'articolo 28, par. 4, del Regolamento e alle condizioni che seguono. Nel caso in cui il Responsabile ricorresse a un altro soggetto per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare, sarà tenuto ad imporre su tale altro Responsabile del trattamento, mediante un contratto o un altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nella presente nomina, prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento. Il Responsabile dovrà, altresì, comunicare al Titolare l'avvenuta nomina del sub-responsabile. Qualora l'altro Responsabile ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile iniziale conserva nei confronti del Titolare l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dell'altro Responsabile.

APKAPPA tratterà e conserverà i dati per il periodo necessario al fine di adempiere agli obblighi e perseguire le finalità relative al Contratto, e comunque per un periodo non superiore a quello della durata del Contratto e sue eventuali estensioni e proroghe. Successivamente consegnerà i dati al Cliente secondo quanto previsto all'interno del sopracitato contratto, salvo la necessità di conservare copia dei dati ora detti per ragioni di natura normativa, regolamentare o giudiziale. Inoltre APKAPPA sarà autorizzata a trattare i dati per conto del Titolare – anche ai fini dell'erogazione del servizio - nel periodo intercorrente tra la cessazione di un Contratto e le conseguenti attività di migrazione, per un periodo non superiore a 12 mesi dalla cessazione degli effetti del Contratto.

La presente nomina non è a titolo oneroso e si intenderà revocata all'atto dello scioglimento del Contratto in essere tra le parti, per qualsiasi causa ciò avvenga.

Il Titolare potrà compiere ai sensi dell'articolo 28, par. 3, lettera h) del Regolamento verifiche periodiche sull'adempimento da parte del Responsabile di quanto sopra previsto, secondo modalità e costi che verranno concordati tra le parti. Tali verifiche potranno tuttavia essere condotte solo nei normali orari di ufficio, con preavviso di almeno 20 (venti) giorni lavorativi e potranno avere ad oggetto i soli documenti non confidenziali necessari a verificare il rispetto da parte del Responsabile delle istruzioni qui impartite.

Il Responsabile si impegna ad adottare e implementare le misure tecniche e organizzative di sicurezza (di seguito, le "Misure") che – ai sensi dell'art. 32 RGPD siano adeguate a eliminare o comunque a ridurre al minimo qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale dei dati trattati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme, con l'obbligo di documentarle se richiesto dal Titolare.

In base all'attività svolta dal Responsabile, verranno le Misure di seguito elencate.

Per le Applicazioni installate sui sistemi informativi del Titolare di cui al punto 1, APKAPPA in conformità all'Art. 32 del Regolamento, e nel rispetto dei principi Privacy by Design e Privacy by Default, adotta le seguenti misure tecniche ed organizzative:

- Sistema di autenticazione
- sistema anti malware
- firewall
- sicurezza perimetrale

Per le Applicazioni installate sui sistemi informativi del Responsabile di cui al punto 2 e/o 3, lo stesso, in conformità all'Art. 32 del Regolamento, e nel rispetto dei principi Privacy by Design e Privacy by Default, adotta le seguenti misure tecniche ed organizzative articolate sui tre livelli:

- 1) LIVELLO 1: Sistema di autenticazione, sistema anti malware, firewall e sicurezza perimetrale;
- 2) LIVELLO 2: Cifratura completa dei protocolli per l'accesso alle applicazioni e delle credenziali;
- 3) LIVELLO 3: Sistema AUDIT TRAIL per la gestione dei log sia di sistema che applicativi.

Per ulteriori specifiche relative all'attività di cui al punto 3) si rimanda al manuale di conservazione così come pubblicato sul sito dell'AGID essendo APKAPPA un conservatore accreditato.

Le parti stabiliscono che i referenti per l'esecuzione della Nomina sono:

Per il Responsabile del Trattamento: email: ufficio.privacy@apkappa.it, tel. 02 94454.000.

Qualsiasi modifica relativa le sopra menzionate persone o la responsabilità delle persone di contatto deve essere immediatamente notificata all'altra parte.

Lì, 14/10/2022

II TITOLARE

APKAPPA SRL

Il Responsabile del Trattamento

Condizioni generali di fornitura

1 PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di regolamentare l'erogazione del servizio di assistenza e manutenzione sui prodotti ICT del CLIENTE e del servizio opzionale di Hosting. Si precisa che laddove nel presente documento si faccia riferimento al software applicativo, è da intendersi sempre il software sviluppato da APKAPPA di cui è unico produttore e manutentore.

2 OGGETTO DEL CONTRATTO

Con la sottoscrizione congiunta del presente contratto e dei suoi allegati APKAPPA garantisce al CLIENTE la fornitura dei servizi di assistenza e manutenzione, alle condizioni ivi descritte e riferiti esclusivamente ai prodotti presenti nei corrispondenti allegati.

2.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE APPLICATIVO

Il servizio di assistenza e manutenzione sul **Software Applicativo** in uso presso il CLIENTE - il cui elenco è riportato nell'**allegato A1**.

2.1.a MANUTENZIONE CONTINUATIVA; APKAPPA s'impegna al rilascio delle nuove release o mediante pubblicazione nell'apposita area "amministratore" per la linea hyperSIC per la linea hyperSIC o mediante aggiornamento telematico per la linea SICI. Vengono resi disponibili:

- gli aggiornamenti del software applicativo in seguito a modifiche di disposizioni legislative purché esse non comportino una modifica strutturale delle procedure e delle basi dati;
- le patch releases rilasciate in seguito a rilevazione di eventuali difetti di funzionamento del software.

Nell'ambito del presente contratto rimangono a discrezione di APKAPPA e non costituiscono obbligo verso il CLIENTE invece il rilascio e la pubblicazione di:

- aggiornamenti del software applicativo in seguito a modifiche di disposizioni legislative che abbiano comportato una modifica strutturale delle procedure e delle basi dati;
- nuove release rilasciate a seguito di miglioramenti e modifiche del software apportate autonomamente da APKAPPA;

In ogni caso, i rilasci vengono pubblicati debitamente corredati di istruzioni per la loro installazione ed utilizzo esclusivo da parte del personale utente.

2.1.b ASSISTENZA TELEFONICA a cui il CLIENTE potrà ricorrere secondo gli orari indicati al § 3 del presente contratto solo ed esclusivamente per ottenere rapidamente informazioni utili:

- al corretto funzionamento del software applicativo elencato nell'allegato A1 quando le stesse non siano contenute nel manuale utente od in altra documentazione operativa resa disponibile al CLIENTE e non siano oggetto di attività di supporto, formazione e/o consulenza che esulano da codesto servizio;
- al ripristino di situazioni non corrette o disallineate del software applicativo elencato nell'allegato A1 non provocate da errori materiali del CLIENTE, che non ricadano comunque nei casi di cui ai successivi § 4 e 5 e che non richiedano, a insindacabile giudizio di APKAPPA, attività non disciplinate dal presente contratto.

Il servizio non viene erogato per attività diverse da quelle sopra descritte.

2.1.c TELEASSISTENZA, questo servizio viene erogato da APKAPPA esclusivamente su richiesta e consenso del CLIENTE grazie ad un collegamento internet in modalità sicura https con accesso acconsentito, abilitato e fornito di volta in volta dal CLIENTE per tutto il tempo necessario alla durata dell'intervento. Esso consiste nel collegamento via internet di una postazione di lavoro APKAPPA al sistema del CLIENTE con il fine di individuare, verificare ed eventualmente ripristinare situazioni scorrette o disallineate sul software applicativo di cui all'allegato A1, non provocate da errori materiali del CLIENTE, che non ricadano comunque nei casi di cui ai successivi § 4 e 5, che non richiedano, a insindacabile giudizio di APKAPPA, attività non disciplinate dal presente contratto e che non possono essere risolti tramite l'assistenza telefonica.

Il servizio non viene erogato per attività diverse da quelle sopra descritte.

2.2 SERVIZI Opzionali AGGIUNTIVI

Il CLIENTE aderisce ai servizi a corredo **solo sottoscrivendo anche** una o più tra le proposte dell'**allegato A4** a seconda del tipo di servizio di interesse.

I servizi a corredo sono accessibili da parte del CLIENTE nel periodo di validità del presente contratto e secondo le modalità indicate nel successivo § 3 e nell'allegato Servizi e gli consentono di usufruire di attività tecnico-specialistiche di tipo sistemistico, formativo e/o consulenziale sui prodotti software prodotti da APKAPPA. L'erogazione può avvenire in forma tradizionale presso la sede del CLIENTE (on-site) oppure in forma remota grazie all'uso di un sistema di web-training messo a disposizione da APKAPPA.

2.3 SERVIZIO SAAS E SERVIZIO DI HOSTING

Di seguito sono descritti i termini del servizio Cloud.APKAPPA relativo al **Cloud Computing**.

2.3.a Descrizione del servizio

Cloud.APKAPPA è il servizio di cloud computing fornito da APKAPPA per tramite dei seguenti Cloud Service Provider:

- **APKAPPA**, nello specifico **APKSer.Cloud**, ed **Amazon Web Services (AWS)** per suite applicative hyperSIC
- **Aruba ed eLogic**, per la suite applicativa SICI

I data center sono localizzati fisicamente in Italia, dotati di opportune risorse hardware e software, sistemi di sicurezza informatica, business continuity e disaster recovery, sistemi di protezione e sicurezza delle sedi sottoposti a continui monitoraggi e aggiornamenti.

Cloud.APKAPPA prevede:

- **l'ospitalità del sistema informativo** del CLIENTE in termini di:
 - patrimonio informativo del CLIENTE, che gestisce esclusivamente con i moduli applicativi APKAPPA;
 - moduli applicativi APKAPPA;
- il servizio di **monitoraggio, amministrazione e manutenzione delle risorse informatiche** che ospitano il sistema informativo del CLIENTE di cui al precedente punto anche ai fini della sicurezza per la tutela dei dati personali;
- i servizi di **business continuity e disaster recovery**, dedicati al ripristino dell'operatività del servizio e dei dati da esso gestiti al verificarsi di eventi catastrofici o imprevisti
- il servizio di **backup**, secondo una programmazione giornaliera, dei dati gestiti con i moduli APKAPPA;
- il servizio di **restore**, su richiesta del CLIENTE dei dati gestiti con i software APKAPPA;
- il servizio di **aggiornamento dei moduli applicativi**.

2.3.b Accesso al Servizio e interfacce tecnico organizzative

Il CLIENTE accede ad Cloud.APKAPPA attraverso un collegamento internet, per la cui connettività si è organizzato in forma autonoma e totalmente separata rispetto al presente Contratto. Cloud.APKAPPA consegna quindi al CLIENTE un link (i.e. indirizzo internet) e le credenziali di accesso (i.e. nome utente e password) a mezzo PEC (i.e. posta elettronica certificata) alla PEC del CLIENTE; il CLIENTE assicura che tali credenziali verranno conservate con massima diligenza e riservatezza.

Tramite queste credenziali il CLIENTE è abilitato a svolgere funzioni di amministratore del proprio sistema informativo, ed in particolare:

- variare la propria password al primo accesso;
- creare e gestire nuove credenziali da assegnare agli utenti autorizzati dal CLIENTE;
- generare e gestire credenziali da assegnare agli utenti autorizzati dal CLIENTE per utilizzare uno o più moduli applicativi.

Posto che, in conseguenza di tale abilitazione del CLIENTE, APKAPPA non possiede né conosce tali credenziali, eventuali ispezioni condotte da Enti esterni abilitati sul patrimonio informativo gestito con il software APKAPPA

potranno avvenire soltanto mediante l'utilizzo delle credenziali in possesso del CLIENTE o in casi eccezionali, come previsti dalla normative di riferimento, tramite le abilitazioni a disposizione di APKAPPA come Amministratore di Sistema.

In caso di violazione di detti obblighi, il CLIENTE assume la responsabilità per qualsiasi danno arrecato a qualsiasi titolo ad APKAPPA e/o a terzi. Il CLIENTE in caso di smarrimento o furto di tali credenziali dovrà notificarlo ad APKAPPA nel più breve tempo possibile per consentire la sospensione della loro validità e la loro sostituzione. In ogni caso APKAPPA non è responsabile per danni che il CLIENTE o terze parti eventualmente subiscano nel periodo intercorrente tra lo smarrimento o furto delle credenziali e l'effettivo blocco di validità delle stesse ad opera di APKAPPA.

Il CLIENTE si impegna a comunicare via PEC all'indirizzo apkappa@legalmail.it i referenti delle singole aree tramite l'allegato A5 "Interfacce tecniche organizzative". Le eventuali modifiche ai dati trasmessi devono essere comunicate con la massima tempestività.

2.3.c Limitazioni

Resta inteso che il canone del servizio Cloud.APKAPPA è commisurato all'occupazione, in termini di memoria di massa del data center espressa in GB, della banca dati del CLIENTE che non può superare i limiti ivi indicati. Qualora vi siano eccedenze in tal senso, APKAPPA comunica formalmente con PEC tale condizione ed il CLIENTE si premura di rinegoziare il canone e/o l'uso del servizio con APKAPPA; in caso di mancato accordo, APKAPPA è autorizzata a sospendere il servizio.

2.3.d Tempi di ripristino (SLA)

Cloud.APKAPPA è accessibile 24 ore su 24 per 7 giorni alla settimana, fatte salve le sospensioni

- ordinarie e programmate, che si verificano fuori da orari di lavoro e nel corso delle quali vengono svolte attività di manutenzione specialistica. Nel caso in cui tali attività debbano essere necessariamente svolte in orari che possano interferire con l'attività lavorativa del CLIENTE ne viene data anticipata comunicazione al referente interno del CLIENTE di cui al precedente punto 2.3.b.
- straordinarie, che si rendono necessarie a fronte di situazioni che potrebbero far presupporre o determinare una riduzione o comunque un'insufficienza del livello di sicurezza degli accessi; di tale condizione viene data tempestiva e, se le condizioni lo permettono, anticipata comunicazione al referente interno del CLIENTE;
- urgenti, che sono necessarie per svolgere interventi straordinari, di tale condizione viene data tempestiva comunicazione al referente interno del CLIENTE;
- per emergenza, a seguito di eventi di forza maggiore o comunque al di fuori della possibile capacità di previsione di APKAPPA; di tale condizione viene data tempestiva comunicazione al referente interno del CLIENTE.

Il CLIENTE prende atto ed accetta che APKAPPA potrà attivare tali sospensioni per le ragioni su elencate; in tali casi APKAPPA si impegna ad eseguire i predetti interventi nel minor tempo possibile ed a ripristinare il servizio Cloud.APKAPPA quanto prima. Il CLIENTE prende atto ed accetta che non potrà avanzare alcuna richiesta di indennizzo, rimborso o risarcimento nei confronti di APKAPPA per il periodo in cui non ha potuto usufruire del servizio Cloud.APKAPPA.

Come da requisiti obbligatori per la qualificazione dei servizi SaaS per la Pubblica Amministrazione (Circolare N. 3 del 9 aprile 2018 art. 9) APKAPPA garantisce i seguenti livelli di servizio:

CODICE INDICATORE	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE	OBIETTIVO
SLI1	AVAILABILITY	La percentuale di tempo in un dato periodo di riferimento in cui il servizio risulta essere accessibile e usabile. Quale periodo di riferimento si assume il trimestre. Il tempo totale del periodo di riferimento, che funge da base di calcolo del dato percentuale tiene conto dei fermi programmati del servizio.	99.5%
SLI2	SUPPORT HOURS	L'orario in cui il Servizio di supporto tecnico è operativo	Telefono: dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30 (escluso festivi) Sistema di on-line ticketing: dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30 (escluso festivi) Assistenza on-site: dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30 (escluso festivi) Assistenza remota: dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30 (escluso festivi)
SLI3	MAXIMUM FIRST SUPPORT RESPONSE TIME	Il tempo massimo che intercorre tra la segnalazione di un inconveniente da parte del cliente e la risposta iniziale alla	120 MINUTI

Resta inteso che non compete né è obbligo di APKAPPA intervenire e quindi ripristinare il servizio se il mancato accesso dipende dalla connettività del CLIENTE alla rete internet; APKAPPA non risponderà ad alcun titolo di eventuali malfunzionamenti del servizio e di eventuali danni conseguenti, derivanti dalla componente connettività del CLIENTE.

2.3.e Per coloro che si avvalgono del solo servizio di backup remoto

Il servizio di backup remoto, dedicato alla suite SICI per installazioni on premise, permette di effettuare in totale sicurezza il salvataggio completo di tutti i dati presso i CSP qualificati per la soluzione.

I dati salvati sono unicamente quelli trattati dalla suite applicativa SICI.

Il servizio garantisce un RPO di 24 ore, un RTO di 48 ore, un data retention di 30 giorni.

2.3.f Responsabilità

Salvo quanto diversamente ed espressamente indicato nel presente documento, resta inteso che ciascuna parte sarà responsabile del danno cagionato all'altra a causa dell'inadempimento delle obbligazioni derivanti dallo stesso, limitatamente ai danni diretti; resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti quali perdite di ricavi e/o profitto e/o di continuità di servizio nonché danni per lesione all'immagine e/o alla reputazione professionale.

Fermo restando quanto qui espressamente dichiarato, APKAPPA ed il CLIENTE convengono che APKAPPA non sarà in alcun caso tenuta a risarcire danni per importi superiori al 30% del canone annuale e relativo al servizio Cloud.APKAPPA oggetto del contratto, salve le previsioni inderogabili di legge.

APKAPPA non sarà in alcun modo responsabile

- dei danni derivanti al CLIENTE o a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti del servizio di Cloud.APKAPPA dovuti al Cliente o terzi, o dipendenti da caso fortuito o da eventi di forza maggiore. Pertanto, a titolo meramente esemplificativo, APKAPPA non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul servizio di Cloud.APKAPPA effettuati da parte del CLIENTE ovvero da parte di terzi non autorizzati da APKAPPA, da malfunzionamento, inidoneità dell'accesso alla rete internet utilizzato dal CLIENTE, da interruzione totale o parziale fornito dagli operatori di telecomunicazioni di APKAPPA e del CLIENTE, da inadempimenti del CLIENTE a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica), da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibiscano l'erogazione del servizio di Cloud.APKAPPA, da cessazione dell'attività o fallimento dei concessionari o di altri operatori, anche pubblici, necessari per effettuare il servizio di Cloud.APKAPPA;
- nel caso in cui caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzioni o malfunzionamenti dei servizi imputabili ad altri gestori impediscano o degradino la continuità e la qualità del servizio di Cloud.APKAPPA;
- per ritardo, disservizio e/o malfunzionamento dipendente e/o causato da incompatibilità, inadeguatezza e/o mancanza di infrastruttura e apparati del CLIENTE che dovranno conseguentemente essere sostituiti, configurati e/o installati a cura e spese del CLIENTE;
- per ritardi e disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dagli operatori di telecomunicazioni, poiché per la fruizione del servizio Cloud.APKAPPA ci si avvale dell'infrastruttura di telecomunicazioni degli operatori rispettivamente di APKAPPA e del CLIENTE;
- per danni derivanti dalla mancata disponibilità dell'accesso alla rete internet, a meno che tale evento non dipenda da dolo o colpa grave di APKAPPA stessa.

Il CLIENTE, ove non diversamente previsto, si farà carico della messa in servizio ed installazione di eventuali sistemi e dispositivi di sicurezza ed antintrusione, a protezione della propria rete informatica (quali, a titolo esemplificativo, firewall). In ogni caso APKAPPA non sarà responsabile dei danni e/o malfunzionamenti o disservizi derivanti al CLIENTE e/o arrecati a terzi per effetto della mancata installazione di tali sistemi.

Resta inteso che il CLIENTE non apporrà modifiche alla propria configurazione informatica sistemistica, periferica e connettiva senza prima essersi assicurato con APKAPPA che tale processo garantisca sia la compatibilità sia l'accessibilità al servizio Cloud.APKAPPA. APKAPPA non risponderà in alcun modo per danni e/o disservizi derivanti da configurazioni ed interventi al sistema informatico del CLIENTE fatti da esso stesso o da terzi senza preventiva concertazione con APKAPPA.

Alla scadenza del Contratto, ed in ogni altro caso di sua cessazione, APKAPPA mette a disposizione del CLIENTE la copia su supporto magnetico della Sua banca dati aggiornata all'ultimo giorno di validità del contratto secondo tempi e modalità descritti al punto 2.3.i.

Il CLIENTE non potrà permettere a terzi l'utilizzo del servizio Cloud.APKAPPA, anche parzialmente, a pagamento e/o a titolo gratuito, né potrà rivenderlo a terzi, senza espressa autorizzazione scritta di APKAPPA. Allo stesso

modo il CLIENTE si impegna a non offrire informazioni a terzi (testuali o grafiche) sui servizi applicativi del servizio Cloud.APKAPPA messo a Sua disposizione.

Il CLIENTE assume ogni responsabilità e si impegna a manlevare e tenere indenne APKAPPA da eventuali conseguenze pregiudizievoli

- derivanti da ogni perdita, costo od onere derivante da azioni, pretese od eccezioni fatte valere da terzi nei suoi confronti, in dipendenza od in connessione di inadempimenti del CLIENTE alle obbligazioni del presente Contratto o comunque di atti che ricadono sotto la responsabilità del CLIENTE;
- in ordine al contenuto ed alle modalità delle comunicazioni trasmesse, attraverso il servizio Cloud.APKAPPA, dal CLIENTE a terzi che utilizzino il servizio stesso.

2.3.g Diritti di proprietà industriale e/o intellettuale

Il servizio Cloud.APKAPPA sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di APKAPPA e/o di terzi.

APKAPPA è titolare esclusiva dei software hyperSIC® e SICI®, della relativa documentazione e di ogni altra informazione e/o dato ("Materiale") forniti al Cliente in esecuzione del contratto. Il CLIENTE non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o ritrasmissione in qualunque forma e con qualunque mezzo, del Materiale, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per usufruire del servizio Cloud.APKAPPA con espresso divieto di sua cessione a terzi a qualunque titolo, e di qualunque altra forma di sfruttamento diverso da quello previsto nel presente contratto.

Qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione ("Contenuti") che formi oggetto di diritti d'autore o di diritti connessi o comunque di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di APKAPPA e che sia messa a disposizione del CLIENTE a mezzo del servizio Cloud.APKAPPA potrà essere utilizzata dal CLIENTE unicamente per la fruizione del servizio stesso. È vietata la riproduzione, diffusione, pubblicazione, e qualunque altra forma di sfruttamento economico dei contenuti di titolarità di APKAPPA o di cui APKAPPA sia licenziataria, non autorizzata da APKAPPA stessa.

Qualunque Contenuto che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di terzi e che sia messo a disposizione del CLIENTE a mezzo del servizio Cloud.APKAPPA, sarà utilizzato dal CLIENTE nel rispetto di tali diritti. Il CLIENTE assume ogni responsabilità per il caso in cui la propria condotta violi i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, e si impegna a manlevare e tenere indenne APKAPPA da qualunque conseguenza pregiudizievole possa a questa derivare.

APKAPPA non è autorizzata alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o ritrasmissione in qualunque forma e con qualunque mezzo, della banca dati del CLIENTE gestita con Cloud.APKAPPA, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per consentire al CLIENTE l'usufrutto del servizio Cloud.APKAPPA e con espresso divieto di sua cessione a terzi a qualunque titolo, e di qualunque altra forma di sfruttamento diverso da quello previsto nel presente contratto.

In ogni caso i dati e le informazioni del CLIENTE restano di proprietà esclusiva dello stesso.

2.3.h Recesso, risoluzione e clausola risolutiva

Il CLIENTE potrà recedere unilateralmente dal servizio Cloud.APKAPPA ai sensi e per gli effetti dell'art. 1373 C.C. in caso di interruzione prolungata del servizio oltre gli SLA di cui al punto 2.3.d., dandone immediata comunicazione ad APKAPPA senza addebitare a quest'ultimo obblighi, oneri e responsabilità di tale scelta. Il recesso avrà effetto immediato dalla data in cui il CLIENTE avrà avuto conoscenza dell'avvenuto ricevimento da parte di APKAPPA della relativa comunicazione.

Qualora invece, si verificano alterazioni ai parametri di sicurezza di Cloud.APKAPPA relativi ai sistemi di connettività. Il CLIENTE dovrà darne immediato avviso ad APKAPPA che avrà facoltà di recedere dalle condizioni di fornitura descritte in questo documento a norma dell'art.1373 c.c. dandone immediata comunicazione al CLIENTE e senza che nulla sia dovuto al CLIENTE per il recesso.

APKAPPA si riserva il diritto di dichiarare risolto il vincolo contrattuale ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 c.c. con semplice comunicazione scritta trasmessa all'indirizzo PEC (i.e. posta elettronica certificata) del CLIENTE, nei casi di inadempimento alle obbligazioni in capo al CLIENTE di cui ai punti 2.3.b, 2.3.c, 2.3.d, 2.3.f, 2.3.g ed in caso di violazione dei termini di pagamento di cui al § 6 del contratto richiamato in premessa. La cessazione del servizio, per quanto descritto nel precedente periodo, è contestuale alla ricezione da parte di APKAPPA della ricevuta di avvenuta consegna PEC del CLIENTE.

2.3.i Riconsegna della banca dati

APKAPPA assicura la riconsegna dei dati al CLIENTE secondo quanto previsto nell'allegato A2 "Nomina a Responsabile esterno del Trattamento dei dati personali ex art. 28 Regolamento (UE) 2016/679" e quanto riportato nelle schede di qualificazione ad AGID Cloud Market Place alle sezioni:

- Modalità e processo di disattivazione
- Estrazione dei dati a seguito di disattivazione

- Elenco di procedure per garantire la reversibilità del servizio SaaS.

3 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Tutti i servizi, elencati ai precedenti paragrafi vengono erogati dal lunedì al venerdì durante l'orario di lavoro di APKAPPA. dalle ore 8.30 alle ore 14.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30 e prevede la disponibilità di tecnici specializzati ogni qualvolta si presenti una richiesta inerente l'utilizzo dei programmi.

4 OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente assume i seguenti obblighi:

- assicurarsi che il software applicativo APKAPPA, ed eventualmente quello di base di cui all'allegato B, siano operativi ed utilizzati nel rispetto dei requisiti imposti dal Produttore e/o da APKAPPA;
- assicurarsi che siano predisposte e mantenute le condizioni ambientali e di alimentazione elettrica;
- predisporre l'accesso al software ed alle Unità per consentire eventuali ispezioni e l'assistenza da parte di tecnici APKAPPA;
- comunicare ad APKAPPA, a mezzo lettera raccomandata con preavviso di almeno 15 giorni, variazioni del luogo di installazione del software di cui agli allegati A1 e/o B e delle Unità di cui all'allegato C e di ogni aggiunta o modifica delle stesse;
- mettere a disposizione dei tecnici di APKAPPA, a proprie spese, i mezzi necessari all'esecuzione delle operazioni di assistenza, quali ad esempio linee telefoniche in caso di comunicazioni tra sedi remote, impianti di trasmissione dati, materiali accessori e di consumo.

La mancata ottemperanza di tali obblighi da parte del CLIENTE autorizza APKAPPA ad operare modifiche ai canoni di assistenza o di rescindere il contratto, a propria discrezione.

5 LIMITI DI RESPONSABILITÀ

Ad eccezione di quanto espressamente indicato, APKAPPA non assume alcuna responsabilità, salvo i limiti inderogabili di legge, per danni diretti o indiretti di qualunque genere e a qualsiasi titolo derivanti da interruzioni di funzionamento, rotture, guasti, intrusioni/collegamenti da parte di personale non autorizzato con modalità e/o finalità difformi da quelle previste nel presente contratto, da uso improprio delle Unità o da inadempimento delle obbligazioni assunte da APKAPPA col presente contratto.

I servizi di cui al precedente paragrafo 2 non comprendono nei termini del presente contratto:

- fornitura di materiali di consumo ed accessori (quali carta, nastri, supporti magnetici, ecc.);
- assistenza o sostituzione di materiali di consumo e accessori;
- riparazione, regolazione o sostituzione di parti a causa di:
 - installazione di Unità non conforme alle specifiche tecniche indicate dal costruttore e/o da APKAPPA relative all'impianto elettrico o di condizionamento e alle condizioni ambientali;
 - incidenti dovuti a negligenza, incuria, dolo o errato uso del software;
 - atti vandalici;
 - calamità naturali.

APKAPPA declina ogni responsabilità in merito alle condizioni di utilizzo del software e delle Unità da parte del CLIENTE che invece ne è soggetto nel rispetto delle norme vigenti; in particolare tali condizioni prevedono:

- l'utilizzo del software su un solo elaboratore o rete locale in accordo alla versione e licenza;
- la copia del software in forma leggibile dal sistema esclusivamente come copia di sicurezza;
- l'indicazione del copyright deve essere riprodotta e inclusa in ogni copia integrale, parziale o modificata del software;
- il divieto di cessione, in qualsiasi forma, del software, manuale ed eventuale altro materiale complementare se esistente;
- il divieto di riproduzione, in qualsiasi forma, del software, programmi ed eventuale altro materiale complementare se esistente.

Il CLIENTE è responsabile della verifica dell'idoneità dei programmi al fine del raggiungimento degli obiettivi voluti, del loro utilizzo e dei risultati ottenuti. APKAPPA non assume alcuna altra obbligazione e non presta alcuna altra garanzia oltre a quelle previste dal presente contratto.

6 CANONI DEI SERVIZI PAGAMENTI ED INADEMPIENZE

I canoni relativi ai servizi di manutenzione, assistenza e teleassistenza sono indicati nel prospetto "Proposta di Assistenza Software - Allegato A" e/o Allegato B e/o Allegato C al netto di qualsiasi tassa, imposta o contributo, comunque denominata, che sarà a carico del CLIENTE ed il cui corrispondente importo verrà aggiunto a quello dei canoni stessi.

APKAPPA, al ricevimento del contratto firmato per accettazione, procederà ad emettere regolare fattura. Il CLIENTE si impegna a corrispondere l'intero importo della fattura entro 30 giorni dalla sua emissione. Eventuali deroghe potranno essere sancite in accordo tra le parti. Nel caso il contratto fosse di durata superiore ad un

anno, la fatturazione avverrà per anno di competenza.

Il mancato pagamento fa decadere il diritto al servizio e sarà discrezione di APKAPPA stabilire modi, tempi e costi per l'eventuale riattivazione dello stesso. In nessun caso il CLIENTE potrà richiedere ad APKAPPA il risarcimento dei danni subiti in conseguenza del fermo del sistema.

7 DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto riepilogato nel documento "Proposta di Assistenza Software" potrà avere durata annuale o pluriennale, in funzione dell'opzione scelta dal CLIENTE con la sottoscrizione dell'atto confermativo presente nel documento. Il CLIENTE, se Ente Pubblico dovrà assumere uno o più impegni a totale copertura dell'importo annuale o pluriennale, pena la non accettazione del contratto da parte di APKAPPA. Il contratto annuale ha validità dalla data di sottoscrizione fino al 31.12 dello stesso anno (anno solare); in caso di recesso anticipato il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero importo sottoscritto.

Il contratto pluriennale ha validità dalla data di sottoscrizione fino al 31.12 dell'anno di fine contratto (anno solare); in caso di recesso anticipato il Cliente è tenuto al pagamento dell'importo contrattuale per tutte le annualità (indipendentemente dai mesi di utilizzo) di cui si è usufruito nonché del 50% dell'importo previsto contrattualmente per gli esercizi successivi.

8 MODIFICHE DEL CONTRATTO

Il contratto è regolato dalla legge italiana.

Modifiche o variazioni al contratto e degli allegati hanno valore solo se stipulate per iscritto mediante sottoscrizione da entrambe le parti anche in forma digitale ai sensi DPR 445/2000 e s.m.i.

Qualunque controversia sorta tra le Parti riguardo a esecuzione, interpretazione o risoluzione del presente contratto, sarà definita in via esclusiva dal Tribunale di Milano.

9 TUTELA DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal D. Lgs n. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni, con la sottoscrizione del presente contratto entrambe le Parti si impegnano, informandosi reciprocamente ai sensi del predetto Regolamento, a fare sì che tutti i dati scambiati e comunque connessi con il presente contratto saranno oggetto di trattamento, automatizzato e non, esclusivamente per le finalità gestionali e amministrative inerenti l'adempimento degli obblighi contrattuali nonché di quelli legislativi e amministrativi collegati.

Il conferimento dei dati – che non necessita di specifico consenso - è necessario per l'assolvimento delle predette finalità ed in difetto non sarà possibile realizzarle in tutto o in parte.

I dati saranno utilizzati dalle Parti solo con le modalità e procedure necessarie al perseguimento delle finalità indicate, applicando tutte le misure tecnologiche e organizzative di sicurezza adeguate, ai sensi dell'art. 32 del Regolamento (UE) 2016/679.

I dati saranno trattati dalle Parti per tutta la durata del rapporto contrattuale e saranno conservati successivamente alla cessazione di detto rapporto esclusivamente per finalità connesse all'adempimento di obblighi di legge.

Le Parti sono tenute alla riservatezza dei dati, delle informazioni e della documentazione di cui sono venute e/o verranno in possesso o a conoscenza anche solo temporaneamente nell'ambito della costituzione, gestione ed esecuzione del presente contratto e nei relativi rapporti derivanti.

In ragione dell'oggetto contrattuale, il CLIENTE nomina APKAPPA quale "Responsabile del trattamento dei dati personali" ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679, utilizzando l'allegato A2.

10 OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

APKAPPA si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari secondo quanto previsto dall'articolo 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136. A tal fine APKAPPA si obbliga a comunicare al Cliente, entro sette giorni dalla loro accensione, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato di cui al comma 1 dell'articolo 3 citato nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso.

APKAPPA si obbliga a inserire negli eventuali contratti stipulati con i subappaltatori e i subcontraenti, per svolgere attività inerenti al presente contratto, una specifica clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 136/2010, sopra richiamata, pena la nullità assoluta dei contratti medesimi.

ALLEGATO "A4"

1 PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di regolamentare l'erogazione del servizio opzionale per la formazione a distanza o presso la sede comunale.

2 OGGETTO DEL CONTRATTO

Formazione a distanza:

questo servizio permette al CLIENTE di usufruire del pacchetto prepagato "Monte ore". Tramite questo strumento sarà possibile erogare il servizio di "istruzione a distanza"; potremo quindi fornirVi, oltre a brevi formazioni, quei servizi che presuppongono un controllo di coerenza degli archivi informatici o brevi attività di supporto.

Formazione presso la sede comunale:

questo servizio permette al CLIENTE di usufruire di interventi prepagati.

Mediante questa sottoscrizione sarà possibile ottenere attività di formazione e/o supporto presso la propria sede.

Entrambi i servizi sono riepilogati nell'Allegato "A" di cui il presente è parte integrante.

3 CONDIZIONI DI ADESIONE

Il cliente prende atto ed accetta le seguenti condizioni del calcolo del consumo e fatturazione delle sessioni:

- **Formazione a distanza:** il consumo della sessione viene conteggiata con il minimo di 1 (una) ora. Al termine di ogni sessione sarà rilasciata una comunicazione riepilogativa rispetto alla data di erogazione, alla durata, a chi vi ha partecipato (lato cliente) e all'oggetto dell'attività.
- **Formazione presso la sede comunale:** Gli interventi vengono conteggiati e scalati ad intervento per un massimo di max. 6 ore presso il cliente. Qualora si eccedesse e fino ad un max di 8 ore presso l'Ente saranno conteggiate un intervento e mezzo.

4 FATTURAZIONE

Questa formula di convenzione implica la fatturazione e la liquidazione dell'intero pacchetto contestualmente al contratto di assistenza e manutenzione di cui fa parte e ne è parte integrante.

5 VALIDITA'

I servizi integrativi prepagati decadono al momento della scadenza del contratto di assistenza e manutenzione, e non può essere utilizzata oltre la scadenza di contratto anche se le sessioni non sono state utilizzate, salvo accordo tra le parti.



Allegato A5
Interfacce Tecnico – Organizzative
Provider - Cliente

Data: 31-10-18
Rev. 01
Pubblico

Servizi SaaS	Aree di comunicazione	Canale	Funzione responsabile APKAPPA	Referente Cliente
		<i>Indicare dettagli canale (mail, sito ecc.)</i>		
	Assistenza	HDA https://sia.apkappa.it N. tel. 0294454000	Help Desk	
	Privacy & Data Breach	PEC apkappa@legalmail.it	Data Protection Officer	
	Gestione Incident e Disaster Recovery	HDA https://sia.apkappa.it N. tel. 0294454000	Security Manager Help Desk	
	Gestione Backup & Restore	HDA https://sia.apkappa.it	Help Desk	
	Gestione Account e Profili	apkappa@legalmail.it	Help Desk	
	Dismissione Servizio Cloud	apkappa@legalmail.it	Segreteria Commerciale	



Allegato A5
Interfacce Tecnico – Organizzative
Provider - Cliente

Data: 31-10-18
 Rev. 01
 Pubblico

APSer.Archivio	Arete di comunicazione	Canale	Funzione responsabile APKAPPA	Referente Cliente
		<i>Indicare dettagli canale (mail, sito ecc.)</i>		
	Assistenza	HDA https://sia.apkappa.it N. tel. 0294454000	RSC Responsabile del servizio di conservazione APSer.Archivio	
	Privacy & Data Breach	PEC apkappa@legalmail.it	RTP Responsabile trattamento dati personali	
	Gestione Incident e Disaster Recovery	HDA https://sia.apkappa.it N. tel. 0294454000	RSSC Responsabile Sicurezza dei sistemi per la conservazione	
	Gestione Backup & Restore	HDA https://sia.apkappa.it	RA Responsabile funzione archivistica di conservazione	
	Gestione Account e Profili	apkappa@legalmail.it	RSC Responsabile del servizio di conservazione APSer.Archivio	
	Dismissione Servizio Cloud	apkappa@legalmail.it	RSI Responsabile sistemi informativi per la conservazione	
	Gestione sviluppi	apkappa@legalmail.it	RSM Responsabile sviluppo e manutenzione del sistema di conservazione	