



Via Crocefisso, 2 - 20876 Ornago (MB)
C.F. 07795180152 - P.I. 00873010961
Tel. 039.62.860

Ornago, 24 gennaio 2025

Aggiornamento dell'offerta del 21.01.25

Spett. Amministrazione del
Comune di MONTEGRINO VALTRAVAGLIA
Sede Municipale
21010 MONTEGRINO VALTRAVAGLIA (VA)

Alla c.a. del Responsabile SUE\UTC

OGGETTO: Offerta Manutenzione e Assistenza SUE triennio 2025 – 2027

Vi trasmettiamo in allegato il contratto di assistenza e manutenzione per il triennio 2025-2027 dei prodotti software dei quali Vi abbiamo rilasciato licenza di utilizzo.

Per diminuire l'impatto economico per l'aggiunta di eventuali ulteriori moduli, vi proponiamo di distribuire i costi relativi suddividendoli in un contratto di assistenza e manutenzione triennale, che vi garantirà anche il mantenimento dei costi al riparo da rivalutazioni derivate dai tassi di inflazione.

Vi ringraziamo per l'attenzione che vorrete prestarci e Vi invitiamo a visitare il nostro sito www.starch.it per prendere conoscenza delle ultime novità.

Distinti saluti.


STARCH s.r.l.
L'Amministratore Delegato

ALLEGATI:

1. *Offerta rinnovo contratto canone cloud, assistenza, manutenzione*
2. *Offerta forniture evolutive*
3. *Condizioni generali di contratto SaaS – ArchiWeb*
4. *Condizioni generali di contratto SaaS – Cportal360*



Azienda certificata
UNI EN ISO 9001:2015
ISO/IEC 27001:2013
(estensioni 27017; 27018)

Settori di certificazione
EA33 - Tecnologia dell'informazione
EA35 - Servizi professionali d'impresa

Registro Imprese MONZA e BRIANZA
n. 07795180152 REA n. 1183663
Capitale sociale € 40.000,00

ALLEGATO 1

CONTRATTO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SUE TRIENNIO 2025-2027

tra la Ditta STARCH s.r.l. e il COMUNE DI MONTEGRINO VALTRAVAGLIA
(VA)

Software/Servizi	moduli	In uso	note
ArchiWeb Licenza open	Base (Archi, Abita, Catasto)	V	
	Carto Light		
	Cartografia	V	
	CDU		
	Idoneità Alloggiativa		
	Immobili	V	
	Urba		
	Diritti Edificatori		
	Mapel		
	Word		
	Collegamento Anagrafe	V	
	Collegamento Protocollo	V	
	Firma Remota		
	Cloud Share		
	MUTA		
	SUAP		
	Commercio		
	Mercati e Fiere		
Occupazione suolo pubblico			
	Utilizzo in Cloud (SAAS)	V	
CadCloud 8	Base e Catasto		
CPortal SUE	ArchiNet, ArchiPro, NormaChiara	V	
Interoperabilità	CPortal - PagoPA		
	ArchiWeb – PagoPA		
	SPID	V	
	CIE	V	<i>in attesa che il Comune faccia la richiesta di federazione</i>
	eIDAS		

COMUNE DI MONTEGRINO VALTRAVAGLIA (VA)

❖ CANONE MANUTENZIONE E ASSISTENZA TRIENNIO 2025-2027

Back-office: Manutenzione e Assistenza online ArchiWeb

Front-office: Canone CPortal e Assistenza all'UT e professionisti € 2.780,00.=+ iva/anno

Canone Cloud per l'utilizzo del software ArchiWeb su Data Center Starch

Abilitazione dell'accesso al portale Cportal360 tramite eIDAS (come illustrato in allegato 2)

€ 230,00.=+ iva

TOTALE Canone triennio 2025 - 2027 ~~€ 8.570,00.=+ iva~~

A voi riservato € 8.100,00.=+ iva

Pari a € 2.700,00.=+ iva/anno

❖ Soluzione alternativa: CANONE MANUTENZIONE E ASSISTENZA ANNO 2025

Back-office: Manutenzione e Assistenza online ArchiWeb

Front-office: Canone CPortal e Assistenza all'UT e professionisti € 2.780,00.=+ iva

Canone Cloud per l'utilizzo del software ArchiWeb su Data Center Starch

Abilitazione dell'accesso al portale Cportal360 tramite eIDAS (come illustrato in allegato 2)

€ 170,00.=+ iva

Fornitura del Modulo Mapel (come illustrato in allegato 2)

€ 130,00.=+ iva

TOTALE Canone 2025 € 3.080,00.=+ iva

Condizioni Generali dell'offerta.

La presente offerta costituisce il rinnovo per il triennio 2025 – 2027 dei contratti per l'utilizzo in SaaS della piattaforma ArchiWeb e della piattaforma CPortal360 come previsto all'art. 8 dei contratti, che si richiamano integralmente, in particolare per le prestazioni garantite, i termini e le modalità di fatturazione e pagamento.

Corrispettivi economici

Il cliente, a fronte della fornitura delle prestazioni di cui all'Oggetto, riconoscerà a Starch s.r.l. il corrispettivo o i corrispettivi indicati e sottoscritti nell'Ordine o nell'offerta di Starch s.r.l. accettata dal cliente.

I termini di fatturazione sono così fissati:

- 1° anno al ricevimento dell'ordine; anni successivi entro il 31.01 dell'anno di riferimento del contratto.
- Soluzione annuale: al ricevimento dell'ordine.

Durata dell'accordo

La durata del contratto nella soluzione **triennale** decorre dal 01/01/2025 al 31/12/2027

La durata del contratto nella soluzione **annuale** decorre dal 01/01/2025 al 31/12/2025

Sarà garantita al CLIENTE la disponibilità dei Servizi fino a 30 giorni successivi alla scadenza del contratto.

STARCH s.r.l.

L'Amministratore Delegato



Il Comune

Timbro e Firma



DA COMPILARE A CURA DEL COMUNE (barrare con una X la soluzione scelta e indicare gli estremi della determina)

Determina n. _____ del _____ CIG _____ pari a € _____ =+iva

Con la sottoscrizione del presente contratto di assistenza e manutenzione dei nostri applicativi, si intenderanno accettate le condizioni generali di fornitura in SaaS di:

- ArchiWeb (*completo degli allegati*)
- CPortal360 (*completo degli allegati*)

riportate di seguito.

ALLEGATO 2

FORNITURE EVOLUTIVE PER IL SISTEMA SUE IN ESSERE

(da abbinare al Contratto sopra descritto)

❖ **Abilitazione accesso al portale con CIE, eIDAS**

Garantire accesso ai servizi è obbligatorio dal 1° ottobre 2021

Dal 1° di ottobre 2021 l'accesso ai servizi digitali della PA può essere eseguito solo tramite Identità Digitale, quindi SPID, CIE, CNS. A queste, secondo le ultime direttive, va aggiunto anche l'accesso tramite eIDAS che consente l'autenticazione a qualsiasi cittadino europeo dotato di identità digitale (eID).

Abbiamo quindi implementato CPortal in modo che possa integrarsi nativamente con tali sistemi. Inoltre, per agevolare l'attivazione di SPID per i propri clienti, Starch si è qualificata come Soggetto Aggregatore, quindi può seguire in autonomia l'attivazione per conto dei propri Comuni clienti, sollevandoli da procedure che possono risultare lunghe e complesse: a seguito del Vostro ordine, procederemo in autonomia ad inviare il materiale necessario ad AGID per l'attivazione di SPID per il vostro Ente. Questo non vale per l'attivazione di CIE e eIDAS, per le quali il Comune deve effettuare una prima attivazione prettamente burocratica. Su queste procedure Starch può comunque darvi un supporto, inviandovi brevi procedure esplicative ed eventualmente seguirvi telefonicamente. Sono procedure molto semplici. Per la parte tecnica, non preoccupatevi, facciamo tutto noi.

- Attualmente il vostro CPortal è integrato con: SPID e CIE in attivazione
- Vi proponiamo il completamento, attivando anche: **eIDAS**

Offerta

Attivazione dell'accesso al portale tramite eIDAS

Compreso:

- **intervento in remoto** per installazione, configurazione e formazione del personale comunale all'utilizzo del nuovo modulo
- **Canone Manutenzione e Assistenza** al nuovo modulo **fino al 31.12.25**

Incluso nel canone triennale (vedi allegato 1)

❖ **ArchiWeb - Modulo CLOUD SHARE**

come inviare i documenti digitali al cittadino, ad esempio un PdC

Con l'avvento del digitale molti tecnici comunali hanno già avuto modo di constatare quanto spesso sia difficile inviare al richiedente, cittadino o professionista, la documentazione richiesta. Sia questa un accesso agli atti piuttosto che il rilascio di un PdC. I documenti, digitali, sono sempre di più e spesso molto pesanti, soprattutto nel mondo dell'edilizia. Sistemi come e-mail o PEC sono assolutamente inadeguati. L'alternativa è barcamenarsi con sistemi cloud quali WeTransfer che risultano però macchinosi in quanto non integrati con il gestionale ArchiWeb e poco consoni alla PA.

Per rispondere a questa esigenza, Starch ha prodotto un proprio sistema di condivisione in Cloud dei documenti. Un sistema intuitivo, sicuro e nativamente integrato in ArchiWeb. Inviare documenti anche molto pesanti ad un cittadino, ad un professionista, o ad un'impresa risulterà semplice (un paio di click), sicuro (ogni destinatario dovrà inserire un codice di sicurezza per scaricare il materiale), tracciato (ogni download verrà registrato).

Offerta

Fornitura del modulo Cloud Share

Compreso:

- **intervento in remoto** per installazione, configurazione e formazione del personale comunale all'utilizzo del nuovo modulo
- **Canone Manutenzione e Assistenza** al nuovo modulo **fino al 31.12.25**

Totale modulo Cloud Share triennio 2025-2027

€ 600,00.=+ iva

(di cui quota annuale di assistenza per biennio 2026-2027: €110,00)

Pari a € 200,00.=+ iva/anno

❖ **Collegamento a PagoPA**

Le due componenti del SUE, front office e back office, si possono collegare alla piattaforma PagoPA, tramite l'intermediario scelto dall'Amministrazione. Attualmente il sistema si integra con i seguenti partner tecnologici: MyPay di Regione Lombardia, Si.Net./PmPay/PA Digitale, Banca Popolare di Sondrio, Digit POS – Efil, Dedagroup (OpenWeb), Unicredit, ADS, Progetti e Soluzioni, APSsystems, Maggioli, NextStep Solution, Banca Intesa, MPay - Regione Marche, Numera Sistemi e Informatica, MyPay - Regione Veneto.

Offerta

Front-Office: Integrazione CPortal 360– PagoPA

Funzionalità di pagamento diretto in CPortal verso la piattaforma nazionale PagoPA tramite integrazione con il partner tecnologico individuato dall'Ente.

Il servizio consentirà a cittadini e professionisti utenti del portale di front-office CPortal, in fase di presentazione delle istanze, di effettuare direttamente il versamento di qualunque onere richiesto (diritti di segreteria, diritti di istruttoria, imposte di bollo, contributi concessori, ecc.) selezionando il PSP e la modalità di pagamento preferita

Back-Office: Integrazione ArchiWeb – PagoPA

Funzionalità di creazione e inserimento automatico delle rate da pagare da ArchiWeb verso la piattaforma nazionale PagoPA tramite integrazione con il partner tecnologico individuato dall'Ente.

Il servizio consentirà agli operatori comunali utenti del software di back-office ArchiWeb, nella schermata di calcolo e gestione dei pagamenti, di generare e caricare direttamente sulla piattaforma nazionale PagoPA le rate da pagare risultanti dal calcolo del software.

Quando il versamento sarà stato effettuato, ArchiWeb riceverà la chiusura con esito positivo della transazione identificata dal relativo codice IUUV e segnalerà la corrispondente rata come PAGATA

Integrazione con uno dei Partner tecnologici sopra elencati, l'attivazione comprende:

- **intervento in remoto** per configurazione e formazione del personale comunale all'utilizzo delle funzioni PagoPA
- **Canone Manutenzione e Assistenza** al nuovo modulo **fino al 31.12.25**

Totale integrazione PagoPA triennio 2025-2027

€ 1.380,00.=+ iva

(di cui quota annuale di assistenza per biennio 2026-2027: €250,00)

Pari a € 460,00.=+ iva/anno

NOTA BENE:

Il Comune dovrà provvedere a confermare alla Starch:

- I riferimenti del partner tecnologico;
- che il partner tecnologico metterà a disposizione i servizi di interoperabilità che Starch dovrà integrare nei propri applicativi;
- di aver avvisato il proprio partner che verrà contattato dai tecnici Starch per recuperare le specifiche tecniche di integrazione

Qualora il Partner Tecnologico non fosse tra quelli sopra elencati Richiedere quotazione

❖ ArchiWeb - Modulo FIRMA REMOTA

Un piccolo investimento per risparmiare tempo e problemi

ArchiWeb può essere dotato di un modulo per l'utilizzo della Firma Remota. Ecco alcuni motivi per passare alla firma remota:

- non occorre installare nessun tipo di hardware dedicato;
- ha le stesse caratteristiche di sicurezza della Firma Digitale tradizionale;
- si può utilizzare su pc, smartphone, tablet, app Android e IOS e browser web.
- alcune Regioni, come la Lombardia, la forniscono gratuitamente agli Enti.

Il modulo consente alla piattaforma di integrarsi nativamente con i sistemi di firma remota di **Aruba** (<https://www.pec.it/acquista-firma-digitale-remota.aspx>) e con i certificati che **Regione Lombardia** rilascia gratuitamente ai dipendenti di Enti pubblici lombardi (<https://www.lispa.it/wps/portal/LISPA/Home/Servizi-di-Certificazione-Digitale/Firma-Remota-per-gli-Enti-Locali>).

Offerta

Fornitura del modulo Firma Remota

Compreso:

- **intervento in remoto** per installazione, configurazione e formazione del personale comunale all'utilizzo del nuovo modulo
- **Canone Manutenzione e Assistenza** al nuovo modulo **fino al 31.12.25**

Totale modulo Firma Remota triennio 2025-2027
(di cui quota annuale di assistenza per biennio 2026-2027: €50,00)

€ 240,00.==+ iva

Pari a € 80,00.==+ iva/anno

❖ ArchiWeb - MODULO CDU

Certificati di destinazione urbanistica

Per predisporre i Certificati di Destinazione Urbanistica che riguardano anche il Bonus facciate - Attestazione Urbanistica ai fini della detrazione fiscale L. 160/2019 art. 1 commi 219-224.

Il modulo CDU facilita al cittadino la richiesta del CDU rendere agevole all'Ufficio Tecnico Comunale la sua formazione, stesura e la gestione. Tramite il portale si formula la domanda, si pagano i diritti di segreteria e la domanda viene inviata al protocollo comunale.

Se sono presenti e gestite cartografie digitali in maniera automatica viene elaborato il CDU quale intersezione geometrica tra le aree di zonizzazione dello strumento urbanistico con le aree delle particelle catastali. Oltre all'operazione GIS, tramite ArchiWeb, l'emissione del CDU viene gestito come una normale pratica edilizia con un suo particolare iter governato da un workflow.

Nota: la fornitura non include i servizi cartografici

Offerta

Fornitura del modulo CDU

Compreso:

- **intervento in remoto** per installazione, configurazione e formazione del personale comunale all'utilizzo del nuovo modulo
- **Canone Manutenzione e Assistenza** al nuovo modulo **fino al 31.12.25**

Totale modulo CDU triennio 2025-2027
(di cui quota annuale di assistenza per biennio 2026-2027: €90,00)

€ 510,00.==+ iva

Pari a € 170,00.==+ iva/anno

❖ **ArchiWeb - Modulo IDONEITÀ ALLOGGIATIVA**

Gestione Certificati di Idoneità Alloggiativa (Decreto Ministeriale n. 507 del 05/07/1975)

Il modulo permette di stabilire se un alloggio sia idoneo e identificare automaticamente il numero di soggetti massimi per ciascuna unità immobiliare. Il modulo è integrato con l'eventuale istanza di richiesta Certificato di Idoneità Alloggiativa presentata digitalmente tramite il portale CPortal360.

Offerta

Fornitura del modulo Idoneità Alloggiativa

Compreso:

- **intervento in remoto** per installazione, configurazione e formazione del personale comunale all'utilizzo del nuovo modulo
- **Canone Manutenzione e Assistenza** al nuovo modulo **fino al 31.12.25**

Totale modulo Idoneità Alloggiativa triennio 2025-2027
(di cui quota annuale di assistenza per biennio 2026-2027: €110,00)

€ 600,00.=+ iva

Pari a € 200,00.=+ iva/anno

❖ **ArchiWeb - Modulo MAPEL - Regione Lombardia** *Monitoraggio pratiche paesaggistiche*

Interfacendosi con l'applicativo web MAPEL di Regione Lombardia, il modulo permette di trasmettere direttamente dal software ArchiWeb i dati, il posizionamento in mappa e gli allegati relativi ai provvedimenti paesaggistici rilasciati, secondo le specifiche e modalità dettate dalla Regione Lombardia.

Offerta

Fornitura del modulo MAPEL

Compreso:

- **intervento in remoto** per installazione, configurazione e formazione del personale comunale all'utilizzo del nuovo modulo
- **Canone Manutenzione e Assistenza** al nuovo modulo **fino al 31.12.25**

Totale modulo MAPEL triennio 2025-2027
(di cui quota annuale di assistenza per biennio 2026-2027: €40,00)

€ 210,00.=+ iva

Pari a € 70,00.=+ iva/anno

❖ **ArchiWeb - Modulo Pratiche Sismiche MUTA - Regione Lombardia**

Integrazione con MUTA per la gestione delle pratiche sismiche

ArchiWeb gestisce completamente **le pratiche sismiche integrandosi con la piattaforma MUTA**. Le pratiche sismiche sono gestite anche per gli aspetti legati all'operatività comunale, come le estrazioni a campione e la gestione della commissione sismica. Il modulo permette quindi di presentare le istanze sismiche al proprio CPortal SUE. Lo stesso modulo permette a seguito della presentazione delle istanze il riversamento dei dati delle stesse sulla piattaforma regionale MUTA.

Offerta

Fornitura del modulo Pratiche Sismiche MUTA

Compreso:

- **intervento in remoto** per installazione, configurazione e formazione del personale comunale all'utilizzo del nuovo modulo
- **Canone Manutenzione e Assistenza** al nuovo modulo **fino al 31.12.25**

Totale modulo Pratiche Sismiche MUTA triennio 2025-2027
(di cui quota annuale di assistenza per biennio 2026-2027: €70,00)

€ 330,00.=+ iva

Pari a € 110,00.=+ iva/anno

❖ **PACCHETTO ORE in teleassistenza a prezzo scontato**

(da utilizzare entro il termine del contratto)

Offerta

n. 5 ore in teleassistenza prepagate da utilizzare per assistenza tecnica sulle infrastrutture hardware (come trasferimento server) ed eventuale formazione del personale allo scopo di migliorare ed approfondire l'utilizzo dei software e per l'adeguamento della modulistica.

€ 300,00.=+ iva

- **Corrispettivi economici**

Valgono le stesse condizioni riportate nell'offerta del contratto

STARCH s.r.l.

L'Amministratore Delegato



Il Comune

Timbro e Firma



DA COMPILARE A CURA DEL COMUNE (barrare con una X le proposte evolutive scelte e indicare gli estremi della determina)

Determina n. _____ del _____ CIG _____ pari a € _____ =+iva

Condizioni generali di contratto SaaS – ArchiWeb

Art. 1 – Definizioni

Cliente: il soggetto che ha interesse ad utilizzare i servizi in tecnologia SAAS forniti dal software STARCH s.r.l., personalizzati e non, da fruirsì on-line, secondo le specifiche tecniche e le condizioni economiche espresse nell'Ordine inviato dal Cliente.

Fornitore il soggetto erogatore del servizio oggetto del presente Contratto e individuato in STARCH s.r.l., con sede in Ornago (MB), via Crocefisso 2, p.iva 07795180152.

Servizio/i: l'applicazione cloud di tipo SaaS (Software as a Service) denominata ArchiWeb erogata via internet mediante la quale risulta possibile fruire dei servizi telematici volti alla gestione delle attività dell'Amministrazione Comunale riferite al territorio, nell'ambito della gestione delle istanze digitali, in particolare alla gestione dell'edilizia privata, dell'urbanistica, delle cartografie comunali. Nel seguito del Contratto si farà riferimento ad alcune denominazioni tecniche o di uso comune, in particolare: CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE intese come risorse fisico/logiche che il Fornitore mette a disposizione del Cliente, in via non esclusiva, per esercitare ambienti di calcolo, di database, di storage collegati alla rete internet in base al protocollo IP e con essa interoperanti.

SaaS: è un modello di distribuzione del software applicativo dove un produttore di software sviluppa, opera (direttamente o tramite terze parti) e gestisce un'applicazione web che mette a disposizione dei propri clienti via internet, senza la necessità di dover installare il software nella infrastruttura del Cliente.

DATABASE: archivio elettronico ovvero raccolta di informazioni organizzata in modo da poter essere facilmente accessibile per consultazione, modifiche e aggiornamenti. Contiene sia informazioni pre-caricate e necessarie per l'erogazione del Servizio, sia informazioni inserite dal Cliente e, più in generale, dagli utilizzatori durante l'espletamento delle funzionalità rese disponibili dal Servizio.

Ordine: significa il modulo, in formato elettronico o cartaceo, compilato e accettato dal Cliente e contenente le pattuizioni specificamente applicabili ai Servizi indicati nell'Ordine medesimo. Salvo diversamente concordato tra Starch s.r.l. e il Cliente, in caso di discrepanza tra le pattuizioni indicate nell'Ordine e le disposizioni delle Condizioni Generali, prevarranno le prime.

Condizioni Generali: le presenti condizioni generali di contratto.

Moduli o Pacchetti Aggiuntivi: gli ulteriori Servizi acquistati dal Cliente nell'ambito del Servizio ArchiWeb.

Contratto: l'intero e unico accordo tra il Cliente e il Fornitore disciplinato dalle Condizioni Generali unitamente all'Ordine.

Art. 2 Oggetto del Contratto

2.1. Con la conclusione del presente Contratto il Fornitore si impegna a fornire al Cliente, il quale accetta, i Servizi aventi le caratteristiche e le prestazioni indicate nell'Ordine. Al fine di garantire l'erogazione dei Servizi, il Fornitore potrà avvalersi di terzi fornitori di servizi di CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE per reperire risorse hardware fisiche o virtuali su cui installare i propri software necessari per l'erogazione dei Servizi oggetto dell'Ordine. Il Cliente autorizza espressamente il Fornitore a memorizzare gli archivi necessari per l'erogazione dei Servizi su server, anche di terzi, fisicamente ubicati in territorio italiano o, comunque, sul territorio U.E.

2.2. Le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali si applicano anche agli eventuali Moduli o Pacchetti Aggiuntivi che il Cliente dovesse acquistare in aggiunta al Servizio. La durata dei Moduli e Pacchetti aggiuntivi è vincolata alla durata ed efficacia del presente Contratto. Il Cliente potrà disdire i singoli Moduli e/o Pacchetti Aggiuntivi acquistati in qualsiasi momento, fermo restando che gli stessi rimarranno disponibili fino al termine del periodo corrispondente ai canoni corrisposti, con espressa esclusione della restituzione, totale o parziale dei canoni già versati.

2.3 Le presenti condizioni contrattuali si applicano all'intera suite ArchiWeb e, quindi, a tutti i moduli che la compongono, siano essi già attivi alla data di sottoscrizione del contratto, siano essi attivati in tempi successivi.

Art. 3 Fornitori di servizi CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE

Il Cliente prende atto e accetta che i fornitori dei servizi CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE utilizzati dal Fornitore sono Microsoft Corporation (CSP tipo C) e Reevo srl (CSP tipo C), entrambi dotati di qualifica di Cloud service provider della PA e in possesso dei requisiti organizzativi, di sicurezza e affidabilità, di performance e interoperabilità, fissati dalla circolare AGID n. 2 del 9 aprile 2018. Il Fornitore avrà facoltà di modificare a propria discrezione i fornitori dei servizi CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE purché i nuovi fornitori siano in possesso delle medesime qualifiche di quelli attualmente utilizzati.

Art. 4 - Modalità di erogazione del servizio

4.1. Il Servizio sarà erogato via web ed accessibile all'indirizzo indicato nelle informazioni tecniche esplicitate nell'Ordine.

4.2. Il servizio sarà messo a disposizione di cittadini, imprese e professionisti che potranno, una volta accreditati all'utilizzo del servizio, accedere alle sezioni riservate ad ogni tipologia di utente. La gestione di questi utenti sarà a carico del Fornitore che agirà secondo i parametri generali e le indicazioni fornite dal Cliente.

Art. 5 Impegni, responsabilità e garanzie del Cliente

5.1. Il Cliente prende atto che la conoscenza delle Credenziali di Accesso da parte di terzi consentirebbe loro la fruizione non autorizzata del Servizio con i ruoli e quindi i diritti attestanti l'utente identificato tramite le suddette credenziali, avendo così accesso a eventuali informazioni ivi memorizzate. Pertanto, il Cliente assume qualsiasi responsabilità per ogni utilizzo, autorizzato o meno, del Servizio mediante tali Credenziali di Accesso. Il Cliente sarà in ogni caso ritenuto esclusivo responsabile per ogni utilizzo, autorizzato o meno, del Servizio mediante le Credenziali di Accesso.

Il Cliente è tenuto a custodire e a far sì che ciascun Utente custodisca le Credenziali di Accesso Utente con la massima riservatezza e con la massima diligenza, obbligandosi a non cederle né a consentirne l'uso a terzi non espressamente autorizzati. In caso di smarrimento e/o sottrazione delle Credenziali di Accesso, il Cliente è tenuto ad intervenire immediatamente, in qualità di amministratore del sistema, modificando la password di accesso o disabilitando l'utente. In alternativa, il Cliente può dare immediata comunicazione per iscritto al Fornitore che provvederà alla disabilitazione ovvero alla modifica della password dell'utente indicato dal Cliente.

Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile di qualsiasi danno, diretto e/o indiretto, che dovesse derivare al Cliente, a ciascun Utente e/o a terzi in conseguenza della mancata osservanza da parte del Cliente e/o di ciascun Utente delle previsioni di cui al presente articolo

5.2. Il Cliente prende atto di essere il solo e unico responsabile per ogni e qualsiasi informazione, immagine, materiale o messaggio, in qualunque formato (sia audio che video o altro), eventualmente inserito in ArchiWeb da parte degli Utenti.

5.3 Il Cliente si impegna a far utilizzare la piattaforma ArchiWeb a personale con le competenze adeguate ad un utilizzo professionale della stessa;

Art. 6 Impegni e responsabilità del Fornitore

- 6.1. Il Fornitore si impegna ad erogare il Servizio con le caratteristiche conformi a quelle indicate nelle schede descrittive del Servizio alla data dell'attivazione del Servizio medesimo; fatta salva la necessità di procedere ad aggiornamenti hardware e software in base a circostanze contingenti.
- 6.2. Il Fornitore è una società certificata secondo lo standard ISO/IEC 27001 (Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni) che definisce i requisiti per impostare e gestire un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni compreso gli aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa.
- In base alle disposizioni ed indicazioni fornite dal garante della privacy per servizi di tipo cloud (<https://www.garanteprivacy.it/documents/10160/10704/1819933>), in particolare per cloud SaaS, il Fornitore:
1. assume la responsabilità di preservare la riservatezza, integrità e disponibilità dei dati mediante opportune procedure di accesso alle banche dati che rispettino le best-practices oggi in uso, backup sistematici, idonee procedure di recovery per il ripristino da backup;
 2. si impegna a memorizzare, nei limiti del possibile, i dati su server ubicati in Italia o, in alternativa, in paesi membri della UE;
 3. si impegna a che il trattamento dei dati avvenga nel rispetto delle cautele previste dall'Unione Europea in materia di protezione dei dati personali;
 4. garantisce che il personale preposto al trattamento di dati attraverso i servizi di cloud computing sia sottoposto a specifici interventi formativi per l'uso consapevole dei servizi allo scopo di mitigare i rischi per la protezione dei dati derivanti da eventuali comportamenti fraudolenti o causati da errori materiali, leggerezza o negligenza;
 5. garantisce che i dati saranno conservati nel rispetto delle finalità e delle modalità concordate, escludendo duplicazioni e comunicazioni a terzi, ad eccezione delle informazioni per le quali il Cliente abbia espresso il proprio consenso alla loro divulgazione o utilizzo da parte del Fornitore;
 6. si impegna a rendere disponibili meccanismi di accesso sicuro per la fruizione del servizio cloud adottando tecniche consolidate quali utilizzo di protocolli cifrati (HTTPS ovvero HTTP over SSL), password policy per la creazione di password "robuste", scadenza password a causa inattività prolungata, etc.
- 6.3. Il Fornitore non sarà responsabile per i danni e le anomalie che possano verificarsi nella fornitura del Servizio e che sfuggano al proprio controllo tecnico, come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: calamità naturali che impattano datacenter o linee di telecomunicazione, malfunzionamenti e/o interventi tecnici su componenti infrastrutturali non sotto il controllo del Fornitore.
- 6.4. Premesso che è priorità del Fornitore mantenere sempre aggiornati i sistemi, monitorare attivamente l'infrastruttura e mettere in atto le dovute misure di sicurezza, lo stesso non potrà rispondere di eventuali disservizi derivanti da attacchi hacker particolarmente violenti ed evoluti che dovessero bypassare le suddette misure.
- 6.5. Il Fornitore non sarà responsabile per malfunzionamenti dovuti a vizi riconducibili all'infrastruttura del Cliente, quali instabilità del collegamento a internet, banda internet limitata, device obsoleti, regole di sicurezza (es. firewall) che bloccano o limitano i servizi oggetto del contratto.
- 6.6. In ogni e qualsiasi caso di danno derivante da responsabilità del Fornitore, il risarcimento dovuto al Cliente sarà coperto da polizza assicurativa con massimale minimo di un milione di euro i cui estremi e condizioni saranno comunicati al Cliente.
- 6.7. Il Fornitore si riserva, a suo insindacabile giudizio, il diritto di modificare le funzionalità del Servizio, così come di modificarne la struttura:
1. laddove ciò si renda necessario a causa di adeguamenti normativi, vincoli infrastrutturali imposti dai propri fornitori, sopraggiunti vincoli tecnologici;
 2. per risolvere eventuali anomalie o rilasciare miglioramenti alle funzionalità già esistenti laddove risulti impossibile o troppo oneroso preservarne lo stato di fatto.
- 6.8. Il Cliente prende atto e autorizza il Fornitore, al solo fine di tutelare sé stesso ed i propri CLIENTI da un utilizzo fraudolento del SERVIZIO, a mantenere log tecnici inerenti alla tracciabilità degli accessi e delle attività svolte sulla piattaforma ArchiWeb.

Art. 7 Assistenza tecnica e manutenzione

- 7.1. Il Fornitore, direttamente o mediante i propri rivenditori, si impegna a prestare al Cliente, per tutta la durata del presente Contratto, l'assistenza tecnica hardware e software necessaria all'erogazione del Servizio. È esclusa ogni forma di assistenza tecnica al Cliente connessa a problematiche di programmazione e/o di gestione non direttamente collegate a funzionalità offerte e indicate nella scheda tecnica del Servizio e/o direttamente riconducibili ai servizi resi dal Fornitore.
- 7.2. In particolare, l'assistenza tecnica e la manutenzione comprendono:
1. modifiche ai programmi derivanti da disposizioni di legge o provvedimenti amministrativi, anche finalizzati alla standardizzazione dei formati di stampa o alla trasmissione dati su rete telematica. Non è tuttavia compreso nella manutenzione l'aggiornamento dei programmi ovvero la loro modifica che derivi, a insindacabile giudizio del Fornitore, da innovazioni normative o di natura tecnica che impongano la sostanziale sostituzione dei programmi;
 2. modifiche migliorative e/o aggiuntive delle prestazioni dei programmi, proposte autonomamente dal Fornitore o dallo stesso accettate;
 3. l'assistenza tramite sistema di ticketing, e-mail o tramite telefonia erogata dal servizio di Help Desk del Fornitore verso gli operatori dell'Ente Cliente;

Art. 8 Durata – Recesso Anticipato - Rinnovo

- 8.1. La fornitura del Servizio durerà per il periodo, annuale o pluriennale, indicato nell'Ordine e non sarà tacitamente rinnovabile.
- 8.2. Nel caso di durata pluriennale, il Cliente potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione con tre mesi di preavviso al Fornitore mediante PEC (posta elettronica certificata).
- 8.3. In caso di recesso anticipato, il Cliente sarà comunque tenuto a corrispondere al Fornitore una somma rapportata al numero effettivo di mesi di utilizzo dei Servizi, con un minimo del 50% dell'importo complessivo indicato nell'Ordine.
- 8.4. Prima della data di scadenza del servizio, il Fornitore invierà all'intestatario del servizio un avviso di scadenza e/o un'offerta di rinnovo, per segnalare l'approssimarsi della scadenza del servizio e le relative istruzioni per il rinnovo.
- 8.5. Nell'offerta di rinnovo il Fornitore specificherà l'importo del canone e le condizioni per la fornitura del Servizio per il successivo periodo. Il Contratto, composto dalle Condizioni Generali e dall'Ordine sottoscritto dal Cliente, dovrà pervenire al Fornitore entro e non oltre 30 giorni decorrenti dalla data finale del periodo indicato nel precedente Ordine.
- 8.6. Il Cliente può fare esplicita richiesta scritta, mezzo PEC, da inviare ad amministrazione@pec.starch.it, di poter usufruire di un "periodo di tolleranza", al fine di poter finalizzare gli atti di rinnovo. Il "periodo di tolleranza" ha una durata massima di 60 giorni solari, eventualmente rinnovabile con specifica richiesta da parte del Cliente accettata formalmente dal Fornitore a suo insindacabile giudizio.
- 8.7. Il servizio cessa, ovvero l'URL non sarà più attivo, dopo un mese dalla scadenza naturale del contratto, salvo richiesta di proroga da parte del Cliente (si veda 8.6) oppure dopo un mese dalla ricezione della PEC di disdetta anticipata del contratto;

Art. 9 Creazione di una copia dei dati in locale

- 9.1. Pur essendo garantita la riservatezza e la continuità operativa, il Cliente, in considerazione della sua titolarità del trattamento dei dati e del valore che tali dati possono assumere nel patrimonio informativo dell'Ente, può richiedere in qualsiasi momento, tramite PEC, una copia di backup del database residente in cloud. Il Fornitore si impegna a provvedere alla consegna di tale copia entro 15 giorni dalla richiesta. Nel contratto SAAS sono incluse due forniture annuali che, quindi, non prevedono costi aggiuntivi. Per ulteriori esportazioni verrà richiesto un rimborso spese fissato nell'offerta che dovrà essere accettata dal cliente. La fornitura della copia sarà a titolo gratuito in caso di cessazione definitiva del Servizio.

Art. 10 Corrispettivi economici - Sospensione del Servizio

- 10.1. Il Cliente, a fronte della fornitura del Servizio indicato nell'Ordine, verserà al Fornitore il corrispettivo o i corrispettivi ivi indicati alle scadenze ivi previste. Tutti i corrispettivi di cui al presente Contratto, così come specificati nell'Ordine, sono al netto di I.V.A. e di altri eventuali oneri di legge.
- 10.2. Il Fornitore emetterà fattura con modalità di pagamento 30 giorni dal ricevimento fattura, salvo diversamente indicato nella fattura medesima.
- 10.3. Il mancato pagamento, anche parziale, da parte del Cliente dei corrispettivi dovuti entro le scadenze indicate nell'Ordine autorizzerà il Fornitore a sospendere l'erogazione del Servizio trascorsi 10 (dieci) giorni della messa in mora del Cliente. Le eventuali trattenute (quali, ad esempio, spese di tesoreria) che venissero applicate dal Cliente al corrispettivo dovuto costituiranno inadempimento agli obblighi assunti dal Cliente e comporteranno la sospensione del Servizio.
- 10.4. In nessun caso il Cliente potrà richiedere al Fornitore il risarcimento degli eventuali danni subiti in conseguenza della sospensione del Servizio a causa del proprio inadempimento al pagamento dei corrispettivi dovuti.

Art. 11 Exit Strategy ovvero procedura di reversibilità

- 11.1. In previsione della cessazione del Contratto il Fornitore garantisce al Cliente la possibilità di recuperare tutti i propri dati memorizzati dal Servizio nel DATABASE.
- 11.2. I dettagli riguardo l'exit strategy verranno definiti con il cliente in funzione delle specifiche esigenze tecniche ed operative, dettagliando tempi e modalità relative agli step di massima sotto riportati, al termine dei quali il Fornitore procederà all'eliminazione definitiva di tutti i dati di proprietà del Cliente memorizzati dal Servizio nel DATABASE.
- 11.3. La procedura si articola in n 4 passaggi principali e si conclude con la rimozione fisica dei dati dai server cloud.
1. Entro un mese dalla data di cessazione del servizio il Cliente dovrà fare richiesta della copia dell'archivio al Fornitore tramite PEC all'indirizzo amministrazione@pec.starch.it
 2. Entro i successivi 15 giorni il Fornitore invierà al cliente una PEC contenente:
 - l'URL da cui scaricare tutto il DATABASE e i file/documenti gestiti con il servizio ArchiWeb;
 - le date in cui sono stati recuperati i dati di cui sopra;
 - la data di disabilitazione dell'URL stesso.
 3. L'URL per il download dei dati avrà una validità di un mese, decorso il quale il link non sarà più attivo.
 4. Trascorsi due mesi dalla data di cessazione del servizio, il Fornitore provvederà alla rimozione fisica di tutti i dati relativi al Cliente memorizzati dal Servizio nel DATABASE.
- 11.4. Ove il Cliente non procedesse alla richiesta dell'archivio entro un mese dalla data di cessazione, il Fornitore procederà alla rimozione fisica di tutti i dati relativi al Cliente entro due mesi dalla data di cessazione del servizio, dando al Cliente successiva comunicazione di avvenuta distruzione.
- 11.5. Qualora il cliente chiedesse di mantenere il servizio operativo oltre il limite previsto dalla disdetta del contratto, il canone mensile dovuto al fornitore sarà pari ad un dodicesimo dell'ultimo canone annuale pagato, aumentato del 10%.

Art. 12 Proprietà intellettuale

ArchiWeb e i servizi annessi sono di esclusiva proprietà del Fornitore, titolare dei diritti di proprietà intellettuale in qualsiasi modo a essi collegati, ivi inclusi i diritti tutelabili sulla base delle norme relative al diritto d'autore o da altre disposizioni e relativi al software, ai codici sorgente, agli aggiornamenti e sviluppi, agli applicativi e alla documentazione costituenti parte integrante di ArchiWeb e del Servizio e/o sulle sue componenti e sul materiale stampato ad esso relativo.

Art. 13 Riservatezza

In ottemperanza dell'art. 2105 c.c., a salvaguardia dei dati del Cliente, Starch sottoscrive con i propri dipendenti e collaboratori un accordo di riservatezza finalizzato a non diffondere eventuali informazioni dei Clienti presenti nei dati trattati durante i processi aziendali.

Art. 14 Pubblicizzazione del nome

Il Fornitore è autorizzato dal Cliente a rendere pubblico il nominativo del Cliente tra gli utilizzatori dei suoi prodotti.

Art. 15 Legge applicabile - Foro competente

Il presente Contratto è regolato in via esclusiva dalle leggi della Repubblica Italiana con espressa esclusione delle norme di diritto internazionale che potrebbero rimandare a legislazioni diverse da quella italiana. Per qualsiasi controversia concernente la, validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Monza.

Servizio SaaS ArchiWeb - Scheda tecnica servizio

La piattaforma Cloud adottata da Starch per erogare ArchiWeb è **Microsoft Azure**, nell'area **West Europe** (Europa occidentale). Il datacenter è fisicamente collocato nei Paesi Bassi.

La soluzione è erogata interamente su servizi gestiti Azure, questo garantisce massimi livelli di manutenzione, aggiornamento e scalabilità, inoltre consente un monitoraggio continuo e proattivo ottimizzando i costi in funzione dei benefici.

Ambito	Descrizione
Denominazione del Prodotto	ArchiWeb
Breve descrizione	Applicativo gestionale di back-office per la gestione di tutto l'iter delle istanze digitali, in particolar modo per le pratiche edilizie (SUE), sismiche, urbanistiche, commerciali (SUAP). Gestione verticale degli immobili, dei mercati, delle fiere e, più in generale, degli oggetti territoriali.
Indirizzo per l'accesso del servizio	HTTPS://MONTEGRINOVALTRAVAGLIA.ARCHIWEB.CLOUD
Modalità di fornitura del software	SaaS
Qualificazione Agid	Qualificazione AGID servizi SAAS Il prodotto è qualificato da AGID quale piattaforma SAAS per la Pubblica Amministrazione.

	È pertanto presente sul marketplace della PA. La scheda del prodotto è consultabile all'indirizzo: https://catalogocloud.acn.gov.it/service/453
Modalità di accesso	Il sistema prevede differenti modalità di accesso: <ul style="list-style-type: none"> - Username e password (con verifica di complessità e scadenza) - Identità digitali SPID, CIE - LDAP - Azure AD - OAuth
Piattaforma Cloud utilizzata	Microsoft Azure
Caratteristiche di sicurezza dell'informazione	L'applicativo rispetta i principi di privacy by design e di riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, nel rispetto degli SLA contrattualizzati
Ubicazione data center	Microsoft Azure – Area West Europe (Paesi Bassi)
Crittografia dei dati in transito	Il portale, così come tutti i servizi REST su cui si appoggia, sono erogati solo tramite protocollo HTTPS (TLS 1.2)
Archiviazione file	L'archiviazione dei file si basa sul servizio Azure di storage con ridondanza di zona che replica, in modo sincrono, ogni singolo file in tre zone di disponibilità di Azure. Ogni zona di disponibilità è una posizione fisica separata con alimentazione, raffreddamento e rete indipendenti. L'archiviazione con ridondanza della zona offre durabilità per le risorse di archiviazione di almeno il 99,999999999% (12 9) in un determinato anno. <u>Backup</u> : vengono effettuati backup quotidianamente con retention di un mese.
Database	La soluzione si appoggia su database Azure SQL Server. Il servizio include nativamente set specifici di funzionalità di sicurezza, quali: utilizzo del protocollo TDS, firewall specifico per database, DoS Guard per prevenire attacchi Denial Of Service, ecc. Per eventuali dettagli si invita alla consultazione della scheda tecnica del servizio Microsoft Azure SQL Server. Il servizio ha una SLA minima del 99.99% <u>Backup</u> : viene eseguito backup continuo con una retention di una settimana. Su richiesta esplicita del Cliente è possibile aumentare il periodo di retention
Politica di back-up dei dati (SaaS)	Si vedano le sezioni: <ul style="list-style-type: none"> - Archiviazione file - Database
Log	Sono attivi due livelli di log: <ul style="list-style-type: none"> • Infrastrutturale\amministrativo: tutte le attività sistemistiche effettuate dagli amministratori Starch sui sistemi e le infrastrutture sia Cloud che on-prem aziendali vengono loggate su Microsoft Log Analytics e analizzati tramite Microsoft Sentinel. Il servizio Microsoft Log Analytics è conforme alle principali certificazioni in termini di sicurezza e conservazione del dato, tra queste citiamo la ISO 27001 e la ISO 27018. Per maggiori dettagli si rimanda a https://learn.microsoft.com/en-us/azure/azure-monitor/logs/data-security I log vengono mantenuti per 180 giorni. • Applicativo: l'applicativo integra un proprio sistema di log per tracciare le operazioni eseguite. Di default è attivo un livello base che registra le principali (accesso applicativo, creazione pratica, eliminazione pratica, ecc.) All'occorrenza è possibile attivare log più granulari per l'identificazione di anomalie o problemi. I log applicativi vengono mantenuti per 180 giorni.
Sub responsabili del trattamento dei dati	L'elenco aggiornato è consultabile presso la sede di Starch srl – 20876 Ornago – Via Crocefisso 2
Trasferimento dei dati al di fuori dell'Unione	No
Periodo di conservazione dei dati	Ai fini dell'erogazione dei servizi SaaS, i dati sono conservati per tutta la durata del Contratto. Ai fini dell'erogazione dei servizi di assistenza software, i dati personali forniti dal Cliente sono conservati nel sistema di gestione ticket ai soli fini di erogazione del servizio stesso e cancellati periodicamente. Al termine del contratto i dati potranno essere richiesti dal Cliente, quindi eliminati dal Fornitore, secondo i tempi ed i modi previsti nell'Art. 11 del contratto.
Caratteristiche tecnologiche	Di seguito vengono riportate le principali caratteristiche tecniche della soluzione: <ul style="list-style-type: none"> - Multi tenant con dati\archivi isolati per ogni singolo Cliente - Basata su database relazione - Basata su servizi gestiti Azure - Completamente web based, responsive e multi device - Sviluppata secondo il principio di "security by design" - Basata su webservice e servizi REST autenticati - Nativamente integrata con il portale Cportal360 - Integrata con i sistemi di autenticazione tramite identità digitale, ovvero SPID, CIE - Integrata con diversi sistemi nazionali\regionali (es. MUTA, SUAPE, CCIAA, MUDE) - Integrata con i principali sistemi di protocollazione della PA - Integrata con la piattaforma PagoPA tramite i principali partner tecnologici

Si riportano link utili per approfondimenti ulteriori sulla piattaforma Cloud Azure.

- Microsoft Azure: <https://azure.microsoft.com/it-it/>
- Microsoft Azure certificazioni, conformità e standard: <https://learn.microsoft.com/it-it/azure/compliance/>
- Residenza dei dati in Microsoft Azure: <https://azure.microsoft.com/it-it/explore/global-infrastructure/data-residency/#overview>
- Monitoraggio dello stato dei servizi Azure: <https://status.azure.com/it-it/status>

Servizio SaaS ArchiWeb - Assistenza Help Desk e manutenzione correttiva

Il servizio di Help Desk comprende le attività di supporto operativo agli utenti che riscontrano difficoltà nell'utilizzo degli applicativi, attività di supporto alla configurazione dei sistemi e attività di manutenzione correttiva degli applicati.

Le suddette attività sono da intendersi solo ed esclusivamente riferite a sistemi e prodotti Starch.

Il servizio di assistenza è gestito tramite un sistema di ticketing che consente di coordinare le richieste e gestire le interazioni tra operatore Starch e Cliente. Le richieste di assistenza, così come le richieste di modifiche al software, vengono quindi tracciate registrando tutte le informazioni necessarie per la puntuale documentazione degli eventi e delle attività in tutte le loro fasi di svolgimento e con i relativi tempi.

Il servizio di Help Desk è organizzato su due livelli operativi:

- **Help Desk di I livello** che fornisce il primo contatto per la registrazione della richiesta e il primo punto di assistenza per la risoluzione di problematiche ordinarie;
- **Help Desk di II livello** che interviene su richiesta esplicita dalla struttura di primo livello, a fronte di problematiche di particolare gravità o complessità che richiedono specifiche competenze sistemiche, di analisi e di sviluppo.

Di seguito sono riportate le principali funzioni svolte dal servizio di Help Desk:

- Supporto operativo, tramite mail, telefono, eventualmente sistema di chat, dando indicazioni operative al Cliente
- Supporto operativo al Cliente tramite collegamento remoto al device dell'utente utilizzando sistemi quali Team Viewer o Any Desk
- Interventi correttivi agli applicativi a fronte di malfunzionamenti causati da errori software;
- Rilascio di aggiornamenti software finalizzati alla correzione di errori software.

Il servizio di assistenza viene attivato da una richiesta da parte del Cliente che prevede le seguenti informazioni:

- Data di richiesta;
- Riferimenti della persona che segnala il problema (*Ente di appartenenza, ruolo ricoperto e recapiti*);
- Descrizione dell'anomalia riscontrata o problematica;
- Specifica della gravità del problema, in particolare se il problema è bloccante per l'operatività dell'utente;
- Eventuali allegati a supporto (*screenshot, file di log, estremi o testo della normativa, ecc.*) per agevolare identificazione e soluzione del problema.

Di seguito vengono elencati, in ordine di importanza, ovvero in ordine di efficacia, i canali di apertura di un ticket:

- Apposito form presente direttamente in ArchiWeb
- Apposito form presente sul sito di Starch, <http://www.starch.it/Assistenza>
- Invio mail all'indirizzo assistenza@starch.it
- Chiamata telefonica allo 036 62860

Le richieste pervenute tramite e-mail o telefonata saranno comunque convertite dagli operatori di Help Desk in ticket e quindi gestite tramite sistema di ticketing.

Il servizio è garantito dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 di tutti i giorni feriali, non festivi, ad esclusione di 8 giorni annuali per ferie, manutenzione sistema, festa patronale, che saranno comunicate agli utenti con almeno una settimana di anticipo.

La presentazione della segnalazione è prevista anche fuori dagli orari di lavoro tramite l'apertura di un ticket, ma i tempi di decorrenza dei termini previsti dalle SLA partiranno dall'inizio dell'orario di lavoro successivo alla presentazione.

Service Level Agreement (SLA)

I tempi indicati dagli SLA si riferiscono alle ore lavorative.

Tempo di Presa in carico (TP) è inteso come intervallo massimo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dall'utente e la conferma dell'Help Desk di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento.

Tempo di risoluzione (TR) è inteso come intervallo massimo di tempo che intercorre tra la presa in carico della richiesta e l'effettiva risoluzione del malfunzionamento segnalata al Cliente tramite l'invio di una mail che indica la chiusura dell'intervento. Si precisa che, qualora la segnalazione comporti un intervento di manutenzione correttiva del software che richiede il rilascio di una nuova release, il ticket verrà chiuso dando al Cliente le dovute indicazioni in merito e, se possibile, indicando la data di rilascio della release correttiva.

Le richieste di assistenza vengono catalogate in base alla loro gravità, espressa direttamente dal Cliente e verificata dagli operatori Starch, oppure indicata direttamente dagli operatori di Help Desk. In base alla gravità della segnalazione il ticket seguirà uno specifico workflow al fine di rispettare i tempi di SAL sotto indicati.

Categorie di gravità della segnalazione:

- **Nulla:** la segnalazione non costituisce un errore o un problema nell'utilizzo dell'applicativo. È una sorta di consiglio o miglioria
- **Bassa:** la problematica riguarda un errore minore del software, su funzionalità non core e poco utilizzate e non compromette l'utilizzo dello stesso. Oppure, la problematica è riconducibile ad una mancanza di competenze da parte dell'operatore sull'utilizzo del software che impedisce di portare a termine un'operazione non critica e non urgente.
- **Media:** la problematica riguarda un errore del software su funzionalità non core ma comunque di uso frequente. Oppure, la problematica è riconducibile ad una mancanza di competenze da parte dell'operatore sull'utilizzo del software che impedisce di portare a termine un'operazione indicata dall'utente stesso come urgente
- **Alta:** la problematica riguarda un errore del software su funzionalità core, ma l'utente non risulta bloccato nella sua operatività o, comunque, può attendere qualche ora. Oppure, la problematica è riconducibile ad una mancanza di competenze da parte dell'operatore sull'utilizzo del software che impedisce di portare a termine un'operazione indicata dall'utente stesso come particolarmente critica ed urgente dandone motivata giustificazione
- **Bloccante:** la problematica riguarda un errore del software su funzionalità core che impediscono l'utilizzo del software

Di seguito si riportano gli SLA relativi al servizio di Help Desk:

Tipologia di segnalazione	TP	TR
Interventi su richieste di gravità Nulla	16 ore	-
Interventi su richieste di gravità Bassa	8 ore	8 ore
Interventi su richieste di gravità Media	4 Ore	4 ore
Interventi su richieste di gravità Alta	2 ore	4 ore
Interventi su richieste di gravità Bloccante	1ora	2 ore

Servizio SaaS ArchiWeb - Manutenzione adeguativa

Il servizio di manutenzione adeguativa comprende tutte le attività di aggiornamento dei sistemi, infrastrutturali e applicativi, che Starch effettua sui propri software e sulle componenti Cloud, al fine di garantire un continuo adeguamento, tecnologico e funzionale, delle proprie soluzioni. Le modifiche adeguative possono essere innescate da:

- Vincoli tecnologici che impongono un adeguamento architetturale o applicativo
- Disposizioni normative e relative interpretazioni che impongono un adeguamento delle procedure
- Richieste pervenute dal Cliente in forma scritta tramite i canali messi a disposizione dall'azienda (mail, PEC) o, in alternativa, tramite il tecnico-commerciale di Starch che segue il Cliente. Le richieste devono riguardare aspetti di adeguamento del software a variazioni normative, procedurali o tecnologiche che non costituiscono sviluppi di nuove e complesse funzionalità o che non impattino sulla struttura e la logica di funzionamento del software. In tal caso si tratta di manutenzione evolutiva. È comunque sempre discrezione di Starch valutare la richiesta e classificarla come intervento manutentivo od evolutivo

Nel caso di adeguamenti tecnologici o normativi, è premura di Starch pianificare gli interventi in modo da rispettare eventuali scadenze e vincoli.

Nel caso in cui la richiesta pervenga dal Cliente, di seguito vengono riportati gli SLA.

Tempo di attivazione dell'intervento (TA) è l'intervallo di tempo che intercorre tra la richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione a fronte di un'esigenza e la consegna da parte della Starch della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere trasmessi tramite e-mail.

Tempo di chiusura dell'intervento (TC) è l'intervallo di tempo che intercorre tra l'approvazione da parte di Starch della proposta e la conclusione dell'intervento comunicata al Cliente da Starch in forma scritta. Nel caso in cui il Cliente non ritenesse l'intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte (e non emetta quindi il relativo certificato di accettazione, inviando al fornitore contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura a cui segue l'accettazione da parte del Cliente.

Descrizione	TA	TC
Adeguativa urgente	2 gg lavorativi	Rispetto dei tempi stabiliti nel piano di lavoro definito nella proposta approvata dall'Amministrazione
Adeguativa non urgente	5 gg lavorativi	

Servizio SaaS ArchiWeb - Manutenzione evolutiva

Il servizio di manutenzione evolutiva riguarda una significativa evoluzione del software, in termini funzionali, prestazionali, architetturali o di infrastruttura, tale da richiedere un progetto ad hoc per la sua realizzazione, garantendo gli stessi livelli di interfacciamento e interoperabilità delle versioni precedenti.

Gli interventi possono quindi riguardare le componenti puramente applicative, così come componenti architetturali Cloud. In questo tipo di manutenzione sono incluse, a titolo esemplificativo, le attività relative alla realizzazione di nuove funzioni, evoluzione importanti di funzioni preesistenti oppure attività relative alla realizzazione di integrazioni con altri sistemi comunali, regionali o nazionali.

Le modifiche evolutive possono essere innescate da:

- Adeguamenti che consentono di ottenere benefici in termini funzionali, architetturali od economici
- Disposizione normative che impongono la realizzazione di nuove funzionalità ovvero l'integrazione con nuove piattaforme
- Analisi di mercato
- Richieste pervenute dal Cliente tramite apertura di un ticket (si veda paragrafo precedente) o tramite richiesta pervenuta a Starch in maniera scritta attraverso i canali messi a disposizione dall'azienda (mail, PEC) o, in alternativa, tramite il tecnico-commerciale di Starch che segue il Cliente

Nel caso di manutenzione evolutiva, essendo le attività gestite con progetti ad hoc, non è possibile garantire a priori dei livelli di SLA. I tempi verranno determinati in fase di analisi del progetto e concordati con il Cliente.

Servizio SaaS ArchiWeb - Atto di designazione a Responsabile del trattamento dei dati personali (ex art. 28 Reg. 679/2016 «GDPR»)

Con la sottoscrizione del presente contratto (il Servizio ArchiWeb) il Cliente individua e nomina STARCH s.r.l. (Il Fornitore), con sede in Ornago (MB), via Crocefisso 2, **Responsabile del trattamento dei dati personali** (ex art. 28 Regolamento 679/2016 «GDPR»).

Starch srl dichiara di possedere esperienza, competenze tecniche e risorse che gli consentono di mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate atte a garantire la conformità alla normativa in materia di tutela dei dati personali e la tutela degli interessati.

Con il presente atto di designazione, le Parti intendono disciplinare il trattamento e la protezione dei Dati Personali in conformità alle norme di legge e di regolamento applicabili, ivi incluso il Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali - Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali (di seguito: "GDPR" o "Regolamento");

Il cliente e il Fornitore (Starch Srl) sono qualificati anche, nel prosieguo, rispettivamente, quali Titolare e Responsabili;

Ai fini del presente atto di designazione, i termini "Titolare", "Responsabile", "interessato", "trattamento", "Autorità di Controllo" avranno il significato ad essi rispettivamente attribuito dal GDPR

Tutto ciò premesso (e costituendo le premesse parte integrante e sostanziale del presente atto di designazione), fra le Parti si conviene e si stipula quanto segue.

I. Oggetto

Le Parti espressamente riconoscono ed accettano che, con riferimento al trattamento dei Dati Personali, il cliente riveste il ruolo di Titolare del trattamento.

In quanto tale, esso è l'unico responsabile della correttezza e della legittimità dei Dati Personali, del loro utilizzo ai sensi del Contratto e della legittimità delle modalità con cui essi sono stati acquisiti.

La Società nomina il Fornitore, ai sensi dell'articolo 28 del GDPR, Responsabile del trattamento dei Dati Personali connesso all'erogazione dei Servizi.

Nel quadro delle loro relazioni contrattuali, le parti si impegnano a rispettare la regolamentazione in vigore applicabile al trattamento dei dati a carattere personale (personali) e, in particolare, il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo (di seguito, "il regolamento europeo sulla protezione dei dati" o «GDPR»).

Il Responsabile si impegna a trattare i dati personali per conto del Titolare conformemente alle condizioni stabilite nel presente accordo di trattamento dei dati.

Il trattamento verrà eseguito esclusivamente nell'ambito dell'accordo e per tutti gli scopi che verranno successivamente concordati.

Il Responsabile si asterrà dal fare uso dei dati personali per qualsiasi scopo diverso da quanto previsto dal Titolare.

Tutti i dati personali trattati, per conto del Titolare restano di proprietà del Titolare. Il Responsabile non adotterà decisioni unilaterali rispetto al trattamento dei dati personali per altri scopi, comprese le decisioni relative alla fornitura dello stesso a terzi e la durata di archiviazione dei dati.

II. Descrizione delle prestazioni del Responsabile del trattamento

Il Responsabile del trattamento è autorizzato a trattare per conto del Titolare del trattamento dei dati a carattere personale necessari per assolvere gli adempimenti relativi alla normativa sulla sicurezza in materia di lavoro.

L'oggetto principale del trattamento è **La fornitura ed assistenza a software in cloud "ArchiWeb" per la gestione di pratiche digitali e oggetti territoriali**, così come meglio indicato nel contratto di cui questo atto di designazione è un addendum.

III. Durata del contratto

La presente nomina decorre dalla data in cui viene sottoscritta dalle Parti ed è valida fino alla cessazione per qualunque motivo del Contratto e/o, comunque, dei Servizi ovvero fino alla revoca anticipata per qualsiasi motivo da parte del Titolare, fermo restando che, anche successivamente alla cessazione del Contratto o dei Servizi o alla revoca, il Responsabile dovrà mantenere la massima riservatezza sui dati e le informazioni relative al Titolare delle quali sia venuto a conoscenza nell'adempimento delle sue obbligazioni.

IV. Obblighi del Responsabile del trattamento di fronte al Titolare del trattamento

I Dati Personali saranno trattati dal Responsabile in conformità alle norme applicabili in materia di trattamento dei dati personali, al presente atto di designazione, alle eventuali istruzioni ragionevoli ricevute per iscritto dalla Società, a condizione che tali istruzioni siano coerenti con i termini del presente atto di designazione, e solo ed esclusivamente negli stretti limiti in cui ciò risulti necessario per l'esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto, restando espressamente escluso ogni altro e diverso utilizzo.

L'unica deroga possibile rispetto al divieto di cui al comma che precede è l'esistenza di un obbligo di legge o la richiesta motivata da parte di un'Autorità amministrativa o giurisdizionale, ivi incluse le Autorità di Controllo (di seguito: "Autorità"), nel qual caso il Responsabile, nei limiti consentiti dalla legge o dai provvedimenti dell'Autorità, provvederà ad informare la Società dei trattamenti di Dati Personali diversi o eccedenti rispetto a quanto previsto dal presente atto di designazione.

Il Responsabile del trattamento si impegna a:

1. Trattare i dati solo per la finalità o le finalità sopra specificate e per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali.
2. Trattare i dati conformemente alle istruzioni documentate del Titolare del trattamento annesso al presente contratto.

Se il Responsabile del trattamento considera che una istruzione costituisca una violazione del regolamento europeo sulla protezione dei dati o di tutte le altre disposizioni delle leggi dell'Unione o delle leggi degli stati membri relative alla protezione dei dati, deve informare immediatamente il Titolare del trattamento.

Inoltre, se il Responsabile del trattamento è tenuto a procedere ad un trasferimento dei dati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, in virtù delle leggi dell'Unione o delle leggi dello stato membro al quale è sottoposto, deve informare il Titolare del trattamento di quest'obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che le leggi interessate proibiscano una tale informazione per motivi importanti di interesse pubblico.

V. Ulteriore Responsabile del trattamento (Sub responsabili)

Il Responsabile del trattamento può ricorrere ad un altro Responsabile del trattamento (di seguito, "sub- responsabile") per gestire attività di trattamento specifiche come peraltro indicato nel presente contratto al punto n. 3 ("Il Cliente prende atto e accetta che i fornitori dei servizi CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE utilizzati dal Fornitore sono Microsoft Corporation (CSP tipo C) e Reevo srl (CSP tipo C), entrambi dotati di qualifica di Cloud service provider della PA e in possesso dei requisiti organizzativi, di sicurezza e affidabilità, di performance e interoperabilità, fissati dalla circolare AGID n. 2 del 9 aprile 2018. Il Fornitore avrà facoltà di modificare a propria discrezione i fornitori dei servizi CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE purché i nuovi fornitori siano in possesso delle medesime qualifiche di quelli attualmente utilizzati").

Starch Srl si impegna ad informare in precedenza e per iscritto il Titolare del trattamento di ogni cambiamento ravvisato riguardante l'aggiunta o la sostituzione di altri Responsabili. Questa informazione deve indicare chiaramente le attività di trattamento delegate, l'identità e gli indirizzi dell'ulteriore Responsabile del trattamento ed i dati del contratto di esternalizzazione. Il Titolare del trattamento dispone di un tempo massimo di un mese a partire dalla data di ricevimento di questa informazione per presentare le proprie obiezioni. Questa collaborazione può essere messa in essere se il Titolare del trattamento non ha posto obiezioni durante il tempo stabilito.

VI. Diritto di informazione delle persone interessate

Spetta al Titolare del trattamento fornire l'informativa di cui agli art. 13-14 alle persone interessate per le operazioni del trattamento al momento della raccolta dei dati.

VII. Esercizio dei diritti delle persone

Per quanto possibile, il Responsabile del trattamento deve assistere il Titolare del trattamento nell'espletamento dei propri obblighi di far seguito alle domande di esercizio dei diritti delle persone interessate: diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione e di opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto a trasportare i dati, diritto di non essere oggetto di una decisione individuale automatizzata (compreso il profilo).

VIII. Notifica della violazione di dati a carattere personale (Data Breach)

Il Responsabile si impegna ad informare il Titolare, senza giustificato ritardo e comunque entro 48 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, di ogni violazione della sicurezza che comporti accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai Dati Personali trasmessi, conservati o comunque trattati, ed a prestare ogni necessaria collaborazione al Titolare in relazione all'adempimento degli obblighi sullo stesso gravanti di notifica delle suddette violazioni all'Autorità ai sensi dell'art. 33 del GDPR o di comunicazione della stessa agli interessati ai sensi dell'art. 34 del GDPR.

Il presente obbligo di comunicazione si applica indipendentemente dall'impatto della perdita di dati.

Il responsabile fornirà al Titolare tutte le informazioni in maniera completa, corretta ed accurata.

L'obbligo di comunicazione include in ogni caso l'obbligo di segnalare il fatto che una perdita si è verificata, compresi i dettagli per quanto riguarda:

- La (presunta) causa della perdita;
- Le conseguenze (attualmente note e/o previste)
- La soluzione (proposta);
- Le misure che di sicurezza che verranno implementate a seguito del Breach

IX. Misure di sicurezza

Il Responsabile dichiara di aver adottato adeguate misure tecniche e organizzative contro la perdita o qualsiasi forma di trattamento illecito di dati (ad esempio la divulgazione non autorizzata, deterioramento, alterazione o divulgazione dei dati personali) ai sensi dell'attuale normativa in tema di trattamento dei dati personali (art. 32 GDPR). Il responsabile non può garantire che le misure di sicurezza implementate siano infallibili ma si impegna a garantire che le stesse siano adeguate e parametricate al rischio relativo al trattamento dei dati conferiti dal Titolare.

Il Responsabile garantisce che le misure di sicurezza adottate sono di un livello adeguato, tenuto conto dello stato dell'arte, del tipo di dati trattati e relativamente ai costi sostenibili per implementare le misure di sicurezza.

Il Responsabile deve garantire il rispetto delle misure di sicurezza adeguate al rischio per tutta la durata del contratto.

Allegato al presente contratto (allegato n. 1) vi sono tutte le caratteristiche tecniche e di sicurezza del servizio.

X. Disposizione dei dati al termine delle prestazioni contrattuali

Al termine della prestazione dei servizi relativi al trattamento di questi dati, il Responsabile del trattamento s'impegna a trasmettere tutti i dati in suo possesso al Titolare del trattamento e cessarne immediatamente il trattamento nonché provvedere alla distruzione di tutte le copie esistenti nei sistemi di informazione del Responsabile del trattamento.

Una volta distrutte, il Responsabile del trattamento deve documentare per iscritto la distruzione.

XI. Responsabile della protezione dei dati

Starch Srl ha nominato ai sensi dell'articolo 37 del regolamento europeo sulla protezione dei dati un Responsabile del Trattamento dei dati (DPO)

XII. Documentazione

Il Responsabile del trattamento mette a disposizione del Titolare del trattamento la documentazione necessaria per dimostrare il rispetto di tutti gli obblighi e per permettere la realizzazione di revisioni, comprese le ispezioni, da parte del Titolare del trattamento o di un altro revisore che lui ha incaricato, e contribuire a queste revisioni.

XII. Istanze degli interessati

Nei limiti consentiti dalla legge, il Responsabile provvederà a dare comunicazione alla Società di qualsiasi richiesta ricevuta da un interessato per l'esercizio dei suoi diritti di accesso, rettifica, limitazione del trattamento, cancellazione, portabilità dei dati, opposizione al trattamento o diritto a non essere soggetto a processi decisionali basati unicamente sul trattamento automatizzato, allegando alla comunicazione una copia della richiesta.

Tenuto conto della natura del trattamento, il Responsabile assisterà la Società con misure tecniche ed organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, nell'adempimento dell'obbligo della Società di dar seguito alle richieste degli interessati ai sensi delle norme applicabili in materia.

XIV. Responsabilità

Il Fornitore sarà responsabile per i danni conseguenti a inadempimenti o inosservanze delle istruzioni di cui al presente atto di designazione, di quelle successive eventualmente trasmesse per iscritto dalla Società, nonché delle disposizioni del GDPR specificamente dirette al Responsabile del trattamento nei limiti della clausola sulla limitazione di responsabilità eventualmente contenuta nel contratto, ovvero nei limiti del valore del Contratto.

Condizioni generali di contratto SaaS – Cportal360

Art. 1 – Definizioni

Cliente: il soggetto che ha interesse ad utilizzare gli applicativi forniti da STARCH srl in modalità Software as a Service (SaaS), personalizzati e non, da fruirsi on-line, secondo le specifiche tecniche e le condizioni economiche espresse nell'Ordine inviato dal Cliente.

Fornitore il soggetto erogatore del servizio oggetto del presente Contratto e individuato in STARCH s.r.l., con sede in Ornago (MB), via Crocefisso 2, p.iva 07795180152.

Servizio/i: l'applicazione cloud di tipo SaaS (Software as a Service) denominata CPortal erogata via internet mediante la quale risulta possibile fruire dei servizi telematici volti alla gestione delle attività dell'Amministrazione Comunale riferite al territorio, nell'ambito della gestione delle istanze digitali, in particolare alla gestione dell'edilizia privata, dell'urbanistica, delle cartografie comunali. Nel seguito del Contratto si farà riferimento ad alcune denominazioni tecniche o di uso comune, in particolare: CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE intese come risorse fisico/logiche che il Fornitore mette a disposizione del Cliente, in via non esclusiva, per esercitare ambienti di calcolo, di database, di storage collegati alla rete internet in base al protocollo IP e con essa interoperanti.

SaaS: è un modello di distribuzione del software applicativo dove un produttore di software sviluppa, opera (direttamente o tramite terze parti) e gestisce un'applicazione web che mette a disposizione dei propri clienti via internet, senza la necessità di dover installare il software nella infrastruttura del Cliente.

DATABASE: archivio elettronico ovvero raccolta di informazioni organizzata in modo da poter essere facilmente accessibile per consultazione, modifiche e aggiornamenti. Contiene sia informazioni pre-caricate e necessarie per l'erogazione del Servizio, sia informazioni inserite dal Cliente e, più in generale, dagli utilizzatori durante l'espletamento delle funzionalità rese disponibili dal Servizio.

Ordine: significa il modulo, in formato elettronico o cartaceo, compilato e accettato dal Cliente e contenente le pattuizioni specificamente applicabili ai Servizi indicati nell'Ordine medesimo. Salvo diversamente concordato tra Starch s.r.l. e il Cliente, in caso di discrepanza tra le pattuizioni indicate nell'Ordine e le disposizioni delle Condizioni Generali, prevarranno le prime.

Condizioni Generali: le presenti condizioni generali di contratto.

Moduli o Pacchetti Aggiuntivi: gli ulteriori Servizi acquistati dal Cliente nell'ambito del Servizio CPortal.

Contratto: l'intero e unico accordo tra il Cliente e il Fornitore disciplinato dalle Condizioni Generali unitamente all'Ordine.

Art. 2 Oggetto del Contratto

2.1. Con la conclusione del presente Contratto il Fornitore si impegna a fornire al Cliente, il quale accetta, i Servizi aventi le caratteristiche e le prestazioni indicate nell'Ordine. Al fine di garantire l'erogazione dei Servizi, il Fornitore potrà avvalersi di terzi fornitori di servizi di CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE per reperire risorse hardware fisiche o virtuali su cui installare i propri software necessari per l'erogazione dei Servizi oggetto dell'Ordine. Il Cliente autorizza espressamente il Fornitore a memorizzare gli archivi necessari per l'erogazione dei Servizi su server, anche di terzi, fisicamente ubicati in territorio italiano o, comunque, sul territorio U.E.

2.2. Le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali si applicano anche agli eventuali Moduli o Pacchetti Aggiuntivi che il Cliente dovesse acquistare in aggiunta al Servizio. La durata dei Moduli e Pacchetti aggiuntivi è vincolata alla durata ed efficacia del presente Contratto. Il Cliente potrà disdire i singoli Moduli e/o Pacchetti Aggiuntivi acquistati in qualsiasi momento, fermo restando che gli stessi rimarranno disponibili fino al termine del periodo corrispondente ai canoni corrisposti, con espressa esclusione della restituzione, totale o parziale dei canoni già versati.

2.3 Le presenti condizioni contrattuali si applicano all'intera suite Cportal360 e, quindi, a tutti i moduli che la compongono, siano essi già attivi alla data di sottoscrizione del contratto, siano essi attivati in tempi successivi.

Art. 3 Fornitori di servizi CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE

Il Cliente prende atto e accetta che i fornitori dei servizi CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE utilizzati dal Fornitore sono Microsoft Corporation (CSP tipo C) e Reevo srl (CSP tipo C), entrambi dotati di qualifica di Cloud service provider della PA e in possesso dei requisiti organizzativi, di sicurezza e affidabilità, di performance e interoperabilità, fissati dalla circolare AGID n. 2 del 9 aprile 2018. Il Fornitore avrà facoltà di modificare a propria discrezione i fornitori dei servizi CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE purché i nuovi fornitori siano in possesso delle medesime qualifiche di quelli attualmente utilizzati.

Art. 4 - Modalità di erogazione del servizio

4.1. Il Servizio sarà erogato via web ed accessibile dal portale Cportal o direttamente dall'indirizzo indicato nelle informazioni tecniche esplicitate nell'Ordine.

4.2. Il servizio sarà messo a disposizione di cittadini, imprese e professionisti che potranno, una volta accreditati all'utilizzo del servizio, accedere alle sezioni riservate ad ogni tipologia di utente. La gestione di questi utenti sarà a carico del Fornitore che agirà secondo i parametri generali e le indicazioni fornite dal Cliente.

Art. 5 Impegni, responsabilità e garanzie del Cliente

5.1. Il Cliente prende atto che la fruizione del Servizio come "amministratore" viene abilitata da Starch su esplicita richiesta del cliente. Viceversa, le attività di amministrazione della piattaforma sono svolte esclusivamente da Starch. L'accesso come amministratore avviene mediante l'uso congiunto di un codice di identificazione (Username) e di una parola chiave (Password) scelta dal Cliente nel corso del primo accesso ("Credenziali di Accesso"), oppure tramite l'utilizzo di identità digitali (SPID, CIE, eIDAS).

5.2. Il Cliente prende altresì atto che la conoscenza delle Credenziali di Accesso da parte di terzi consentirebbe loro la fruizione non autorizzata del Servizio come "amministratore" e l'accesso alle eventuali informazioni ivi memorizzate e, pertanto, assume ogni e qualsiasi responsabilità per ogni utilizzo, autorizzato o meno, del Servizio mediante le Credenziali di Accesso.

5.3. Il Cliente è tenuto a custodire e a far sì che i propri dipendenti, rappresentanti, collaboratori e, in genere, tutti i soggetti dallo stesso abilitati mediante generazione di opportune credenziali (username e password) e che utilizzino, anche saltuariamente, i Servizi custodiscano le proprie credenziali di accesso con la massima riservatezza e con la massima diligenza, obbligandosi a non cederle né a consentirne l'uso a terzi non espressamente autorizzati.

5.4. Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile di qualsiasi danno, diretto e/o indiretto, che dovesse derivare al Cliente, a ciascun utente e/o a terzi in conseguenza della mancata osservanza delle previsioni di cui al presente articolo da parte del Cliente stesso, dei suoi dipendenti, rappresentanti, collaboratori e in genere di tutti soggetti dallo stesso abilitati.

5.5. Il Cliente prende altresì atto che l'utilizzo del Servizio da parte degli utenti esterni all'Ente (cittadini, imprese, professionisti) avviene mediante l'autenticazione tramite identità digitali (SPID, CIE, eIDAS).

5.6. Il Cliente terrà indenne e manlevato il Fornitore da ogni e qualsiasi responsabilità derivante e/o connessa all'immagazzinamento e alla diffusione dei dati inseriti dallo stesso Cliente all'interno del portale CPortal.

Art. 6 Impegni e responsabilità del Fornitore

- 6.1. Il Fornitore si impegna ad erogare il Servizio con le caratteristiche conformi a quelle indicate nelle schede descrittive del Servizio alla data dell'attivazione del Servizio medesimo; fatta salva la necessità di procedere ad aggiornamenti hardware e software in base a circostanze contingenti.
- 6.2. Il Fornitore è una società certificata secondo lo standard ISO/IEC 27001 (Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni) che definisce i requisiti per impostare e gestire un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni compreso gli aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa.
- In base alle disposizioni ed indicazioni fornite dal garante della privacy per servizi di tipo cloud (<https://www.garanteprivacy.it/documents/10160/10704/1819933>), in particolare per cloud SaaS, il Fornitore:
7. assume la responsabilità di preservare la riservatezza, integrità e disponibilità dei dati mediante opportune procedure di accesso alle banche dati che rispettino le best-practices oggi in uso, backup sistematici, idonee procedure di recovery per il ripristino da backup;
 8. si impegna a memorizzare, nei limiti del possibile, i dati su server ubicati in Italia o, in alternativa, in paesi membri della UE;
 9. si impegna a che il trattamento dei dati avvenga nel rispetto delle cautele previste dall'Unione Europea in materia di protezione dei dati personali;
 10. garantisce che il personale preposto al trattamento di dati attraverso i servizi di cloud computing sia sottoposto a specifici interventi formativi per l'uso consapevole dei servizi allo scopo di mitigare i rischi per la protezione dei dati derivanti da eventuali comportamenti fraudolenti o causati da errori materiali, leggerezza o negligenza;
 11. garantisce che i dati saranno conservati nel rispetto delle finalità e delle modalità concordate, escludendo duplicazioni e comunicazioni a terzi, ad eccezione delle informazioni per le quali il Cliente abbia espresso il proprio consenso alla loro divulgazione o utilizzo da parte del Fornitore;
 12. si impegna a rendere disponibili meccanismi di accesso sicuro per la fruizione del servizio cloud adottando tecniche consolidate quali utilizzo di protocolli cifrati (HTTPS ovvero HTTP over SSL), password policy per la creazione di password "robuste", scadenza password a causa inattività prolungata, etc.
- 6.3. Il Fornitore non sarà responsabile per i danni e le anomalie che possano verificarsi nella fornitura del Servizio e che sfuggano al proprio controllo tecnico, come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: calamità naturali che impattano datacenter o linee di telecomunicazione, malfunzionamenti e/o interventi tecnici su componenti infrastrutturali non sotto il controllo del Fornitore.
- 6.4. Premesso che è priorità del Fornitore mantenere sempre aggiornati i sistemi, monitorare attivamente l'infrastruttura e mettere in atto le dovute misure di sicurezza, lo stesso non potrà rispondere di eventuali disservizi derivanti da attacchi hacker particolarmente violenti ed evoluti che dovessero bypassare le suddette misure.
- 6.5. Il Fornitore non sarà responsabile per malfunzionamenti dovuti a vizi riconducibili all'infrastruttura del Cliente, quali instabilità del collegamento a internet, banda internet limitata, device obsoleti, regole di sicurezza (es. firewall) che bloccano o limitano i servizi oggetto del contratto.
- 6.6. In ogni e qualsiasi caso di danno derivante da responsabilità del Fornitore, il risarcimento dovuto al Cliente sarà coperto da polizza assicurativa con massimale minimo di un milione di euro i cui estremi e condizioni saranno comunicati al Cliente.
- 6.7. Il Fornitore si riserva, a suo insindacabile giudizio, il diritto di modificare le funzionalità del Servizio, così come di modificarne la struttura:
3. laddove ciò si renda necessario a causa di adeguamenti normativi, vincoli infrastrutturali imposti dai propri fornitori, sopraggiunti vincoli tecnologici;
 4. per risolvere eventuali anomalie o rilasciare miglioramenti alle funzionalità già esistenti laddove risulti impossibile o troppo oneroso preservarne lo stato di fatto.
- 6.8. Il Cliente prende atto e autorizza il Fornitore, al solo fine di tutelare sé stesso ed i propri CLIENTI da un utilizzo fraudolento del SERVIZIO, a mantenere log tecnici inerenti alla tracciabilità degli accessi e delle attività svolte sul portale CPortal.

Art. 7 Assistenza tecnica e manutenzione

- 7.1. Il Fornitore, direttamente o mediante i propri rivenditori, si impegna a prestare al Cliente, per tutta la durata del presente Contratto, l'assistenza tecnica hardware e software necessaria all'erogazione del Servizio. È esclusa ogni forma di assistenza tecnica al Cliente connessa a problematiche di programmazione e/o di gestione non direttamente collegate a funzionalità offerte e indicate nella scheda tecnica del Servizio e/o direttamente riconducibili ai servizi resi dal Fornitore.
- 7.2. In particolare, l'assistenza tecnica e la manutenzione comprendono:
4. modifiche ai programmi derivanti da disposizioni di legge o provvedimenti amministrativi, anche finalizzati alla standardizzazione dei formati di stampa o alla trasmissione dati su rete telematica. Non è tuttavia compreso nella manutenzione l'aggiornamento dei programmi ovvero la loro modifica che derivi, a insindacabile giudizio del Fornitore, da innovazioni normative o di natura tecnica che impongano la sostanziale sostituzione dei programmi;
 5. modifiche migliorative e/o aggiuntive delle prestazioni dei programmi, proposte autonomamente dal Fornitore o dallo stesso accettate;
 6. l'assistenza tramite sistema di ticketing, email o tramite telefonia erogata dal servizio di Help Desk del Fornitore verso gli operatori dell'Ente Cliente;
 7. l'assistenza tramite sistema di ticketing, email o tramite telefonia erogata dal servizio di Help Desk del Fornitore verso gli utenti del portale (cittadini, professionisti e imprese).

Art. 8 Durata - Recesso Anticipato - Rinnovo

- 8.1. La fornitura del Servizio durerà per il periodo, annuale o pluriennale, indicato nell'Ordine e non sarà tacitamente rinnovabile.
- 8.2. Nel caso di durata pluriennale, il Cliente potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione con tre mesi di preavviso al Fornitore mediante PEC (posta elettronica certificata).
- 8.3. In caso di recesso anticipato, il Cliente sarà comunque tenuto a corrispondere al Fornitore una somma rapportata al numero effettivo di mesi di utilizzo dei Servizi, con un minimo del 50% dell'importo complessivo indicato nell'Ordine.
- 8.4. Prima della data di scadenza del servizio, il Fornitore invierà all'istituzionario del servizio un avviso di scadenza e/o un'offerta di rinnovo, per segnalare l'approssimarsi della scadenza del servizio e le relative istruzioni per il rinnovo.
- 8.5. Nell'offerta di rinnovo il Fornitore specificherà l'importo del canone e le condizioni per la fornitura del Servizio per il successivo periodo. Il Contratto, composto dalle Condizioni Generali e dall'Ordine sottoscritto dal Cliente, dovrà pervenire al Fornitore entro e non oltre 30 giorni decorrenti dalla data finale del periodo indicato nel precedente Ordine.
- 8.6. Il Cliente può fare esplicita richiesta scritta, mezzo PEC, da inviare ad amministrazione@pec.starch.it, di poter usufruire di un "periodo di tolleranza", al fine di poter finalizzare gli atti di rinnovo. Il "periodo di tolleranza" ha una durata massima di 60 giorni solari, eventualmente rinnovabile con specifica richiesta da parte del Cliente accettata formalmente dal Fornitore a suo insindacabile giudizio.

Art. 9 Corrispettivi economici - Sospensione del Servizio

- 9.1. Il Cliente, a fronte della fornitura del Servizio indicato nell'Ordine, verserà al Fornitore il corrispettivo o i corrispettivi ivi indicati alle scadenze ivi previste. Tutti i corrispettivi di cui al presente Contratto, così come specificati nell'Ordine, sono al netto di I.V.A. e di altri eventuali oneri di legge.
- 9.2. Il Fornitore emetterà fattura con modalità di pagamento 30 giorni dal ricevimento fattura, salvo diversamente indicato nella fattura medesima.

9.3. Il mancato pagamento, anche parziale, da parte del Cliente dei corrispettivi dovuti entro le scadenze indicate nell'Ordine autorizzerà il Fornitore a sospendere l'erogazione del Servizio trascorsi 10 (dieci) giorni della messa in mora del Cliente. Le eventuali trattenute (quali, ad esempio, spese di tesoreria) che venissero applicate dal Cliente al corrispettivo dovuto costituiranno inadempimento agli obblighi assunti dal Cliente e comporteranno la sospensione del Servizio.

9.4. In nessun caso il Cliente potrà richiedere al Fornitore il risarcimento degli eventuali danni subiti in conseguenza della sospensione del Servizio a causa del proprio inadempimento al pagamento dei corrispettivi dovuti.

Art. 10 Proprietà intellettuale

CPortal e il Servizio sono di esclusiva proprietà del Fornitore, titolare dei diritti di proprietà intellettuale in qualsiasi modo a essi collegati, ivi inclusi i diritti tutelabili sulla base delle norme relative al diritto d'autore o da altre disposizioni e relativi al software, ai codici sorgente, agli aggiornamenti e sviluppi, agli applicativi e alla documentazione costituenti parte integrante di CPortal e del Servizio e/o sulle sue componenti e sul materiale stampato ad esso relativo.

Art. 11 Riservatezza

In ottemperanza dell'art. 2105 c.c., a salvaguardia dei dati del Cliente, Starch sottoscrive con i propri dipendenti e collaboratori un accordo di riservatezza finalizzato a non diffondere eventuali informazioni dei Clienti presenti nei dati trattati durante i processi aziendali.

Art. 12 Pubblicizzazione del nome

Il Fornitore è autorizzato dal Cliente a rendere pubblico il nominativo del Cliente tra gli utilizzatori dei suoi prodotti.

Art. 13 Legge applicabile - Foro competente

Il presente Contratto è regolato in via esclusiva dalle leggi della Repubblica Italiana con espressa esclusione delle norme di diritto internazionale che potrebbero rimandare a legislazioni diverse da quella italiana. Per qualsiasi controversia concernente la, validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Monza.

Servizio SaaS Cportal360 - Scheda tecnica servizio

La piattaforma Cloud Adottata da Starch per erogare Cportal360 è **Microsoft Azure**, nell'area **West Europe** (Europa occidentale). Il datacenter è fisicamente collocato nei Paesi Bassi.

La soluzione è erogata interamente su servizi gestiti Azure, questo garantisce massimi livelli di manutenzione, aggiornamento e scalabilità, inoltre consente un monitoraggio continuo e proattivo ottimizzando i costi in funzione dei benefici.

Ambito	Descrizione
Denominazione del Prodotto	Cportal 360
Breve descrizione	Portale che implementa gli sportelli telematici comunali. Funzionalità principali del sistema sono la presentazione di pratiche digitali e la loro consultazione. Specifico per il settore SUE e SUAP, consente di gestire qualsiasi altra tipologia di pratica. Integrato nativamente con la piattaforma di Back-Office
Indirizzo per l'accesso del servizio	https://www.montegrinovaltravaglia.sportellocivico.it
Modalità di fornitura del software	SaaS
Qualificazione Agid	Qualificazione AGID servizi SAAS Il prodotto è qualificato da AGID quale piattaforma SAAS per la Pubblica Amministrazione. È pertanto presente sul marketplace della PA. La scheda del prodotto è consultabile all'indirizzo: https://catalogocloud.acn.gov.it/service/712
Modalità di accesso	L'accesso ai servizi avviene tramite identità digitale (SPID, CIE, eIDAS) a seconda dei servizi attivati dall'Ente È possibile abilitare, in via eccezionale, l'accesso con login e password, tipicamente nelle fasi di attivazione del servizio, prima dell'avvenuta integrazione con sistemi di identità digitale
Piattaforma Cloud utilizzata	Microsoft Azure
Caratteristiche di sicurezza dell'informazione	L'applicativo rispetta i principi di privacy by design e di riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, nel rispetto degli SLA contrattualizzati
Ubicazione data center	Microsoft Azure – Area West Europe (Paesi Bassi)
Crittografia dei dati in transito	Il portale, così come tutti i servizi REST su cui si appoggia, sono erogati solo tramite protocollo HTTPS (TLS 1.2)
Archiviazione file	L'archiviazione dei file si basa sul servizio Azure di storage con ridondanza di zona che replica, in modo sincrono, ogni singolo file in tre zone di disponibilità di Azure. Ogni zona di disponibilità è una posizione fisica separata con alimentazione, raffreddamento e rete indipendenti. L'archiviazione con ridondanza della zona offre durabilità per le risorse di archiviazione di almeno il 99,999999999% (12 9) in un determinato anno.

Database	<p>La soluzione si appoggia su database Azure SQL Server.</p> <p>Il servizio include nativamente set specifici di funzionalità di sicurezza, quali: utilizzo del protocollo TDS, firewall specifico per database, DoS Guard per prevenire attacchi Deniel Of Service, ecc. Per eventuali dettagli si invita alla consultazione della scheda tecnica del servizio Microst Azure SQL Server.</p> <p>Il servizio ha una SLA minima del 99.99%</p> <p>Backup: viene eseguito backup continuo con una retention di una settimana</p>
Politica di back-up dei dati (SaaS)	<p>Si vedano le sezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Archiviazione file - Database
Sub responsabili del trattamento dei dati	L'elenco aggiornato è consultabile presso la sede di Starch srl – 20876 Ornago – Via Crocefisso 2
Trasferimento dei dati al di fuori dell'Unione	No
Periodo di conservazione dei dati	<p>Ai fini dell'erogazione dei servizi SaaS, i dati sono conservati per tutta la durata del Contratto. Ai fini dell'erogazione dei servizi di assistenza software, i dati personali forniti dal Cliente sono conservati nel sistema di gestione ticket ai soli fini di erogazione del servizio stesso e cancellati periodicamente.</p> <p>Come da indicazioni normative, i log di accesso tramite SPID sono conservati per almeno 2 anni.</p>
Caratteristiche tecnologiche	<p>Di seguito vengono riportate le principali caratteristiche tecniche della soluzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Multi tenant con dati\archivi isolati per ogni singolo Cliente - Basata su database relazione - Basata su servizi gestiti Azure - Completamente web based, responsive e multi device - Sviluppata secondo il principio di "security by design" - Basata su una piattaforma di servizi REST autenticati tramite OAuth e JWT - UI aderente alle direttive Agid per i portali della PA - Gli applicativi verticali sono integrati all'interno di un CMS open source - Integrata con i sistemi di autenticazione tramite identità digitale, ovvero SPID, CIE, eIDAS - Integrata con la piattaforma PagoPA tramite i principali partner tecnologici

Si riportano link utili per approfondimenti ulteriori sulla piattaforma Cloud Azure.

- Microsoft Azure: <https://azure.microsoft.com/it-it/>
- Microsoft Azure certificazioni, conformità e standard: <https://learn.microsoft.com/it-it/azure/compliance/>
- Residenza dei dati in Microsoft Azure: <https://azure.microsoft.com/it-it/explore/global-infrastructure/data-residency/#overview>
- Monitoraggio dello stato dei servizi Azure: <https://status.azure.com/it-it/status>

Servizio SaaS Cportal360 - Assistenza e manutenzione software

Il servizio di Help Desk comprende le attività di supporto operativo agli utenti che riscontrano difficoltà nell'utilizzo degli applicativi, attività di supporto alla configurazione dei sistemi e attività di manutenzione correttiva degli applicati.

Le suddette attività sono da intendersi solo ed esclusivamente riferite a sistemi e prodotti Starch.

Il servizio di assistenza è gestito tramite un sistema di ticketing che consente di coordinare le richieste e gestire le interazioni tra operatore Starch e Cliente. Le richieste di assistenza, così come le richieste di modifiche al software, vengono quindi tracciate registrando tutte le informazioni necessarie per la puntuale documentazione degli eventi e delle attività in tutte le loro fasi di svolgimento e con i relativi tempi.

Il servizio di Help Desk è organizzato su due livelli operativi:

- **Help Desk di I livello** che fornisce il primo contatto per la registrazione della richiesta e il primo punto di assistenza per la risoluzione di problematiche ordinarie;
- **Help Desk di II livello** che interviene su richiesta esplicita dalla struttura di primo livello, a fronte di problematiche di particolare gravità o complessità che richiedono specifiche competenze sistemiche, di analisi e di sviluppo.

Di seguito sono riportate le principali funzioni svolte dal servizio di Help Desk:

- Supporto operativo, tramite mail, telefono, eventualmente sistema di chat, dando indicazioni operative al Cliente
- Supporto operativo al Cliente tramite collegamento remoto al device dell'utente utilizzando sistemi quali Team Viewer o Any Desk
- Interventi correttivi agli applicativi a fronte di malfunzionamenti causati da errori software;
- Rilascio di aggiornamenti software finalizzati alla correzione di errori software.

Il servizio di assistenza viene attivato da una richiesta da parte del Cliente che prevede le seguenti informazioni:

- Data di richiesta;
- Riferimenti della persona che segnala il problema (*Ente di appartenenza, ruolo ricoperto e recapiti*);
- Descrizione dell'anomalia riscontrata o problematica;
- Specifica della gravità del problema, in particolare se il problema è bloccante per l'operatività dell'utente;
- Eventuali allegati a supporto (*screenshot, file di log, estremi o testo della normativa, ecc.*) per agevolare identificazione e soluzione del problema.

Di seguito vengono elencati, in ordine di importanza, ovvero in ordine di efficacia, i canali di apertura di un ticket:

- Apposito form presente direttamente nel portale di front-office

- Se attivo, sistema di Chat presente sul portale di front-office
- Apposito form presente sul sito di Starch, <http://www.starch.it/Assistenza>
- Invio mail all'indirizzo assistenza@starch.it

Le richieste pervenute tramite altri mezzi, sono ammesse se giustificate da motivi ostativi all'utilizzo del portale e comunque saranno trasformate dagli operatori del call center in richieste pervenute tramite portale, e quindi gestite tramite sistema di ticketing.

Il servizio è garantito dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 di tutti i giorni feriali, non festivi, ad esclusione di 8 giorni annuali per ferie, manutenzione sistema, festa patronale, che saranno comunicate agli utenti con almeno una settimana di anticipo.

La presentazione della segnalazione è prevista anche fuori dagli orari di lavoro tramite l'apertura di un ticket, ma i tempi di decorrenza dei termini previsti dalle SLA partiranno dall'inizio dell'orario di lavoro successivo alla presentazione.

Service Level Agreement (SLA)

I tempi indicati dagli SLA si riferiscono alle ore lavorative.

Tempo di Presa in carico (TP) è inteso come intervallo massimo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dall'utente e la conferma dell'Help Desk di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento.

Tempo di risoluzione (TR) è inteso come intervallo massimo di tempo che intercorre tra la presa in carico della richiesta e l'effettiva risoluzione del malfunzionamento segnalata al Cliente tramite l'invio di una mail che indica la chiusura dell'intervento. Si precisa che, qualora la segnalazione comporti un intervento di manutenzione correttiva del software che richiede il rilascio di una nuova release, il ticket verrà chiuso dando al Cliente le dovute indicazioni in merito e, se possibile, indicando la data di rilascio della release correttiva.

Le richieste di assistenza vengono catalogate in base alla loro gravità, espressa direttamente dal Cliente e verificata dagli operatori Starch, oppure indicata direttamente dagli operatori di Help Desk. In base alla gravità della segnalazione il ticket seguirà uno specifico workflow al fine di rispettare i tempi di SAL sotto indicati.

Categorie di gravità della segnalazione:

- **Nulla:** la segnalazione non costituisce un errore o un problema nell'utilizzo dell'applicativo. È una sorta di consiglio o miglioria
- **Bassa:** la problematica riguarda un errore minore del software, su funzionalità non core e poco utilizzate e non compromette l'utilizzo dello stesso. Oppure, la problematica è riconducibile ad una mancanza di competenze da parte dell'operatore sull'utilizzo del software che impedisce di portare a termine un'operazione non critica e non urgente.
- **Media:** la problematica riguarda un errore del software su funzionalità non core ma comunque di uso frequente. Oppure, la problematica è riconducibile ad una mancanza di competenze da parte dell'operatore sull'utilizzo del software che impedisce di portare a termine un'operazione indicata dall'utente stesso come urgente
- **Alta:** la problematica riguarda un errore del software su funzionalità core, ma l'utente non risulta bloccato nella sua operatività o, comunque, può attendere qualche ora. Oppure, la problematica è riconducibile ad una mancanza di competenze da parte dell'operatore sull'utilizzo del software che impedisce di portare a termine un'operazione indicata dall'utente stesso come particolarmente critica ed urgente dandone motivata giustificazione
- **Bloccante:** la problematica riguarda un errore del software su funzionalità core che impediscono l'utilizzo del software

Di seguito si riportano gli SLA relativi al servizio di Help Desk:

Tipologia di segnalazione	TP	TR
Interventi su richieste di gravità Nulla	16 ore	-
Interventi su richieste di gravità Bassa	8 ore	8 ore
Interventi su richieste di gravità Media	4 Ore	4 ore
Interventi su richieste di gravità Alta	2 ore	4 ore
Interventi su richieste di gravità Bloccante	1ora	2 ore

Servizio SaaS Cportal360 - Manutenzione adeguativa

Il servizio di manutenzione adeguativa comprende tutte le attività di aggiornamento dei sistemi, infrastrutturali e applicativi, che Starch effettua sui propri software e sulle componenti Cloud, al fine di garantire un continuo adeguamento, tecnologico e funzionale, delle proprie soluzioni. Le modifiche adeguative possono essere innescate da:

- Vincoli tecnologici che impongono un adeguamento architetturale o applicativo
- Disposizioni normative e relative interpretazioni che impongono un adeguamento delle procedure
- Richieste pervenute dal Cliente in forma scritta tramite i canali messi a disposizione dall'azienda (mail, PEC) o, in alternativa, tramite il tecnico-commerciale di Starch che segue il Cliente. Le richieste devono riguardare aspetti di adeguamento del software a variazioni normative, procedurali o tecnologiche che non costituiscono sviluppi di nuove e complesse funzionalità o che non impattino sulla struttura e la logica di funzionamento del software. In tal caso si tratta di manutenzione evolutiva. È comunque sempre discrezione di Starch valutare la richiesta e classificarla come intervento manutentivo od evolutivo

Nel caso di adeguamenti tecnologici o normativi, è premura di Starch pianificare gli interventi in modo da rispettare eventuali scadenze e vincoli.

Nel caso in cui la richiesta pervenga dal Cliente, di seguito vengono riportati gli SLA.

Tempo di attivazione dell'intervento (TA) è l'intervallo di tempo che intercorre tra la richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione a fronte di un'esigenza e la consegna da parte della Starch della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere trasmessi tramite e-mail.

Tempo di chiusura dell'intervento (TC) è l'intervallo di tempo che intercorre tra l'approvazione da parte di Starch della proposta e la conclusione dell'intervento comunicata al Cliente da Starch in forma scritta. Nel caso in cui il Cliente non ritenesse l'intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte (e non emetta quindi il relativo certificato di accettazione, inviando al fornitore contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di

chiusura a cui segue l'accettazione da parte del Cliente.

Descrizione	TA	TC
Adeguativa urgente	2 gg lavorativi	Rispetto dei tempi stabiliti nel piano di lavoro definito nella proposta approvata dall'Amministrazione
Adeguativa non urgente	5 gg lavorativi	

Servizio SaaS Cportal360 - Manutenzione evolutiva

Il servizio di manutenzione evolutiva riguarda una significativa evoluzione del software, in termini funzionali, prestazionali, architetturali o di infrastruttura, tale da richiedere un progetto ad hoc per la sua realizzazione, garantendo gli stessi livelli di interfacciamento e interoperabilità delle versioni precedenti.

Gli interventi possono quindi riguardare le componenti puramente applicative, così come componenti architetturali Cloud. In questo tipo di manutenzione sono incluse, a titolo esemplificativo, le attività relative alla realizzazione di nuove funzioni, evoluzione importanti di funzioni preesistenti oppure attività relative alla realizzazione di integrazioni con altri sistemi comunali, regionali o nazionali.

Le modifiche evolutive possono essere innescate da:

- Adeguamenti che consentono di ottenere benefici in termini funzionali, architetturali od economici
- Disposizioni normative che impongono la realizzazione di nuove funzionalità ovvero l'integrazione con nuove piattaforme
- Analisi di mercato
- Richieste pervenute dal Cliente tramite apertura di un ticket (si veda paragrafo precedente) o tramite richiesta pervenuta a Starch in maniera scritta attraverso i canali messi a disposizione dall'azienda (mail, PEC) o, in alternativa, tramite il tecnico-commerciale di Starch che segue il Cliente

Nel caso di manutenzione evolutiva, essendo le attività gestite con progetti ad hoc, non è possibile garantire a priori dei livelli di SLA. I tempi verranno determinati in fase di analisi del progetto e concordati con il Cliente.

Servizio SaaS Cportal360 - Atto di designazione a Responsabile del trattamento dei dati personali (ex art. 28 Reg. 679/2016 «GDPR»)

Con la sottoscrizione del presente contratto (il Servizio Cportal360) il Cliente individua e nomina STARCH s.r.l. (Il Fornitore), con sede in Ornago (MB), via Crocefisso 2, **Responsabile del trattamento dei dati personali** (ex art. 28 Regolamento 679/2016 «GDPR»).

Starch srl dichiara di possedere esperienza, competenze tecniche e risorse che gli consentono di mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate atte a garantire la conformità alla normativa in materia di tutela dei dati personali e la tutela degli interessati.

Con il presente atto di designazione, le Parti intendono disciplinare il trattamento e la protezione dei Dati Personali in conformità alle norme di legge e di regolamento applicabili, ivi incluso il Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali - Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali (di seguito: "GDPR" o "Regolamento");

Il cliente e il Fornitore (Starch Srl) sono qualificati anche, nel prosieguo, rispettivamente, quali Titolare e Responsabili;

Ai fini del presente atto di designazione, i termini "Titolare", "Responsabile", "interessato", "trattamento", "Autorità di Controllo" avranno il significato ad essi rispettivamente attribuito dal GDPR

Tutto ciò premesso (e costituendo le premesse parte integrante e sostanziale del presente atto di designazione), fra le Parti si conviene e si stipula quanto segue.

I. Oggetto

Le Parti espressamente riconoscono ed accettano che, con riferimento al trattamento dei Dati Personali, il cliente riveste il ruolo di Titolare del trattamento.

In quanto tale, esso è l'unico responsabile della correttezza e della legittimità dei Dati Personali, del loro utilizzo ai sensi del Contratto e della legittimità delle modalità con cui essi sono stati acquisiti.

La Società nomina il Fornitore, ai sensi dell'articolo 28 del GDPR, Responsabile del trattamento dei Dati Personali connesso all'erogazione dei Servizi.

Nel quadro delle loro relazioni contrattuali, le parti si impegnano a rispettare la regolamentazione in vigore applicabile al trattamento dei dati a carattere personale (personali) e, in particolare, il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo (di seguito, "il regolamento europeo sulla protezione dei dati" o «GDPR»).

Il Responsabile si impegna a trattare i dati personali per conto del Titolare conformemente alle condizioni stabilite nel presente accordo di trattamento dei dati.

Il trattamento verrà eseguito esclusivamente nell'ambito dell'accordo e per tutti gli scopi che verranno successivamente concordati.

Il Responsabile si asterrà dal fare uso dei dati personali per qualsiasi scopo diverso da quanto previsto dal Titolare.

Tutti i dati personali trattati, per conto del Titolare restano di proprietà del Titolare. Il Responsabile non adotterà decisioni unilaterali rispetto al trattamento dei dati personali per altri scopi, comprese le decisioni relative alla fornitura dello stesso a terzi e la durata di archiviazione dei dati.

II. Descrizione delle prestazioni del Responsabile del trattamento

Il Responsabile del trattamento è autorizzato a trattare per conto del Titolare del trattamento dei dati a carattere personale necessari per assolvere gli adempimenti relativi alla normativa sulla sicurezza in materia di lavoro.

L'oggetto principale del trattamento è **La fornitura ed assistenza del Software As A Service "Cportal360" che implementa il portale di presentazione delle istanze digitali**, così come meglio indicato nel contratto di cui questo atto di designazione è un addendum.

III. Durata del contratto

La presente nomina decorre dalla data in cui viene sottoscritta dalle Parti ed è valida fino alla cessazione per qualunque motivo del Contratto e/o, comunque, dei Servizi ovvero fino alla revoca anticipata per qualsiasi motivo da parte del Titolare, fermo restando che, anche successivamente alla cessazione del Contratto o dei Servizi o alla revoca, il Responsabile dovrà mantenere la massima riservatezza sui dati e le informazioni relative al Titolare delle quali sia venuto a conoscenza nell'adempimento delle sue obbligazioni.

IV. Obblighi del Responsabile del trattamento di fronte al Titolare del trattamento

I Dati Personali saranno trattati dal Responsabile in conformità alle norme applicabili in materia di trattamento dei dati personali, al presente atto di designazione, alle eventuali istruzioni ragionevoli ricevute per iscritto dalla Società, a condizione che tali istruzioni siano coerenti con i termini del presente atto di designazione, e solo ed esclusivamente negli stretti limiti in cui ciò risulti necessario per l'esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto, restando espressamente escluso ogni altro e diverso utilizzo.

L'unica deroga possibile rispetto al divieto di cui al comma che precede è l'esistenza di un obbligo di legge o la richiesta motivata da parte di un'Autorità amministrativa o giurisdizionale, ivi incluse le Autorità di Controllo (di seguito: "Autorità"), nel qual caso il Responsabile, nei limiti consentiti dalla legge o dai provvedimenti dell'Autorità, provvederà ad informare la Società dei trattamenti di Dati Personali diversi o eccedenti rispetto a quanto previsto dal presente atto di designazione.

Il Responsabile del trattamento si impegna a:

1. Trattare i dati solo per la finalità o le finalità sopra specificate e per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali.
2. Trattare i dati conformemente alle istruzioni documentate del Titolare del trattamento annesso al presente contratto.

Se il Responsabile del trattamento considera che una istruzione costituisca una violazione del regolamento europeo sulla protezione dei dati o di tutte le altre disposizioni delle leggi dell'Unione o delle leggi degli stati membri relative alla protezione dei dati, deve informare immediatamente il Titolare del trattamento.

Inoltre, se il Responsabile del trattamento è tenuto a procedere ad un trasferimento dei dati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, in virtù delle leggi dell'Unione o delle leggi dello stato membro al quale è sottoposto, deve informare il Titolare del trattamento di quest'obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che le leggi interessate proibiscano una tale informazione per motivi importanti di interesse pubblico.

V. Ulteriore Responsabile del trattamento (Sub responsabili)

Il Responsabile del trattamento può ricorrere ad un altro Responsabile del trattamento (di seguito, "sub- responsabile") per gestire attività di trattamento specifiche come peraltro indicato nel presente contratto al punto n. 3 ("Il Cliente prende atto e accetta che i fornitori dei servizi CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE utilizzati dal Fornitore sono Microsoft Corporation (CSP tipo C) e Reevo srl (CSP tipo C), entrambi dotati di qualifica di Cloud service provider della PA e in possesso dei requisiti organizzativi, di sicurezza e affidabilità, di performance e interoperabilità, fissati dalla circolare AGID n. 2 del 9 aprile 2018. Il Fornitore avrà facoltà di modificare a propria discrezione i fornitori dei servizi CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE purché i nuovi fornitori siano in possesso delle medesime qualifiche di quelli attualmente utilizzati").

Starch Srl si impegna ad informare in precedenza e per iscritto il Titolare del trattamento di ogni cambiamento ravvisato riguardante l'aggiunta o la sostituzione di altri Responsabili. Questa informazione deve indicare chiaramente le attività di trattamento delegate, l'identità e gli indirizzi dell'ulteriore Responsabile del trattamento ed i dati del contratto di esternalizzazione. Il Titolare del trattamento dispone di un tempo massimo di un mese a partire dalla data di ricevimento di questa informazione per presentare le proprie obiezioni. Questa collaborazione può essere messa in essere se il Titolare del trattamento non ha posto obiezioni durante il tempo stabilito.

VI. Diritto di informazione delle persone interessate

Spetta al Titolare del trattamento fornire l'informativa di cui agli art. 13-14 alle persone interessate per le operazioni del trattamento al momento della raccolta dei dati.

VII. Esercizio dei diritti delle persone

Per quanto possibile, il Responsabile del trattamento deve assistere il Titolare del trattamento nell'espletamento dei propri obblighi di far seguito alle domande di esercizio dei diritti delle persone interessate: diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione e di opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto a trasportare i dati, diritto di non essere oggetto di una decisione individuale automatizzata (compreso il profilo).

VIII. Notifica della violazione di dati a carattere personale (Data Breach)

Il Responsabile si impegna ad informare il Titolare, senza giustificato ritardo e comunque entro 48 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, di ogni violazione della sicurezza che comporti accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai Dati Personali trasmessi, conservati o comunque trattati, ed a prestare ogni necessaria collaborazione al Titolare in relazione all'adempimento degli obblighi sullo stesso gravanti di notifica delle suddette violazioni all'Autorità ai sensi dell'art. 33 del GDPR o di comunicazione della stessa agli interessati ai sensi dell'art. 34 del GDPR.

Il presente obbligo di comunicazione si applica indipendentemente dall'impatto della perdita di dati.

Il responsabile fornirà al Titolare tutte le informazioni in maniera completa, corretta ed accurata.

L'obbligo di comunicazione include in ogni caso l'obbligo di segnalare il fatto che una perdita si è verificata, compresi i dettagli per quanto riguarda:

- La (presunta) causa della perdita;
- Le conseguenze (attualmente note e/o previste)
- La soluzione (proposta);
- Le misure che di sicurezza che verranno implementate a seguito del Breach

IX. Misure di sicurezza

Il Responsabile dichiara di aver adottato adeguate misure tecniche e organizzative contro la perdita o qualsiasi forma di trattamento illecito di dati (ad esempio la divulgazione non autorizzata, deterioramento, alterazione o divulgazione dei dati personali) ai sensi dell'attuale normativa in tema di trattamento dei dati personali (art. 32 GDPR). Il responsabile non può garantire che le misure di sicurezza implementate siano infallibili ma si impegna a garantire che le stesse siano adeguate e parametrate al rischio relativo al trattamento dei dati conferiti dal Titolare.

Il Responsabile garantisce che le misure di sicurezza adottate sono di un livello adeguato, tenuto conto dello stato dell'arte, del tipo di dati trattati e relativamente ai costi sostenibili per implementare le misure di sicurezza.

Il Responsabile deve garantire il rispetto delle misure di sicurezza adeguate al rischio per tutta la durata del contratto.

Allegato al presente contratto (allegato n. 1) vi sono tutte le caratteristiche tecniche e di sicurezza del servizio.

X. Disposizione dei dati al termine delle prestazioni contrattuali

Al termine della prestazione dei servizi relativi al trattamento di questi dati, il Responsabile del trattamento s'impegna a trasmettere tutti i dati in suo possesso al Titolare del trattamento e cessarne immediatamente il trattamento nonché provvedere alla distruzione di tutte le copie esistenti nei sistemi di informazione del Responsabile del trattamento.

Una volta distrutte, il Responsabile del trattamento deve documentare per iscritto la distruzione.

XI. Responsabile della protezione dei dati

Starch Srl ha nominato ai sensi dell'articolo 37 del regolamento europeo sulla protezione dei dati un Responsabile del Trattamento dei dati (DPO)

XII. Documentazione

Il Responsabile del trattamento mette a disposizione del Titolare del trattamento la documentazione necessaria per dimostrare il rispetto di tutti gli obblighi e per permettere la realizzazione di revisioni, comprese le ispezioni, da parte del Titolare del trattamento o di un altro revisore che lui ha incaricato, e contribuire a queste revisioni.

XII. Istanze degli interessati

Nei limiti consentiti dalla legge, il Responsabile provvederà a dare comunicazione alla Società di qualsiasi richiesta ricevuta da un interessato per l'esercizio dei suoi diritti di accesso, rettifica, limitazione del trattamento, cancellazione, portabilità dei dati, opposizione al trattamento o diritto a non essere soggetto a processi decisionali basati unicamente sul trattamento automatizzato, allegando alla comunicazione una copia della richiesta.

Tenuto conto della natura del trattamento, il Responsabile assisterà la Società con misure tecniche ed organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, nell'adempimento dell'obbligo della Società di dar seguito alle richieste degli interessati ai sensi delle norme applicabili in materia.

XIV. Responsabilità

Il Fornitore sarà responsabile per i danni conseguenti a inadempimenti o inosservanze delle istruzioni di cui al presente atto di designazione, di quelle successive eventualmente trasmesse per iscritto dalla Società, nonché delle disposizioni del GDPR specificamente dirette al Responsabile del trattamento nei limiti della clausola sulla limitazione di responsabilità eventualmente contenuta nel contratto, ovvero nei limiti del valore del Contratto.