



CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO

DIREZIONE GARE E CONTRATTI - INNOVAZIONE TECNOLOGICA

UFFICIO INNOVAZIONE TECNOLOGICA

**SERVIZIO E DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SOFTWARE FORNITI
DALLA DITTA IDS&UNITELM IN SAAS**

☒ CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

Il Responsabile del Servizio

Dott. F. Brugè

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

Servizio di assistenza e manutenzione dei Software forniti dalla Ditta IDS&Unitelm s.r.l. in SaaS

Art. 0 (Premessa)

Il presente Capitolato disciplina la fornitura, per la Città Metropolitana di Palermo, del **Servizio di assistenza e manutenzione dei Software prodotti dalla Ditta IDS&Unitelm s.r.l. in SaaS in uso presso l'Amministrazione** specificando le condizioni e le modalità di erogazione dei Servizi connessi alla fornitura.

Nel corpo del Capitolato, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Capitolato:** il presente documento
- **Fornitura:** il servizio di assistenza e manutenzione dei Software prodotti dalla Ditta IDS&Unitelm s.r.l. in esercizio presso l'Amministrazione
- **Ditta:** la Ditta IDS&Unitelm s.r.l.
- **Amministrazione:** la Città Metropolitana di Palermo
- **Responsabile esterno del trattamento:** la Ditta IDS&Unitelm s.r.l.
- **Ente produttore:** la Città Metropolitana di Palermo

Attualmente tutti i software **forniti dalla Ditta IDS&Unitelm s.r.l.** sono erogati in SaaS.

Art. 1 (Software oggetto del servizio di assistenza e manutenzione)

Il presente capitolato ha per oggetto l'assistenza e la manutenzione sui software già in uso presso l'Ente di seguito elencati:

1. Software ArchiPRO

- 1.1. *Modulo Archivio Protocollo base*
- 1.2. *Modulo Flussi documentali*
- 1.3. *Modulo Acquisizione ottica*
- 1.4. *Modulo Interoperabilità a norma*
- 1.5. *Modulo Pubblicazione su Albo Pretorio Web*
- 1.6. *Modulo gestione integrata fatture elettroniche*
- 1.7. *Modulo QuiPRO*
- 1.8. *Modulo QuiPRO Versamento PARER*
- 1.9. *Modulo di estensione PDF*
- 1.10. *Modulo Fatturazione Elettronica*
- 1.11. *Modulo Amministrazione aperta*

1.12. Modulo Determinazioni Dirigenziali

2. Software S2 on WP

2.1. per il portale Città Metropolitana di Palermo

- 2.1.1. CMS pagine base
- 2.1.2. Magazine e pagine avanzate
- 2.1.3. Forum + newsletter
- 2.1.4.** URP e banca dati procedimenti amministrativi

2.2. per il portale Palermo Tourism

- 2.2.1. CMS pagine base
- 2.2.2. Magazine e pagine avanzate
- 2.2.3.** Database della ricettività

Art. 2

(Servizio di assistenza e manutenzione)

A) Assistenza software

L'attività di assistenza contempla gli interventi su tutte le anomalie e imperfezioni rilevate dall'Amministrazione, in modo da assicurare sempre il normale esercizio dell'applicativo.

Prevede anche revisioni che non comportano l'introduzione di nuove funzionalità nel software, ma riguardano miglioramenti operativi.

Per l'erogazione dell'assistenza, la Ditta prevede la Teleassistenza.

Per lo svolgimento di tale attività i tecnici della Ditta potranno avvalersi, dietro autorizzazione e di concerto con l'Amministrazione, di accessi diretti, per via telematica, al sistema informatico dell'Ente.

La richiesta di assistenza dovrà essere effettuata a e-mail. A tal proposito la Ditta dovrà fornire un indirizzo e-mail al quale indirizzare le richieste di assistenza.

Tale servizio dovrà essere garantito, dalle ore 08:00 alle ore 18:00, per tutti i giorni lavorativi, con i seguenti livelli di servizio:

- Presa in carico del problema: entro 2 ore lavorative dalla chiamata
- Intervento: entro 8 ore lavorative dalla chiamata
- Soluzione: entro 2 giorni lavorativi dalla chiamata

L'attività di assistenza prevede infine

- l'attività consulenza telefonica (hot-line) per la risposta a quesiti da parte di Addetti dell'Amministrazione (utenti Amministratori) sul funzionamento del Software svolta dai tecnici della Ditta durante l'orario di lavoro ordinario (lun - ven. dalle **9,00** alle 18,30);
- la produzione di report periodici con cadenza mensile ed uno di riepilogo annuale sull'utilizzo dei Software ArchPRO e S2 on WP.

B) Manutenzione normativa

La Ditta si impegna a garantire l'allineamento dei software alla normativa nazionale sotto ogni aspetto in particolare in materia di tenuta dell'archivio protocollo, di flussi documentali, atti amministrativi, firma digitale, conservazione e accessibilità.

C) Manutenzione evolutiva

I software ArchiPRO ed S2 on WP, sono oggetto di continue evoluzioni, sia sotto il profilo tecnologico sia sotto quello procedurale e organizzativo.

La manutenzione evolutiva viene garantita, senza ulteriori costi, all'interno del servizio di assistenza e manutenzione, e comprende gli eventuali interventi di personalizzazione, inzializzazione, installazione e attivazione.

La Ditta propone all'Amministrazione le evoluzioni delle procedure, favorendo altresì lo sviluppo di forme di confronto e collaborazione tra le Amministrazioni dotate della procedura, l'analisi di nuove soluzioni gestionali e percorsi di sperimentazione congiunti.

Art. 3

(Documentazione Tecnica)

La Ditta si impegna a fornire, senza ulteriore corrispettivo, i manuali aggiornati idonei ad assicurare il pieno utilizzo dei programmi forniti.

Art. 4

(Garanzia)

Per il periodo che va dalla firma del contratto al 31/12/2024 la Ditta garantisce il buon funzionamento dei software forniti, **assumendo l'obbligo di ripararli o sostituirli, senza alcun addebito.**

L'Amministrazione è obbligata a informare prontamente la Ditta degli inconvenienti che si verificano, specificandone le caratteristiche.

La Ditta interviene e ripristina la piena funzionalità dei programmi entro il secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta dell'Amministrazione. E' fatta salva l'applicazione delle penali di cui all'art. 6.

Qualora la Ditta provi che i guasti ed i malfunzionamenti siano stati determinati da colpa o dolo del personale appartenente all'Amministrazione o da questa incaricato, le spese della riparazione, che la Ditta è tenuta comunque ad eseguire nel termine di cui al comma 4, sono a carico dell'Amministrazione.

Art. 5

(Obblighi e responsabilità della Ditta)

La Ditta appaltatrice della fornitura disciplinata dal presente capitolato speciale d'Oneri è obbligata:

- a. a porre in essere, con tempestività, ogni adempimento prescritto dall'Amministrazione e, conseguentemente alla rilevazione di difetti o imperfezioni o difformità nei software;
- b. ad assumere in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni o di danni arrecati eventualmente a persone o cose tanto dell'amministrazione che di terzi, a causa di manchevolezze o trascuratezze nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente capitolato;
- c. ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in conformità a quanto previsto dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi; ad attuare nei confronti dei propri dipendenti impegnati nella prestazione disciplinata dal presente capitolato, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro vigenti nelle località in cui viene svolta la prestazione. I suddetti obblighi vincolano la Ditta anche se non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

L'Amministrazione, in caso di violazione degli obblighi di cui sopra e previa comunicazione alla Ditta delle inadempienze ad essa denunciate dall'Ispettorato del lavoro, si riserva il diritto di operare una ritenuta pari, nel massimo, al 20% dell'importo contrattuale.

Art. 6
(Penali)

Nel caso di fermo totale di uno dei software di cui all'art. 1, per cause non imputabili all'Amministrazione, ovvero a forza maggiore o a caso fortuito, per ogni giorno lavorativo successivo al secondo a far data dalla notifica, è applicata una penale pari al 3% dell'importo contrattuale. Per i Servizi di assistenza e manutenzione cui al precedente art. 2, qualora, a seguito della richiesta di assistenza, non vengano rispettati i livelli servizio indicati, è applicata una penale pari ad Euro 200,00 (duecento/00) al giorno per ogni giorno solare di ritardo. E' fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Art. 7
(Risoluzione del contratto)

Nei casi di inadempienze della Ditta le quali si protraggono oltre il termine, non inferiore a quindici giorni, assegnato dall'Amministrazione per porre fine all'inadempimento, l'Amministrazione ha la facoltà di dichiarare risolto il contratto, nonché di procedere all'esecuzione in danno. Restano fermi l'applicazione delle penali ed il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Art. 8
(Designazione del responsabile del trattamento dei dati personali)

In esecuzione della fornitura di cui al presente capitolato, la Ditta effettua trattamento di dati personali di titolarità dell'Ente.

In virtù di tale trattamento, le parti stipulano l'Accordo allegato (Allegato A) al fine di disciplinare oneri e responsabilità in osservanza del Regolamento metropolitano per l'attuazione delle norme in materia di protezione dei dati personali (di seguito anche "Regolamento metropolitano"), del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 1961, Codice in materia di protezione dei dati personali ...omissis... (di seguito, anche "Codice"), del Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio europeo n. 2016/679 (di seguito, anche "RGDP") e di ogni altra normativa applicabile.

La Ditta è, pertanto, designata dalla Città Metropolitana di Palermo quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del RGDP e dell'art. 10 del Regolamento metropolitano, per il trattamento denominato "Gestione software uffici provinciali e scolastici" la quale si obbliga a dare esecuzione al contratto suindicato conformemente a quanto previsto dall'Accordo allegato al presente capitolato.

Le parti riconoscono e convengono che il rispetto delle istruzioni, di cui all'accordo allegato, nonché alle prescrizioni della normativa applicabile, non producono l'insorgere di un diritto in capo al Responsabile del trattamento al rimborso delle eventuali spese che lo stesso potrebbe dover sostenere per conformarsi.

Art. 9
(Clausola rescissoria)

L'Amministrazione si riserva il diritto di rescindere in qualsiasi momento il contratto dandone avviso alla Ditta con almeno tre mesi di anticipo.

Art. 10
(Fatture e pagamento)

Il pagamento del corrispettivo viene effettuato in due soluzioni semestrali posticipate pari ognuna alla metà dell'importo dell'appalto (con esclusione degli importi eventualmente dovuti a fronte della erogazione dei Servizi extra-canone di cui all'Art. 12), dietro presentazione della relativa fattura.

Il pagamento dei corrispettivi dovuti per la erogazione dei Servizi extra-canone di cui all'Art. 12 verrà effettuato dietro presentazione della relativa fattura emessa a seguito del certificato di regolare esecuzione delle attività richieste.

I pagamenti verranno disposti a mezzo mandati intestati alla Ditta o mediante commutazione in vaglia cambiari non trasferibili, ovvero nelle altre forme previste dall'art. 296 del regolamento di contabilità generale dello Stato.

Art. 11

(Requisiti di interoperabilità e portabilità)

La Ditta dichiara che il servizio SaaS espone opportune Application Programming Interface (API) di tipo SOAP e/o REST associate alle funzionalità applicative, di gestione e configurazione del servizio.

La Ditta garantisce all'Amministrazione la possibilità di estrarre in qualsiasi momento una copia completa di dati, metadati e documenti memorizzati dal servizio SaaS in formati pubblici e aperti.

Allo scopo di consentire la migrazione da un altro Fornitore SaaS, la Ditta garantisce all'Amministrazione la possibilità di importare i dati all'interno del servizio SaaS tramite formati pubblici e aperti.

La Ditta dettaglia le procedure per garantire la reversibilità del servizio SaaS.

In ogni caso di recesso la Ditta si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore dell'Amministrazione.

Art. 12

(Servizi extra-canone)

Nell'appalto è compreso un budget di € 11.000,00 a disposizione dell'Amministrazione per eventuali attività aggiuntive quantificabili in giornate/uomo.

La Ditta eseguirà tali attività solo a seguito di:

- richiesta dell'Amministrazione;
- formulazione del preventivo da parte della Ditta che dovrà comprovare la congruità del prezzo con riferimento ai prezzi del MEPA o ad indagini di mercato;
- accettazione del preventivo e autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

Accordo per il trattamento di dati personali

Il presente accordo allegato costituisce parte integrante del contratto siglato tra la Città metropolitana di Palermo e *il Fornitore* dei servizi di assistenza e manutenzione dei software in uso presso l'Amministrazione forniti dalla Ditta IDS&Unitelm S.r.l. , designato Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del RGDP e dell'art. 10 del Regolamento metropolitano.

1. Premesse

Il presente accordo si compone delle clausole di seguito rappresentate e dai successivi allegati, anch'essi parti integranti e sostanziali dell'atto:

- allegato a: Glossario
- allegato b: Appendice "Security"

Le Parti convengono quanto segue:

2. Trattamento dei dati nel rispetto delle istruzioni della Città metropolitana di Palermo

2.1 Il Fornitore, relativamente a tutti i dati personali che tratta per conto dell'Ente garantisce che:

- tratta tali dati solo ai fini dell'esecuzione dell'oggetto del contratto e, successivamente, solo nel rispetto di quanto eventualmente concordato dalle Parti per iscritto, agendo pertanto esclusivamente sulla base delle istruzioni documentate e fornite dall'Ente;
- non trasferisce i dati personali a soggetti terzi, se non nel rispetto delle condizioni di liceità assolute dall'Ente e a fronte di quanto disciplinato nel presente accordo;
- non tratta o utilizza i dati personali per finalità diverse da quelle per cui è conferito l'incarico dall'Ente, financo per trattamenti aventi finalità compatibili con quelle originarie;
- prima di iniziare ogni trattamento e, ove occorra, in qualsiasi altro momento, informerà l'Ente se, a suo parere, una qualsiasi istruzione fornita dall'Ente si ponga in violazione della normativa applicabile.

2.2. Al fine di dare seguito alle eventuali richieste da parte di soggetti interessati, il Fornitore si obbliga ad adottare:

- procedure idonee a garantire il rispetto dei diritti e delle richieste formulate all'Ente dagli interessati relativamente ai loro dati personali;
- procedure atte a garantire l'aggiornamento, la modifica e la correzione, su richiesta dell'Ente, dei dati personali di ogni interessato;
- procedure atte a garantire la cancellazione o il blocco dell'accesso ai dati personali a richiesta dall'Ente;
- procedure atte a garantire il diritto degli interessati alla limitazione di trattamento, su richiesta dell'Ente.

2.3 Il Responsabile del trattamento deve garantire e fornire all'Ente cooperazione, assistenza e le informazioni che potrebbero essere ragionevolmente richieste dall'Ente, per consentirgli di adempiere ai propri obblighi ai sensi della normativa applicabile, ivi compresi i provvedimenti e le specifiche decisioni del Garante per la protezione dei dati personali.

2.4 Il Responsabile del trattamento, anche nel rispetto di quanto previsto dall'art. 30 del RGDP, deve mantenere, compilare e rendere disponibile a richiesta della Città metropolitana, un registro dei trattamenti dati personali che riporti tutte le informazioni richieste dalla norma.

2.5 Il Responsabile del trattamento assicura la massima collaborazione al fine dell'esperimento delle valutazioni di impatto *ex artt.* 35 del RGDP e 18 del Regolamento metropolitano che l'Ente

intenderà esperire sui trattamenti che rivelano, a Suo insindacabile giudizio, un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

3. Le misure di sicurezza

- 3.1 Il Responsabile del trattamento deve conservare i dati personali garantendo la separazione di tipo logico dai dati personali trattati per conto di terze parti o per proprio conto.
- 3.2 Il Responsabile del trattamento deve adottare e mantenere appropriate misure di sicurezza, sia tecniche che organizzative, per proteggere i dati personali da eventuali distruzioni o perdite di natura illecita o accidentale, danni, alterazioni, divulgazioni o accessi non autorizzati, ed in particolare, laddove il trattamento comporti trasmissioni di dati su una rete, da qualsiasi altra forma illecita di trattamento.
- 3.3 Il Responsabile del trattamento conserva, nel caso siano allo stesso affidati servizi di amministrazione di sistema, direttamente e specificamente, per ogni eventuale evenienza, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema;
- 3.4 L'Ente attribuisce al Responsabile del trattamento il compito di dare attuazione alla prescrizione di cui al punto 2 lettera e) "Verifica delle attività" del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema";
- 3.5 Il Responsabile del trattamento deve adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per salvaguardare la sicurezza di qualsiasi rete di comunicazione elettronica o dei servizi forniti all'Ente, con specifico riferimento alle misure intese a prevenire l'intercettazione di comunicazioni o l'accesso non autorizzato a qualsiasi computer o sistema.
- 3.6 Il Responsabile del trattamento adotta le misure di sicurezza di cui all'Appendice "Security" allegata al presente accordo. In ragione della riservatezza delle evidenze di analisi di conformità alle misure di cui alla suddetta Appendice, il Fornitore condivide con l'Ente tali informazioni solo in caso di violazione o *data breach*. Si sottolinea che, ad ogni buon conto, la sottoscrizione del presente accordo, e dei suoi allegati, equivale ad attestazione della conformità del Responsabile, e della soluzione informatica prodotta/sviluppata, alle misure indicate nell'appendice "Security".
- 3.7 Il Responsabile del trattamento dà esecuzione al contratto in aderenza alle politiche dell'Ente in materia di privacy e sicurezza informatica, ed eventuali successivi aggiornamenti delle medesime policy. Le stesse sono consegnate a seguito della firma del presente accordo.

4. Analisi dei rischi, privacy by design e privacy by default

- 4.1 Con riferimento agli esiti dell'analisi dei rischi effettuata dall'Ente sui trattamenti di dati personali cui concorre il Fornitore, lo stesso assicura massima cooperazione e assistenza al fine di dare effettività alle azioni di mitigazione previste dall'Ente per affrontare eventuali rischi identificati.
- 4.2 Il Fornitore dovrà consentire all'Ente, tenuto conto dello stato della tecnica, dei costi, della natura, dell'ambito e della finalità del relativo trattamento, di adottare, sia nella fase iniziale di determinazione dei mezzi di trattamento, che durante il trattamento stesso, ogni misura tecnica ed organizzativa che si riterrà opportuna per garantire ed attuare i principi previsti in materia di protezione dati e a tutelare i diritti degli interessati.
- 4.3 In linea con i principi di privacy by default, dovranno essere trattati, per impostazione predefinita, esclusivamente quei dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento, garantendo in particolare che non siano accessibili dati personali ad un numero indefinito di soggetti senza l'intervento di una persona fisica.
- 4.4 Il Responsabile del trattamento dà esecuzione al contratto in aderenza alle politiche di privacy by design e by default adottate dall'Ente e specificatamente comunicate.

5. Soggetti autorizzati ad effettuare i trattamenti -Designazione

- 5.1 Il Responsabile del trattamento garantisce competenze ed affidabilità dei propri dipendenti e collaboratori autorizzati al trattamento dei dati personali (di seguito anche incaricati) effettuati per conto dell'Ente.
- 5.2 Il Responsabile del trattamento garantisce che gli incaricati abbiano ricevuto adeguata formazione in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica, consegnando all'Ente le evidenze di tale formazione.
- 5.3 Il Responsabile del trattamento, con riferimento alla protezione e gestione dei dati personali, impone ai propri incaricati obblighi di riservatezza non meno onerosi di quelli previsti nel Contratto di cui il presente documento costituisce parte integrante. In ogni caso, il Fornitore sarà direttamente ritenuto responsabile per qualsiasi divulgazione di dati personali dovesse realizzarsi ad opera di tali soggetti.

6. Sub-Responsabili del trattamento di dati personali

- 6.1 Il Fornitore, nell'eventualità di subappalto occorso ai sensi della normativa in materia di appalti e, per tutte le evenienze, nei casi di conferimento di parte del trattamento dei dati personali a soggetti terzi sub-responsabili, impone agli stessi condizioni vincolanti in materia di trattamento dei dati personali non meno onerose di quelle contenute nel presente Accordo.
- 6.2 Su specifica richiesta dell'Ente, il Fornitore dovrà provvedere a che ogni Sub-Responsabile sottoscriva direttamente con l'Ente un accordo di trattamento dei dati che, a meno di ulteriori e specifiche esigenze, preveda sostanzialmente gli stessi termini del presente Accordo.
- 6.3 In tutti i casi, il Fornitore si assume la responsabilità nei confronti dell'Ente per qualsiasi violazione od omissione realizzati da un Sub-Responsabile o da altri terzi soggetti incaricati dallo stesso, indipendentemente dal fatto che il Fornitore abbia o meno rispettato i propri obblighi contrattuali, ivi comprese le conseguenze patrimoniali derivanti da tali violazioni od omissioni.

7. Trattamento dei dati personali fuori dall'area economica europea

- 7.1 L'Ente non autorizza il trasferimento dei dati personali oggetto di trattamento al di fuori dell'Unione Europea.

8. Cancellazione dei dati personali

- 8.1 Il Fornitore provvede alla cancellazione dei dati personali trattati per l'esecuzione del presente contratto al termine del periodo di conservazione e in qualsiasi circostanza in cui sia richiesto dall'Ente, compresa l'ipotesi in cui la stessa debba avvenire per dare seguito a specifica richiesta da parte di interessati.
- 8.2 Alla cessazione del Contratto, e conseguentemente del presente Accordo, per qualsiasi causa avvenga, i dati personali dovranno, a discrezione dell'Ente, essere distrutti o restituiti allo stesso, unitamente a qualsiasi supporto fisico o documento contenente dati personali di proprietà dell'Ente.

9. Audit

- 9.1 Il Fornitore si rende disponibile a specifici audit in tema di privacy e sicurezza informatica da parte dell'Ente.
- 9.2 Il Fornitore consente, pertanto, all'Ente l'accesso ai propri locali e ai locali di qualsiasi Sub-Responsabile, ai computer e altri sistemi informativi, ad atti, documenti e a quanto ragionevolmente

richiesto per verificare che il Fornitore, e/o i suoi Sub-fornitori, rispettino gli obblighi derivanti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali e, quindi, da questo Accordo.

9.3 L'esperimento di tali audit non deve avere ad oggetto dati di terze parti, informazioni sottoposte ad obblighi di riservatezza degli interessi commerciali.

9.4 Nel caso in cui l'audit fornisca evidenze di violazioni alla normativa in materia di protezione dei dati personali e al presente Accordo, quali ad esempio quelle indicate all'art. 83 comma 5 del RGDP (con esclusione della lett. e)), l'Ente può risolvere il Contratto o chiedere una cospicua riduzione del prezzo.

9.5 Nel caso in cui l'audit fornisca evidenze di violazioni gravi, quali ad esempio quelle indicate all'art. 83 comma 4 lett. a) del RGDP, l'Ente può chiedere una cospicua riduzione del prezzo.

9.6 Il rifiuto del Fornitore di consentire l'audit all'Ente comporta la risoluzione del contratto.

10. Indagini dell'Autorità e reclami

Nei limiti della normativa applicabile, il Fornitore o qualsiasi Sub-Responsabile informa senza alcun indugio l'Ente di qualsiasi:

- richiesta o comunicazione promanante dal Garante per la protezione dei dati personali o da forze dell'ordine;
- istanza ricevuta da soggetti interessati.

Il Fornitore fornisce, in esecuzione del contratto e, quindi, gratuitamente, tutta la dovuta assistenza all'Ente per garantire che la stessa possa rispondere a tali istanze o comunicazioni nei termini temporali previsti dalla normativa e dai regolamentari applicabili.

11. Violazione dei dati personali e obblighi di notifica

11.1 Il Fornitore, in virtù di quanto previsto dall'art. 33 del RGDP, dovrà comunicare a mezzo di posta elettronica certificata all'Ente nel minor tempo possibile, e comunque non oltre 24 (ventiquattro) ore da quando ne abbia avuto notizia, qualsiasi violazione di sicurezza che abbia comportato 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, ivi incluse quelle che abbiano riguardato i propri sub-Fornitori. Tale comunicazione deve contenere ogni informazione utile alla gestione del *data breach*, oltre a:

- descrivere la natura della violazione dei dati personali;
- le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- i recapiti del DPO nominato o del soggetto competente alla gestione del *data breach*;
- la descrizione delle probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- una descrizione delle misure adottate o che si intende adottare per affrontare la violazione della sicurezza, comprese, ove opportuno, misure per mitigare i suoi possibili effetti negativi.

11.2 Il Fornitore deve fornire tutto il supporto necessario all'Ente ai fini delle indagini e sulle valutazioni in ordine alla violazione di dati, anche al fine di individuare, prevenire e limitare gli effetti negativi della stessa, conformemente ai suoi obblighi ai sensi del presente articolo e, previo accordo con l'Ente, per svolgere qualsiasi azione che si renda necessaria per porre rimedio alla violazione stessa. Il Fornitore non deve rilasciare né pubblicare alcun comunicato stampa o relazione riguardante eventuali *data breach* o violazioni di trattamento senza aver ottenuto il previo consenso scritto dell'Ente.

12. Responsabilità e manleve

12.1 Il Fornitore tiene indenne e manleva l'Ente da ogni perdita, costo, sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura derivante o collegata a una qualsiasi violazione da parte del Fornitore delle disposizioni contenute nel presente accordo.

12.2 A fronte della ricezione di un reclamo relativo alle attività oggetto del presente Accordo, il Fornitore:

- avverte prontamente ed in forma scritta l'Ente del reclamo;
- non fornisce dettagli al reclamante senza la preventiva interazione con l'Ente;
- non transige la controversia senza il previo consenso scritto dell'Ente;
- fornisce all'Ente tutta l'assistenza che potrebbe ragionevolmente richiedere nella gestione del reclamo.

Allegato a)

GLOSSARIO

Garante per la protezione dei dati personali: è l'autorità di controllo responsabile per la protezione dei dati personali in Italia;

Dati personali: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;

RGDP: si intende il Regolamento UE 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche relativamente al trattamento dei dati personali e della loro libera circolazione (General Data Protection Regulation), direttamente applicabile dal 25 maggio 2018;

Codice: D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali e ss.mm.ii., recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;

Regolamento metropolitano: il Regolamento metropolitano per l'attuazione delle norme in materia di protezione dei dati personali, adottato dal Consiglio metropolitano con delibera n. 137 in data 23 dicembre 2019;

Normativa Applicabile: si intende l'insieme delle norme rilevanti in materia protezione dei dati personali, incluso il Regolamento Privacy UE 2016/679 (GDPR), il Codice in materia di protezione dei dati personali, D.lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii. recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al Regolamento Ue 2016/679 ed ogni provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali e del WP Art. 29.

Appendice Security: consiste nelle misure di sicurezza che il Titolare determina assicurando un livello minimo di sicurezza, che possono dallo stesso essere aggiornate ed implementate di volta in volta, in conformità alle previsioni del presente Accordo;

Reclamo: si intende ogni azione o segnalazione presentata nei confronti del Titolare o di un suo Responsabile del trattamento;

Titolare del Trattamento: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali. Quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri;

Trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;

Responsabile del trattamento: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento;

Pseudonimizzazione: il trattamento dei dati personali in modo tale che i dati personali non possano più essere attribuiti a un interessato specifico senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive, a condizione che tali informazioni aggiuntive siano conservate separatamente e soggette a misure tecniche e organizzative intese a garantire che tali dati personali non siano attribuiti a una persona fisica identificata o identificabile.

Allegato b)

Appendice *Security*

L'Ente deve adottare le misure minime per la sicurezza ICT stabilite da AGID con la circolare del 18 aprile 2017, n. 2 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale, al fine di contrastare le minacce più comuni e frequenti cui sono soggetti i sistemi informativi. Tali misure sono descritte all'indirizzo:
<https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/misure-minime-sicurezza-ict>

Preso visione ed accettazione

IDS&Unitelm srl
Michele Sturniolo n.q.
AD e Legale Rappresentante
Documento firmato digitalmente