

## ALLEGATO DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE

L'offerta ha per oggetto la fornitura della licenza d'uso illimitata e permanente di un'applicazione software per l'inserimento e la gestione degli atti di Polizia Giudiziaria di competenza della Polizia Municipale, compresa l'archiviazione documentale degli atti e la produzione di statistiche. L'applicazione verrà fornita completa di garanzia fino a tutto il 31/12/2024.

### CARATTERISTICHE DELLA SOLUZIONE

L'applicazione offerta sarà idonea dal punto di vista funzionale e prestazionale, di sicurezza dei dati, di usabilità e di livello di aggiornamento tecnologico, secondo le scelte tecnologiche del Fornitore. Di seguito si elenca le caratteristiche disponibili o che verranno realizzate nei primi 15 mesi.

Caratteristiche e funzionalità	Tempi previsti per il rilascio: 0-Installazione 1-Primi 3 mesi 2-Successivi 12 mesi dopo i primi 3
L'applicazione è: <ul style="list-style-type: none"> <li>• fruibile tramite almeno due differenti tipologie di browser tra quelli più diffusi, senza necessità di installazione di plug-in, componenti o framework locali sulle postazioni di lavoro;</li> <li>• conforme alla normativa relativa all'accessibilità dei siti e delle applicazioni informatiche;</li> <li>• conforme alla normativa sulla protezione dei dati personali (Regolamento UE 679/2016).</li> </ul>	0-Installazione
Verrà fornita la documentazione relativa all'utilizzo del gestionale, alle funzioni di amministrazione delle utenze, alla struttura del database e alle modifiche funzionali in seguito a eventuali aggiornamenti.	1-Primi 3 mesi
L'applicazione utilizzerà per l'autenticazione gli utenti registrati presso l'Active Directory (dominio comune.intranet) . A ciascuno di essi può essere assegnato un profilo all'interno dell'applicativo secondo le funzioni che dovrà svolgere e, tra questi, viene creato di default un profilo di amministratore, il quale provvederà a generare tutti gli altri e a eseguire operazioni da supervisore se richieste dall'applicazione. Le specifiche inerenti alla visibilità e riservatezza degli atti e dei fascicoli verranno definite in sede di analisi di dettaglio. Trattandosi di sistema in Cloud, deve essere garantito l'accesso a un server LDAP, via VPN per esempio, possibilmente su due canali ridondati per garantire la continuità del servizio.	1-Primi 3 mesi
È possibile lavorare in mobilità attraverso l'utilizzo di una app disponibile per dispositivi basati su s.o. Android. Attualmente, per motivi di sicurezza informatica, sono supportate le versioni di Android dalla 8 in avanti, in seguito questo requisito potrebbe scalare.	1-Primi 3 mesi
Le operazioni effettuate all'interno dell'applicativo e che comportano modifica dei dati da parte di ciascun utente sono tracciate.	1-Primi 3 mesi

<p>L'applicazione prevede la possibilità di attingere ad informazioni da tabelle comuni ad altri database in uso alla Polizia Municipale e in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la tabella degli agenti in servizio dall'applicativo gestionale dei turni;</li> <li>• la tabella dei reparti in cui è suddiviso il Corpo di Polizia Municipale dall'applicativo gestionale dei turni;</li> <li>• lo stradario con i dati della toponomastica del Comune e la suddivisione in quartieri;</li> <li>• la tabella delle violazioni dall'applicativo gestionale del procedimento sanzionatorio.</li> </ul>	<p><b>1-Primi 3 mesi:</b> stradario senza suddivisione in quartieri, tabella agenti e reparti.</p> <p><b>2-Successivi 12 mesi dopo i primi 3:</b> introduzione dei quartieri, creazione del prontuario delle fattispecie sanzionatorie.</p>
<p>L'applicazione permette l'inserimento degli atti assegnando un numero di repertorio annuale e unico per ciascun atto, con un progressivo associato che parte da "1", formato secondo le medesime regole della numerazione di protocollo. Tale numero progressivo associato al numero di repertorio può essere incrementato con l'inserimento di documenti "collegati" facenti tutti riferimento allo stesso repertorio. Quando viene visualizzato un repertorio sarà reso visibile l'elenco dei progressivi collegati riferiti ad esso.</p>	<p><b>1-Primi 3 mesi:</b> integrazione con il sistema di protocollo; assegnazione automatica numero di registro progressivo nell'anno.</p> <p><b>2-Successivi 12 mesi dopo i primi 3:</b> gestione documenti collegati.</p>

<p>Le specifiche per l'immissione di nuovi atti e collegati verranno, se necessario, definite nei primi tre mesi. I dati richiesti in fase di inserimento, sia di un nuovo repertorio sia di un documento collegato a un repertorio esistente, sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'anno di riferimento, normalmente con proposta di quello attuale, ma con possibilità di scegliere anni precedenti e, di conseguenza, di prendere il numero di repertorio riferito all'anno selezionato;</li> <li>• il reparto, in particolare selezionando quello di appartenenza dell'utente che inserisce, se questi ha profilo semplice; permettendo invece la selezione dalla tabella associata, se l'inseritore ha un profilo utente più elevato;</li> <li>• il tipo di atto da selezionare tramite una tabella descrittiva;</li> <li>• un campo che indichi se l'atto è in entrata o in uscita;</li> <li>• quando l'atto è in entrata è richiesto un campo descrittivo per il mittente; quando in uscita è richiesto un campo descrittivo per il destinatario, selezionabile da rubrica o aggiungibile ex novo in caso di necessità;</li> <li>• la data di redazione dell'atto;</li> <li>• la data del fatto contenuto nell'atto;</li> <li>• un campo alfanumerico di descrizione dell'atto. La parte iniziale di questo campo descrittivo deve essere preimpostata con una frase o una parola associata al tipo di atto selezionato, memorizzata nella tabella di riferimento;</li> <li>• la prima strada di riferimento (letta dalla tabella stradario) dalla quale si estrae anche il quartiere;</li> <li>• numero civico di riferimento della prima strada;</li> <li>• l'eventuale seconda strada di riferimento con le stesse caratteristiche della prima;</li> <li>• l'indicazione dell'esito dell'atto, da selezionare attraverso un elenco predefinito o una tabella descrittiva;</li> <li>• solo per gli utenti con profilo apposito devono essere richieste le seguenti ulteriori informazioni: un indicatore per definire se si tratta di atto su delega o di iniziativa, e i dati riferiti al fascicolo: anno e numero fascicolo attribuiti dall'utente, data deposito, flag Giudice di Pace e eventuale numero RGNR attribuito dalla Procura. Attraverso il fascicolo sarà possibile accedere all'elenco degli atti e relativi collegati facenti parte dello stesso;</li> <li>• solo per gli utenti autorizzati alla gestione dei sinistri deve essere richiesto: il protocollo del sinistro composto da anno e numero sinistro (dati presenti nel sistema SIRSS).</li> <li>• lo username dell'inseritore deve essere inserito non in chiaro.</li> </ul>	<p><b>1-Primi 3 mesi :</b> il procedimento di PG viene inserito in modomanuale; tutte le specifiche tranne reparto di appartenenza, tabella predefinita con campi descrittivi ed elenco predefinito esito dell'atto.</p> <p><b>2-Successivi 12 mesi dopo i primi 3:</b> integrazione con sistemi di gestione Sinistri e infrazioni CDS, oscuramento dello username durante la digitazione; aggiunta del reparto di appartenenza, della tabella predefinita con campi descrittivi e dell'elenco predefinito con l'esito dell'atto</p>
<p>Per ogni repertorio inserito viene attivata la gestione documentale per allegare documenti e scansioni;</p>	<p><b>1-Primi 3 mesi</b></p>

<p>Per ogni repertorio si possono associare dati riferiti a tabelle associate che possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• indagati: dati anagrafici quali cognome, nome, data e luogo di nascita, nazionalità (da tabella stati esteri), sesso o eventualmente se ignoto o da identificare, indicazione se minorenni, uno o più esiti selezionabili da tabella descrittiva;</li> <li>• persone offese: dati anagrafici;</li> <li>• agenti: da selezionare da tabella degli agenti in servizio da cui prelevare nome, grado e numero di matricola;</li> <li>• violazioni: da selezionare da tabella violazioni del procedimento sanzionatorio e alla quale associare alcune informazioni specifiche quali il riferimento a orario notturno o diurno. Se trattasi di codice della strada l'indicazione se il trasgressore è neopatentato, se si tratta di accertamento su controllo o in fase di rilevazione di incidente, in caso di violazione art. 186 e 187 C.d.S. se è stato fatto l'accertamento con etilometro, con esami biologici o se c'è stato rifiuto di accertamento, eventuale ambito specifico di violazione secondo una lista prestabilita o tabella descrittiva;</li> <li>• eventuali targhe di veicoli associati all'atto: tipo veicolo preso da lista di riferimento o da tabella descrittiva, targa, telaio, sigla stato (selezionata da apposita tabella).</li> </ul>	<p><b>1-Primi 3 mesi:</b> tutto tranne gestione prontuario violazioni predefinite, che verrà rilasciato durante i <b>successivi 12 mesi dopo i primi 3</b></p>
<p>La cancellazione dei repertori inseriti deve essere possibile solo a una categoria ristretta di utenti e lasciando traccia di quanto effettuato, con relativa motivazione.</p>	<p><b>1-Primi 3 mesi:</b> N.B.: il sistema non permette cancellazione di atti, ma solo l'archiviazione o annullamento, mantenendo numerazione di registro.</p>
<p>Sarà possibile visualizzare il registro delle operazioni eseguite dai singoli utenti, attraverso profili autorizzati a questa funzione.</p>	<p><b>1-Primi 3 mesi</b></p>
<p>Si potranno fare ricerche del singolo atto o di gruppi di atti secondo un'ampia gamma di parametri di ricerca.</p>	<p><b>1-Primi 3 mesi</b></p>
<p>Si potranno estrarre ed esportare dati statistici in formato leggibile e modificabile con applicativi di software libero in forma il più flessibile possibile e in particolare avendo la possibilità di selezionare per periodo, sia riferito alla data del fatto che alla data di redazione dell'atto: presenza di minorenni, articoli violati, strade, quartiere, esito (riferito all'indagato), tipo di atto, atti legati a sinistro.</p>	<p><b>1-Primi 3 mesi</b></p>

#### FASI DEL PROGETTO ESECUTIVO – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione ad ADS verrà effettuata dopo che l'Ente avrà emesso l'attestato di corretta esecuzione ed il nulla osta alla fatturazione.

Di seguito si riporta il piano di fatturazione che l'Ente applicherà e l'esecuzione delle fasi di progetto:

A) **Fornitura iniziale.** Durata prevista: al massimo mesi tre, a decorrere dalla firma del contratto. **A seguito dell'installazione,** prevista approssimativamente attorno al 01/02/2022, in modalità hosting ovvero on premise presso il datacenter dell'Ente (a scelta del Fornitore), della versione del software proposta inizialmente dal Fornitore e della sua inizializzazione con dati di test, **verrà autorizzata la fatturazione della prima tranche, pari al 20% del totale della fornitura.**



**Alla fine del periodo A)**, verranno svolte le prove di funzionamento e alla loro verbalizzazione potranno partecipare per l'Ente soltanto i Referenti dell'Ente.

Il loro esito, potrà essere di conformità completa, qualora non emerga la necessità di apportare ulteriori modifiche (a meno di secondari perfezionamenti) alla fornitura iniziale; ovvero parziale, nel caso in cui dalle verifiche risulti invece la necessità di apportare modifiche, consistenti in migliorie e/o adeguamenti e/o sviluppi funzionali, eventualmente anche consistenti. Nel primo caso il si emetterà il certificato di ultimazione della fornitura, ai sensi dell'art. 25 del Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti 7 marzo 2018, n. 49, e si passerà direttamente alla fase C). In tale caso sarà autorizzata la fatturazione di un'ulteriore tranches pari al 60% del totale della fornitura.

Nel secondo caso si passerà invece alla fase B) e il verbale (che, chiaramente, non sarà il certificato finale) non entrerà nel dettaglio delle modifiche necessarie, esplicitando solo quelle notevoli e prioritarie: sarà compito della fase B) mettere a punto tutte le modifiche necessarie nonché, via via, eseguirle. **In tale caso la seconda tranches di fatturazione sarà pari al 20% del totale della fornitura.**

- B) **Perfezionamento.** Durata: al massimo mesi dodici dalla data di esito con conformità parziale della fase A). Le modifiche verranno eseguite dal Fornitore secondo un processo ciclico, articolato in più sessioni di sviluppo – test – correzione e nuovo test. Gli esiti dei test potranno essere di accettazione completa o parziale, limitatamente alle parti o moduli presi in esame. La fase B) termina con l'emissione del certificato, di cui detto sopra.

**Viene autorizzata in tal caso la fatturazione dell'intera terza tranches, pari al 30% dell'importo totale del contratto.**

Il certificato e l'autorizzazione a emettere fattura per la terza tranches possono essere emessi anche prima della scadenza dei dodici mesi di durata della fase B), qualora l'Ente ravvisi la completezza e l'adeguatezza dell'applicazione, per come modificata e implementata dal Fornitore.

Trascorsi invece dodici mesi senza che l'applicazione, a giudizio dell'Ente, abbia raggiunto il livello di completezza, operatività e qualità desiderati, l'Ente emette ugualmente il certificato di ultimazione della fornitura, corredato di tutte le osservazioni del caso e le decisioni conseguenti, che possono essere:

- L'Ente invia al Fornitore il certificato, ammettendo la fatturazione per **una terza tranches pari al 10%** e dando comunque inizio alla fase C).
  - Invio al Fornitore di diffida ad adempiere (in luogo dell'invio del certificato di ultimazione della fornitura), a pena di risoluzione del contratto, con indicazione delle carenze e difettosità riscontrate nella fornitura medesima e dei tempi di risoluzione accordati;
  - Nei casi più gravi o a fronte di difetti irrimediabili, immediata risoluzione del contratto.
- È altresì compito dell'Ente al termine di questa fase, sottoporre il piano di test, predisposto con la collaborazione del Fornitore, indicante le verifiche che dovranno essere svolte dalla commissione di verifica di conformità, verifiche riguardanti anche le attività di fase C) e D).

- C) **Preparazione all'avvio dell'applicazione.** Questa fase inizia all'invio al fornitore, da parte dell'Ente, del certificato di ultimazione fornitura– dunque: o al termine della fase A), nel caso di esito con conformità completa della relativa verifica; ovvero al termine della fase B) – e ha durata massima di tre mesi.

Il Fornitore potrà emettere fattura per la **quarta tranches, pari al 20% del costo della fornitura.**

Nella fase C verrà data esecuzione:

all'addestramento del personale, compreso quello avente ruoli di amministrazione e definizione degli utenti;

all'assistenza all'avvio con affiancamento in sede e online e all'inizializzazione del database.

Al termine di tali attività, la commissione di verifica di conformità effettuerà le verifiche secondo il piano di test concordato in fase B). Ad esito positivo della verifica di conformità **potrà essere fatturata la quota di saldo della fornitura e potrà essere svincolata la ritenuta applicata.**

- D) **Esercizio.** La fase ha inizio al termine della fase C) e dura fino al 31/12/2024. **Al termine della fase D) sarà emessa l'eventuale fattura dell'ultima tranches, pari alla parte ancora non liquidata dell'importo totale della fornitura.** Durante tutta la fase D) è operativa la garanzia.

- E) Il pagamento dovrà essere effettuato dall'Ente entro "30 giorni data fattura" dalle singole fatture, che verranno emesse come da piano previsto. In caso di ritardati pagamenti verranno applicate le disposizioni di cui al D.Lgs. 231/2002 e successive modificazioni.

### PROSPETTO ECONOMICO

L'importo della fornitura è di 80.000€ (diconsi EURO ottantamila/00) oltre IVA per il periodo intercorrente dalla data di affidamento fino a tutto il 31/12/2024.

Oltre alla consegna del software, sono previste:



5 giornate formative,

5 giornate di supporto on site

5 giornate di supporto a distanza

20 ore massime per manutenzione adeguativa MA

Qualora risultino necessarie altre giornate, potranno essere richieste, come ampliamento del progetto.

### REFERENTI. COMMISSIONE DI VERIFICA DI CONFORMITÀ. COMUNICAZIONI.

L'Impresa procederà alla nomina di un responsabile commerciale della commessa e di un capo-progetto, che si interfaceranno con l'Ente acquirente, per lo svolgimento delle attività contrattuali. I referenti potranno essere affiancati da un gruppo di progetto, dimensionato adeguatamente in base ai servizi da erogare durante l'esecuzione del contratto: l'impresa comunicherà, all'inizio dell'esecuzione, nominativi e contatti dei tecnici del gruppo e comunicherà tempestivamente ogni successiva variazione, anche allo scopo di tenerne traccia ai fini delle nomine "privacy".

Per le comunicazioni di interesse comune tra Impresa ed Ente, verrà utilizzato un apposito indirizzo di e-mail collettivo, concordemente stabilito.

Tutte le richieste dell'Ente successive all'ordine MEPA, che costituiscono informazioni pertinenti o, comunque, necessarie per l'esecuzione del contratto o per gli adempimenti ad esso collegati, sono comunicazioni obbligatorie che l'impresa invierà all'amministrazione nei tempi di cui alla Tabella degli LPF. In mancanza, l'Ente applicherà le penali in proposito previste.

### GARANZIA TECNICA E APPLICATIVA

Il Fornitore, in fase D) (o di esercizio), garantisce il prodotto mediante un proprio centro o gruppo preposto alla presa in cura delle problematiche segnalate, gruppo comprendente i tecnici incaricati di presa in carico, diagnosi, risposta, risoluzione e ogni altra attività correlata.

Le richieste di intervento in garanzia daranno luogo a segnalazioni (ticket), che possono riguardare:

- i. malfunzionamenti, anomalie, blocchi parziali o totali del funzionamento dell'applicazione e altre criticità (ovverosia le richieste MCIRP dopo descritte);
- ii. richieste di adeguamento applicativo (MA dopo descritta);
- iii. richieste di manutenzione evolutiva (MEV dopo descritta), che però sono al di fuori della garanzia. Esse possono dare luogo ad apposite offerte da parte del Fornitore.

Le segnalazioni dovranno essere inserite dagli utenti direttamente nel sistema di ticketing del Fornitore oppure tramite e-mail ad un indirizzo concordato.

In entrambi i casi, l'utente inserirà opportunamente tutte le seguenti informazioni, obbligatorie per la corretta presa in carico della segnalazione:

- data e ora della segnalazione;
- utente che ha fatto la segnalazione (automatico nel caso di immissione via sistema di ticketing);
- oggetto;
- descrizione;
- categoria (segnalazione di anomalia o malfunzionamento);
- priorità (non critica, critica).

Le chiamate così pervenute al Fornitore via mail, saranno caricate nel sistema di Ticketing del Fornitore, che consente una tracciatura interna e il controllo del rispetto delle SLA. Il Fornitore si riserva di modificare la categoria e la priorità, dandone adeguata segnalazione al Referente dell'Ente.

Le chiamate inerenti richieste di migliorie, informazioni o change request, saranno inoltrate dagli utenti al Referente dell'Ente che le valuterà ed invierà, una volta raggruppate, al Fornitore, per la richiesta di preventivo.

Uno o più Referenti dell'Ente collaboreranno, nel proprio ambito di designazione, con il Fornitore per la moderazione dei ticket e per la valutazione della priorità delle segnalazioni. Periodicamente, infatti, i Referenti dell'Ente e quelli del Fornitore esamineranno congiuntamente le categorizzazioni e le priorità attribuite ai ticket, eventualmente correggendole e, comunque, stabilendo tempistiche e modalità di implementazione. I calcoli inerenti alla decorrenza dei tempi di presa in carico, risposta e risoluzione, in caso di correzione, verranno conseguentemente rivisti e aggiornati.

I tempi di presa in carico, risposta e risoluzione di cui alla Tabella degli LPF, decorrono:

- in caso di immissione diretta del ticket da parte degli utenti, corredato di tutti i dati obbligatori, dall'orario della mail di segnalazione-

Ogni comunicazione in merito ai ticket aperti, con l'obiettivo di condividere tutte le informazioni utili o necessarie alla risoluzione dei ticket stessi (es. messaggi di errore dell'applicazione, schermate o dati), si svolge tra i tecnici del Fornitore e i soli utenti autorizzati e/o i Referenti d'Ente per via telefonica oppure tramite posta elettronica, messaggistica, videoconferenza o desktop remoto, a condizione che lo strumento utilizzato sia adeguato alla necessità corrente.

A seguito della ricezione della segnalazione, gli specialisti del Fornitore:

- Effettuano la "presa in carico", ovvero esaminano – nei relativi tempi dettati dalla Tabella degli LPF – le cause dei problemi o malfunzionamenti segnalati e/o analizzano la richiesta pervenuta, eventualmente attivando tutte le risorse interne necessarie del Fornitore medesimo e richiedendo gli opportuni chiarimenti al personale interessato dell'Ente. Inviano, al fine del controllo dei tempi, apposita comunicazione alla casella e-mail dei Referenti dell'Ente.
- A seguito della fase istruttoria di cui in i), inviano la risposta in tempi conformi alle tempistiche della Tabella degli LPF, all'utente che ha effettuato la segnalazione e/o ai Referenti dell'Ente. Questi ultimi sono da interessare sempre per le segnalazioni, mediante comunicazione alla casella e-mail dei Referenti dell'Ente, contenente la relativa diagnosi.
- Aggiornano il ticket sul relativo sistema del Fornitore.

Altri dati utili non obbligatori in fase di apertura del ticket ma che, tassativamente, devono essere inseriti (o riferiti tramite un link) successivamente, questa volta da parte dei tecnici del Fornitore, sono:

- ulteriori mail e altri documenti scambiati;
- cambiamento di stato della segnalazione, ogniqualvolta esso si verifichi;
- alla chiusura, data e ora di rilascio della soluzione.

La chiusura deve essere corredata da adeguate note di spiegazione o, per gli interventi relativi alle segnalazioni più critiche, da una breve ma sostanziale relazione in merito agli interventi effettuati, nonché dalla specifica del/i test eseguito/i e dei dati interessati.

A chiusura di ticket, le tipologie di esito possono essere le seguenti:

- OK: risoluzione o attuazione completa (da verificare da parte dei Referenti dell'Ente).
- OKW, applicabile per le sole segnalazioni di problematiche: risolto a seguito di applicazione di un *workaround* (esito che deve essere necessariamente accompagnato dall'indicazione degli interventi necessari per la risoluzione completa).
- KO: risoluzione o attuazione non possibile o possibile solamente a seguito di interventi strutturali o su larga scala e in tempi non brevi o non compatibili con l'esigenza rappresentata dall'utente o dal Referente d'Ente.
- OK/KO: risoluzione o attuazione parziale (da verificare da parte dei Referenti dell'Ente limitata-mente alle parti corrette / eseguite e con indicazione degli interventi necessari per la risoluzione completa).
- NA: Giudizio di non pertinenza o inappropriata della segnalazione, corredata da breve nota esplicativa.
- CR, applicabile per tutte e sole le segnalazioni di MEV: richiesta di modifica (*change request*), alla quale segue contatto con l'Ente per la definizione dell'eventuale offerta.

I soli Referenti dell'Ente possono imporre la riapertura del ticket qualora ravvisino la mancata risoluzione o l'errata indicazione della tipologia di esito, o giudichino insufficiente o inefficace l'attività del fornitore in fase di trattazione del ticket

I Referenti dell'Ente riceveranno l'accesso, se possibile, al sistema di ticketing del fornitore, dedicata all'applicazione in oggetto e potranno su quella condurre ogni opportuna verifica inerente al rispetto dei livelli di servizio concordati. In alternativa verrà fornito un report trimestrale.

### MANUTENZIONE

Per manutenzione si intende ogni intervento in garanzia in fase D) finalizzato al/la:

- ripristino di funzionalità interrotte;
- riparazione di anomalie e guasti.

Anche le MA rientrano fra gli interventi in garanzia, ma solo se approvate dall'Ente (singolarmente o a gruppi), che ne valuta il beneficio per l'Ente in termini di funzionalità urgenti e, comunque, di piccola entità necessarie agli utenti; altrimenti vengono trattate come MEV.



Le MEV non sono comprese nella presente fornitura, anche se la loro richiesta può essere effettuata tramite il meccanismo di segnalazione descritto all'articolo precedente.

L'avvio delle attività manutentive (escluse le MEV e MA) è dato dalla segnalazione (o ticket). Esse vengono gestite con le modalità e il sistema di ticketing e, nell'esecuzione, rispettano i livelli prestazionali e le prescrizioni indicate. Per esecuzione dell'intervento di manutenzione si intende l'intera sequenza di operazioni finalizzate alla risoluzione delle problematiche e all'avvio in produzione delle modifiche effettuate.

In dettaglio, le categorie di interventi manutentivi sono le seguenti:

- a) Manutenzione correttiva e interventi di rimedio a problemi [MCIRP]: risoluzione di errori, anomalie, malfunzionamenti e interventi di ripristino a seguito di guasti o blocchi funzionali parziali o totali, qualora causati da difetti o guasti del software. Rientrano in tale definizione tutti gli interventi necessari per innalzare il livello di sicurezza dell'applicazione. Gli interventi MCIRP possono essere eseguiti preventivamente da parte del Fornitore, o essere appositamente richiesti dai Referenti dell'Ente tramite ticket. Nel caso di intervento preventivo e spontaneo del Fornitore, questi avviserà con congruo anticipo i Referenti dell'Ente.
- b) Manutenzione adeguativa [MA]. Rientrano in questa categoria i piccoli adeguamenti, modifiche o aggiornamenti quali: variazioni parametriche, adeguamento della modulistica o di formati documentali anche ai fini della stampa, interventi su singoli controlli nell'interfaccia utente, semplici ricerche ed esportazioni di dati, script per elaborazioni non complesse, etc, **che saranno comprese, per un totale di 20 ore lavorative.**
- c) Manutenzione evolutiva [MEV]. Si tratta delle migliorie e delle implementazioni dei programmi, della struttura della base di dati e della documentazione dell'applicazione finalizzate alla sua evoluzione, ovverosia all'implementazione dell'applicazione stessa con funzionalità che non erano ricomprese nel progetto originario del Fornitore né definite nel corso dei successivi affinamenti in fase B).

Rientrano in questa categoria:

- interventi richiesti dai Referenti dell'Ente per adeguare l'applicazione a nuove esigenze sorte in corso d'esercizio, per esempio dovute a nuove e vincolanti disposizioni legislative o regolamentari, o per migliorarne o estenderne funzionalità, prestazioni, semplicità d'uso o altre caratteristiche.
- interventi dovuti a novità tecnologiche esterne al Fornitore, quali ad esempio le variazioni al software di base dei server o delle macchine client, e delle modifiche prodotte per adeguare l'applicazione a nuovi e cogenti standard tecnici. L'intervento manutentivo può essere richiesto dall'Amministrazione o proposto dal Fornitore. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si cita a questo proposito il caso in cui le versioni correnti dei database di riferimento non siano più supportate dai relativi produttori. Nel secondo caso, l'Ente ha facoltà di accettare o meno l'intervento, fatto salvo il caso che fondamentali componenti software di base o di sistema, costituenti le piattaforme di utilizzo dell'applicazione, non siano più supportate dai relativi produttori.

Per quanto riguarda le MEV, effettuabili come modifiche contrattuali entro i limiti di spesa aggiuntiva possibili, il Fornitore presenterà, su richiesta dell'Ente, apposita offerta documentata recante: il costo a corpo della/e MEV, il numero di giornate lavorative necessarie per l'esecuzione, i tempi previsti per portare a termine l'intervento (rilascio in produzione), dettagliata descrizione tecnica del medesimo.

#### LIVELLI PRESTAZIONALI DELLA FORNITURA (LPF) E PENALI

La seguente Tabella degli LPF classifica le richieste di intervento in garanzia (ticket) in base alla relativa tipologia, , indica le rispettive tempistiche e le penali applicabili per eventuali ritardi, disfunzioni o inadempimenti segnalati dall'Ente, ai sensi dell'art. 18 co. 3 del Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 7 marzo 2018, n. 49.

Tabella degli LPF

Tipologia o fonte Situazione o casistica	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta	Tempo di risoluzione o attuazione	Penali per inadempienza
[MCIRP] L'intera applicazione è indisponibile agli utenti.	1	2	8	0,1% del corrispettivo del contratto per ogni ora di ritardo.



[MCIRP] Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti.	4	6	16	0,025% del corrispettivo del contratto per ogni ora di ritardo.
[MCIRP] Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti.	8	12	24	0,01% del corrispettivo del contratto per ogni ora di ritardo.
[MCIRP] Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti.	12	24	32	0,005% del corrispettivo del contratto per ogni ora di ritardo.

*NB: La presa in carico è espressa in ore lavorative dal momento della richiesta (sottoposizione del ticket). La risposta è espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico (passaggio di stato del ticket). Se applicabile, la risposta contiene la comunicazione ai Referenti dell'Ente di una diagnosi di massima. I tempi di risoluzione sono espressi in ore lavorative dal momento della ricezione della risposta, purché questa sia valutata pertinente, completa e adeguata da parte del DEC. In caso contrario il calcolo dei tempi prosegue dal momento della ricezione.*

La garanzia è attivabile dalle 8,00 alle 18,00 in tutti i giorni feriali dell'anno dal lunedì al venerdì, fatta eccezione per le chiusure stabilite dall'Azienda, in numero di quattro annue, che saranno comunicate all'Ente con un anticipo di quindici giorni, fermo restando che in tali giornate rimarrà comunque disponibile una reperibilità telefonica per le emergenze. Contestualmente alla comunicazione della chiusura verrà indicato il numero di telefono cellulare per la reperibilità.

In generale, ai fini dell'applicazione delle penali vale quanto segue:

- 1) I tempi sono espressi in ore lavorative dal momento della risposta. La penale si calcola in base ai ritardi rispetto ai tempi di risoluzione.
- 2) Nel caso, di carenze qualitative delle applicazioni e della relativa garanzia, cioè qualora si riscontri un livello qualitativo insoddisfacente dell'applicazione, e detta carenza non possa essere oggetto di specifici e puntuali *ticket*, o anche si rilevi il continuo ripresentarsi di *ticket* che i tecnici del Fornitori abbiano invece indicato come risolti, l'Ente invierà una comunicazione formale di richiamo al Fornitore con l'indicazione delle carenze rilevate. L'Impresa deve rispondere entro 3 (tre) giorni lavorativi, indicando i comportamenti e le soluzioni – da porre in essere entro al massimo 5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dalla data della risposta – per risolvere le criticità e le carenze riscontrate. Superato tale termine, in presenza dei medesimi problemi, l'Ente invierà una seconda comunicazione di richiamo ed applicherà contestualmente una penale (complessiva per tutti gli elementi contestati) al massimo pari allo 1% dell'importo del contratto. In ogni caso di gravi inadempienze o disservizi imputabili al Fornitore, in grado di causare un danno grave e certo all'Ente, verrà immediatamente applicata una penale giornaliera pari all'1% dell'importo del canone relativamente all'ambito applicativo, fino a risoluzione del problema riscontrato.
- 3) Per quanto riguarda le penali di cui alla tabella degli LPF, l'Ente può in ogni caso accettare esiti parzialmente positivi dei ticket (es. per tipologie di esito OK/KO o OKW) o delle verifiche di conformità che si originano a chiusura dei ticket MA e MEV, in tal caso modulando l'importo delle penali proporzionalmente all'entità dell'incompiutezza residua o dell'imperfezione della soluzione adottata, o revocandone l'applicazione.
- 4) Al perdurare dei problemi di cui al punto 2) oltre i 15 gg. dall'applicazione della penale, l'Ente potrà continuare ad applicare la penale stessa o procedere alla risoluzione del contratto.
- 5) Per il calcolo delle penali, i valori ottenuti saranno arrotondati sempre per difetto al numero intero tralasciando, quindi, i decimali di euro. Le diverse penali non sono cumulabili.

#### ESECUZIONE DEI SERVIZI E SUBAPPALTO

L'Azienda fa parte del gruppo Finmatica di Bologna. Per l'esecuzione di alcune fasi dei servizi oggetto del presente contratto l'Azienda potrà avvalersi di personale dipendente da altra società del Gruppo.

La Società, nell'ambito dell'intera fornitura, subappalta alla società InCloudTeam, alcuni dei servizi di cui al presente contratto, nel rispetto dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. nonché può fare ricorso a contratti continuativi di cooperazione.

IN CLOUD TEAM S.r.l. , collabora con ADS e opera da oltre un decennio come società fornitrice di sistemi di accertamento e di servizi informatici per i Comandi di Polizia Locale e a partire dall'anno 2009 ha sviluppato in proprio un sistema di gestione delle attività sanzionatorie basato su architettura web e nativamente progettato per dialogare con dispositivi portatili di accertamento (palmari). L'impresa ha sviluppato il suo sistema in collaborazione con il CPL della Provincia di Brescia, sposando sin dal principio la filosofia dell'architettura cloud, con una componente web per le attività d'ufficio e una componente mobile per le attività sul campo. Negli anni seguenti sono stati progettati e realizzati innovativi moduli per le sanzioni amministrative C.d.S., per la gestione dei portali ANPR, per l'infortunistica stradale, per le sanzioni amministrative extra C.d.S., per le segnalazioni operative, per la gestione di permessi ed autorizzazioni e per gli interventi di Polizia Giudiziaria. Incloud Team s.r.l. è certificata ISO9001:2015, 14001:2015, 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 .

### RESPONSABILITA'

La Società non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal presente contratto e, salvo il caso di dolo o colpa grave, non assume alcuna responsabilità per i danni di qualsiasi natura comunque sofferti dal Cliente in relazione all'oggetto del presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso. La Responsabilità della Società non può essere superiore al valore della fase cui si riferisce.

### DISPOSIZIONI GENERALI

**Contestazioni.** Qualunque contestazione sulle prestazioni effettuate dalla Società deve, a pena di nullità, essere effettuata in forma scritta entro dieci giorni dalla consegna del prodotto o dalla erogazione del servizio.

**Estensioni.** Tutto quanto qui convenuto si applica, in quanto compatibile, anche alle prestazioni extracontrattuali.

**Adempimenti in tema di tracciabilità finanziaria - Legge 136/2010.** La Società si obbliga ad osservare le disposizioni contenute nell'art. 3 della legge n. 136/2010 e successive modifiche o integrazioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari. La Società si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i sub appaltatori e i sub contraenti apposita clausola con la quale ciascuna delle parti si assume gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni. La Società si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente della notizia dell'inadempimento della propria controparte (sub appaltatore- sub contraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. Ai sensi dell'art. 3 comma 9 bis della Legge n. 136/2010, il presente contratto si risolve automaticamente di diritto nel caso di violazione degli obblighi in materia di tracciabilità.

**Costi della sicurezza.** Il prezzo della fornitura è comprensivo dei costi della sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa. I costi che La Società sostiene per gli adempimenti di cui al DLgs. .81/2008 e succ. modificazioni corrispondono allo 0,5% del valore del corrispettivo.

**Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro – D.Lgs 81/2008 e successive modificazioni.** Qualora l'esecuzione delle obbligazioni contrattuali prevedano interventi di personale della Società presso i luoghi di lavoro del Cliente e/o con attrezzature di proprietà del Cliente, locali ed attrezzature devono essere conformi alla normativa vigente per la salute e la sicurezza dei lavoratori

### Privacy e Protezione dei Dati Personali

Le parti potranno, nel corso dello svolgimento del contratto, avere accesso a dati e ad informazioni ad esso connessi e si impegnano ad utilizzarli esclusivamente ai fini del raggiungimento degli obiettivi dell'incarico, nonché a mantenere riservate le informazioni di cui potranno venire a conoscenza nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (D.Lgs. 196/03) e del regolamento Europeo in materia di protezione dei dati n. 679/2016 (GDPR).

Il Cliente con la sottoscrizione del presente offerta presta il consenso al trattamento dei dati da parte della Società, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, per le finalità connesse all'esecuzione del presente contratto.

Nel rispetto del GDPR si allegano l'informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto e l'“Accordo per il trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016” . Il Cliente si impegna a fornire alla Società i dati di sua competenza, utilizzando l'apposita sezione dell'allegato Accordo e restituendone copia.

## Competenza

In caso di controversia sarà competente esclusivamente il Foro di Bologna.

## Informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto

Nel rispetto dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 – Regolamento Generale Protezione Dati (GDPR), i dati personali forniti dal Cliente all'inizio e nel corso del rapporto, saranno trattati dalla nostra Società quale titolare, per la conclusione ed esecuzione del Contratto e per l'adempimento dei connessi obblighi normativi, amministrativi, contabili e fiscali.

La Società indicata nel presente contratto, è titolare del trattamento unitamente alle altre Società del gruppo Finmatica (che costituiscono un «gruppo imprenditoriale» ai sensi dell'art. 4, paragrafo 19 del GDPR, per cui hanno deliberato di definire congiuntamente le finalità ed i mezzi del trattamento dei dati al fine di procedere in qualità di “Contitolari del trattamento” ex art. 26 del Reg. UE 679/2016 alla piena attuazione del Regolamento Europeo).

Il conferimento dei dati personali (contatti) da parte del Cliente è necessario per le predette finalità o comunque obbligatorio per l'adempimento degli obblighi contrattuali e normativi. Il mancato rilascio, anche in parte, di questi dati personali potrebbe precludere l'instaurazione del rapporto e renderne non possibile la gestione.

Per le predette finalità i dati saranno trattati con procedure prevalentemente informatizzate e potranno essere conosciuti da nostri dipendenti, collaboratori ed organismi di vigilanza autorizzati al trattamento e/o da società, che in qualità di responsabili del trattamento, possono svolgere alcune attività tecniche ed organizzative per nostro conto, quali società di servizi amministrativi, contabili e fiscali, società di servizi informatici. I dati del Cliente potranno essere inoltre comunicati alle seguenti categorie di soggetti: - amministrazioni pubbliche (Agenzia Entrate per l'adempimento di obblighi normativi; - società del gruppo a fini amministrativi interni e/o di gestione del contratto.

I dati raccolti saranno conservati per tutta la durata del Contratto ed, in genere, per 10 anni dalla data della sua cessazione.

Il GDPR garantisce alla persona fisica a cui si riferiscono i dati (c.d. Interessato) il diritto di accedere in ogni momento ai dati che la riguardano ed ottenerne copia, di rettificarli ed integrarli se inesatti o incompleti, di cancellarli o limitarne il trattamento ove ne ricorrano i presupposti, di opporsi al loro trattamento per motivi legati alla situazione particolare dell'Interessato e/o comunque per fini di marketing diretto, di chiedere la portabilità dei dati forniti ove trattati in modo automatizzato sulla base del Suo consenso o per l'esecuzione del contratto. L'Interessato ha altresì diritto di revocare il consenso, ove richiesto, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. Resta infine fermo il diritto dell'Interessato di rivolgersi al Garante Privacy, anche attraverso la presentazione di un reclamo, ove ritenuto necessario, per la tutela dei Suoi dati personali e dei Suoi diritti.

Per qualsiasi questione attinente al trattamento dei dati personali l'Interessato può rivolgersi alla nostra Società, quale contitolare del trattamento, oppure può contattare il nostro Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO), ai seguenti recapiti:

Responsabile del trattamento:

Legale Rappresentante p.t.

Via della Liberazione, 15 – 40128 Bologna

Tel. 0516307411

email [privacy@ads.it](mailto:privacy@ads.it)

Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO):

Roberto Labanti

Via della Liberazione, 15 – 40128 Bologna

Tel. 0516307411

Cell. 3294715617

email: [dpo@finmatica.it](mailto:dpo@finmatica.it)

## Consenso per finalità di marketing

1) SISTEMA DI OPT-IN EX ART. 130, COMMI 1 E 2, CODICE PRIVACY (DIRETTIVA 2002/58/CE)

Previo consenso del Cliente, i dati che lo riguardano potranno essere inoltre trattati dalla nostra Società per finalità di commercializzazione diretta (c.d. direct marketing) quali l'invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato o comunicazioni commerciali per posta, telefono, sistemi automatizzati di chiamata, fax, e-mail, sms, mms, relativi a prodotti e servizi della nostra Società e di altre società operanti nel settore dell'Information Communication Technology. Per queste finalità, il rilascio dei dati e del consenso è comunque facoltativo e non ha conseguenze sulla conclusione ed esecuzione del Contratto. In ogni momento, il Cliente ha comunque il diritto a revocare il consenso eventualmente prestato.



Acconsento/iamo al trattamento dei dati da parte della Vostra Società a fini di marketing diretto.



2) SISTEMA DI OPT-OUT EX ART. 130, COMMA 4, CODICE PRIVACY (VALIDO SOLO PER E-MAIL)

L'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente per la gestione del Contratto sarà inoltre utilizzato dalla nostra Società per l'invio di comunicazioni a fini di commercializzazione diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli oggetto del Contratto cui è riferita la presente informativa. Il Cliente può opporsi in ogni momento alla ricezioni di tali comunicazioni barrando l'apposita casella in calce al presente Contratto o scrivendo alla Società, ai recapiti sopra riportati.



Non voglio/iamo ricevere comunicazioni e-mail a fini di marketing diretto di prodotti o servizi della Vostra Società.

**Accordo per il trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR)**

**Obblighi assunti dalla Società quale Responsabile del trattamento dei dati personali**

In base a quanto previsto dall'art. 8 delle Norme e Condizioni Generali comuni a tutti i servizi, di cui il presente documento fa parte integrante, qui di seguito vengono indicati gli obblighi assunti dalla Società, quale Responsabile del trattamento, nella persona del suo Legale Rappresentante p.t., nello svolgimento per conto del Cliente, quale Titolare, delle attività di trattamento dei dati personali connesse alla fornitura dei Servizi di cui al Contratto.

In particolare, la Società, in qualità di Responsabile del trattamento, si impegna a:

- I. trattare i dati personali sulla base delle documentate istruzioni fornite dal Cliente quale Titolare;
- II. adottare adeguate misure per la sicurezza dei dati personali previste dal GDPR, indicate dal Titolare e/o individuate ai sensi del Contratto o dalla legge, vigilando sulla applicazione delle stesse, in modo da ridurre al minimo i rischi di violazione dei dati medesimi;
- III. individuare le persone autorizzate al trattamento dei dati personali che operano sotto la propria autorità e garantire che le persone autorizzate assumano idonei obblighi di riservatezza di tali dati, fornendo loro adeguate istruzioni per lo svolgimento delle attività di trattamento e verificandone l'osservanza;
- IV. "conservare direttamente e specificatamente, per ogni eventuale evenienza, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema" esclusivamente per quanto necessario per lo svolgimento di quanto previsto dal Contratto e all'attività di verifica almeno annuale dell'operato di questi amministratori di sistema "in modo da controllare la sua rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza, riguardanti i trattamenti dei dati personali, previste dalle norme vigenti" (come previsto dal Provvedimento del Garante sugli "amministratori di sistema" pubblicato in G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008 e dalla sua modifica in base al provvedimento del 25 giugno 2009);
- V. assistere il Cliente nel garantire il rispetto, per quanto di relativa competenza, degli obblighi in tema di sicurezza, notifica all'autorità di eventuali violazioni di dati personali e, se del caso, loro comunicazione agli interessati, nonché di valutazione d'impatto sulla protezione dati ed eventuale consultazione preventiva, ai sensi degli articoli da 32 a 36 del GDPR, tenendo conto delle documentate istruzioni impartite dal Titolare in relazione all'adempimento dei suddetti obblighi, nonché della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione dello stesso Responsabile;
- VI. comunicare al Titolare per iscritto, senza indebito ritardo, eventuali violazioni di sicurezza che riguardino i dati personali trattati ai fini della fornitura dei Servizi oggetto del Contratto;
- VII. informare tempestivamente il Cliente in caso di ricevimento di richieste di informazioni o documenti, accertamenti ed ispezioni, da parte del Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità competente di controllo, o di altre autorità giudiziarie o di polizia giudiziaria, ove attinenti al trattamento dei dati personali connesso alla fornitura dei Servizi oggetto del Contratto, e collaborare con il Titolare alla predisposizione dei correlati riscontri, atti, documenti o comunicazioni;
- VIII. cancellare o restituire al Cliente, su richiesta di quest'ultimo, tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancellare le copie esistenti, salvo che la vigente normativa

europea o nazionale preveda la conservazione dei dati da parte del Responsabile che, in tal caso, ne darà contestuale attestazione al Titolare.

La Società dichiara e garantisce che eventuali ulteriori responsabili presentano garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative idonee a garantire il rispetto delle disposizioni della vigente Normativa sulla "Privacy" e si impegna a vincolare contrattualmente gli ulteriori responsabili al rispetto degli stessi obblighi in materia di protezione dei dati personali assunti dalla Società nei confronti del Cliente.

Al Cliente è riservata la facoltà di richiedere le modificazioni e/o integrazioni degli obblighi previsti in capo alla Società quale Responsabile del trattamento che si rendano necessarie a seguito dell'eventuale entrata in vigore di nuove disposizioni di legge, di regolamento ovvero di provvedimenti adottati da autorità amministrative o giudiziali in materia di tutela dei dati personali.

Di seguito i dati di contatto del Responsabile del trattamento:

email: [privacy@finmatica.it](mailto:privacy@finmatica.it)

Telefono: 0516307411

### RPD (DPO) della Società

La Società, congiuntamente alle altre società del proprio gruppo aziende (gruppo Finmatica) si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 37 punto 2 del GDPR per procedere alla nomina di un "Responsabile unico della protezione dei dati" (RPD oppure DPO).

L'esigenza di un RPD è sorta non solo per proteggere i trattamenti effettuati dalle aziende del gruppo in quanto contitolari ma soprattutto per quelli effettuati dalle singole aziende del gruppo in quanto responsabili.

Di seguito i dati di contatto del RPD (DPO) della Società:

nome: Roberto Labanti

email: [dpo@finmatica.it](mailto:dpo@finmatica.it)

Cellulare: 3294715617

Telefono: 0516307411

### Le misure tecniche e organizzative delle aziende del Gruppo Finmatica - SGSI

Al fine di recepire quanto previsto dal GDPR, la Società, congiuntamente alle altre aziende del gruppo Finmatica, ha adeguato la propria politica della sicurezza delle informazioni e i relativi obiettivi aggiornando il proprio Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI), riferimento per tutte le procedure e le istruzioni inerenti alla sicurezza delle informazioni e alla protezione dei dati personali. Questa nuova versione del SGSI tende ad una maggiore conformità rispetto alla ISO/IEC 27001:2013.

### Le misure tecniche e organizzative, "Privacy by design" e "Privacy by default"

Sono tante le misure che il titolare, in base al principio di "responsabilizzazione" ("accountability") previsto nell'art. 5 del Regolamento, deve mettere in atto. Fra queste, ci sono quelle previste dall'art. 24 secondo il quale il titolare del trattamento (quindi tutti gli Enti e le Aziende che gestiscono dati personali) deve mettere "in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire, ed essere in grado di dimostrare, che il trattamento è effettuato conformemente al presente regolamento".

Fra le misure tecniche e organizzative che il titolare dei trattamenti deve mettere in atto ci sono quelle previste dall'art. 25 comma 1, cioè la "Protezione dei dati fin dalla progettazione e protezione per impostazione predefinita". In questo articolo c'è una premessa da tenere presente, cioè che il titolare dovrà attuare queste misure "tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione" oltre che del contesto (tipo di dati, finalità, ecc.). Quindi, la "Privacy by design" non ha delle regole precise ma è una progettazione per rispondere ai "principi di protezione dei dati".

Sempre nell'art. 25, il comma 2 prevede che "siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati personali necessari": anche la "Privacy by default" è possibile da una integrazione di misure tecniche ed organizzative.

### La conformità del software al GDPR

Anche l'art. 32, "Sicurezza del trattamento", con la stessa premessa dell'art. 25 ("tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione"), non fornisce una lista precisa delle misure tecniche e organizzative adeguate ma solo delle indicazioni "tra le altre, se del caso": insomma si tratta di una lista aperta e non esaustiva, lontana dalla impostazione del "Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza" dell'allegato B del D.Lgs. 196/2003.

Con queste premesse, una dichiarazione precisa per certificare la conformità di un software al GDPR non è possibile (mentre lo era rispetto al D.Lgs. 196/2003): ACCREDIA ha proposto uno schema di certificazione volontario per determinare la conformità al Regolamento (ISDP 10003:2015), ma ci sono due problemi: si tratta di uno schema che non certifica solo un prodotto software ma anche processi e servizi e, soprattutto, il Garante ha dichiarato che "a legislazione vigente non possono definirsi conformi agli artt. 42 e 43 del regolamento 2016/679, poiché devono ancora essere determinati i requisiti aggiuntivi ai fini dell'accreditamento degli organismi di certificazione e i criteri specifici di certificazione".

Insomma, per poter effettuare una dichiarazione certa di conformità del software al GDPR, si dovranno attendere le indicazioni del Garante, che è "l'autorità di controllo competente" anche per le certificazioni, come previsto dall'art. 43 del Regolamento.

### Contatti titolare e RPD (DPO) del Cliente per registro delle attività di trattamento della Società

Il Cliente, titolare del trattamento, fornisce i dati di contatto utili per il "registro delle attività del trattamento" che la Società, responsabile del trattamento ex art. 28 del GDPR, deve tenere secondo quanto previsto dall'art. 30 punto 2 del GDPR:

#### Titolare del trattamento:

nome e cognome : \_\_\_\_\_

email: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_

#### Responsabile della protezione dei dati (RPD oppure DPO) del Cliente:

nome e cognome: \_\_\_\_\_

email: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_

