

CONCORDIA s/S (MO), 16/03/2020

Spett.le  
**ISERA S.r.l.**  
Via A. Ravagni 8  
38060 Isera (TN)

**OGGETTO: Fornitura Software DIGAS, Portale web del distributore con formula di noleggio**

CPL Concordia Soc. Coop., con sede in Concordia s/S, Via Grandi n. 39, nel seguito denominata più brevemente "CPL",

e

**ISERA S.r.l.**, con sede in Isera (TN), Via A. Ravagni 8, nel seguito denominato più brevemente "Cliente", concordano quanto segue.

## 1 DESCRIZIONE OFFERTA

A seguito della richiesta del Cliente, CPL è ad offrire i suoi servizi di Noleggio/vendita software della distribuzione DIGAS e del relativo Portale web SNC e servizio di consulenza normativa per le società di distribuzione gas metano. I servizi sono meglio descritti di seguito.

### 1.1 SOFTWARE DIGAS

DIGAS è il prodotto che permette la gestione delle attività tipiche delle aziende che si occupano di distribuzione gas naturale. È stato sviluppato da CPL insieme ai propri partner informatici partendo dal prodotto **Microsoft Dynamics NAV**, software gestionale di Microsoft.

#### Caratteristiche di base

Il prodotto è caratterizzato da una estrema semplicità nella consultazione dei dati, grazie al menù dettagliato e alla possibilità di filtrare e cercare rapidamente le informazioni necessarie. E' facilmente parametrizzabile, ciò consente di definire il comportamento delle funzioni in base al modello organizzativo dell'azienda e consente l'estrazione e la visualizzazione dei dati tramite la semplice applicazione di filtri, senza che si renda necessario alcun intervento tecnico o di programmazione. I dati così individuati sono direttamente esportabili nei principali prodotti Microsoft, quali Excel, Word, Outlook, ecc.

#### Funzionalità principali

**DIGAS** gestisce le principali delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), tra le quali la qualità del servizio, l'accertamento documentale e gli standard di comunicazione. Sono previsti gli strumenti, stampe o file Excel e Xml, per fornire i dati richiesti dall'ARERA e/o da pubblicare sul portale aziendale.

#### FRONT OFFICE

- Anagrafica Punti Di Riconsegna (PDR)
- Anagrafica Utenti del servizio di distribuzione (Venditori gas)
- Anagrafica Clienti finali: separabile in Persone o Società
- Anagrafica Misuratori, Correttori e Misuratori a Volumi Netti

- Gestione delle Richieste degli utenti del servizio: gestione delle richieste di SNC
- Gestione delle prenotazioni
- Gestione delle fatture di allaccio, dei servizi della distribuzione e del vettoriamiento
- Gestione delle note di credito emesse
- Visualizzazione delle pratiche di bonus gas
- Gestione degli articoli della società di distribuzione per preventivi e servizi

#### **BACK OFFICE**

- **Gestione della Rete e del Territorio:** tracciabilità delle reti e delle cabine REMI, delle zone e dei comuni con relative frazioni, possibilità di inserimento vie con giro lettristi ottimale.
- **Bonus Gas:** completa gestione della procedura di Bonus Gas, dall'import delle richieste e loro valutazione all'emissione degli esiti verso Sgate.
- **Invio PEC:** a seconda dell'attività è possibile inviare PEC ai venditori con allegati.
- **Gestione degli standard di comunicazione con i venditori gas:** SNC tra vendita e distribuzione tramite file xml.
- **Gestione delle tariffe di remunerazione della distribuzione:** possibilità di inserimento delle tariffe dettate dall'autorità per il calcolo del vettoriamiento.
- **Gestione automatica delle richieste di switch:** procedura di switch automatizzata con ricezione dal portale della distribuzione delle richieste caricate dai venditori.
- **Ufficio Tecnico:** possibilità di preventivazione e gestione delle richieste.
- **Agenda dei tecnici e dei lavori con analisi e segnalazione dei ritardi:** possibilità di gestione dell'agenda dei tecnici tramite il Booking online con relativa personalizzazione dei calendari.
- **Delibera 40/14:** completa gestione della delibera.
- **Delibera 574/13:** completa gestione della delibera, sia per la Qualità Commerciale che per la Sicurezza e Continuità.
- **Gestione letture:** possibilità di estrazione giri lettristi in base a tracciati predefiniti o ad hoc per lettrini, inserimento e controllo pre-registrazione di tutti i tipi di lettura (ordinarie, SAC, autoletture, tentativi di lettura, letture di switch).
- **Elaborazioni periodiche divise in batch.**
- **Calcolo Settlement:** calcolo bilanciamento e aggiustamento con estrazione dei file da inviare alla società di trasporto nel formato previsto dall'Autorità.
- **Vettoriamiento:** calcolo del vettoriamiento sulla base delle tariffe inserite a sistema e relativi conguagli sui consumi.
- **Portale della distribuzione:** con possibilità di accesso personalizzato per gli utenti della distribuzione e scambio flussi di informazioni mediante SNC, ricezione automatica delle pratiche di switch e di morosità, con possibilità di annullamento da parte del venditore.

- **Calcoli per Cassa Conguaglio:** estrazione di tutti i valori per le dichiarazioni bimestrali e per la perequazione.
- **Sistema basato su ERP NAVISION:** con contabilità integrata che consente all'azienda di adattare il software in relazione alle modalità di lavoro del personale.
- **Fatturazione dei servizi:** verso gli utenti della distribuzione con listini diversi per tipo di prestazione, zona e cliente.
- **Allineamento anagrafiche** tra società di distribuzione e società di vendita (del. ARERA 146/11 e s.m.i.).
- **Riepilogo di tutte le dichiarazioni fiscali e normative:** tramite file di log, al fine di tenere monitorata la situazione delle operazioni scadenziate effettuate.
- **Estrazione dati** per compilazione di tutte le dichiarazioni ARERA.
- **Possibilità di archiviare documenti** scannerizzati e fotografie di PDR e Misuratori agganciandoli direttamente alle schede apparecchiature.
- **Possibilità di comunicare via Web-Service** con altri sistemi (esempio SAC per telelettura contatori).
- **Modulo Gestione Morosità:** il modulo consentirà la gestione della sospensione/interruzione per morosità con relativo calcolo della capacità di sospensione, di interruzione e di cessazione amministrativa settimanale e mensile. Tutte le comunicazioni verranno create ed inviate in modo automatico.
- **Modulo Popolamento SII:** predisposizione di porte di comunicazione con caratteristiche compatibili con quelle richieste dal Sistema Informativo Integrato (SII).  
*Aggiornamento mensile:* caricamento sul portale SII dell'Acquirente Unico o trasmissione con la porta di comunicazione messa a disposizione dal SII.  
*Comunicazione variazioni giornaliere:* il software gestionale DIGAS permette l'invio sul sito dell'Acquirente Unico attraverso la porta di comunicazione messa a disposizione dal SII.
- Gestione adempimenti verso il **SII-AU**
- **Pubblicazione a portale di:**
  - letture per i venditori
  - elenchi bonus gas
  - fatture vettoriamento e relativi dettagli
- **Recepimento autoletture** da portale
- **Geolocalizzazione e overbooking**
- Gestione Delibere **117/15** e **258/15**
- Gestione **Determina 10/2015** relativa ai tracciati di Bonus Gas

- Gestione della Delibera **427/15** per la revisione di metodologia del calcolo del coefficiente di conversione per i gruppi di misura con classe minore o uguale a G6 in base all'altitudine
- Gestione Delibere **418/15, 100/16; 102/16 e 77/2018**

### 1.1.1 Portale Web del Distributore (SNC)

La Delibera 134-08 ha introdotto lo **Standard Nazionale** di **Comunicazione** fra Distribuzione e Vendita i cui requisiti funzionali minimi sono:

- L'obbligo per il distributore di rendere disponibile uno strumento di comunicazione evoluto, in modo imparziale e non discriminatorio. I clienti del servizio di distribuzione sono tenuti ad avvalersene anche per la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale per l'effettuazione della prestazione richiesta.
- Lo strumento di comunicazione evoluto deve consentire almeno:
  - a) lo scambio di informazioni tramite il vettore XML (*Extensible Markup Language*);
  - b) l'inserimento e l'estrazione massivi di dati in formati di facile fruizione per l'utente del sistema;
  - c) la verifica di ammissibilità in tempo reale per le richieste singole e con un ritardo temporale non superiore ad 1 (un) giorno lavorativo per le richieste massive;
  - d) la ricerca strutturata e libera di una richiesta e di tutte le informazioni necessarie a definirne il *tracking* per i diversi stati della richiesta, almeno per un anno solare dalla data di ricevimento della richiesta da parte del distributore;
  - e) il *booking on line* dell'appuntamento, a cura del venditore, con il cliente finale per l'esecuzione della prestazione richiesta;
  - f) il ricevimento dell'avviso automatico di avvenuta predisposizione del preventivo richiesto.

Allo stato dunque i processi indicati nella tabella seguente sono inseriti nelle regole dello SNC

CODICE	TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE
<b>PN1</b>	Preventivo nuovo impianto
<b>PM1</b>	Preventivo modifica impianto
<b>PR1</b>	Preventivo rimozione impianto
<b>E01</b>	Esecuzione lavori
<b>D01</b>	Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale
<b>R01</b>	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
<b>A40</b>	Attivazione della fornitura soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04
<b>A01</b>	Attivazione della fornitura non soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04
<b>A02</b>	Attivazione della fornitura in seguito a sospensione per potenziale pericolo
<b>VA1</b>	Voltura o subentro immediato con o senza continuità di scaglione
<b>V01</b>	Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale
<b>M01</b>	Messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura
<b>M02</b>	Messa a disposizione di altri dati tecnici
<b>V02</b>	Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale

<b>SW1</b>	Sostituzione del venditore nella fornitura di gas naturale
<b>SM1</b>	Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità
<b>SM2</b>	Esecuzione dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna
<b>CA1</b>	Cessazione amministrativa per morosità relativa ad un punto di riconsegna disalimentabile
<b>CA2</b>	Cessazione amministrativa a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna
<b>CA3</b>	Cessazione amministrativa per morosità relativa ad un punto di riconsegna non disalimentabile
<b>CA4</b>	Cessazione amministrativa del servizio di distribuzione (per le cause di cui al comma 16.2, lettera c), della deliberazione n. 138/04)

Rimangono inoltre per il momento fuori dalle regole dello SNC i seguenti processi:

- Comunicazione variazioni contrattuali
- Comunicazioni periodiche e su modifica dei profili di consumo
- Allineamenti PDR

Al di fuori delle regole dell'SNC è comunque possibile inserire dati relativi a:

- Letture e autoletture
- Vettoramento
- Bonus gas
- 

### 1.1.2 Implementazione del Portale web per lo scambio dati

Come sopra visto, lo "strumento evoluto" deve garantire gli scambi dati nei formati indicati dall'Autorità.

CPL ha provveduto alla realizzazione di uno specifico portale web per le società di distribuzione. Il portale è strettamente legato a DIGAS e permette alle società di vendita di caricare le richieste, in formato XML, direttamente nel sistema del distributore. Attraverso il caricamento di un unico file compresso ZIP è possibile gestire il caricamento massivo automatico di più richieste.

Il portale web andrà ad integrare il sito web già esistente del distributore. Le società di vendita saranno fornite delle opportune credenziali di autenticazione. Questo permetterà loro di caricare via web le richieste in formato XML, come specificamente richiesto dall'Autorità dell'Energia Elettrica e il Gas.

Attraverso il portale, una volta caricate, le società di vendita riceveranno una risposta immediata relativamente all'ammissibilità delle richieste grazie alla stretta integrazione con il software DIGAS, che esegue un controllo di congruità in tempo reale sui dati. Inoltre sarà possibile avere un aggiornamento continuo relativamente allo stato delle richieste inviate.

Come richiesto dalla delibera, il portale deve permettere alle società di vendita di poter fissare in autonomia un appuntamento, per conto del distributore, per l'esecuzione materiale della richiesta inserita.

Nel portale realizzato da CPL è presente una specifica sezione "Agenda" che permette di fissare un appuntamento selezionando la specifica fascia oraria.

Il portale web per lo scambio dati, quindi, sgrava la società di distribuzione di tutte le attività di importazione delle richieste ricevute dalle società di vendita, automatizzando il processo di aggiornamento del software e rispondendo alle richieste dell'ARERA in tema di strumento evoluto per l'implementazione dello Standard Nazionale di Comunicazione (SNC).

### 1.1.3 Descrizione del servizio di ASP

La modalità **ASP** (*Application Service Provider*) rappresenta un'innovativa forma di utilizzo di applicazioni informatiche che mette a disposizione delle aziende la possibilità di fruire da remoto, via Internet sia delle funzionalità applicative, sia dei servizi complementari ad esse associati. A fronte di un canone annuo (*costo certo*) il Cliente viene esentato da oneri quali: le licenze d'uso del software di base e relative scelte di ammortamento, l'allineamento del software con le novità normative, l'obsolescenza dell'hardware, le manutenzioni.

Il Cliente viene, quindi, sgravato dall'onere di gestire le infrastrutture tecnologiche, in continua evoluzione.

La struttura ospitante garantisce un elevato standard di sicurezza, attraverso sistemi di allarme anti intrusione e sfondamento collegati a telecontrollo, generatori e sistemi UPS per la ridondanza di alimentazione elettrica, sistemi automatici di backup.

L'utente che si collega ha a disposizione un *ambiente di lavoro* riservato (banca dati), adibito alla gestione di un'unica azienda. E' possibile definire più banche dati per la gestione di più aziende.

Inoltre, è possibile definire un'ulteriore banca dati *di prova* che può rivelarsi particolarmente utile durante il primo anno di esercizio. Ad ogni banca dati sono associati il numero di *utenti* che vi possono accedere.

Le applicazioni e la banca dati Cliente risiedono nei server ospitati all'interno dei locali IDC di CPL. Il servizio è erogato attraverso il collegamento tra la postazione di lavoro del Cliente e l'IDC di CPL.

### 1.1.4 Postazione di lavoro del Cliente (requisiti minimi)

La postazione di lavoro può essere collegata con servizio Terminal tramite Internet con VPN, in questo caso la configurazione minima deve essere:

Pc Windows con:

- S.O. Windows XP (o superiori)
- Protocollo TCP/IP
- Browser MS - Internet Explorer V. 7.00 (o superiore)
- Scheda video in grado di supportare risoluzione 800x600 (consigliato 1024x768) a 256 colori
- RAM, Processore ed altre componenti dimensionate per il S.O. installato

### 1.1.5 Connettività del Data Center

Collegamento dedicato tramite HDSL a 2 Mbit oppure contratti aziendali ADSL a 1 / 2 Mbit.


### 1.1.6 Utente

L'utente rappresenta il soggetto (persona fisica o entità logica) che si collega al sistema. Ad ogni utente sono assegnate dalla CPL una login ed una password riservate che consentono l'accesso dal sistema. Le login e le password sono definite ed assegnate in fase di start-up.

### 1.1.7 Disponibilità

CPL consente agli utenti l'accesso all'ambiente di lavoro nei seguenti orari:

Tutti i giorni dalle **8.00** alle **20.00**

Prot.: NC OF_19004986_63819 BE/2019	Rev. 1	Pagina 6 di 15	Sigla 
-------------------------------------	--------	----------------	---

Eventuali interventi di manutenzione straordinaria che richiedono brevi periodi di interruzione sono preventivamente comunicati al cliente.

### 1.1.8 Backup

Viene effettuato ogni notte un salvataggio dei dati di ogni società tramite creazione di una copia di backup su nastro e deposito giornaliero.

### 1.1.9 Hosting dei Server

Sarà a carico di CPL la fornitura del Server presso la propria sede per la gestione dei dati e dei programmi come riportato nello schema descritto nel paragrafo seguente.

### 1.1.10 Struttura del sistema

La struttura del sistema messo a vostra disposizione all'interno del nostro Data Center è così composta:

- Un Firewall di ingresso con tecnologia VPN integrata.
- Un Application Server installato con:
  - Microsoft Windows Server 2008 e licenze dedicate
  - Microsoft Terminal Server e licenze dedicate
- Data Base Server. Lo spazio necessario ai vostri dati è allocato su un Server con Microsoft Sql Server e con le licenze dedicate per il cliente.

## 1.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA SOFTWARE

### 1.2.1 Manutenzione Correttiva ed Evolutiva

#### a. Aggiornamento con nuove funzionalità del programma

Grazie ad upgrade periodici, CPL mette a disposizione nuove versioni che aggiungono nuove funzionalità standard al passo con le esigenze del mercato ritenute utili per gli utilizzatori.

#### b. Release di miglioramento

Gli update forniscono bug fix e miglioramenti al software.

#### c. Release di correzione

Le release di correzione vengono create su richiesta o in automatico da parte di CPL, per rimuovere errori verificatisi nel Programma. L'eliminazione di eventuali difetti e/o malfunzionamenti del Programma presuppone che essi siano stati opportunamente segnalati e documentati dal Cliente per iscritto a CPL.

#### d. Funzionalità/Moduli Aggiuntivi (features)

Sono nuove funzionalità o moduli opzionali del software, che il fornitore mette a disposizione del Cliente solo previo accordo economico specifico per l'attivazione forniture delle stesse.

#### e. Ottimizzazione continuativa

Potete comunicarci i Vostri desideri per ottimizzare le applicazioni, e noi valuteremo l'aggiornamento del sistema in base alle esigenze da Voi espresse nella versione successiva.



### 1.2.2 Servizi non inclusi nella manutenzione

CPL fatturerà separatamente al Cliente i seguenti servizi prestati secondo le tariffe riportate nell'offerta economica nel paragrafo "Servizi Vari":

- a. Interventi straordinari richiesti dal Cliente fuori l'orario di lavoro d'ufficio
- b. Analisi ed eliminazione di errori risultati da un utilizzo improprio dei Programmi o da altre cause non attribuibili a CPL
- c. Modifiche e/o test delle configurazioni già effettuate ai Programmi originari al fine di adattarli agli aggiornamenti dei programmi stessi
- d. Consulenza, Formazione, Bonifica Dati, attività di software-engineering ed altri servizi richiesti specificatamente dal Cliente
- e. Attività di migrazione dati degli archivi del cliente per portarli a nuove versioni del software (eventuali nuove versioni del software potrebbero richiedere adeguamento e dei prezzi di fornitura servizi del presente contratto).

### 1.2.3 Modalità di aggiornamento software

- a. Gli interventi di manutenzione correttiva/adattativa saranno effettuati sull'ultima versione software in formato sorgente di proprietà del fornitore che li installerà in formato eseguibile sugli archivi del Cliente.
- b. Al fine della corretta ed efficiente esecuzione delle prestazioni di assistenza e manutenzione, a propria discrezione, CPL interverrà sugli archivi del Cliente presso i Data Center forniti da CPL o presso il Data Center del Cliente, previo accordo con il Cliente stesso per pianificare tempi e modalità di intervento se questi influiscono sulla normale attività operativa del Cliente.
- c. L'attività sarà garantita al Cliente solo se il cliente stesso è in regola con il pagamento dei servizi oggetto del contratto.

### 1.2.4 Assistenza

Il servizio di Teleassistenza permette al Cliente di esporre a CPL eventuali difficoltà riscontrate durante l'utilizzo delle funzionalità del software, o meglio:

- a. Gestione segnalazioni di problemi nell'utilizzo del software
- b. Risposte a domande relative all'utilizzo del software (da non intendersi come formazione)
- c. Ricezione di segnalazioni errori ed informazioni sullo stato della loro risoluzione  
Chiarimenti su workaround

CPL mette a disposizione un indirizzo un sistema di ticketing on line o un indirizzo email al quale il Cliente sarà tenuto ad inoltrare le difficoltà di utilizzo riscontrate.

In casi eccezionali, riferiti a problematiche bloccanti, il Cliente potrà telefonare direttamente agli operatori di CPL; anche in questi casi rimane comunque l'obbligo di fare la segnalazione tramite mail o tramite il sistema di ticketing.

Il tecnico di CPL potrà, a seguito di autorizzazione del Cliente, collegarsi direttamente sugli archivi del Cliente. Una volta analizzata la richiesta, sarà premura dei tecnici di CPL correggere eventuali dati errati a proprie spese nel caso siano generati da errori software oppure ad evidenziare il peso dell'intervento se significativo ed eventuali costi per la correzione dati ed altre attività annesse che dovranno essere sostenuti dal Cliente.



### 1.3 AGGIORNAMENTO SOFTWARE

Qualora, durante la validità del contratto, Microsoft rilasci nuove piattaforme NAV e CPL provveda ad adeguare conseguentemente il software, CPL ne darà comunicazione scritta al cliente. Il cliente si impegna ad adottare la versione aggiornata del software entro 6 mesi dalla data di ricevimento della suddetta comunicazione.

## 2 OFFERTA ECONOMICA

### 2.1 Software DIGAS e Portale Web SNC in ASP

Di seguito l'importo per il noleggio del software DIGAS e del Portale web SNC.

L'importo è stato calcolato considerando:

- Fornitura DIGAS per la gestione di massimo 2.500 utenze
- Fornitura Portale Web SNC
- Assistenza
- Manutenzione
- Servizio di ASP su server CPL e manutenzione ordinaria del software inclusi

Descrizione	Importo
Fornitura Software della distribuzione DIGAS, Portale web SNC in ASP e Manutenzione Ordinaria	<b>€ 1.000,00 al mese</b>

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA

### 2.2 Servizi vari

Per ogni altra attività richiesta dal Cliente e non espressamente riportata nella presente offerta, vi saranno addebitati i seguenti importi orari/giornalieri:

Descrizione	Importo orario	Importo a giornata
Consulenza, Formazione, sviluppo personalizzazioni presso il cliente	<b>€ 70,00 / ora</b>	<b>€ 500,00 / giornata</b>
Rimborso chilometrico	<b>€ 0,45 / Km</b>	-
Tempo di trasferta	<b>€ 45,00 / ora</b>	-
Rimborso Spese Trasferta	<b>A piè di lista</b>	<b>A piè di lista</b>

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA

### 3 CONDIZIONI DI FORNITURA

#### 3.1 Modalità di fatturazione e condizioni di pagamento

L'importo per la realizzazione del progetto sarà fatturato da CPL secondo il seguente prospetto:

a) Noleggio DIGAS e Portale WEB SNC in ASP	<b>Fatturazione semestrale ANTICIPATA</b>
b) Servizi vari	Fatturazione a consuntivo mensile

**N.B: Il servizio verrà erogato solo ed esclusivamente dopo il pagamento della relativa fattura.**

#### 3.2 Limitazioni e Durata

Il presente contratto è valido **per 12 mesi**, dal **01/01/2020** al **31/12/2020**.

Alla scadenza verrà proposto un rinnovo le cui condizioni economiche saranno rivalutate secondo le variazioni dell'indice ISTAT relativamente ai prezzi correnti per impiegati ed operai.

**Il Cliente potrà recedere in via anticipata dal presente contratto terminati i primi 6 (sei) mesi di servizio, dandone comunicazione scritta a CPL, con almeno 1 mese di anticipo.**

Qualora, nel corso della durata del presente contratto, a causa di operazioni societarie straordinarie, il Cliente cedesse a terzi la propria attività di distribuzione del gas metano nell'ambito territoriale di competenza, esso si impegna a far sì che il proprio avente causa subentri alla titolarità del presente contratto.

Qualora il subentro non fosse possibile, il presente contratto di risolverà anticipatamente e pertanto senza alcuna pretesa da parte di CPL.

#### 3.3 Trattamento dati personali e nomina Responsabile Del Trattamento

- 3.3.1 Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 28 del Regolamento designa CPL, che accetta, quale proprio Responsabile esterno del trattamento dei dati che gli saranno comunicati e/o di cui verrà a conoscenza, in esecuzione del presente Contratto.
- 3.3.2 Il Titolare affida al Responsabile tutte le operazioni di trattamento dei dati personali necessarie per dare piena esecuzione al Contratto di Servizio.
- 3.3.3 Il Responsabile rimarrà in carica per il periodo di tempo indicato al precedente articolo 3.2.
- 3.3.4 Il Responsabile deve procedere al trattamento secondo le istruzioni impartite dal Titolare, per iscritto, di cui al successivo Allegato 1.
- 3.3.5 È intenzione del Titolare consentire l'accesso sia al responsabile che alle persone autorizzate al trattamento per i soli dati personali la cui conoscenza è necessaria per adempiere ai compiti loro attribuiti.
- 3.3.6 I dati personali coinvolti nel trattamento potranno essere quelli afferenti: i) i clienti e i fornitori persone fisiche (privati, professionisti, imprese individuali) e ii) le persone di contatto presso i clienti e fornitori persone giuridiche:
- anagrafica completa di clienti e utenti
  - anagrafica completa di fornitori
  - domiciliazione bancaria
  - recapiti telefonici

- indirizzi di posta elettronica
- consumi

alcuni dei quali sono raccolti presso gli interessati in seguito alla stipula del contratto di servizi con il Cliente, altri sono acquisiti direttamente da CPL in conseguenza dei servizi erogati.

3.3.7 Le categorie di interessati coinvolti nel trattamento potranno essere: i) i clienti e i fornitori persone fisiche (privati, professionisti, imprese individuali) e ii) le persone di contatto presso i clienti e fornitori persone giuridiche

3.3.8 Il Responsabile del trattamento ha il potere ed il dovere di compiere tutto quanto si renderà necessario ai fini del rispetto e della corretta applicazione della vigente normativa in materia di protezione di dati personali.

In particolare, il Responsabile del trattamento:

a) Tratta i dati personali soltanto su istruzione documentata del Titolare del trattamento, come di seguito identificate, anche in caso di trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui è soggetto il Responsabile del trattamento; in tal caso, il Responsabile del trattamento informa il Titolare del trattamento circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico.

b) Garantisce che le persone autorizzate al trattamento di dati personali sono state formate e sensibilizzate sui possibili rischi per i diritti e le libertà degli interessati in conseguenza di una violazione dei loro dati personali si siano impegnate alla riservatezza nello svolgimento dei propri compiti lavorativi o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza.

A tale proposito CPL, contestualmente alla designazione, provvede a conferire specifica autorizzazione, nonché le istruzioni allegate alla presente nomina, ai soggetti addetti al trattamento dei dati personali affidati dal Cliente, con impegno alla riservatezza che si protrae anche dopo la conclusione dell'incarico.

c) Con la sottoscrizione della presente, il Cliente, quale Titolare del trattamento, autorizza CPL a ricorrere a subfornitori di cui al successivo paragrafo 3.5, che, per lo svolgimento di talune attività, saranno nominati Responsabili del trattamento.

Resta inteso che ogni qual volta CPL ricorra ad un altro Responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Cliente, a tale subfornitore saranno imposti, mediante contratto od altro atto giuridico, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nel contratto od altro atto giuridico intervenuto tra il Cliente e CPL.

A tale proposito, la lista dei subfornitori qualificati, utilizzati da CPL per lo svolgimento di determinate attività specificatamente identificate, è pubblicata sul sito della Società, alla sezione <https://www.cpl.it/fornitori/>

CPL si riserva la facoltà di scegliere uno o l'altro fornitore a seconda delle necessità che a proprio insindacabile giudizio riterrà più opportune, fermo restando il proprio impegno a mantenere aggiornato il suddetto elenco.

Il Cliente è consapevole che, di volta in volta, i subfornitori scelti da CPL, saranno designati dalla stessa, quali Responsabili del trattamento dei dati personali che gli verranno comunicati per lo svolgimento delle attività affidate in subfornitura e si impegna a consultare sistematicamente il suddetto portale, segnalando eventuali opposizioni all'utilizzo di taluno dei subfornitori indicati.

d) Tenendo conto della natura del trattamento, assiste il Titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, di competenza del Responsabile stesso, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui al capo III del GDPR 679/2016;

e) Assiste il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 GDPR 679/2016, tenendo conto della natura del trattamento e delle

informazioni a disposizione del Responsabile del trattamento;

- f) Si impegna a non utilizzare i dati che gli sono stati comunicati dal Titolare del trattamento per altre attività di trattamento, a non cederli e a non comunicarli a soggetti terzi, se non a seguito di espressa autorizzazione scritta del Titolare stesso;
- g) Si impegna a cancellare o restituire i dati personali oggetto del presente trattamento alla conclusione o in caso risoluzione del contratto con il Titolare del trattamento, nonché a cancellare le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati.

In particolare terminato il trattamento, tutti i dati e le informazioni ricevute e tutte le copie dei dati presenti in qualsiasi forma (cartacea, magnetica, ecc.) saranno cancellate o distrutte trascorsi 6 mesi dalla chiusura del contratto, ad esclusione dei dati che, per disposizioni di legge, dovranno essere conservati per periodi superiori.

Trascorso tale termine il Cliente non potranno eccipire irregolarità, inadeguatezze o carenze della fornitura.

- h) Mette a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi qui elencati e consente e contribuisce alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato.

Le eventuali ispezioni o gli audit documentali saranno concordati.

Il Responsabile del trattamento informa immediatamente il Titolare del trattamento qualora un'istruzione possa violare il GDPR 679/2016 o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati personali.

Inoltre, il Responsabile del trattamento:

- verifica e controlla che nell'ambito della propria organizzazione il trattamento dei dati sia effettuato ai sensi e nei limiti degli artt. 5 e 6 GDPR 679/2016 e coordina tutte le attività e le operazioni di trattamento;
- informa il Titolare del trattamento relativamente alle richieste dei clienti interessati che pervengono ai sensi degli artt. 15 - diritto di accesso, 16 - diritto di rettifica, 17 - diritto alla cancellazione, 18 - diritto alla limitazione del trattamento, 20 - diritto alla portabilità, 21 - diritto di opposizione, 22 - diritto di opposizione al processo decisionale automatizzato, del GDPR 679/16, anche relativamente ai trattamenti successivamente effettuati da CPL.
- collabora con il Titolare del trattamento, per quanto possibile, per l'evasione delle richieste degli interessati nonché delle istanze dell'Autorità di Controllo competente;
- Il Responsabile, dopo esserne venuto a conoscenza, nei termini e secondo le modalità previste dall'articolo 33 del Regolamento UE, si impegna ad informare senza ingiustificato ritardo il Titolare di eventuali violazioni di dati personali e a fornire la più ampia collaborazione al Titolare medesimo nonché alle Autorità di Controllo competenti e coinvolte al fine di soddisfare ogni applicabile obbligo imposto dalla normativa pro tempore applicabile.

Tale informativa al Titolare è accompagnata da ogni documentazione utile per permettere allo stesso, se necessario, di notificare questa violazione all'autorità Garante per la privacy.

3.3.9 Il Cliente, è consapevole che, in qualità di Titolare del trattamento, ha l'onere di curare, ai sensi degli artt. 13 e 14 GDPR 679/2016, la redazione e la messa a disposizione delle informative agli interessati, assicurando la predisposizione della modulistica e delle altre forme idonee di informazione.

3.3.10 Il Responsabile del trattamento mette a disposizione del Cliente l'indirizzo [security@cpl.it](mailto:security@cpl.it) al quale inviare ogni comunicazione o informazione riguardante una violazione di dati personali, una possibile violazione, un incidente della sicurezza, indicando nell'oggetto, il chiaro riferimento all'incidente di sicurezza e alla possibile violazione di dati personali, nonché alla c.a. di DPO e IT Department;

Inoltre, le Parti si impegnano ad utilizzare i seguenti riferimenti di contatto per ogni comunicazione rilevante ai fini dell'adempimento delle disposizioni di cui agli accordi del presente articolo 3.3:

Riferimenti del Referente del Titolare Email: \_\_\_\_\_

Referente: \_\_\_\_\_

Riferimenti Referente del Responsabile Email: [mtartari@cpl.it](mailto:mtartari@cpl.it)

Referente: **MATTEO TARTARI**

### 3.4 Limitazioni di responsabilità

Fermo restando l'obbligo di CPL a fornire servizi eseguiti a regola d'arte, quest'ultima non assume alcuna responsabilità al di fuori di quanto contemplato nella presente offerta.

Conseguentemente, CPL non sarà gravata da oneri o responsabilità per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi al Cliente e/o a terzi per l'esecuzione del servizio in oggetto, anche a fronte di ritardi o interruzioni.

Unico rimedio sarà offerto dalla nuova esecuzione dei servizi qualora gli stessi non risultassero effettuati a regola d'arte. In particolare, il Cliente sarà il solo responsabile delle attività intraprese con l'assistenza e/o la consulenza del personale di CPL e dei risultati di tali attività. In ogni caso, ogni eventuale risarcimento non potrà eccedere il 10% dell'importo totale della presente offerta.

### 3.5 Subfornitura

Nell'ambito della presente fornitura, CPL potrà attuare accordi di cooperazione tecnica e di subfornitura. Fermo restando quanto sopra, a fronte di specifiche necessità tecniche od operative, CPL è sin d'ora autorizzata a utilizzare a propria discrezione, nell'ambito della presente fornitura, la cooperazione di Fornitori qualificati in accordo alle proprie procedure. In ogni caso resta ferma, nei confronti del Cliente, la piena, diretta ed esclusiva responsabilità di CPL.

### 3.6 Foro competente

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine al presente accordo, sarà competente in via esclusiva il **Foro di Modena**.

### 3.7 Tracciabilità dei flussi finanziari

Le parti, se applicabile e per quanto di propria competenza, assumono sin da ora vicendevolmente l'una verso l'altra nonché verso eventuali subcontraenti, tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche ed integrazioni.

CPL CONCORDIA Soc. Coop.  
Via A. Grandi, 39 - 41033 Concordia s/S. (MO) - ITALY  
tel. +39.0535.616.111 - fax +39.0535.616.300  
mail: info@cpl.it - pec: cplconcordiasoccoop@pec.cpl.it

### 3.8 Validità dell'offerta

La presente offerta è valida fino al **16 aprile 2020**. Allo scadere di detto termine senza che vi sia stata risposta o comunque adesione, la stessa si intenderà automaticamente decaduta.

**CPL CONCORDIA SOC. COOP.**  
**Un Procuratore**  
**Enrico Benetti**



Referente Tecnico: **Matteo Tartari**  
Emesso da: **Giulia Magnan**

Per informazioni commerciali:  
*Responsabile Commerciale Software Utilities*  
**Andrea Mantovani**,  
cell. 335-10.27.093  
e-mail [amantovani@cpl.it](mailto:amantovani@cpl.it)

CPL CONCORDIA Soc. Coop.  
Via A. Grandi, 39 - 41033 Concordia s/S. (MO) - ITALY  
tel. +39.0535.616.111 - fax +39.0535.616.300  
mail: info@cpl.it - pec: cplconcordiasoccoop@pec.cpl.it

Ambito e riferimento normativo		ALLEGATO 1 - ISTRUZIONI PER IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	
Il Responsabile del Trattamento CPL Concordia Soc. Coop.:			
Ambito e riferimento normativo		Requisito	
Processo di revisione, analisi e valutazione  GDPR Art. 32 par. 1.d GDPR Art. 25 par. 1 GDPR Artt. 37 - 39 GDPR Art. 28 par. 3.b	Controlli organizzativi & Gestione della protezione dei dati	Rende disponibile un referente cui rivolgersi per chiarimenti relativi a temi tecnici e organizzativi	
		Rende disponibile un registro aggiornato dei trattamenti in linea con GDPR Art. 30 par. 2	
		Tratta i dati soltanto entro l'UE/SEE	
		Si dota di uno schema logico della sicurezza IT	
		Si dota di istruzioni per la sicurezza IT	
		Si dota di istruzioni di lavoro e procedurali per il trattamento dei dati	
		Si dota di regole sulle copie di riserva (back-up)	
		Nomina per iscritto un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO)	
		Assoggetta i propri dipendenti ad un impegno per la riservatezza dei dati in linea con il GDPR Art. 28 par. 3.b	
		Effettua la formazione e fornisce informazioni ai dipendenti	
Vincoli contrattuali in presenza di subfornitori	Il trattamento dei dati da parte del subfornitore avviene soltanto entro l'UE		
	Fornisce al personale dei subfornitori le istruzioni sulla protezione dei dati		
Ambito e riferimento normativo		Requisito	
Riservatezza  GDPR Art. 32 par. 1.b	Controllo degli accessi fisici e degli accessi da remoto	Porte e serrature	
		Dispone di ingresso/i presidiato/i	
		Dispone di sistema di allarme	
		Dispone di sistema di Videosorveglianza	
		Dispone di sistema di separazione delle aree di trattamento da quelle pubbliche	
		Si dota di regolamenti relativi ai visitatori	
		Dispone di registro dei visitatori	
		Dispone di lettore di badge/scheda magnetica	
	Controllo accessi logici	La password è composta da una combinazione di caratteri tale da renderla non facilmente intuibile	
		La lunghezza della password è adeguata	
		Avviene il blocco automatico dello schermo da parte del salvaschermo durante le pause, con attivazione mediante password	
		Effettua la gestione password aging (scadenza della password )	
		Effettua la gestione password history (profondità min. 3)	
		Agisce in assenza di "password di gruppo"	
	Gestione dei diritti di accesso	Dispone di password personalizzate per amministratori	
		Si dota di un progetto dello schema di autorizzazione e dei diritti di accesso	
	Gestione dei supporti di conservazione	Verifica i supporti di archiviazione	
		Definisce le persone autorizzate a intervenire sui supporti di archiviazione	
	Cancellazione e distruzione dei dati	Separa i supporti di archiviazione per clienti diversi	
		Smaltisce/distrugge le stampe errate	
		Dispone di sistema distruggi documenti	
		Dispone di azienda di smaltimento rifiuti certificata	
Distrugge i dati su base contrattuale			
Si dota di regolamenti per l'uso di chiavette USB, assistenti digitali personali (PDA), dischi rigidi esterni e smartphone			
Ambito e riferimento normativo		Requisito	
Integrità  GDPR Art. 32 par. 1.b	Trasmissione dei dati	Prevede trasmissioni di dati all'esterno della rete del fornitore	
		FTP cifrato (VPN)	
		Dispone di corrieri	
		Dispone di firma digitale	
Disponibilità e resilienza dei sistemi di trattamento  GDPR Art. 32 par. 1.b	Sistemi antincendio	Dispone di estintori all'esterno della sala server	
		Dispone di estintori presso le sale con PC di lavoro / all'interno delle stesse	
		Dispone di sistemi rilevatori di fumo e allarmi antincendio	
		Dispone di porte e serrande tagliafuoco	
	Sicurezza e backup	Viene effettuato sistematico back-up dei server	
Protegge i dispositivi/supporti di backup in locali separati			
Mirroring dei dischi rigidi dei server (ad esempio RAID)			
Dispone di sistemi di protezione contro i virus			