

CONCORDIA s/S (MO), 24/03/2020

Spett.le
ISERA SRL
Via A. Ravagni, 8
38060 ISERA (TN)

OGGETTO: OFFERTA PER IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO GAS

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

e

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

1 DESCRIZIONE DELL'OFFERTA

Dal 1 gennaio 2005 (Delibera n. 168/2004) il testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (ora ARERA) in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas ha introdotto l'obbligo per i distributori di fornirsi di strumenti per rispondere adeguatamente alle richieste di Pronto Intervento. La nuova delibera 574/2013/R/gas richiede:

- l'obbligo alla registrazione vocale di tutte le chiamate di pronto intervento
- l'obbligo alla registrazione dei tempi di risposta
- il rispetto dell'indicatore in merito al numero di chiamate risposte entro i 120 secondi.
- L'obbligo di registrare se una chiamata è pertinente o meno il pronto intervento gas.

Il Servizio di Pronto Intervento Gas proposto in questa offerta è pensato per ottemperare a quanto richiesto dalla legge.

Il servizio si appoggia su un sistema di Contact Center che raccoglie al suo interno uno staff di operatori specializzati nel pronto intervento sugli impianti energetici; premettendo comunque che il sistema può essere modificato al fine di rispondere alle esigenze più particolari, di seguito elenchiamo i punti essenziali che vengono offerti:

- raccolta della chiamata dei Vostri clienti 24 ore su 24 tramite numero verde dedicato;
- elaborazione della richiesta di pronto intervento per l'immediata individuazione del tipo di emergenza;
- inserimento dell'emergenza all'interno del sistema informativo e avviso ai **vostri manutentori** dell'emergenza in corso;
- inserimento nel sistema Contact Center della chiusura dell'emergenza.
- gestione dell'archiviazione storica di tutte le chiamate ricevute; capace di fornire tutte le indicazioni statistiche anche su quanto svolto dal vostro personale sul campo;
- possibilità di consultazione della banca dati delle chiamate da parte vostra attraverso rete web;
- elaborazione di dati acquisiti con output sia direttamente a video, sia con una serie di stampe che permettono controlli, ricerche e report riassuntivi;
- **Registrazione vocale delle chiamate, con archiviazione dei messaggi e fornitura di una copia per vostro uso a cadenza trimestrale.**
- **Servizio opzionale: estrapolazione in automatico del report Tabella M.**
- **Servizio opzionale: estrapolazione in automatico del report Tabella N.**

In questa offerta non è compreso il servizio di intervento da parte di manutentori CPL, per il quale possiamo fornirVi a parte un'ulteriore valutazione.

Il Contact center inoltre è integrato con il software per la gestione delle attività di distribuzione del gas metano Digas, integrazione che permette di velocizzare e ottimizzare l'estrapolazione dei dati da comunicare all'autorità AEEGSI.

2 OFFERTA ECONOMICA

2.1 Attivazione del servizio

Il servizio è già attivo, quindi non sono previsti costi di attivazione.

SERVIZIO	IMPORTO
Attivazione	€ 0,00

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA.

2.2 Canone Mensile per il Servizio di gestione delle chiamate di Pronto Intervento

Nel canone sono compresi:

1. Il costo della chiamata sul numero verde h24 da parte degli utenti senza limite di tempo per chiamate fino ad un massimo di **10 chiamate al mese**. Nel calcolo delle chiamate sono conteggiate tutte le chiamate pervenute sul numero verde e non solo quelle classificate come Pronto Intervento.
2. Il costo delle chiamate ai vostri manutentori.
3. Registrazione vocale delle chiamate.
4. I rendiconti mensili, inviati trimestralmente, via e-mail sulle attività svolte.
5. Invio trimestrale di 1 CD contenente quanto indicato al punto 3 ed al punto 4.
6. L'uso del sistema.

SERVIZIO	IMPORTO
Canone mensile fisso comprensivo di un massimo di 10 chiamate al mese con registrazione vocale delle chiamate	€ 200,00
Costo a chiamata aggiuntiva oltre le 10 chiamate al mese * con registrazione vocale delle chiamate	€ 5,50

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA.

*Il calcolo della quota eccedente del numero di chiamate verrà effettuato con conguaglio trimestrale.

2.3 Report "Tabella M" (OPZIONALE)

Dal sistema informativo Contact center, tramite opportuna configurazione, è possibile estrapolare il report delle richieste di pronto intervento pervenute sul numero verde nel formato previsto dalla Tabella M.

All'attuale schermata di chiusura degli interventi a guasto saranno aggiunti due campi oltre a quelli già configurati che permetteranno la gestione di:

Prot.: NC_OF_19006286_64055 BE/2019	Rev. 1	Pagina 2 di 12	Sigla _____
-------------------------------------	--------	----------------	----------------

- Codice impianto (come campo libero per la ricerca della richiesta)
- Mancato rispetto del livello generale (Campo tabellato da cui scegliere i valori 1,2,3)

Tramite la compilazione:

- dei dati di classificazione della chiamata, effettuata dagli operatori di Call center;
- dei dati di chiusura degli interventi, effettuata dai vostri operatori.

Sarà generabile (in formato Excel) il report completo delle richieste classificate come pronto intervento pervenute sul numero verde a voi dedicato.

Di seguito a solo titolo esemplificativo l'elenco dei campi che compaiono nel report:

1. **Tipologia prestazione:** impostato sempre a "Pronto Intervento";
2. **Codice richiesta:** Ticket di chiamata (solo per i guasti) ad indicare il codice della richiesta;
3. **Tempo effettivo di arrivo sul luogo;**
4. **Tipologia di Pronto intervento.** Per i ticket pregressi (inseriti prima della consegna del presente report) dovrà essere inserito manualmente dopo l'estrazione del report;
5. **Mancato rispetto del livello generale. Il dato sarà rilevato dal corrispondente campo** compilato in fase di chiusura di ciascun intervento da parte di vostro personale. Il campo sarà tabellato con i soli valori 1, 2, 3. Per le attività chiuse pregresse (prima della consegna del presente report) dovrà essere inserito manualmente dopo l'estrazione del report;
6. **Classificazione richiesta di pronto intervento (5 colonne).** Sviluppato tramite 5 colonne così denominate e ordinate:
 - Dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura.
 - Interruzione della fornitura di gas
 - Irregolarità della fornitura di gas
 - Danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersione
 - Dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dall'impresa distributrice o di proprietà di quest'ultima.Le colonne conterranno un valore di selezione (ad esempio il valore 1) in corrispondenza della voce corretta.
Il valore di selezione sarà inserito in corrispondenza della voce/colonna corretta a seconda del riscontro tabellato inserito dal vostro personale in fase di chiusura di un intervento.
In caso di "falso allarme" si riporterà la classificazione effettuata dall'operatore di call center.
7. **Note:** riporta le note inserite dall'operatore di Call Center;
8. **Data chiamata** nel formato gg/mm/aa;
9. **Ora inizio conversazione** nel formato hh:mm:sec; riporterà l'ora, i minuti e i secondi dell'inizio della conversazione con l'operatore di Call center;
10. **Data di arrivo del personale** in gg/mm/aa. Riporterà la data di arrivo presso l'utenza e sarà rilevato dal corrispondente campo compilato in fase di chiusura di ciascun intervento.
11. **Ora di arrivo** del personale in hh:mm. Riporterà l'ora (hh:mm) di arrivo presso l'utenza e sarà rilevato dal corrispondente campo compilato in fase di chiusura di ciascun intervento.
12. **Utenza**
13. **Data e ora ticket**

Tale report sarà direttamente generabile dal sistema informativo Contact center dagli utenti opportunamente configurati all'accesso.

Il report risulterà completo per i soli ticket generati e chiusi dopo l'attivazione del report stesso.

REPORT TABELLA M	PREZZO IN EURO
Costo di attivazione del report per 3 utenti	€ 50,00
Canone mensile fisso di gestione e aggiornamento ticket (comprende tutte le modifiche che il sistema permette di effettuare ai dati di ciascun ticket di tipo guasto)	€ 30,00

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA

2.4 Report "Tabella N" (OPZIONALE)

Dal sistema informativo Contact center, tramite opportuna configurazione, è possibile estrapolare il report dell'elenco dispersioni nel formato previsto dalla Tabella N.

All'attuale schermata di chiusura degli interventi a guasto saranno aggiunti due campi oltre a quelli già configurati che permetteranno la gestione di:

- Scelta della tipologia di pressione del punto di localizzazione: ap/mp o bp
- Selezione di segnalazione da parte di impresa distributrice
- Selezione di danneggiamento da parte di terzi

Tramite la compilazione:

- dei dati di classificazione della chiamata, effettuata dagli operatori di Call center
- dei dati di chiusura degli interventi, effettuata dai vostri operatori
- dei dati di ricerca fughe programmate effettuate dai vostri operatori


sarà generabile (in formato Excel) il report completo delle dispersioni

Di seguito a solo titolo esemplificativo l'elenco dei campi che compaiono nel report:

1. **Origine della localizzazione della dispersione:** popolato in automatico dal sistema come 1 se a seguito di ispezioni programmate, 2 se segnalazione di terzi se non da personale di impresa distributrice, 3 se segnalazioni di terzi se da personale di impresa distributrice
2. **Codice univoco della dispersione:** Ticket di attività (solo per i guasti) o ticket extrapianificazione (per ispezioni);
3. **Data di localizzazione della dispersione** nel formato gg/mm/aa;
4. **Luogo ove è stata localizzata la dispersione;**
5. **Riferimenti cartografici del luogo della dispersione in caso di dispersione su rete:** campo vuoto lasciato alla vostra compilazione;
6. **Classificazione della dispersione:** 1 per A1, 2 per A2, 3 per B, 4 per C;
7. **Tipologia di pressione del punto di localizzazione:** 1 AP/MP, 2 BP;
8. **Data chiamata** nel formato gg/mm/aa;
9. **Tipologia di impianto del punto di localizzazione:** 1 rete, 2 derivazione utenza interrata, 3 derivazione utenza aerea, 4 gruppo di misura
10. **Data di eliminazione della dispersione** in gg/mm/aa.
11. **Ora di eliminazione della dispersione** del personale in hh:mm.
12. **Tempo eliminazione dispersione in minuti:** differenza tra data e ora eliminazione e date e ora localizzazione;
13. **Danneggiamento da parte di terzi:** sì/no;
14. **Utenza**

Tale report sarà direttamente generabile dal sistema informativo Contact center dagli utenti opportunamente configurati all'accesso.

Il report risulterà completo per i soli ticket generati e chiusi dopo l'attivazione del report stesso.

Prot.: NC OF_19006286_64055 BE/2019	Rev. 1	Pagina 4 di 12	Sigla 
-------------------------------------	--------	----------------	--

REPORT TABELLA N	PREZZO IN EURO
Canone mensile fisso di gestione e aggiornamento ticket (comprende tutte le modifiche che il sistema permette di effettuare ai dati di ciascun ticket di tipo guasto e/o extrapianificazione)	€ 100,00

Gli importi sono da assoggettare ad IVA

2.5 Canone eRMES (OPZIONALE)

eRMES è una APP per dispositivi ANDROID (Smartphone e Tablet) che si interfaccia con il portale Contact Center e consente ai tecnici di chiudere le attività a Guasto, Pianificate ed Extra-Programmate su Contact Center.

L'APP lavora in modalità Off-Line, consentendo ai tecnici di operare anche nelle zone più remote. Una volta raggiunta la copertura Internet Mobile o Wi-Fi, dalla maschera di Sincronizzazione si potranno inviare al portale tutte le Attività svolte.

Il tecnico può gestire le proprie attività direttamente da calendario oppure per sito: su ciascuna utenza vengono infatti visualizzate le attività da svolgere in ordine cronologico dando la priorità ai guasti. **eRMES** consente inoltre di visualizzare le Attività da svolgere direttamente su Google.

La APP è integrata con il Portale Contact Center (consentendo la chiusura delle Attività in modalità ultimata, sospesa e ispezione) e la maschera di chiusura permette di associare all'attività fino a 3 foto (con data e ora) per documentare il lavoro svolto.

Infine consente di inviare una o più mail con il Rapporto di Lavoro (.pdf) completo di Firma di Cliente e Manutentore (le firme possono essere rilevate tramite il pennino in dotazione al dispositivo).

eRMES, si può interfacciare direttamente anche con Digas per gestire delle attività operative in campo (WFM).

LICENZA D'USO	Nr. licenze	Importo
Canone annuale fisso comprensivo di configurazione utente fino a 5 licenze	A licenza	€ 365,00
Canone annuale fisso comprensivo di configurazione utente da 6 licenze	A licenza°	€ 300,00


Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA

La fornitura dei Tablet NON è compresa nella presente offerta

2.6 Servizi opzionali vari

SERVIZI SUPPLEMENTARI	PREZZO IN EURO
Costo singolo accesso aggiuntivo al sistema informativo	€ 50,00
Costo di attivazione per ogni nuovo comune gestito e/o nuovo manutentore reperibile	€ 50,00
Costo giornata formazione/assistenza/supporto presso la Vostra sede (su richiesta) compresi i costi di trasferta	€ 550,00

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA

Prot.: NC OF_19006286_64055 BE/2019	Rev. 1	Pagina 5 di 12	
-------------------------------------	--------	----------------	---

3 CONDIZIONI DI FORNITURA

3.1 Modalità di fatturazione e condizioni di pagamento

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

FATTURAZIONE	SERVIZIO	FATTURAZIONE
1	Canone Mensile	Semestrale anticipata
2	Canone Variabile	Trimestrale a consuntivo
3	Canone eRMES	Semestrale anticipata

Tutte le fatture saranno pagate dal Cliente mediante bonifico bancario con valuta fissa per il beneficiario **a vista fattura**.

In caso di ritardato pagamento CPL avrà diritto ad addebitare al Cliente, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi moratori ex D. Lgs. n. 231/02.

CPL avrà altresì diritto, sempre in caso di ritardato pagamento, di sospendere lo svolgimento del servizio fino al pagamento degli arretrati o, in alternativa, di risolvere il presente contratto senza che il Cliente possa vantare diritti risarcitori di sorta.

Il Cliente autorizza sin da ora CPL a cedere a soggetti terzi i crediti che maturerà nei suoi confronti per effetto dell'adempimento al presente contratto.

3.2 Limitazioni e durata

Il presente accordo è valido **per 12 mesi, dal 22/01/2020 al 21/01/2021**.

Dopo il periodo massimo di 12 mesi di validità verrà proposto un rinnovo delle condizioni economiche con una rivalutazione secondo le variazioni dell'indice ISTAT relativamente ai prezzi correnti per impiegati ed operai. In ogni caso, è escluso il rinnovo tacito.

Il Cliente ha la possibilità di recedere in via anticipata dal presente servizio terminati i primi 6 mesi di attività, dandone comunicazione scritta a CPL, con almeno 1 mese di anticipo.

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 E' 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.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo tali dati potranno essere:

- 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 ovvero, per permettere l'esercizio di diritti del Responsabile del Trattamento, dovranno o potranno essere conservati per periodi superiori.

Trascorso tale termine il Cliente non potrà eccepire 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 all'inizio di ogni anno solare.

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;
- individua, secondo idonee modalità, i soggetti autorizzati al trattamento dei dati e provvedere alla loro istruzione;
- 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;
- sovrintende ai processi di comunicazione, diffusione (se prevista da norme di legge), trasformazione, blocco, aggiornamento, rettificazione e integrazione dei dati;
- 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

Prot.: NC_OF_19006286_64055 BE/2019	Rev. 1	Pagina 8 di 12	
-------------------------------------	--------	----------------	---

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 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: vgaliotto@cpl.it

Referente: **VALENTINA GALIOTTO**

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, fermo restando quanto previsto al successivo capoverso, ogni eventuale risarcimento non potrà eccedere il 10% dell'importo totale della presente offerta.

In merito all'archiviazione dei dati registrati CPL Concordia soc. coop. avrà la responsabilità del mantenimento nei propri archivi dei soli dati non ancora inviati. Pertanto, la responsabilità della verificabilità delle informazioni e dei dati registrati (in riferimento all'art. 27 del TUDG delibera 574/2013) già inviati al distributore, secondo la modalità specificata al punto 5 del paragrafo 2.2 o tramite e-mail, rimane al distributore stesso.

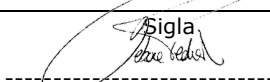
3.5 Subfornitura

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.

Nello specifico, nell'ambito della presente fornitura le chiamate oggetto del servizio potranno essere gestite, oltre che da personale CPL, da:

Prot.: NC_OF_19006286_64055 BE/2019	Rev. 1	Pagina 9 di 12	 Sigla
-------------------------------------	--------	----------------	--

- Promoservice Parma s.r.l. come back up e negli orari extra lavorativi
- Personale della ONYVA COOPERATIVA SOCIALE, che lavora presso le sedi di CPL.

Eventuali variazioni verranno comunicate al Cliente.

3.6 Livelli di Servizio

Il servizio dovrà essere eseguito nel completo rispetto delle disposizioni contenute nella delibera dell'AEEG 574/2013/R/gas in materia di qualità del servizio distribuzione gas.

In particolare, per ogni chiamata telefonica pervenuta sui propri apparati CPL dovrà:

- assicurare per almeno il 90% delle chiamate pervenute sul numero verde a voi dedicato un tempo di risposta non superiore a 120 secondi;
- assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute sul numero verde a voi dedicato (non vengono registrate le chiamate che hanno durata complessiva inferiore ai 4 secondi);
- effettuare le registrazioni previste nelle deliberazioni dell'AEEG 574/13 - Art.26.10;
- garantire la registrazione delle chiamate nel rispetto della delibera dell'AEEGSI 574/13 - Art.14.1 lettera d;
- assicurare la verificabilità e la conservazione delle informazioni e dei dati registrati che non vi sono ancora stati inviati.

CPL è certificata ISO 9001 per l'attività di Call center dal 2009

3.7 Gestione eccezioni ed eventi anomali

La gestione delle eccezioni e degli eventi anomali è definita nel documento **Misure di prevenzione e continuità del servizio**. Tale documento viene fornito per la consultazione a seguito di formale richiesta da parte del cliente.

3.8 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**.

3.9 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.

3.10 Tempi di attivazione

Il servizio è già attivo. I servizi opzionali richiesti saranno disponibili entro 15 gg dalla data di richiesta.

3.11 Validità dell'offerta

La presente offerta è valida fino al **30 aprile 2020**. Allo scadere di detto termine senza che vi sia stata risposta o comunque adesione, la stessa si intenderà automaticamente decaduta.

Data accettazione: ____/____/____

Indicare i Servizi che si desidera attivare:

- ☐ Report Tabella M
- ☐ Report Tabella N
- ☐ App eRMES

CIG: _____

CUP: _____

**Timbro e firma del Legale
Rappresentante del Cliente**



Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342, il cliente espressamente conferma e accetta i seguenti articoli.

- 3.1 Modalità di fatturazione e condizioni di pagamento
- 3.4 Limitazioni di responsabilità
- 3.8 Foro competente

**Timbro e firma del Legale
Rappresentante del Cliente**



Ambito e riferimento normativo		ALLEGATO 1 - ISTRUZIONI PER IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI		
Il Responsabile del Trattatmento 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)		
	Vincoli contrattuali in presenza di subfornitori	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		
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/l presidio/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		
		Separa i supporti di archiviazione per clienti diversi		
		Cancellazione e distruzione dei dati	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	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		
	Sicurezza e backup	Dispone di porte e serrande tagliafuoco		
		Viene effettuato sistematico back-up dei server		
Protegge i dispositivi/supporti di backup in locali separati				
GDPR Art. 32 par. 1.b	Sicurezza e backup	Mirroring dei dischi rigidi dei server (ad esempio RAID)		
		Dispone di sistemi di protezione contro i virus		

Timbro e firma del Legale Rappresentante del Cliente