

<b>ARPA FVG</b> SEDE CENTRALE PALMANOVA	
Protocollo n° <b>0017364 - A</b> del <b>09/06/2022</b>	
Ufficio	UT CT

 **AGID** Agenzia per l'Italia Digitale

Agenzia Regionale per la Gestione del Friuli Venezia Giulia <b>DIREZIONE CENTRALE</b>	
Data di arrivo	<b>- 9 GIU. 2022</b>
Prot. n°	
di data	

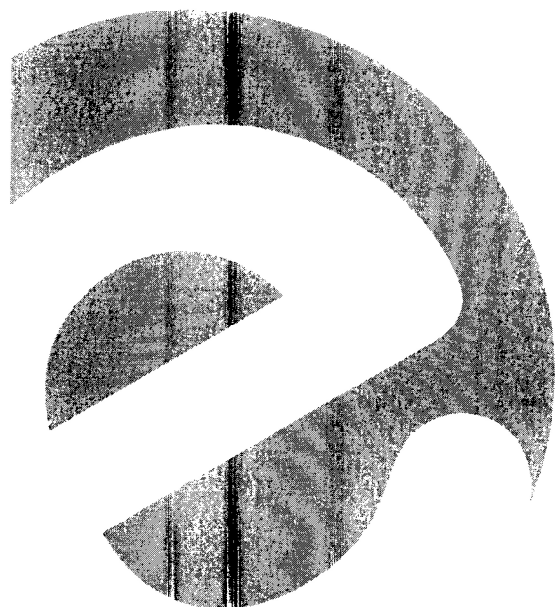
**PAT** portale  
amministrazione  
trasparente

Soluzione applicativa iscritta da AgID al  
Catalogo Nazionale dei Programmi  
Riusabili  
Developers Italia

Adempiere agli **OBBLIGHI DI PUBBLICITA', TRASPARENZA E  
DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI** con la soluzione definitiva e di  
semplicissima gestione.

18-05-2022 - ARPA Friuli Venezia Giulia - PAT

Offerta economica servizi annessi al riuso di PAT



**isweb**  
www.isweb.it

ISWEB S.p.A.  
Via Cadorna 31 - 07051 Avezzano (AQ)  
Via Fiume Giatio 3 - 00144 Roma

ISO 9001-2015 - RINA  
Sistema di gestione della  
qualità certificato RINA  
Certificato n° 14770/06/S



Software integrato con IO, L'APP dei Servizi Pubblici  
Software integrato con SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale

Software reso disponibile al riuso  
dall'Agenzia per l'Italia Digitale – AgID

Numero Verde Gratuito  
**800 97 34 34**

**PAT** portale  
amministrazione  
trasparente

Soluzione applicativa iscritta da AgID al  
Catalogo Nazionale dei Programmi  
Riusabili  
**Developers Italia**

Adempiere agli **OBBLIGHI DI PUBBLICITA', TRASPARENZA E  
DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI** con la soluzione definitiva e di  
semplicissima gestione.

18-05-2022 - ARPA Friuli Venezia Giulia - PAT

Offerta economica servizi annessi al riuso di PAT



**ISWEB S.p.A.**  
Via Cadorna 31 - 67051 Avezzano (AQ)  
Via Fiume Giallo 3 - 00144 Roma

**ISO 9001-2015 - RINA**  
Sistema di gestione della  
qualità certificato RINA  
Certificato n° 14770/06/S

Numero Verde Gratuito  
**800 97 34 34**



Software integrato con IO, L'APP dei Servizi Pubblici  
Software integrato con SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale

Software reso disponibile al riuso  
dall'Agenzia per l'Italia Digitale – AgID

## INDICE

---

OFFERTA ECONOMICA.....	3
Fase di avvio: CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA.....	4
Fase di mantenimento: SERVIZI SOGGETTI A CANONE.....	5
Servizi opzionali consigliati .....	7
Riepilogo investimento .....	8
Servizi opzionali .....	9
NOTE .....	11
Scadenza dell'offerta .....	11
Tempistiche di implementazione.....	11
Condizioni di fatturazione.....	11
Condizioni di pagamento .....	11
MISURE DI SICUREZZA .....	12
DATA PROCESSING AGREEMENT EX ART. 28 REG. UE 679/2016 .....	12
CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO.....	13
CONTATTI.....	16

## OFFERTA ECONOMICA

---

“PAT - Portale Amministrazione Trasparente” è la soluzione applicativa volta a soddisfare il quadro normativo relativo all’adempimento degli OBBLIGHI DI PUBBLICITA’, TRASPARENZA E DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI in conformità alle disposizioni del Decreto legislativo del 14 marzo 2013, n. 33 (Amministrazione trasparente), in attuazione della Legge 6 novembre 2012 n. 190 (Anticorruzione).

PAT, sviluppato e mantenuto da ISWEB, è stato iscritto dalla stessa Agenzia per l’Italia Digitale al catalogo dei programmi riutilizzabili da altre PA, ed è disponibile su Developers Italia.

<https://developers.italia.it/it/software/agid-agid-pat>

Le “Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni” emanate da AgID nel maggio 2019, stabiliscono che il riuso sia la scelta obbligata di approvvigionamento.

L’offerta di ISWEB è finalizzata a semplificare il reperimento degli strumenti e dei servizi necessari al riuso di PAT - Portale Amministrazione Trasparente, garantendo processi di implementazione e mantenimento molto più agevoli ed economici in quanto erogati a centinaia di enti e società che ricadono nel campo di applicazione della norma.

Si caratterizza per essere inclusiva di tutti i servizi necessari per essere subito on line, con la soluzione definitiva, perché sempre aggiornata dal punto di vista sia normativo che tecnologico.

Il presente documento è volto a descriverne tutte le caratteristiche e le funzionalità ed è riferito al caso in cui l’Ente scelga di avvalersi di ISWEB S.p.A. per i servizi di avvio (installazione/personalizzazione/formazione) e di mantenimento (aggiornamento tecnico e legislativo, help desk e ambiente di erogazione condiviso o dedicato) di PAT.

Per maggiori dettagli si invita a fare riferimento ai seguenti documenti, parte integrante della presente offerta:

- ✓ PAT - Portale Amministrazione Trasparente – Caratteristiche;
- ✓ ISWEB - Referenze.

**Fase di avvio: CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA**

Segue dettaglio della fornitura il cui costo viene sostenuto *una tantum* all'avvio del progetto.

<b>PAT - Portale Amministrazione Trasparente</b>	
<b>Fase di AVVIO</b>	
18-05-2022 - ARPA Friuli Venezia Giulia - PAT	
Servizio	Costo
<b>SOLUZIONE APPLICATIVA PAT (RIUSO)</b>	Riuso gratuito
<p><b>SERVIZI DI BASE FASE DI AVVIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Installazione/Attivazione;</li> <li>✓ Attivazione protocollo HTTPS con relativo certificato di sicurezza su network ISWEB;</li> <li>✓ Personalizzazione dello stemma dell'ente;</li> <li>✓ Personalizzazione cromatica della piattaforma sulla base dei cromi del sito web istituzionale;</li> <li>✓ Configurazione tipologia della piattaforma erogata (amministrazione trasparente/società trasparente)</li> <li>✓ Configurazione dei ruoli della base dati "Personale": dipendenti, dirigenti, P.O., incaricati politici, etc. con relativa personalizzazione funzionale;</li> <li>✓ Attivazione dei moduli inclusi nella piattaforma e dei moduli opzionali scelti dal Committente;</li> <li>✓ Configurazione utente "Amministratore completo";</li> <li>✓ Test della piattaforma attivata e configurata;</li> <li>✓ Supporto in fase di messa in esercizio;</li> <li>✓ Supporto alla pubblicazione definitiva del servizio (supporto per l'indicizzazione del progetto, attivazione su dominio scelto dall'ente).</li> </ul>	2.760,00
<p><b>SERVIZI OPZIONALI IN FASE DI AVVIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Importazione massiva dei dati relativi all'art. 1, comma 31 della L.190/2012 tramite file .xml ANAC</li> </ul>	460,00
<p><b>SERVIZI DI FORMAZIONE (DA REMOTO)</b></p> <p>Formazione su tutti i moduli del software</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Durata del corso: numero 2 sessioni da 3 ore</li> <li>✓ Numero massimo utenti per sessione: 20</li> <li>✓ Numero corsi: 1</li> </ul>	360,00
<b>TOTALE AVVIO (UNA TANTUM)</b>	<b>3.580,00</b>

**Fase di mantenimento: SERVIZI SOGGETTI A CANONE**

Di seguito i servizi inclusi nel canone relativo alla fase di mantenimento del progetto.

PAT - Portale Amministrazione Trasparente Fase di <b>MATENIMENTO</b>	
18-05-2022 - ARPA Friuli Venezia Giulia - PAT	
Servizio	Costo
<p><b>Manutenzione – <u>GARANZIA e SLA</u></b></p> <p><b><u>Garanzia</u></b></p> <p>La fornitura è supportata da garanzia per tutto il periodo coperto da impegno contrattuale relativo ai servizi soggetti a canone annuale.</p> <p><b><u>Definizione delle tempistiche di Intervento - SLA</u></b></p> <p>Di seguito si indicano le tempistiche di intervento/ripristino garantite in seguito al verificarsi delle diverse tipologie di guasto/segnalazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tempi di presa in carico relativa a segnalazioni bloccanti: <u>4 ore lavorative</u></li> <li>✓ Tempi di presa in carico relativa a segnalazioni non bloccanti: <u>8 ore lavorative</u></li> </ul>	
<p><b>Utenti amministratori</b></p> <p>Numero <b>15</b> utenti amministratori inclusi (utenti amministratori supplementari opzionali)</p>	
<p><b>Servizio di Help Desk su numero verde gratuito riservato agli utenti amministratori inclusi</b></p> <p>Servizio erogato su verde gratuito in orario di ufficio (lun.- ven. ore 9.00-18.00).</p>	
<p><b>Aggiornamenti software</b></p> <p>PAT è oggetto di continuo sviluppo.</p> <p>La disponibilità di aggiornamenti costanti garantisce il Committente nei confronti dell’elevato grado di obsolescenza che caratterizza il settore, valorizzando investimento sostenuto.</p> <p>Gli aggiornamenti sono di carattere tecnologico, funzionale e normativo.</p>	

<p><b>Servizio di Hosting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servizio erogato su Cloud Service Provider (CSP) certificato AgID;</li> <li>✓ Spazio disco: <b>15 GB</b> (spazio web supplementare opzionale)</li> <li>✓ Traffico illimitato</li> <li>✓ UpTime garantito: 99,5%</li> <li>✓ Ambiente virtualizzato dedicato senza overbooking</li> <li>✓ Storage ad alte prestazioni (SAN con dischi RAID 1E 15K)</li> <li>✓ Help Desk su numero verde gratuito a diretto contatto con il reparto tecnico in orario di ufficio (giorni lavorativi 09:00-18:00)</li> <li>✓ Help Desk via e-mail fuori dall'orario di ufficio</li> <li>✓ Backup giornaliero incrementale su Data Center delocalizzato basato su Veeam Backup &amp; Replication con 7 restore point</li> </ul> <p><b><u>Caratteristiche nel documento allegato "ISWEB – Cloud PA", parte integrante della presente offerta.</u></b></p>	
<p><b>Servizio di supporto tecnico</b></p> <p>Su numero verde gratuito in orario di ufficio, via ticket system 365/7/24</p>	
<p><b>Aggiornamento periodico dell'hardware</b></p> <p>Adeguamento dell'infrastruttura server e dei servizi di connettività del "Hosting PA" in funzione delle evoluzioni tecnologiche, garantendo il Committente nei confronti dell'elevato grado di obsolescenza che caratterizza il settore.</p>	
<p><b>Certificato SSL</b></p>	
<p><b>Servizio</b></p>	<p><b>Costo</b></p>
<p><b>OPZIONE ANNUALE - TOTALE CANONE</b></p>	<p><b>3.500,00</b></p>
<p><b>OPZIONE TRIENNALE - TOTALE CANONE (Fatturazione annuale)</b></p>	<p><b>9.450,00</b> (3.150,00/anno)</p>

*Servizi opzionali consigliati*

PAT - Portale Amministrazione Trasparente SERVIZI OPZIONALI CONSIGLIATI	
18-05-2022 - ARPA Friuli Venezia Giulia - PAT	
Servizio	Costo
<p><b>NUMERO 5 GIORNATE SUPPLEMENTARI C/O SEDE ISWEB</b></p> <p>Le giornate potranno essere erogate, <u>solo su richiesta del Committente</u>, per lo svolgimento di varie tipologie di attività (a titolo di esempio: Conduzione, importazione e riorganizzazione dei contenuti, personalizzazioni applicative e grafiche, sviluppo procedure di interoperabilità, sviluppi dedicati, formazione).</p> <p>Rendicontazione e fatturazione annuale posticipata.</p> <p>Costo singola giornata: 460,00</p>	2.300,00
Servizio	Costo
<b>TOTALE SERVIZI OPZIONALI CONSIGLIATI</b>	<b>2.300,00</b>



*Riepilogo investimento*

<b>PAT - Portale Amministrazione Trasparente</b>			
<b>SERVIZI OPZIONALI CONSIGLIATI</b>			
18-05-2022 - ARPA Friuli Venezia Giulia - PAT			
<b>OPZIONI DI ACQUISTO</b>		<b>CODICE MePA</b>	<b>COSTO</b>
<b>12 MESI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ AVVIO: 3.580,00</li> <li>➤ <b>12 MESI</b> DI MANUTENZIONE: 3.500,00</li> <li>➤ EVENTUALI SERVIZI OPZIONALI CONSIGLIATI: 2.300,00</li> </ul>	120-22-ISWEB-02	<b>9.380,00</b>
<b>36 MESI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ AVVIO: 3.580,00</li> <li>➤ <b>36 MESI</b> DI MANUTENZIONE: 9.450,00 (3.150,00/anno)</li> <li>➤ EVENTUALI SERVIZI OPZIONALI CONSIGLIATI: 2.300,00</li> </ul>	120-22-ISWEB-03	<b>15.330,00</b>

## Servizi opzionali

Oltre quanto indicato di seguito è possibile richiedere servizi personalizzati di ogni genere, erogabili in termini di giornate oppure ore opzionali.

I servizi espressi in giornate/uomo possono essere erogati presso la sede del Committente.

PAT - Portale Amministrazione Trasparente				
Servizi opzionali				
Servizio	Unità di misura	Note	Codice articolo MePA	Prezzo Iva esclusa
<b>INTEGRAZIONE CON SPID</b> L'integrazione con SPID consente agli utenti di loggarsi sul portale pubblico e agli amministratori di loggarsi nell'ambiente di gestione tramite Sistema Pubblico di Identità Digitale.	-	-	-	<b>Avvio</b> 460,00 <b>Canone</b> 460,00
<b>INTEGRAZIONE CON APP IO</b> L'integrazione con l'App IO consente di inviare le notifiche di pubblicazione tramite l'App IO per ogni argomento scelto dagli Amministratori.	-	-	-	<b>Avvio</b> 230,00 <b>Canone</b> 460,00
<b>Modulo di Workflow</b> Consente la creazione di flussi di pubblicazione prestabiliti relativamente a ogni archivio. Consigliato nelle redazioni diffuse.				<b>Avvio</b> 460,00 <b>Canone</b> 460,00
<b>Modulo di Accesso Civico</b> Consente la ricezione di istanze di Accesso Civico direttamente dal Portale. È dotato di un ambiente di gestione delle istanze pervenute da ogni canale. Consente la pubblicazione di un unico registro degli accessi				<b>Avvio</b> 460,00 <b>Canone</b> 920,00
<b>Modulo interoperabilità SCP</b> 1. La funzionalità consente di inserire direttamente nell'ambiente di amministrazione della trasparenza le informazioni richieste per ogni bando, avviso, esito di gara. 2. Successivamente, con pochi click permette l'invio massivo di questi dati alla banca dati SCP per ogni procedura selezionata.				<b>Canone</b> 590,00
<b>Modulo interoperabilità PerlaPA</b> 1. La funzionalità consente di inserire direttamente nell'ambiente di				<b>Canone</b> 590,00

<p>amministrazione della trasparenza le informazioni richieste per incarichi e consulenze.</p> <p>2. Successivamente, con pochi click permette l'invio massivo di questi dati alla banca dati PerlaPA per ogni procedura selezionata.</p>				
<p><b>Sessione formativa supplementare</b></p> <p>Sessione formativa della durata di 3 ore da remoto. Opzionalmente i servizi formativi possono essere erogati presso la sede del Committente, sulla base del servizio "Giornate supplementari".</p>	Sessione 3 ore			180,00
<p><b>Giornate supplementari c/o sede ISWEB</b></p> <p>Le giornate possono essere utilizzate per lo svolgimento di varie tipologie di attività (a titolo di esempio: Conduzione, importazione e riorganizzazione dei contenuti, personalizzazioni applicative e grafiche, sviluppo procedure di interoperabilità, sviluppi dedicati, formazione). Opzionalmente presso la sede del Committente.</p>	Giornata/uomo			460,00
<p><b>Certificato SSL Dedicato</b></p>	Unità			75,00/anno
<p><b>Spazio disco supplementare</b></p> <p>Costo/gb oltre quanto già incluso nella presente offerta (indicazioni nell'elenco dei servizi soggetti a canone)</p>	Unità			16,00/anno
<p><b>Servizio DR dedicato</b></p> <p>Servizio dedicato di Disaster Recovery basato sulle caratteristiche indicate dal Committente.</p>	-	Su progetto	-	-,00
<p><b>Spese di trasferta Abruzzo-Lazio</b></p>	Giornata/uomo			100,00
<p><b>Spese di trasferta Marche-Umbria-Molise-Campania</b></p>	Giornata/uomo			150,00
<p><b>Spese di trasferta Toscana-Emilia Romagna-Puglia-Basilicata-Calabria</b></p>	Giornata/uomo			200,00
<p><b>Spese di trasferta Liguria-Piemonte-Lombardia-Veneto</b></p>	Giornata/uomo			250,00
<p><b>Spese di trasferta Sicilia-Sardegna-Valle d'Aosta-Trentino-Friuli</b></p>	Giornata/uomo			300,00

## NOTE

---

Tutti gli importi sono espressi in euro al netto dell'IVA di legge.

Il Cliente dichiara di avere ricevuto tutte le informazioni commerciali e tecniche prima di dare inizio alle attività oggetto di contratto e accetta i prodotti/servizi oggetto di contratto nello stato nel quale si trovano al momento della stipulazione.

Come evidenziato nella documentazione tecnica, la piattaforma è dislocata nel data-centre di: Seeweb srl - sede legale in C.so Lazio, 9/a, 03100 Frosinone (FR).

L'accettazione dell'offerta vale anche, nello specifico, quale ulteriore presa di cognizione delle caratteristiche tecniche del servizio e autorizzazione espressa all'utilizzo del suddetto data-centre.

### *Scadenza dell'offerta*

---

30 gg dalla data del documento

### *Tempistiche di implementazione*

---

- Servizi di base in fase di avvio: **10 gg** lavorativi dalla data di comunicazione del conferimento dell'incarico;
- Servizi opzionali in fase di avvio: su progetto;
- Servizi di formazione: su richiesta del Committente.

### *Condizioni di fatturazione*

---

#### AVVIO

- A 60 giorni dall'ordine

#### CANONE

- Annuale anticipata, a 60 giorni dall'ordine

### *Condizioni di pagamento*

---

- Bonifico a 30gg data fattura.

## MISURE DI SICUREZZA

Per consentire al cliente di eseguire le proprie valutazioni ai sensi degli articoli 25, 28, 32 e 35 del Reg. UE 679/16, ISWEB dichiara sin d'ora che i servizi contrattualizzati sono erogati nel rispetto delle misure di sicurezza di cui al documento "Dichiarazione sulle Misure di Sicurezza" e dei Service Level Agreement (SLA) dichiarati, il cui rispetto esaurisce i doveri di diligenza nell'adempimento. L'adozione di qualsiasi eventuale ulteriore misura di sicurezza potrà essere concordata separatamente. Il contributo economico omnicomprensivo di ISWEB in caso di incidenti o criticità di qualsiasi tipo relative a e/o derivanti da negligenza di ISWEB nell'adempiere a obbligazioni assunte non potrà mai superare l'importo di una annualità contrattuale. È esclusa la responsabilità di ISWEB in caso di incidenti causati da azioni o omissioni del cliente e/o da terze parti.

## DATA PROCESSING AGREEMENT EX ART. 28 REG. UE 679/2016

### 1. INFORMATIVA SUI PRODOTTI E SERVIZI

Ai sensi dell'art. 28 comma 1 Reg. UE 679/19 e nei limiti delle attività di cui allo specifico rapporto contrattuale in essere, il Cliente dichiara di avere ricevuto tutte le informazioni commerciali e tecniche prima di dare inizio alle attività oggetto di contratto. In conseguenza di quanto sopra, il Cliente ha accettato i prodotti/servizi oggetto di contratto nello stato nel quale si trovano al momento della stipulazione.

### 2. VERIFICA DI CORRETTEZZA E LICEITÀ DEI TRATTAMENTI

Quando il Cliente, in qualità di titolare del trattamento, richiede a ISWEB di trattare dati personali nella qualità di Data Processor, verifica preventivamente di avere il titolo per comunicare i dati in questione a ISWEB, avendo acquisito i consensi necessari oppure operando su una base giuridica o su un legittimo interesse.

### 3. DEFINIZIONE DELLO STATUS DI ISWEB

A prescindere dal fatto che ISWEB sia qualificabile come titolare, contitolare o responsabile del trattamento, i suoi compiti e responsabilità anche in termini di conformità al Reg. UE 679/2016 sono strettamente legate al diretto adempimento delle obbligazioni assunte e nei limiti anche tecnologici delle stesse, con espressa esclusione di qualsiasi altra responsabilità.

### 4. ASSUNZIONE DELLO STATUS DI PROCESSOR EX ART. 28 REG. UE 679/2016

ISWEB assume un obbligo generale a mantenere i dati del Cliente su risorse localizzate all'interno dell'Unione Europea.

#### 4.1. Limitazione delle finalità e modalità di trattamento

Nel caso in cui obbligazione diretta e principale del contratto fosse il trattamento di dati personali, ISWEB assume il ruolo di Processor ex art. 28 Reg. UE 679/2016 limitatamente alla conduzione tecnico funzionale dei sistemi/servizi oggetto di contratto, salve specifiche pattuizioni contrattuali.

ISWEB si asterrà rigorosamente da qualsiasi autonoma modifica delle finalità e delle modalità di trattamento dei dati personali definite dal Titolare del trattamento.

Qualsiasi modifica delle modalità e dei mezzi del trattamento sarà concordata con autonomo contratto a seguito di specifica negoziazione commerciale.

#### 4.2. Divieto di subappalto, dovere di informazione preventiva

Salvi i casi in cui ciò sia necessario per l'adempimento degli obblighi assunti con il contratto e/o dai modelli industriali, tecnologici e commerciali dei settori dell'informatica e delle telecomunicazioni, ISWEB si astiene dal ricorrere a un altro responsabile senza previa autorizzazione.

ISWEB rimane, in ogni caso, l'unico responsabile contrattuale nei confronti del Cliente.

#### 4.3. Istruzioni ex art. 28 comma 3 lett. a) e seguenti

Nella qualità di Processor, ISWEB dovrà:

- trattare i dati personali a fronte delle modalità ed istruzioni contrattualmente definite così come risultanti dal contratto di servizio in essere fra le parti,
- astenersi dal trasferire i dati personali di pertinenza del Titolare del trattamento verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali senza la sua espressa autorizzazione, salve necessità tecnologiche e/o organizzative connaturate all'erogazione di servizi informatici e di telecomunicazioni,
- informare il Cliente, prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico se, per obbligo giuridico derivante dal diritto dell'Unione o da quello nazionale cui è soggetto ISWEB, sia necessario trasferire i dati personali che trattati per conto del Cliente del trattamento verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali,
- configurare e gestire i propri sistemi informativi e organizzativi in modo da evitare accessi non autorizzati ai dati e alle informazioni di pertinenza del Cliente e/o la loro comunicazione e/o diffusione abusive ai sensi degli artt. da 32 a 36 Reg. UE679/2016, secondo quanto concordato nel contratto di servizio, e parametrare sulla natura dei dati trattati e sulla gravità delle conseguenze per gli interessati in caso di perdita di disponibilità, confidenzialità (ove richiesta), integrità, in conformità alle misure di sicurezza tecniche ed organizzative, inclusi i profili relativi agli amministratori di sistema, di cui alla "Dichiarazione sulle misure di sicurezza" resa disponibile anche telematicamente sul sito ISWEB e facente parte integrante ed essenziale dei rapporti contrattuali fra le parti.
- restituire i dati personali eventualmente detenuti in caso di cessazione, a qualsiasi titolo del rapporto di data processing,
- cooperare con il Cliente nel riscontro alle richieste degli interessati, fornendo le informazioni eventualmente in proprio possesso salvo che ciò non comporti un onere eccessivo, il cui costo dovrà essere separatamente negoziato,
- utilizzare solo personale vincolato da impegni di confidenzialità, che agisca sotto precise istruzioni e controllo da parte del Processor,
- rendere disponibile al Cliente a fronte della sottoscrizione di apposito accordo di riservatezza, informazioni sull'adozione di misure di sicurezza e consentire - alle medesime condizioni - controlli sul rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali, limitatamente a quanto oggetto di contratto
- informare il Cliente del verificarsi di data-breach così come definito dagli articoli 33 e 34 del Reg. UE 679/16, entro le 24 ore successive al momento in cui ISWEB realizza, anche a seguito di appositi approfondimenti, che l'incidente può costituire un rischio concreto per i diritti e le libertà fondamentali degli interessati.

Quanto non espressamente oggetto di queste istruzioni rimane a carico esclusivo del Cliente.

### 5. CESSAZIONE DELLO STATUS DI PROCESSOR EX ART. 28 REG. UE679/2016

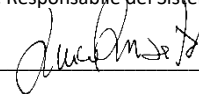
Lo status di Processor ex art.28 Reg. UE 679/2016 cessa di diritto con la cessazione, a qualsiasi titolo, dei rapporti contrattuali fra le parti.

Con la cessazione dello status di Processor, ISWEB non avrà più alcun obbligo, di qualsiasi tipo, nei confronti del Cliente e provvederà alla restituzione in formato XML o altro formato concordato fra le parti (con espressa esclusione di tracciati record e altri elementi relativi al database e alla piattaforma software di ISWEB) di cui avesse la disponibilità, senza detenerne copia salvo che la loro conservazione non sia obbligatoria per altre finalità determinata dalla legge.

Luogo \_\_\_\_\_ ( ), Data \_\_\_\_\_

Il Cliente (timbro e firma)

ISWEB S.p.a.  
Luca Ruscitti, Responsabile dei Sistemi Informativi



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

---

### 1. CHE COSA FA PARTE DEL CONTRATTO?

- 1.1. Il Contratto regola i termini e le condizioni dell'erogazione del Servizio al prezzo indicato nell'Offerta tecnico economica (d'ora in avanti solo "Offerta"), come sottoposto ed accettato dal Cliente. Più nel dettaglio il Contratto riguarda la fornitura di servizi come descritti nell'Offerta.
- 1.2. Il Contratto è composto da queste condizioni di fornitura e dai seguenti documenti, che ne formano parte integrante:
  - Offerta
  - SLA – "Service Level Agreement"
  - Informativa trattamento dati: [https://www.isweb.it/index.php?id\\_sezione=748](https://www.isweb.it/index.php?id_sezione=748)
  - Data Processing Agreement
  - Dichiarazione sulle Misure di sicurezza ISWEB S.p.A.
- 1.3. Eventuali termini o condizioni diversi o aggiuntivi proposti dal Cliente, anche tramite moduli prestampati o in altra forma, o comunque richiamati dal Cliente nei propri documenti, non avranno efficacia nei confronti del Fornitore, se non accettati per iscritto.
- 1.4. Quando si applicano le presenti Condizioni?  
Si applicano all'utilizzo di ciascuno dei servizi indicati nell'Offerta compresi tutti gli aggiornamenti, adattamenti, sviluppi, migliorie e personalizzazioni, a meno che non siano accompagnati da autonome condizioni contrattuali.
- 1.5. Il Cliente ha valutato le misure di sicurezza adottate dal Responsabile, allegate all'offerta tecnico-economica, conformi agli standard AgID, e dunque idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio. Ulteriori misure di sicurezza potranno essere concordate tra le Parti, con novazione contrattuale e specifica pattuizione.  
ISWEB S.p.A. si rende disponibile a fornire eventuali ulteriori informazioni utili al cliente per la redazione della Valutazione d'impatto privacy.

### 2. CHE COS'E' IL SERVICE LEVEL AGREEMENT?

- 2.1. Il Fornitore e il Cliente danno atto che i Servizi saranno erogati dal Fornitore nel rispetto dei termini e delle condizioni previsti nel SLA espresso nell'Offerta.
- 2.2. Il Fornitore potrà modificare il Service Level Agreement a causa di modifiche normative o tecnologiche che incidano sull'efficienza del servizio. Il Cliente accetta che la trasmissione del SLA e della sua versione successiva e/o modificata costituisce dichiarazione nei suoi confronti, ai sensi dell'articolo 1335 del Codice Civile, nel momento in cui ne riceva comunicazione all'indirizzo mail o PEC dichiarato. Il Cliente farà in modo di conservare una copia locale del SLA e di ogni aggiornamento/modifica.
- 2.3. Di conseguenza, considerato che il Servizio è in costante evoluzione ed aggiornamento, il Fornitore non assume su di sé l'obbligo di adottare immediatamente tutte le modifiche necessarie a mantenere la funzionalità, pur impegnandosi a realizzarle nel minor tempo possibile.

### 3. AGGIORNAMENTI, ASSISTENZA E MANUTENZIONE

- 3.1. La Società fornisce al Cliente i servizi di aggiornamento, assistenza e manutenzione, in conformità al SLA e, comunque, non oltre gli standard minimi descritti nell'Offerta. Tali interventi, se necessari, saranno realizzati in modalità remota. Sono escluse assistenza e manutenzione sull'hardware del Cliente, salvo diverso accordo.
- 3.2. In caso di segnalazione di guasti o malfunzionamenti, il Cliente si impegna a fornire tutte le informazioni richieste dal Fornitore.
- 3.3. Il Cliente:
  - è informato che gli interventi di assistenza e manutenzione possono incidere, anche solo temporaneamente, sul funzionamento dei Servizi o su dati e/o informazioni trattati attraverso i Servizi;
  - è informato che il Fornitore risponderà per i rischi derivanti da dolo o colpa grave del Fornitore stesso o dei tecnici o collaboratori dallo stesso incaricati.

### 4. LICENZA D'USO SERVIZIO NEWSLETTER

- 4.1. Al Cliente viene concessa apposita licenza d'uso per il servizio di Newsletter, erogato da MailUp, se acquistato. La licenza viene concessa esattamente alle stesse condizioni previste nel contratto di licenza d'uso di MailUp, reperibili al seguente link <https://www.mailup.it/contratto-di-licenza-uso/>, da intendersi integralmente trascritte all'interno del presente contratto nella versione vigente
- 4.2. Il Cliente espressamente accetta i termini d'uso della piattaforma di MailUp, reperibili al seguente link <https://www.mailup.it/termini-uso/>, da intendersi integralmente trascritte all'interno del presente contratto nella versione vigente.
- 4.3. Il Cliente dichiara che non utilizzerà il servizio di Newsletter in modo contrastante con il contratto di licenza d'uso e i termini d'uso, menzionati nei punti 4.1, 4.2. Si obbliga altresì a non alterare, cancellare, rimuovere o nascondere qualsiasi indicazione di copyright eventualmente presente all'interno del servizio. Infine, il Cliente dichiara di essere qualificabile come Professionista e non come Consumatore, secondo le definizioni del Codice del Consumo.

### 5. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- 5.1. La fatturazione avverrà secondo le modalità concordate e definite nell'Offerta.
- 5.2. I pagamenti dovranno essere effettuati dal Cliente nel termine espressamente indicato nell'Offerta o, in mancanza di espressa previsione, nel termine di 30 giorni dal ricevimento di fattura emessa dal Fornitore.
- 5.3. In caso di mancato o ritardato pagamento di una qualsiasi somma dovuta ai sensi del Contratto, il Cliente perderà il beneficio del termine e il Fornitore potrà applicare sulle somme ad esso dovute interessi di mora come da legge. Il Fornitore si riserva di inviare al Cliente una diffida ad adempiere entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della stessa. Decorso inutilmente tale termine, il Fornitore avrà diritto di sospendere immediatamente e senza ulteriore avviso ogni prestazione dovuta ai sensi del Contratto. Inoltre, trascorsi inutilmente 30 giorni dal ricevimento della diffida, il Fornitore avrà diritto di:
  - risolvere anticipatamente il Contratto mediante semplice comunicazione scritta;
  - recedere da eventuali altri contratti conclusi con il Cliente.

### 6. CASI DI SOSPENSIONE E INTERRUZIONE

- 6.1. Il Fornitore farà il possibile per garantire la disponibilità continua del servizio. Il Cliente accetta che il Fornitore potrà sospendere e/o interrompere la fornitura dei Servizi per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che si rendano opportuni e/o necessari. In tali casi, il Fornitore si impegna a ripristinare i Servizi nel minor tempo possibile al fine di ridurre il disagio creato al Cliente, in coerenza con il SLA.

- 6.2. Quando il fornitore può sospendere e/o interrompere la fornitura dei servizi?
- uso improprio dei Servizi o uso non conforme alle previsioni del Contratto;
  - guasti e/o malfunzionamenti degli elaboratori, apparecchiature, sistemi o impianti di qualsiasi tipo nella titolarità del Cliente per fruire dei Servizi;
  - sospensione o interruzione dei servizi di connessione internet;
  - mancata verifica da parte del Cliente dei risultati delle elaborazioni prodotte e delle attività svolte attraverso i Servizi;
  - motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza;
  - manomissione o interventi sui servizi o sulle apparecchiature eseguiti dal Cliente o da parte di soggetti terzi non autorizzati;
  - errata o non conforme utilizzazione dei Servizi da parte dal Cliente o comunque mancati adempimenti del Cliente ad obblighi di legge in materia di utilizzo dei servizi informatici e della rete internet;
  - in caso di problemi del software che non siano rimediabili senza sospendere o interrompere i Servizi, in ogni caso informando il Cliente circa i tempi di intervento e di risoluzione delle problematiche riscontrate;
  - in caso di utilizzo del Cliente di apparecchiature difettose o non omologate, o che presentino delle disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare i Servizi e/o creare danni a persone o cose.

## 7. GARANZIE E RESPONSABILITÀ

- 7.1. Il Cliente accetta che il Fornitore non rilascia dichiarazioni e garanzie espresse o implicite sul fatto che i Servizi siano adatti a soddisfare le esigenze del Cliente o che siano esenti da errori e/o vizi. Il Cliente prende atto che il Fornitore, in nessun caso (fatti salvi i casi di dolo o colpa grave del Fornitore stesso), potrà essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno causato al Cliente o a terzi in conseguenza di ritardi, mancato svolgimento, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi. In ogni caso, nei limiti massimi consentiti dalla legge, la responsabilità complessiva del Fornitore – anche per inadempimento o ritardo – non potrà mai eccedere l'ammontare del prezzo pagato dal Cliente per l'acquisto del relativo Servizio su base annuale, con espressa esclusione della risarcibilità dell'ulteriore danno.
- 7.2. In particolare, il Cliente prende atto e accetta che i Servizi, secondo quanto previsto dall'art. 3, sono per loro stessa natura soggetti ad esigenze di manutenzione e che il Fornitore non presta alcuna garanzia di continuità dei Servizi o di assenza di possibili sospensioni ed interruzioni.
- 7.3. Il Cliente è consapevole che il Fornitore in nessun caso (fatti salvi i casi di dolo o colpa grave del Fornitore stesso) potrà essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno dovesse derivare al Cliente stesso o a terzi in conseguenza dell'uso dei Servizi, dovendo il Cliente verificare la correttezza delle elaborazioni ottenute utilizzando i Servizi.

## 8. DURATA DEL RAPPORTO, RECESSO E RISOLUZIONE

- 8.1. La durata della erogazione dei Servizi è stabilita dall'Offerta. Alla scadenza del Contratto o in caso di suo scioglimento, per qualsiasi ragione o causa intervenuta, il Fornitore cesserà di fornire tutti i servizi prestati in esecuzione del Contratto decorsi 30 giorni dalla scadenza del contratto in caso di pendenza di trattative per il rinnovo.
- 8.2. Il recesso da parte di ISWEB S.p.A., per giustificati motivi, può essere effettuato mediante PEC o raccomandata con ricevuta di ritorno, da inviare ai domicili fisici o digitali risultanti dal Registro delle Imprese. Il Cliente resta comunque obbligato a pagare i canoni fino alla data di scadenza del contratto.
- 8.3. In ogni caso, ISWEB S.p.A. potrà risolvere immediatamente il rapporto mediante comunicazione scritta nei seguenti casi:
- in caso di violazione di qualunque obbligazione dell'altro Contraente prevista nel Contratto;
  - esercizio da parte dell'altro Contraente di azioni giudiziarie (anche mediante mediazione, negoziazione o altre ADR), richieste di danni, intimazioni e diffide nei confronti di ISWEB S.p.A.;
  - qualora il Contraente abbia ricevuto da ISWEB S.p.A. una diffida ad adempiere e sia rimasto inadempiente per oltre 30 giorni dal ricevimento di detta diffida;
  - assoggettamento dell'altro Contraente a procedure di insolvenza di qualsiasi tipo o commissariamento;
  - coinvolgimento dell'altro Contraente in illeciti penali, anche prima dell'esercizio della relativa azione giudiziaria.
- 8.4. In riferimento al servizio di Newsletter, qualora venga risolto il contratto tra Isweb e MailUp, le Parti stabiliscono la risoluzione di diritto del contratto limitatamente all'art. 4. In tal caso, la risoluzione avrà effetto quando verrà comunicata, anche tramite e-mail, da parte di Isweb al Cliente con un preavviso di 30 (trenta) giorni. Questa risoluzione non comporta la risoluzione della restante parte del contratto relativa agli altri servizi.

## 9. CLAUSOLA PENALE E CAUSA DI FORZA MAGGIORE

- 9.1. Il Fornitore dovrà adempiere puntualmente alle obbligazioni contrattuali.
- 9.2. In caso di ritardo nell'esecuzione del servizio, il Cliente avrà diritto all'applicazione della penale così come regolata dall'art. 113-bis del D. Lgs. 50/2016.
- 9.3. Nessuna delle Parti sarà responsabile verso l'altra per danni, perdite, o impossibilità di prestazione/adempimenti causati da calamità naturali, stato di guerra o qualsiasi altra causa totalmente imprevedibile e al di fuori del proprio controllo. L'esonero di responsabilità è subordinato alla comunicazione scritta all'altra parte dell'evento di forza maggiore. Tale comunicazione deve essere effettuata dalla parte che subisce l'evento entro il termine di 15 giorni dal suo verificarsi o da quando sia possibile effettuare la comunicazione. Qualora l'evento di Forza Maggiore dovesse protrarsi per un periodo di oltre 7 giorni le Parti concorderanno ogni eventuale modifica che si rendesse necessaria al Contratto.

## 10. RISERVATEZZA

- 10.1. Il Cliente riconosce che tutte le informazioni di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del Contratto hanno natura confidenziale e riservata e, pertanto, si impegna a non utilizzarle e divulgarle a terzi, in qualunque modo e con qualunque mezzo, per finalità diverse da quelle di cui al Contratto. L'obbligo di riservatezza che precede non riguarda le informazioni che sono di dominio pubblico.

## 11. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

- 11.1. Il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale del Fornitore o di terzi. Il Cliente accetta e riconosce che la titolarità del Software, inclusi i codici sorgente e gli eventuali adattamenti, sviluppi e migliorie apportati dal Fornitore per le specifiche esigenze del Cliente, della relativa documentazione, nonché tutti i diritti di utilizzazione economica, spettano a ISWEB S.p.A. o ai rispettivi titolari (ad esempio, in caso di riuso o di licenza software). Il Cliente dichiara di avere preventivamente eseguito le analisi previste dall'art. 68 del D. Lgs. 80/2005, se applicabile.

- 11.2. Qualsiasi materiale, prodotto o software che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi e che sia messo a disposizione del Cliente tramite i Servizi, sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto di tali diritti. Il Cliente assume ogni responsabilità in proposito, e farà in modo di manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi conseguenza negativa.
- 11.3. Nel caso in cui il Cliente violi i diritti di proprietà industriale o intellettuale del Fornitore e/o di terzi, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile.
- 11.4. La titolarità di tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi, e altri segni distintivi comunque associati ai Servizi è del Fornitore, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta del Fornitore.

## 12. PRIVACY

- 12.1. I dati personali che la Società acquisirà saranno trattati nel rispetto della normativa in materia di privacy (GDPR – Reg. 2016/679/UE), definita nell'apposita Informativa sul trattamento dei dati personali, disponibile nella sezione dedicata del sito web e/o allegata al Contratto.
- 12.2. Il cliente si obbliga a stipulare il contratto di designazione a responsabile di trattamento, come previsto ex art. 28 del GDPR, di cui ISWEB S.p.A. proporrà una redazione, che avrà facoltà di nominare sub responsabili di trattamento, qualora ne ricorrano i presupposti.

## 13. MODIFICHE UNILATERALI E UNICO CONTRATTO

- 13.1. Qualora il Fornitore modifichi le presenti Condizioni Contrattuali e/o l'Offerta, le modifiche saranno comunicate al Cliente, per e-mail o PEC. In tal caso, il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto con comunicazione scritta inviata al Fornitore nel termine di 7 giorni dal ricevimento della predetta comunicazione.
- 13.2. In mancanza di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi conosciute ed accettate.
- 13.3. Le Condizioni Generali sostituiscono contratti, accordi e intese sottoscritti tra il Cliente e il Fornitore aventi il medesimo ad oggetto, nei limiti in cui è permesso dalla Legge.

## 14. NORMATIVA E GIURISDIZIONE

- 14.1. Il Contratto è regolato dalla Legge Italiana e deve essere interpretato in base ad essa.
- 14.2. Le clausole del presente Contratto vanno interpretate in relazione le une alle altre. Le Parti concordano che l'eventuale nullità parziale del Contratto o di una o più clausole non comporta la nullità della restante parte del Contratto o delle clausole non colpite da nullità.
- 14.3. Eventuali controversie tra i Contraenti sono riservate alla giurisdizione italiana e verranno devolute alla competenza territoriale del Tribunale di Avezzano o del Giudice di Pace di Avezzano.
- 14.4. Le parti concordano di effettuare preventivamente un tentativo obbligatorio di conciliazione, anche mediante strumenti alternativi di risoluzione delle controversie – ADR.
- 14.5. I Contraenti individuano la propria sede legale come risultante dai Pubblici Registri, nonché i rispettivi indirizzi PEC e e-mail quali domicili per la trasmissione delle informazioni relative al Contratto.

## 15. DISPOSIZIONI FINALI

- 15.1. Se il Fornitore non fa uso di qualsiasi diritto ad esso riconosciuto dal Contratto, ciò non costituisce una sua rinuncia né deve essere interpretato come tale. Nessun comportamento del Cliente difforme dal Contratto potrà considerarsi deroga alle sue disposizioni, anche se tollerato dal Fornitore.
- 15.2. Il Cliente non ha diritto di trasferire o cedere il Contratto, i suoi diritti e/o le obbligazioni derivanti dalle presenti Condizioni Generali senza il preventivo consenso scritto del Fornitore.
- 15.3. In ogni caso in cui le disposizioni del Contratto facciano riferimento a responsabilità del Fornitore per inadempimento o ritardo, anche per escluderla del tutto, la stessa – se e quando riconosciuta, anche nonostante l'espressa esclusione – si intende limitata al prezzo pagato per i Servizi per un'annualità di 12 mesi, con esclusione espressa della risarcibilità dell'ulteriore maggior danno. Ai fini del presente paragrafo, più danni e/o perdite derivanti dal medesimo inadempimento o, comunque, dalla medesima azione od omissione, si intendono come unico atto di responsabilità, assorbito nel predetto ammontare, anche se temporalmente esteso a più di un'annualità o fatto valere verso il Fornitore oltre i 12 mesi dal compimento del primo danno e/o perdita.

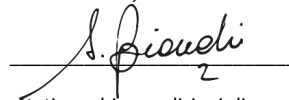
Luogo \_\_\_\_\_ ( ), Data \_\_\_\_\_

Il Cliente (timbro e firma)

\_\_\_\_\_

ISWEB S.p.a.

Alessandro Bianchi, Amministratore Unico



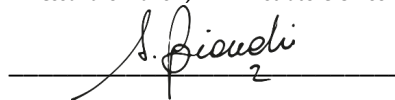
Le parti si danno reciprocamente atto di aver stipulato il presente accordo all'esito di libere trattative ed in condizioni di assoluta parità, di aver trattato e discusso separatamente il contenuto di ogni clausola che precede e, dunque, dichiarano di accettarle senza riserve di alcun genere.

Il Cliente (timbro e firma)

\_\_\_\_\_

ISWEB S.p.a.

Alessandro Bianchi, Amministratore Unico





## CONTATTI

---



Azienda certificata UNI EN ISO 9001:2015 - RINA

*“Progettazione e sviluppo applicativi software per ambienti di rete”*

Sede legale e factory:

Via Cadorna, n.31 - 67051 - Avezzano (AQ)

Unità locale (commerciale):

via Fiume Giallo, 3 - 00144 - Roma

### NUMERO VERDE

**800.97.34.34**

Tel. +39.0863.441163

Fax. +39.0863.444757

e-mail: [info@isweb.it](mailto:info@isweb.it)

pec: [pec@pec.isweb.it](mailto:pec@pec.isweb.it)

Sito web: <http://www.isweb.it>

Registro delle Imprese del Gran Sasso d'Italia.

P.IVA, C.F. e numero d'iscrizione: 01722270665

# Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: VISINTIN ROBERTO

CODICE FISCALE: VSNRRT69E24Z133P

DATA FIRMA: 13/06/2022 12:27:21

IMPRONTA: 755F3B289A89E657D9879833D70B17B5F94A5355F9BF8466D24362B8BDD9DDF3  
F94A5355F9BF8466D24362B8BDD9DDF374847F523F963A75ACBBE10B0CFA73D6  
74847F523F963A75ACBBE10B0CFA73D6A78039003E6BAB88A9B37F44770937E5  
A78039003E6BAB88A9B37F44770937E5AA4C37F83A2313B10C93690721849827