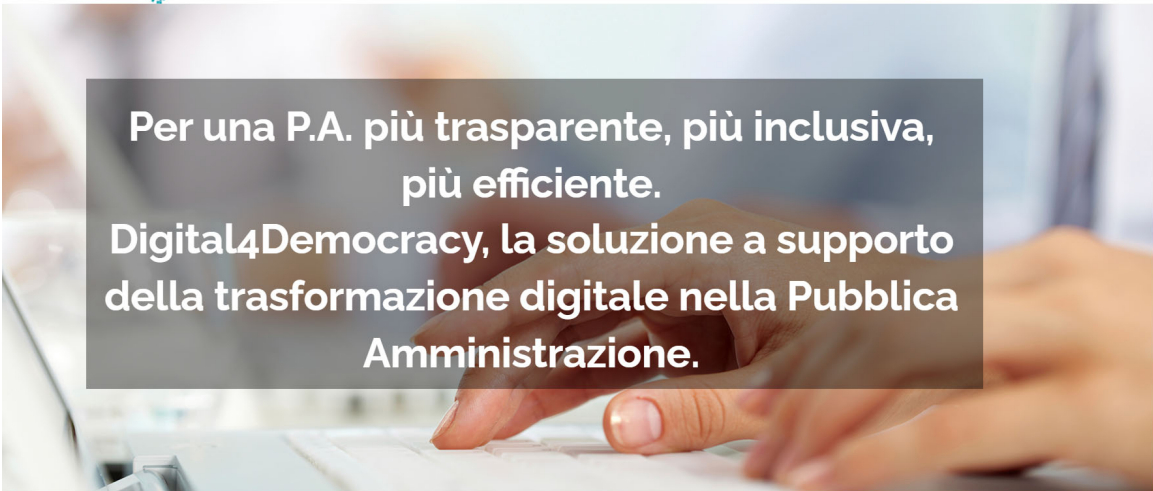


TERMINI DI SERVIZIO SaaS Digital4Democracy

**DIGITAL4
DEMOCRACY**



**Per una P.A. più trasparente, più inclusiva,
più efficiente.
Digital4Democracy, la soluzione a supporto
della trasformazione digitale nella Pubblica
Amministrazione.**

Sommario

Scopo del documento	3
Articolo 1. DEFINIZIONI	3
Articolo 2. PARTE INTEGRANTE	4
Articolo 3. OGGETTO DEL SERVIZIO.....	4
Articolo 4. LIMITAZIONI DEL SERVIZIO	7
Articolo 5. ACCESSO AL SERVIZIO.....	7
Articolo 6. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO.....	8
Articolo 7. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	8
Articolo 8. DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
Articolo 9. HELP DESK.....	9
Articolo 10. UBICAZIONE DEI DATI DEL CLIENTE.....	10
Articolo 11. MISURE DI SICUREZZA FISICA E AMBIENTALE.....	11
Articolo 12. ELIMINAZIONE DEI DATI	12
Articolo 13. BACKUP E RIPRISTINO	13
Articolo 14. RESPONSABILITA'	14
Accettazione dei Termini di Servizio	14

Scopo del documento

Il documento descrive i termini di servizio del Servizio di Digital4Democracy fornito in modalità SaaS.

Articolo 1. DEFINIZIONI

Ai fini dell'attuazione di questi "Termini di Servizio", i termini e le espressioni in maiuscolo hanno il significato indicato di seguito, sia al singolare che al plurale.

Cliente indica la persona fisica o giuridica identificata come tale nel "Modulo d'Ordine" o nell'ordine online e che sottoscrive il "Modulo d'Ordine" o l'ordine online per i propri scopi commerciali, didattici o professionali.

Dati Personali indica i dati di natura personale che il Cliente tratta in relazione all'esecuzione del Contratto, come definiti nel Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE ("GDPR" tali norme sono di seguito designate "Norme Applicabili").

Contratto indica alternativamente:

- un insieme di documenti complessivamente composti da: la "Descrizione degli Articoli Ordinati", il "Modulo d'Ordine" e il "Mandato SEPA" (qualora presente), le presenti Condizioni Generali per Servizi SaaS, nonché i Termini di Servizio e i Prerequisiti Tecnici e ogni altra condizione generale applicabile agli elementi ordinati cui si fa riferimento nella "Descrizione degli Articoli Ordinati"; o
- un ordine effettuato online convalidato da un firmatario autorizzato del Cliente e che includa o faccia riferimento alla "Descrizione degli Articoli Ordinati" (con l'indicazione della quantità e del prezzo di tali articoli), il "Mandato SEPA" (qualora presente), le presenti Condizioni Generali, nonché i Termini di Servizio e i Prerequisiti Tecnici e ogni altra condizione generale applicabile agli elementi ordinati cui si fa riferimento nella "Descrizione degli Articoli Ordinati".

Le presenti Condizioni Generali, i Termini di Servizio e i Prerequisiti Tecnici possono essere consultati e scaricati dal sito Cedat 85 (<http://www.cedat85.com/>) e su richiesta possono anche essere inviati al Cliente in formato elettronico.

Cedat 85 raccomanda al Cliente di leggere le presenti Condizioni Generali, i Termini di Servizio e i Prerequisiti Tecnici, utilizzando quest'ultimo strumento di accesso che è sempre disponibile.

Servizio SaaS Digital4Democracy	indica il portale di servizi web che Cedat 85 mette a disposizione dei propri clienti. Il Portale è accessibile all'indirizzo Digital4Democracy - PRO/ o al diverso indirizzo web che sia comunicato da Cedat 85.
Servizi Professionali	indica i servizi professionali di Cedat 85 per l'installazione, la configurazione e l'adozione dell'Hardware e/o del Software di Terze parti offerti da Cedat 85 e acquistati dal Cliente nella "Descrizione degli Articoli Ordinati" la quale è soggetta a distinte condizioni generali per la fornitura di servizi professionali.
Utente	indica qualsiasi persona fisica autorizzata dal Cliente che possa accedere al Servizio.

Articolo 2. PARTE INTEGRANTE

I "Termini dei Servizi" sono parte integrante e sostanziale dell'Accordo, come specificato nell'Articolo 2 "Definizioni e Interpretazioni" delle "Condizioni Generali di Contratto". Questi "Termini dei Servizi" descrivono le condizioni applicabili al Servizio che prevalgono su tutte le altre disposizioni riportate nelle Condizioni Generali di Contratto.

OGGETTO E DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

Articolo 3. OGGETTO DEL SERVIZIO

Digital4Democracy, la soluzione a supporto della trasformazione digitale nella Pubblica Amministrazione locali del nostro Paese. Garantisce la massima trasparenza dei lavori e delle deliberazioni di tutte le assemblee elettive, fornendo in tempo reale l'informazione completa sulle scelte e decisioni di sindaci, assessori, consiglieri, relative al governo del territorio.

Il servizio che può essere erogato sia in modalità SaaS che in modalità IBRIDA permette al Consiglio, del più piccolo Comune alla Regione più popolosa, di adeguarsi alle disposizioni di legge:

- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, cd Legge Madia,
- Decreto Legislativo 25 maggio 2016, n. 97, cd FOIA (Freedom Of Information Act);
- Linee Guida Anac recanti indicazioni Operative ai fini delle definizioni delle esclusioni e dei limiti di accesso civico di cui al D. Lgs 33/2013.

Il Servizio fornito da Cedat 85 consente:

- **Gestione dell'aula**
presenze, richiesta parola, gestione tempi di parola, votazione in tempo reale, pannello di sala, esiti e stampe.
- **streaming live e on demand delle sedute**
per vedere o rivedere una seduta di consiglio
- **Condivisione social dei contenuti**
consente di postare in tempo reale sul proprio profilo social (Facebook, Twitter, YouTube, Google+, DropBox, LinkedIn) il ritaglio prescelto.
- **Verbalizzazione**
- **Alert**
il cittadino, dopo essersi registrato e aver selezionato gli argomenti, l'amministratore o il consigliere che intende seguire, riceve una notifica sui propri dispositivi se durante le sedute si verificano le condizioni indicate.
- **Ritaglio**
funzione che consente di estrapolare un contenuto d'interesse emerso nel corso della seduta consiliare o nelle sedute precedenti attraverso una ricerca semantica, per singola parola, per oratore o per ordine del giorno(solo per amministratori/consiglieri)
- **indicizzazione** di tutte le sedute in Aula e/o Commissioni con possibilità di ricerca per parole chiave e stringhe di testo
- **ricerche**
 - "google-like" sui verbali archiviati
 - per oratore, per ordine del giorno, per data
- **sottotitolazione in sovraimpressione delle riprese audio/video sui siti Internet o intranet garantendo la fruibilità anche a cittadini svantaggiati**
- **creazione di documenti in formato PDF**
- **creazione di una vera e propria mediateca digitale dell'Amministrazione**
- **consente di corredare le sedute con documentazione di approfondimento (delibere, leggi, scritti, ecc.) attraverso l'upload di file e/o link esterni**

L' area riservata del servizio supporta lo SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o con credenziali d'accesso (user name e password).

Tutti i dati personali sono protetti in conformità al Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati (GDPR). Il servizio è stato realizzato sulla base dei principi dell' art. 25 privacy by design e privacy by default.

Minimizzazione dei dati: sono richiesti i dati strettamente indispensabili per la votazione:

- Nome e Cognome per identificare l'utente;
- Indirizzo E-mail per l'invio degli allet;

I dati personali (e-mail, credenziali d'accesso) sono cifrati negli archivi digitali.

Certificazioni

CEDAT 85 applica un **modello di gestione qualità** conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed applica un **modello di gestione della sicurezza** delle informazioni (ISMS) conforme alla norma UNI EN ISO 27001 estesa con i controlli degli standard ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018.

Articolo 4. LIMITAZIONI DEL SERVIZIO

L'Assistenza e la manutenzione del servizio standard non includono personalizzazioni, adattamenti o integrazioni.

L'Assistenza è fornita esclusivamente da remoto.

Non è prevista l'attivazione di moduli extra, oltre a quelli espressamente indicati nel Contratto.

Non è previsto il supporto di personale tecnico di Cedat 85 per l'importazione di dati e per la normalizzazione degli stessi, se non espressamente indicato nel Contratto.

Non è prevista la possibilità di avere un proprio dominio per l'accesso al servizio.

Non sono disponibili API per l'integrazione con prodotti terzi.

I browser supportati: Edge, Chrome, Safari, Firefox.

Articolo 5. ACCESSO AL SERVIZIO

Il Servizio è attivo H24, fatte salve eventuali Finestre di Manutenzione e in caso di gravi malfunzionamenti.

Le Finestre di Manutenzione sono le seguenti:

- Dalle 24:00 alle 7:00 (Ora dell'Europa Centrale "CET" / Ora Legale dell'Europa Centrale "CEST")
- la domenica e festività pubbliche secondo il calendario in vigore in Italia
- manutenzione programmata

Per tutte le manutenzioni programmate Cedat 85 avvisa i clienti tramite il Servizio di Digital4Democracy o per e-mail o telefonicamente con un anticipo di almeno 48 ore.

L'accesso all'area riservata del servizio avviene tramite credenziali personali non cedibili a terzi.

Articolo 6. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

Cedat 85 fornisce la piattaforma SaaS Digital4Democrecy attraverso la quale saranno resi disponibili tutti i moduli necessari per realizzare le richieste e gli obiettivi di business del Cliente.

La piattaforma garantirà la disponibilità e l'affidabilità del servizio cloud con un uptime di alta disponibilità del 99,00% su base annuale.

Il fornitore di servizi cloud è stato scelto a seguito di attenta valutazione tecnica interna e di test che hanno confermato la qualità e l'efficienza del servizio.

La disponibilità e la continuità operativa dei servizi sarà garantita 24x24x7x7.

Il servizio Digital4Democrecy, infatti, è risiedente su Cloud CLIOCOM situato in Italia, che dispone delle certificazioni di conformità secondo le norme ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015 e 27018:2019, ISO-14001.

Le certificazioni sono approvate da enti di controllo terzi, indipendenti.

La conformità a questi standard internazionali e al codice di condotta è la prova dell'impegno di CLIOCOM per la sicurezza delle informazioni a tutti i livelli dell'azienda e la conformità del programma di sicurezza di CLIOCOM alle migliori pratiche del settore. Quindi la piattaforma di Digital4Democrecy aderirà a questi standard.

Articolo 7. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'attivazione del servizio è generalmente concordato con il Cliente, il tempo minimo è di 4 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del contratto.

Il servizio è attivo con l'invio delle credenziali temporanee di primo accesso all' Utente autorizzato dal Cliente.

Articolo 8. DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La disattivazione del servizio è dal giorno della scadenza o della risoluzione del Contratto. La cancellazione dei Dati del Cliente (sia Dati prodotti dal Cliente che le copie di backup) inizierà 60 (sessanta) giorni dopo la disattivazione del servizio in conformità con la politica di Cedat 85 in materia di conservazione del backup.

Articolo 9. HELP DESK

L'assistenza del servizio sarà garantita per l'intera durata contrattuale e sarà svolta da un team di professionisti composto da Sistemisti e Sviluppatori, organizzato in turni che garantiranno la copertura dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 19:00.

La struttura di servizio può rispondere nei tempi indicati nella tabella SLA. Il personale del Cliente può aprire un ticket direttamente attraverso il portale di trouble ticketing (<http://support.magnetofono.it/>) o chiamare il numero verde **800585486** o inviare una mail all'help desk che aprirà, sempre in tempi brevi, il ticket con la segnalazione che determinerà la richiesta di intervento secondo il seguente schema:

- Assistenza telefonica/e-mail: comprende l'insieme di anomalie e segnalazioni che possono essere risolte per telefono o e-mail.
- Assistenza di primo livello: comprende l'intervento di un tecnico per risolvere i malfunzionamenti ordinari.
- Assistenza di II livello: comprende l'intervento di un tecnico specializzato nella risoluzione del problema aperto che interverrà nell'ambito di una manutenzione straordinaria.

La struttura di assistenza è in grado di rispondere nei tempi richiesti indicati negli SLA riportati in tabella

Attraverso il portale di trouble ticketing, il personale del Cliente può controllare lo stato e l'avanzamento delle attività dell'Help Desk.

Classificazione anomalia	Codice	Descrizione	Presenza in carico dall'apertura del ticket	Ripristinare dalla presa in carico
Malfunzionamenti bloccanti	1A Rilevato dal fornitore	la funzionalità del sistema non può essere utilizzata in tutto o in parte dagli utenti.	Entro 1 ora	Entro 8 ore
	1B Rilevato dal cliente		Entro 1:30 ore	
Malfunzionamenti gravi	2A Rilevato dal fornitore	In alcune circostanze la funzionalità del sistema non può essere utilizzata in tutto o in	Entro 8 ore	Entro 16 ore

Classificazione anomalia	Codice	Descrizione	Presa in carico dall'apertura del ticket	Ripristinare dalla presa in carico
	2B Rilevato dal cliente	parte dagli utenti.		
Malfunzionamento	3A Rilevato dal fornitore	la funzionalità del sistema, in tutto o in parte, è degradata o il sistema si comporta in modo anomalo in situazioni limitate e per funzionalità secondarie.	Entro 12 ore	Entro 72 ore
	3B Rilevato dal cliente			

Articolo 10. UBICAZIONE DEI DATI DEL CLIENTE

I Dati ed i Dati Personali sono stoccati in uno o più siti localizzati in Italia.

Categorie di destinazione

Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento di obblighi di legge e contrattuali, tutti i dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati esclusivamente per le finalità sopra specificate alle seguenti categorie di destinatari:

- a soggetti incaricati all'interno della nostra Società di trattare i Vostri dati, ed in particolare agli addetti all'Ufficio amministrazione, a soggetti che possono accedere ai dati in forza di disposizione di legge, di regolamento o di normativa comunitaria, nei limiti previsti da tali norme;
- a soggetti che hanno necessità di accedere ai Vostri dati per finalità ausiliarie al rapporto che intercorre tra Voi e noi, nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti ausiliari loro affidati;
- a soggetti nostri consulenti, nei limiti necessari per svolgere il loro incarico presso la nostra Società, previa nostra lettera di incarico che imponga il dovere di riservatezza e sicurezza nel trattamento dei Vostri dati.

Articolo 11. MISURE DI SICUREZZA FISICA E AMBIENTALE

La sicurezza fisica dei data center è gestita dal nostro provider dell'infrastruttura **CLIOCOM** di seguito le principali caratteristiche:

L'edificio che ospita l'Internet Data Center è interamente recintato ed è provvisto di impianto di protezione fisica perimetrale antintrusione e TVCC perimetrale. Il controllo accessi dell'edificio viene effettuato tramite un servizio di vigilanza H24.

L'intera infrastruttura è dimensionata per poter erogare i servizi in modo completamente ridondato e sicuro. I livelli di ridondanza sono molteplici:

- tutti i quadri elettrici sono ridondati;
- un sistema UPS con logica ridondata permette di gestire un transitorio, in caso di black-out, le entrate a regime dei gruppi di continuità (dell'ordine del minuto);
- un gruppo elettrogeno costantemente monitorato entra a regime in meno di un minuto in caso di back-out dell'alimentazione da rete esterna, e la cui funzionalità è testata con cadenza mensile. Il gruppo ha autonomia di 48 ore a pieno carico.

Le dorsali che costituiscono il livello due sono realizzate in fibra ottica ed attestate su una coppia di switch layer 3 di sala.

La sala UPS è fisicamente separata dal resto del Data Center per garantire sicurezza e flessibilità nella gestione degli apparati, evitando che problemi di alimentazione ed eventuali incendi possano condizionare l'operatività e la continuità dei servizi ospitati. Per tale motivo, l'impianto anti-incendio è completamente separato ed indipendente.

Sono attivi due sistemi VESDA (Very Early Smoke Detection Alarm), per la rilevazione fumi e polveri. Il sistema è pensato per la **sicurezza delle persone**, alla **protezione della proprietà** e alla **continuità dell'attività produttiva e dei servizi**. Ulteriore protezione è assicurata da sistemi di condizionamento con fail-over e load-balancing; valori di temperatura e umidità ottimali per l'esercizio degli apparati sono controllati e mantenuti da sistemi di condizionamento e ventilazione.

Di seguito le Certificazioni rilasciate da enti di controllo indipendenti:

- Il **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)** certificato secondo la norma **UNI EN ISO 9001** per:
 - Erogazione di servizi di connettività ed interoperabilità alla rete Internet.
 - Progettazione, sviluppo e gestione contenuti siti web.
 - Progettazione ed erogazione di corsi di formazione in presenza e a distanza.
- Il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) secondo la norma **UNI CEI ISO/IEC 27001** per:
 - Erogazione di servizi per la gestione di strutture, applicazioni e dati relativi all'attività di Internet Service Provider;
- Il Sistema di Gestione Ambientale (SGA) secondo la norma **UNI EN ISO 14001** per:
 - Erogazione di servizi di connettività ed interoperabilità alla rete Internet. Progettazione, sviluppo e gestione contenuti siti web.
 - Progettazione ed erogazione di corsi di formazione in presenza e a distanza.
- Il Sistema di **Gestione per Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro (SGSS)** secondo la norma **OHSAS 18001** per:
 - Erogazione di servizi di connettività ed interoperabilità alla rete Internet.
 - Progettazione, sviluppo e gestione contenuti siti web.

CLIOCOM e anche:

- **Socio fondatore** dell'**AIIP** (Associazione Italiana Internet Provider).
- **Socio fondatore** del **MIX** (Milano Internet Exchange) per l'interscambio del traffico nazionale.
- **Autonomous System** n. 9104 e Local Registry presso il RIPE. **Fornitore ufficiale** per i Servizi di Connettività e Servizi di Sicurezza per la **Community Network RUPAR** (Rete Unitaria Pubblica Amministrazione Regionale) della Regione Puglia nell'Ambito del nuovo Accordo Quadro "**Sistema Pubblico di Connettività - SPC**".

Articolo 12. ELIMINAZIONE DEI DATI

A seguito di eliminazione di un dato, il sistema crea un indicatore di rimozione definitiva; in tale circostanza il dato è eliminato logicamente. L'eliminazione definitiva del dato avviene con la funzione di compattazione che è svolta periodicamente e in automatico dal sistema (la configurazione standard prevede la compattazione ogni 30 giorni per almeno 100 documenti). Dopo la compattazione il dato non è in alcun modo recuperabile neanche dalle repliche; resterà, invece, per alcuni giorni (generalmente 6) sui Backup e 14 giorni sulle immagini OVA. Trascorso tale periodo, il dato non può più essere ripristinato.

Articolo 13. BACKUP E RIPRISTINO

Il piano di Backup prevede la copia di file, configurazioni, DB, cartelle e dell'intero storage, con funzioni di crittografia, Log di monitoraggio, funzioni per riprendere i Backup interrotti, alert, piani di backup temporizzati, globali, distribuiti, incrementali, parziali.

Il ripristino di emergenza può essere eseguito manualmente o pianificato su eventi di singoli documenti fino all'intero storage dei backup.

Nei casi di malfunzionamenti hardware o di connettività gravi o estesi, Cedat 85 è in grado, in un breve lasso temporale, di rendere disponibili tutti i dati su un sistema alternativo di Disaster Recovery. Le cause di un'interruzione del servizio erogato possono essere molteplici (ad es. l'interruzione dell'alimentazione potrebbe causare un errore in tutti i sistemi di un cluster di database, o un errore di rete su larga scala potrebbe significare che i sistemi in un cluster non possono essere contattati, anche se continuano a funzionare correttamente).

Piano di Backup

Tipo salvataggio	Frequenza	Periodo di conservazione
Giornaliero 3 volte al giorno, sul sito primario	nelle fascia oraria di minor traffico	6 giorni
Giornaliero, copia dell'ultimo backup sul sito secondario	notturno	6 giorni
Settimanale Backup OVA	Domenica notte	2 settimane

Articolo 14. RESPONSABILITA'

Cedat 85 fornisce al cliente il servizio configurato con i servizi acquistati .
Di seguito una lista delle responsabilità in capo a Cedat 85 e al Cliente:

Descrizione – responsabilità	Cedat 85	Cliente
Amministratori di sistema	X	
Custodia ed utilizzo delle credenziali d'accesso ai sistemi	X	
Costo licenze		X
Aggiornamento software di sistema	X	
Manutenzioni correttive servizi Cedat 85 (rilascio di patch software o aggiornamenti normativi)	X	
Manutenzioni evolutive servizi Cedat 85 (nuove funzioni richieste dal cliente)	X	
Aggiornamento hardware	X	
Configurazioni dell'infrastruttura Cliente		X
Contenuti dei file processati dal servizio SaaS		X
Monitoraggio Nagios sullo stato del servizio	X	
Monitoraggio del traffico di rete verso il servizio SaaS	X	
Backup	X	
Disaster Recovery (se richiesto)	X	
Adozione e mantenimento di procedure e misure atte alla protezione delle Postazioni di Lavoro per gli Utenti, l'hardware, il software e le password, anche contro virus o intrusioni		X
Conformità all'ultima versione aggiornata dei Prerequisiti Tecnici	X	
Accesso a internet e alle telecomunicazioni necessarie		X

Accettazione dei Termini di Servizio

Firma Cliente

Il cliente conferma di aver preso visione ed accetta integralmente i termini di servizio del servizio SaaS di Digital4Democracy.

Data ___/___/____