



Roma, 21/11/2024

OP-06469

**OGGETTO: Proposta economica per rinnovo del servizio SIELTE ID RAO PUBBLICO
– Comune di Cremona**

Descrizione:

- Software **SIELTEid** RAO PUBBLICO..... 1.200,00 €/anno

Inclusi: 3 operatori RAO e supporto tecnico

L'offerta economica è relativa al rinnovo del servizio per il periodo:

- 5 Ottobre 2024 – 4 Ottobre 2025 (1.200 €)
- 6 Ottobre 2025 – 4 Ottobre 2026 (1.200 €)

Cos'è il RAO Pubblico

Sielte, in qualità di Identity Provider accreditato in AgID, offre una modalità proiettata a venire incontro alle necessità di Enti, pubblici e privati, che necessitano di una soluzione di erogazione nell'ambito del sistema di rilascio dell'identità digitale.

Tale soluzione, denominata RAO (Registration Authority Officer), permette all'Ente di:

- essere autonomo dal punto di vista del rilascio dell'identità e nella gestione degli appuntamenti;
- rilasciare l'identità digitale contestualmente agli altri servizi;
- semplificare il rilascio dell'identità per il cittadino.

Resta escluso tutto quanto non espressamente citato nel presente preventivo.

Cordiali saluti.

Condizioni generali di offerta:

Validità offerta: 60 gg.

Fatturazione: all'ordine

Pagamenti: 30 gg. D.F.F.M.

Prezzo escluso IVA


Via Valle di Perna, 1/A
00128 ROMA
Tel. 06 72410.1 - Fax 06 2410210



SIELTE s.p.a. Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di ITEL S.p.A. – CF 00250450871

Sede Legale:


Via Cerza n. 4
95027 - San Gregorio di Catania (CT)
Tel. 095.7241.111
Fax 095.7241.558
e-mail: sielte.dir@sielte.it

Direzione Generale:

Via Valle di Perna n. 1/A
00128 - Roma - Italia
Tel. 06.72410.1
Fax 06.72410.210
e-mail: sielte@sielte.it

Capitale Sociale: € 28.000.000,00= i.v.
Codice Fiscale: 00941910788
Partita IVA: 03600700870
R.E.A.: CT-243862
PEC: direzione.sielte@legalmail.it
web: <http://www.sielte.it>



	Scheda d'Ordine per la fornitura di servizi e soluzioni ICT Sielte	RAO Pubblico
		Rev. 07
		novembre 2023
		Pag. 1 di 13

Il sottoscritto in qualità di _____ di _____ richiede l'erogazione da parte di Sielte S.p.A. dei Servizi sotto elencati.

Data richiesta Ordine: ____/____/____		
Intestazione del Contratto		
Ragione Sociale _____		
Partita IVA _____	Codice IPA _____	
Indirizzo Sede Legale _____		
Città _____	Prov. _____	C.A.P. _____
Telefono _____	PEC _____	E-mail _____
Amministratore del Contratto		
Cognome _____	Nome _____	
Data di nascita _____	Luogo di Nascita _____	
Nazionalità _____	Documento di Identità ()C.I. ()Patente ()Passaporto	
Nr. Documento _____	Rilasciato Da _____	Data _____
Servizi		
Tipologia	SaaS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Setup • Formazione • Esercizio della piattaforma per l'identificazione propedeutica al rilascio di identità SPID conforme al modello RAO Pubblico come disciplinato dalla Determina n°344/2019 dell'Agenda per l'Italia Digitale, SaaS 	
Durata	24 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione della Scheda d'Ordine con proroga per successivi periodi di un anno se non disdettato ex art. 2 condizioni generali di fornitura.	
Importo dell'ordine		
Importo Canone	Annuale, [1.200,00 €] (euro milleduecento, 00 cent.)	05/10/24–04/10/25: 1.200,00 € 05/10/25–05/10/26: 1.200,00 €
Importo Servizi una Tantum	0 €	


SIELTE s.p.a. Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di ITEL S.p.A. – CF 00250450871

Sede Legale:
Via Cerza n. 4
95027 - San Gregorio di Catania (CT)
Tel. 095.7241.111
Fax 095.7241.558
e-mail: sielte.dir@sielte.it

Direzione Generale:
Via Valle di Perma n. 1/A
00128 - Roma - Italia
Tel. 06.72410.1
Fax 06.72410.210
e-mail: sielte@sielte.it

Capitale Sociale: € 28.000.000,00= i.v.
Codice Fiscale: 00941910788
Partita IVA: 03600700870
R.E.A.: CT-243862
PEC: direzione.sielte@legalmail.it
web: http://www.sielte.it



	Scheda d'Ordine per la fornitura di servizi e soluzioni ICT Sielte	RAO Pubblico
		Rev. 07
		novembre 2023
		Pag. 2 di 13

Modalità di Pagamento		
<input type="checkbox"/> Bonifico Bancario	<input type="checkbox"/> Pagamento elettronico	<input type="checkbox"/> Ricevuta Bancaria
Spazio riservato a Sielte:		
Data accettazione Ordine:		
Termini di Pagamento: 30 gg DFFM		

Seguono i dettagli dei servizi e costi:

Servizio	Contributo	Descrizione
Assistenza per accreditamento e Formazione	non previsto	Supporto al processo di accreditamento con AgID per l'ottenimento del sigillo e Formazione relativa alla gestione degli account degli operatori e delle problematiche più comuni nell'utilizzo del servizio.
Canone email personalizzata (facoltativo)	non previsto	Attivazione e configurazione di un indirizzo email personalizzato su dominio rao.spid.app <i>(In alternativa all'utilizzo di una casella email proprietaria).</i>
Setup della piattaforma	non previsto	Configurazione del software (dopo l'ottenimento del sigillo da parte di Agid)
Utilizzo della piattaforma	1.200,00 € per anno	Utilizzo dell'applicativo web.
10 Richieste annua aggiuntive (assistenza per informazioni)	Incluso	Assistenza tecnica ed informativa erogata nelle modalità indicate nell'art. 15.
Aggiornamenti della piattaforma	Incluso	Manutenzione della piattaforma con aggiornamenti correttivi e migliorativi.

Le somme dovute dal Cliente saranno maggiorate di IVA, come per legge, di cui SIELTE esporrà i valori nelle corrispondenti fatture.

In caso di ritardo nel pagamento delle fatture rispetto alle date previste, trascorsi 30 giorni dalla data di adempimento stabilita, gli importi dovuti a SIELTE saranno maggiorati degli interessi di mora di cui al D.Lgs 231/2002, salva la facoltà per SIELTE di procedere a compensazione con eventuali ulteriori somme a qualsiasi titolo dovute al Cliente.

Analogamente SIELTE potrà autonomamente e senza formalità, compensare in tutto o in parte le somme dovute dal contraente con propri crediti.


SIELTE s.p.a. Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di ITEL S.p.A. – CF 00250450871

Sede Legale:
Via Cerza n. 4
95027 - San Gregorio di Catania (CT)
Tel. 095.7241.111
Fax 095.7241.558
e-mail: sielte.dir@sielte.it

Direzione Generale:
Via Valle di Perma n. 1/A
00128 - Roma - Italia
Tel. 06.72410.1
Fax 06.72410.210
e-mail: sielte@sielte.it

Capitale Sociale: € 28.000.000,00= i.v.
Codice Fiscale: 00941910788
Partita IVA: 03600700870
R.E.A.: CT-243862
PEC: direzione.sielte@legalmail.it
web: http://www.sielte.it



	Scheda d'Ordine per la fornitura di servizi e soluzioni ICT Sielte	RAO Pubblico
		Rev. 07
		novembre 2023
		Pag. 3 di 13

Il contraente si impegna anche a norma dell'art. 1381 c.c., che ogni dipendente affidatario di Apps, rispetti tutte le obbligazioni e previsioni ivi contenute e previste.

Con la sottoscrizione della presente Scheda d'Ordine, il cliente dichiara di aver letto e approvato le clausole riportate nelle Condizioni Generali di Fornitura e dei relativi allegati.

Firma del Legale Rappresentante o Procuratore

| |

Ai sensi degli articoli 1314 e 1342 C.C. il Cliente dichiara di aver letto e approvato specificatamente le clausole di cui ai seguenti articoli delle Condizioni Generali di Fornitura: 1 (Disposizioni Generali). 2 (Durata e recesso). 3 (Obblighi e Responsabilità). 4 (Limiti di Responsabilità). 6 (Pagamenti e richieste aggiuntive). 7 (Inadempimento, sospensione del servizio e risoluzione del contratto). 8 (Diritti di proprietà intellettuale). 9 (Trattamento dei dati personali). 12 (Legge applicabile e Foro competente).

Firma del Legale Rappresentante o Procuratore

| |


SIELTE s.p.a. Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di ITEL S.p.A. – CF 00250450871

Sede Legale:
Via Cerza n. 4
95027 - San Gregorio di Catania (CT)
Tel. 095.7241.111
Fax 095.7241.558
e-mail: sielte.dir@sielte.it

Direzione Generale:
Via Valle di Perma n. 1/A
00128 - Roma - Italia
Tel. 06.72410.1
Fax 06.72410.210
e-mail: sielte@sielte.it

Capitale Sociale: € 28.000.000,00= i.v.
Codice Fiscale: 00941910788
Partita IVA: 03600700870
R.E.A.: CT-243862
PEC: direzione.sielte@legalmail.it
web: <http://www.sielte.it>



	Scheda d'Ordine per la fornitura di servizi e soluzioni ICT Sielte	RAO Pubblico
		Rev. 07
		novembre 2023
		Pag. 4 di 13

Condizioni generali di fornitura di soluzioni ICT Sielte

Definizioni

Fornitore: per Fornitore si intende Sielte S.p.A. con sede legale in 95027 San Gregorio di Catania, Via Cerza 4, codice fiscale e numero d'iscrizione al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio Sicilia Sud Est n. 00941910788, Partita IVA n. 03600700870 (di seguito, per brevità, anche solo "Sielte").

Cliente: per Cliente si intende la persona fisica e/o giuridica che richiede a Sielte l'attivazione del Servizio.

Contratto: per Contratto si intende il complesso di Ordine, Condizioni Generali di Fornitura ed eventuali Condizioni Particolari di Fornitura.

Parti: per Parti si intendono congiuntamente il Fornitore ed il Cliente.

Ordine: per Ordine si intende la richiesta di attivazione del Servizio da parte del Cliente con le modalità di cui alla Scheda d'Ordine.

Scheda d'Ordine: per Scheda d'Ordine si intende il modulo di richiesta di attivazione del Servizio predisposto da Sielte e compilato dal Cliente.

Servizio/i: per Servizio si intende la/e attività di assistenza relativa/e a servizi e soluzioni ICT prestata da Sielte in favore del Cliente come da quest'ultima richiesta con la Scheda d'Ordine. Si precisa che, ove non diversamente indicato, il Servizio sarà gestito direttamente nell'ambiente del Cliente e che da esso sono espressamente esclusi interventi di assistenza on-site nonché assistenza normativa, sistemistica all'impianto informatico del Cliente, telematica, relativa ai sistemi di telecomunicazione o al collegamento Internet di cui sia dotato il Cliente.

Nel caso di rivendita da parte di Sielte di servizi di supporti forniti da terzi, il Servizio erogato da Sielte sarà limitato alle attività espressamente indicate nelle Condizioni Particolari di Fornitura. In relazione a tali servizi di supporto di terzi, per quanto non indicato nelle predette condizioni particolari di fornitura, si rimanda espressamente a termini e condizioni del servizio erogato dal terzo.

Condizioni Generali di Fornitura: per Condizioni Generali di Fornitura (successivamente, per brevità CGF) si intende il presente documento che regola, in generale, il rapporto tra Sielte ed il Cliente a seguito della richiesta di attivazione del servizio.

Condizioni Particolari del Servizio: per Condizioni Particolari del Servizio si intendono quelle concordate, di volta in volta, tra Fornitore e Cliente ad integrazione e/o deroga delle presenti CGF.

1 Disposizioni Generali

1.1 Il rapporto contrattuale tra Sielte e il Cliente è regolato dai seguenti documenti elencato in ordine decrescente di precedenza come di volta in volta modificati e/o integrati:

- a) Scheda d'Ordine e relativi allegati;
- b) Condizioni Particolari di Fornitura ove esistenti e relativi allegati;
- c) Le presenti Condizioni Generali di Fornitura e relativi allegati.


SIELTE S.p.A. Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di **ITEL S.p.A.** – CF 00250450871

Sede Legale:
Via Cerza n. 4
95027 - San Gregorio di Catania (CT)
Tel. 095.7241.111
Fax 095.7241.558
e-mail: sielte.dir@sielte.it

Direzione Generale:
Via Valle di Perma n. 1/A
00128 - Roma - Italia
Tel. 06.72410.1
Fax 06.72410.210
e-mail: sielte@sielte.it

Capitale Sociale: € 28.000.000,00= i.v.
Codice Fiscale: 00941910788
Partita IVA: 03600700870
R.E.A.: CT-243862
PEC: direzione.sielte@legalmail.it
web: <http://www.sielte.it>



	Scheda d'Ordine per la fornitura di servizi e soluzioni ICT Sielte	RAO Pubblico
		Rev. 07
		novembre 2023
		Pag. 5 di 13

1.2 Qualsiasi modifica e/o aggiunta alle presenti CGF e/o all'Ordine da parte del Cliente sarà valida soltanto nel caso di specifica accettazione scritta da parte di Sielte.

1.3 Il Contratto si intende perfezionato all'accettazione da parte di Sielte della richiesta di attivazione del Servizio formulata dal Cliente attraverso la spedizione cartacea e/o telematica della Scheda d'Ordine debitamente sottoscritta.

1.4 Fermo restando quanto indicato al punto 1.3 che precede, resta inteso che, ricevuta la Scheda d'Ordine, Sielte potrà effettuare verifiche tecniche all'esito delle quali avrà, in ogni caso, la facoltà di non dar seguito all'attivazione ed alla erogazione del Servizio per inesistenza dei requisiti tecnici minimi di fattibilità nonché in presenza di giusta causa, dandone comunicazione al Cliente.

Si considera giusta causa ogni circostanza che possa ragionevolmente impedire o rendere tecnicamente onerosa l'attivazione o la erogazione del Servizio. In tale ipotesi nulla sarà dovuto a titolo di corrispettivo dal Cliente a Sielte salvo il rimborso di tutti i costi eventualmente sostenuti da Sielte per la lavorazione della richiesta di attivazione del Servizio ricevuta dal Cliente.

2. Durata e recesso

2.1 Il contratto e, conseguentemente, le presenti CGF avranno la durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione della Scheda d'Ordine e sarà prorogato di anno in anno se non disdetta da una delle Parti mediante PEC da inviarsi con preavviso di almeno 30 giorni dalla scadenza originaria o prorogato del Contratto. Per Sielte l'indirizzo PEC a cui spedire la comunicazione di disdetta è: sistemi.sielte@legalmail.it

2.2 Le parti avranno la facoltà di recedere, in ogni momento, dal Contratto, con preavviso di almeno 60 giorni da comunicare mediante pec. Il recesso sarà efficace a far data dal 60esimo giorno successivo alla ricezione della richiesta di recesso.

2.3 Qualora il Cliente receda dal Contratto, ai sensi del precedente punto 2.2, prima della scadenza prevista, dovrà comunque corrispondere a Sielte tutti i corrispettivi dovuti fino alla naturale scadenza del Contratto. Viceversa, qualora sia Sielte a recedere dal contratto, ai sensi del precedente punto 2.2, prima della scadenza prevista, al Cliente verrà riconosciuto unicamente un indennizzo pari al 25% del valore del canone annuale.

3. Obblighi e responsabilità

3.1 SIELTE si impegna a tutelare le informazioni fornite dal Cliente ai sensi della normativa *ratione temporis* vigente, così come a preservare i codici, le password e le chiavi di accesso relative ai servizi forniti al Cliente medesimo. Sielte, si impegna altresì a dare continuità al Servizio, riservandosi unicamente pause di "fermo servizio" per le manutenzioni ordinarie. Eventuali interventi straordinari, comunque programmati, saranno comunicati al Cliente con 48 ore di anticipo attraverso una comunicazione via e-mail. SIELTE non sarà responsabile nel caso di ritardi, mal funzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio, e in generale per ogni evenienza derivante da caso fortuito e/o forza maggiore, eventi non previsti e non prevedibili, e/o dipendenti da fatti naturali o di terzi, leciti o illeciti, quali, in via non esaustiva, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni. SIELTE si riserva, a proprio insindacabile giudizio, il diritto di modificare la funzionalità del Servizio, così come di modificare la struttura della Server Farm, al fine di ottimizzare e/o migliorare le prestazioni rese.

3.2 In particolare, l'accesso al Servizio pattuito è consentito unicamente mediante l'autenticazione del Cliente attraverso la digitazione di una Username e di una Password, univoche e riservate. Il

SIELTE s.p.a. Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di **ITEL S.p.A.** – CF 00250450871

Sede Legale:


Via Cerza n. 4
95027 - San Gregorio di Catania (CT)
Tel. 095.7241.111
Fax 095.7241.558
e-mail: sielte.dir@sielte.it

Direzione Generale:

Via Valle di Perma n. 1/A
00128 - Roma - Italia
Tel. 06.72410.1
Fax 06.72410.210
e-mail: sielte@sielte.it

Capitale Sociale: € 28.000.000,00= i.v.
Codice Fiscale: 00941910788
Partita IVA: 03600700870
R.E.A.: CT-243862
PEC: direzione.sielte@legalmail.it
web: <http://www.sielte.it>



	Scheda d'Ordine per la fornitura di servizi e soluzioni ICT Sielte	RAO Pubblico
		Rev. 07
		novembre 2023
		Pag. 6 di 13

Cliente si impegna a mantenere riservata/e la/e Password, le chiavi o le modalità di accesso di qualunque sorta e genere che gli vengano fornite, unitamente alla Username, rispondendo pertanto direttamente della custodia della/e stessa/e, ed esonerando espressamente SIELTE da qualsivoglia responsabilità e/o pregiudizio e/o danno diretto o indiretto che dovesse essere arrecato al Cliente stesso o a terzi, ivi inclusa la Sielte, dall'uso improprio di tali Username e Password.

3.3 Il Cliente usufruisce del Servizio messo a disposizione da SIELTE assumendosi ogni responsabilità in merito ad ogni attività da esso stesso posta in essere con riferimento al Servizio esonerando espressamente SIELTE da ogni responsabilità di accertamento o controllo a riguardo. In particolare, il Cliente assume ogni responsabilità circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio prestato da SIELTE. Il Cliente mantiene la piena titolarità delle informazioni, nei limiti di cui alla vigente normativa, assumendo ogni responsabilità di legge in ordine al contenuto delle informazioni medesime. È pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di SIELTE per qualunque informazione pubblicata nello spazio messo a disposizione del Cliente. A tal proposito, il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne SIELTE da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute da SIELTE quale conseguenza di qualsiasi inadempimento agli obblighi e garanzie previste nel Contratto e comunque connesse alle informazioni nello spazio posto a sua disposizione, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo. Il Cliente, perciò, si obbliga a prestare ed esercitare ogni attività necessaria al fine di garantire la legittimità e il rispetto di tutte le norme di legge vigenti per qualunque informazione, documentazione e/o operazione venga depositata, fatta transitare o genericamente gestita dentro e/o attraverso gli spazi postigli a disposizione da SIELTE. Infine, il Cliente autorizza SIELTE, per la promozione delle proprie attività commerciali e tecniche, a fare uso del suo marchio e della sua denominazione sociale e/o riprodurre il contenuto delle informazioni, in tutto o in parte, nell'ambito del proprio Servizio.

3.4 È esplicitamente vietato utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti normative ed è esclusa ogni responsabilità di SIELTE in ipotesi di illecito e/o illegittimo utilizzo del Servizio da parte del Cliente. L'inadempimento a tale obbligo comporta la facoltà di Sielte di risoluzione il Contratto ex art. 1456 c.c. fatto salvo il risarcimento del danno da parte di Sielte e l'obbligo per il Cliente di corrispondere tutto il dovuto fino alla scadenza naturale del Contratto.

3.5 Più specificamente, nel caso di utilizzo da parte del Cliente del Servizio i di SIELTE per scopi illeciti, per invio di pubblicità non richiesta (altrimenti detta "spamming", "spam" o "UCE") a gruppi di discussione su Usenet ("newsgroups") o a indirizzi di utenti che non hanno alcun rapporto con il mittente, per violazione della privacy, per gioco d'azzardo o per la sua promozione, per hacking, per introduzione e/o manomissione abusiva del sistema telematico di SIELTE o di terzi, per distribuzione di virus o programmi informatici distruttivi, per oscenità o comunque per scopi contrari alla morale e all'ordine pubblico, al buon costume o lesivi di diritti di terzi, il Contratto si intenderà risolto per esclusivo fatto, colpa e responsabilità del Cliente fatto salvo il risarcimento del danno da parte di Sielte oltre l'obbligo per il Cliente di corrispondere tutto il dovuto fino alla scadenza naturale del Contratto.

3.6 Fermo restando quanto sopra, nell'ipotesi di cui al punto 3.5 che precede, il Cliente si obbliga a mantenere SIELTE indenne da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, quivi incluse le eventuali spese legali che dovessero derivare da qualsivoglia inadempimento o infrazione da parte del Cliente alle condizioni del presente contratto, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.

SIELTE s.p.a. Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di **ITEL S.p.A.** – CF 00250450871

Sede Legale:


Via Cerza n. 4
95027 - San Gregorio di Catania (CT)
Tel. 095.7241.111
Fax 095.7241.558
e-mail: sielte.dir@sielte.it

Direzione Generale:

Via Valle di Perma n. 1/A
00128 - Roma - Italia
Tel. 06.72410.1
Fax 06.72410.210
e-mail: sielte@sielte.it

Capitale Sociale: € 28.000.000,00= i.v.
Codice Fiscale: 00941910788
Partita IVA: 03600700870
R.E.A.: CT-243862
PEC: direzione.sielte@legalmail.it
web: <http://www.sielte.it>



	Scheda d'Ordine per la fornitura di servizi e soluzioni ICT Sielte	RAO Pubblico
		Rev. 07
		novembre 2023
		Pag. 7 di 13

4. Limiti di responsabilità

4.1 Le Parti concordano che la responsabilità massima a carico di Sielte in relazione al Contratto e/o al Servizio offerto (con riferimento anche alla sua dall'attivazione, prestazione, cessazione e/o interruzione) e ai danni derivanti da inadempimento contrattuale o per responsabilità extracontrattuale sarà limitata al danno emergente e in ogni caso non potrà complessivamente eccedere l'importo dell'Ordine salvo i casi di dolo o colpa grave. La presente clausola troverà applicazione anche in tutte le ipotesi di richieste di risarcimento danni formulate dal Cliente alla scadenza del Contratto per qualsiasi causa determinata.

4.2 SIELTE non potrà essere ritenuta responsabile per inadempimenti alle proprie obbligazioni che derivino da cause al di fuori della sfera del proprio prevedibile controllo o da cause di forza maggiore e per fatti di terzi che pregiudichino il funzionamento del Servizio messo a disposizione del Cliente, compresi, in via meramente esemplificativa ma non esaustiva, i rallentamenti di velocità o il mancato funzionamento delle linee telefoniche e degli elaboratori che gestiscono il traffico telematico fra il Cliente e il sistema di SIELTE.

4.3 Sielte non è responsabile per eventuali danni che il Cliente possa subire nell'esecuzione del Servizio.

4.4. Sielte, assumendo nei confronti del Cliente una obbligazione di mezzi, adotterà la massima diligenza per garantire la continua fruibilità dei Servizi, ma non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile di ritardi, malfunzionamenti e interruzioni nell'erogazione del Servizio causati, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, da: (i) forza maggiore, (ii) manomissioni o interventi sui Servizi nonché sulle apparecchiature effettuate dal Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Sielte; (iii) errata utilizzazione o utilizzazione non conforme al Contratto; (iv) ordinaria e/o straordinaria manutenzione dei Servizi.

5. Caratteristiche del sistema e credibilità dei servizi

5.1 Il Cliente prende atto ed accetta che Sielte potrà affidare l'esecuzione integrale e/o di parte dei Servizi a società terze.

5.2 SIELTE si riserva, a suo insindacabile giudizio, il diritto di modificare la funzionalità del Servizio, così come di modificarne la struttura.

Limitatamente all'ipotesi di riduzione quantitative e/o qualitative del Servizio e/o di modifica allo stesso comportante oneri a carico del Cliente, quest'ultimo avrà facoltà di recedere dal Contratto senza costi né penali con un preavviso di 30 giorni e fermo restando l'obbligo di corrispondere quanto dovuto alla data del recesso. La presente clausola troverà applicazione anche in caso di aumento

5.3 Il Cliente riconosce e prende atto che i Servizi telematici offerti da SIELTE si basano su sistemi localizzati in Italia.

5.4 Presso il Datacenter sono messi a disposizione appositi spazi ai fini della conservazione dei dati del Cliente. Il Datacenter è organizzato e amministrato nel rispetto delle applicabili norme legislative sulle misure di sicurezza e fornito di appositi sistemi di protezione logica e fisica, al fine di impedire accessi non autorizzati. Il Cliente esonera Sielte da ogni responsabilità circa la perdita e/o manomissione e/o distruzione e/o diffusione dei dati custoditi nel Datacenter derivante da (i) improprio utilizzo da parte del Cliente del Servizio di conservazione dati, (ii) attacchi informatici da parte di terzi e (iii) utilizzo del Servizio da parte del Cliente in violazione dei protocolli di sicurezza e della normativa applicabile con dolo o colpa grave.


SIELTE s.p.a. Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di **ITEL S.p.A.** – CF 00250450871

Sede Legale:
Via Cerza n. 4
95027 - San Gregorio di Catania (CT)
Tel. 095.7241.111
Fax 095.7241.558
e-mail: sielte.dir@sielte.it

Direzione Generale:
Via Valle di Perma n. 1/A
00128 - Roma - Italia
Tel. 06.72410.1
Fax 06.72410.210
e-mail: sielte@sielte.it

Capitale Sociale: € 28.000.000,00= i.v.
Codice Fiscale: 00941910788
Partita IVA: 03600700870
R.E.A.: CT-243862
PEC: direzione.sielte@legalmail.it
web: <http://www.sielte.it>



	Scheda d'Ordine per la fornitura di servizi e soluzioni ICT Sielte	RAO Pubblico
		Rev. 07
		novembre 2023
		Pag. 8 di 13

6. Pagamenti e richieste aggiuntive

6.1 Il corrispettivo del Servizio e le modalità di pagamento sono indicate nella Scheda d'Ordine. Ove non diversamente previsto, i pagamenti saranno effettuati mediante addebito sul conto corrente. La revoca da parte del Cliente dell'autorizzazione all'addebito e/o il ritardato e/o il mancato pagamento del corrispettivo legittimerà Sielte a sospendere immediatamente e senza preavviso la fornitura dei Servizi pattuiti in attesa della regolarizzazione, fermo restando il diritto di Sielte di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. nonché di compensare eventuali debiti del Cliente con qualsivoglia credito vantato nei confronti di quest'ultimo, anche non derivante dal Contratto. Il Cliente sarà tenuto a comunicare tempestivamente a SIELTE ogni variazione dei dati relativi alle modalità di pagamento (ad es. nuovi dati bancari).

6.2 SIELTE si riserva il diritto di variare unilateralmente in qualunque momento e senza preavviso le tariffe applicabili al Contratto dandone comunicazione sul proprio sito Internet e per posta elettronica. È fatto salvo il diritto del Cliente di recedere, con pec, entro 30 giorni dalla data in cui SIELTE darà comunicazione dei propri nuovi listini senza costi né penali e fermo restando l'obbligo di corrispondere quanto dovuto alla data del recesso.

6.3 È facoltà del Cliente richiedere, in ogni momento, a SIELTE l'attivazione di Servizi aggiuntivi mediante compilazione di apposita Scheda d'Ordine fermo restando che tutte le condizioni di cui al Contratto troveranno applicazione anche ai Servizi aggiuntivi e che la durata di tali Servizi sarà pari a quella del Contratto.

7. Inadempimento, sospensione del servizio e risoluzione del contratto

7.1 In caso di mancato/ritardato pagamento, il Cliente sarà tenuto a versare gli interessi commerciali di cui al D. Lgs. 231/02 che verranno calcolati e addebitati automaticamente, oltre alle spese sostenute per l'eventuale recupero stragiudiziale del credito.

7.2 SIELTE si riserva il diritto di sospendere in tutto o in parte i servizi resi al Cliente a fronte di qualsivoglia inadempimento al Contratto da parte di quest'ultimo. In questo caso, rimangono salvi e impregiudicati i diritti di SIELTE al pagamento dei corrispettivi nei modi e nella misura di cui ai precedenti articoli e al risarcimento del maggior danno che dovesse derivare, nonché l'esclusione di responsabilità di SIELTE per danni diretti e indiretti che dovessero derivare al Cliente o a terzi, a qualunque titolo.

7.3 Al di fuori delle ipotesi di risoluzione contemplate negli articoli che precedono, qualora il Cliente sia inadempiente ad una delle obbligazioni assunte con il Contratto e laddove non ponga rimedio a tali inadempimenti nel termine essenziale di 30 (trenta) giorni dalla ricezione della formale diffida ad adempiere a cura di Sielte, quest'ultima - ai sensi dell'art. 1454 c.c. - avrà il diritto in qualunque momento di dichiarare risolto in tutto o in parte il Contratto, fatto salvo il risarcimento di tutti i danni eventualmente subiti e/o subenti.

7.4 In caso di risoluzione del contratto da parte di Sielte per inadempimento del Cliente, quest'ultimo dovrà corrispondere a Sielte a titolo di penale, fatto salvo il risarcimento del maggior danno, tutti i corrispettivi dovuti fino alla naturale scadenza del Contratto.

7.5 In caso di cessazione del Contratto, SIELTE conserverà i suddetti dati fino a che saranno necessari rispetto alle legittime finalità per le quali sono stati raccolti. La dismissione e lo smaltimento degli asset critici relativi al Servizio, come ad esempio i dischi storage dell'ambiente Cloud Server, vengono effettuati in maniera da evitarne l'uso improprio e per cancellare in modalità sicura le informazioni in essi contenute.

SIELTE s.p.a. Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di **ITEL S.p.A.** – CF 00250450871

Sede Legale:


Via Cerza n. 4
95027 - San Gregorio di Catania (CT)
Tel. 095.7241.111
Fax 095.7241.558
e-mail: sielte.dir@sielte.it

Direzione Generale:

Via Valle di Perma n. 1/A
00128 - Roma - Italia
Tel. 06.72410.1
Fax 06.72410.210
e-mail: sielte@sielte.it

Capitale Sociale: € 28.000.000,00= i.v.
Codice Fiscale: 00941910788
Partita IVA: 03600700870
R.E.A.: CT-243862
PEC: direzione.sielte@legalmail.it
web: <http://www.sielte.it>



	Scheda d'Ordine per la fornitura di servizi e soluzioni ICT Sielte	RAO Pubblico
		Rev. 07
		novembre 2023
		Pag. 9 di 13

8 Diritti di proprietà intellettuale e Copyright

8.1 Il Cliente riconosce che la sottoscrizione del Contratto e/o l'utilizzo dei Servizi non comporta alcun trasferimento a qualsivoglia titolo di diritti di proprietà intellettuale o industriale in suo favore.

8.2 È vietato al Cliente utilizzare i servizi al fine di depositare, conservare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere dati, applicazioni o documenti informatici che:

- siano in contrasto o violino diritti di proprietà intellettuale, marchi, brevetti o altri diritti di proprietà di terzi;
- abbiano contenuti diffamatori, calunniosi, minacciosi;
- contengano materiale contrario alla pubblica morale;
- siano in contrasto con le disposizioni normative e/o regolamentari applicabili.

8.3 Il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Sielte e/o del proprietario del software.

8.4. Sielte garantisce di essere titolare dei diritti di proprietà industriale e/o intellettuale relativi al Servizio erogato e/o il possesso di un titolo legittimo all'erogazione del Servizio in favore del Cliente (i.e. licenza d'uso con facoltà di sublicenza) e si impegna a manlevare ed a tenere indenne quest'ultimo da ogni azione esperita da terzi in relazione ad asserite violazioni di diritti di proprietà intellettuale per l'utilizzo del Servizio ai sensi del Contratto.

8.5 I Servizi vengono forniti in licenza d'uso non esclusiva e non trasferibile. È fatto divieto al Cliente di a) effettuare alcuna riproduzione del software permanente o temporanea, totale e parziale; b) effettuare alcuna traduzione, adattamento, trasformazione, modifica, compilazione, assemblaggio al ritroso o decompilazione; c) effettuare qualsiasi forma di distribuzione al pubblico; d) alcuna incorporazione in altri programmi; e) concedere in licenza d'uso o attribuire altri diritti a terzi, f) commercializzare i Servizi quale agente o rivenditore o concessionario o distributore o in qualsiasi altra veste e, comunque, di fare uso dei marchi e/o delle immagini e/o del materiale promozionale pubblicitario di Sielte e/o del proprietario del software.

8.6 Il Cliente dovrà dare immediata comunicazione a Sielte di ogni fatto che determini, o faccia supporre, la sottrazione dei supporti di registrazione dei programmi e/o la loro duplicazione.

8.7 I programmi forniti in licenza d'uso potranno essere aggiornati o modificati solo dal Produttore del software; il Cliente per ricevere tali modifiche o implementazioni dovrà essere in regola col pagamento dei canoni.

8.8 Il Cliente dichiara che i divieti e gli obblighi riguardanti il software o la tutela dello stesso o per lo stesso, nonché i rapporti nei quali il Servizio è erogato tramite il proprietario del software, sono stati assunti dal Cliente stesso pure a tutela del proprietario del software oggetto del Servizio. Pertanto, il Cliente dichiara espressamente che, in caso di inadempimento degli impegni suddetti, si costituisce responsabile anche nei confronti del proprietario del software per tutti i Servizi che il Cliente ha in uso, siano essi stati forniti in licenza d'uso dal proprietario del software oggetto del Servizio o da Sielte, manlevando quest'ultima espressamente da qualsivoglia *claim* o richiesta di risarcimento del danno da parte del proprietario del software. Sielte viene, dunque, legittimata ad agire per ottenere (i) l'adempimento degli impegni sottoscritti nel presente articolo, (ii) la cessazione dei fatti o atti lesivi e (iii) il risarcimento dei danni conseguenti. Il Cliente riconosce, inoltre, espressamente che nei casi di inadempimento sopra menzionati il proprietario del software potrà anche richiedere al Cliente la cessazione dell'uso di alcuni o di tutti i programmi forniti in licenza d'uso da Sielte, ciò anche se l'inadempimento fosse parziale.

SIELTE s.p.a. Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di **ITEL S.p.a.** – CF 00250450871

Sede Legale:


Via Cerza n. 4
95027 - San Gregorio di Catania (CT)
Tel. 095.7241.111
Fax 095.7241.558
e-mail: sielte.dir@sielte.it

Direzione Generale:

Via Valle di Perma n. 1/A
00128 - Roma - Italia
Tel. 06.72410.1
Fax 06.72410.210
e-mail: sielte@sielte.it

Capitale Sociale: € 28.000.000,00= i.v.
Codice Fiscale: 00941910788
Partita IVA: 03600700870
R.E.A.: CT-243862
PEC: direzione.sielte@legalmail.it
web: <http://www.sielte.it>



	Scheda d'Ordine per la fornitura di servizi e soluzioni ICT Sielte	RAO Pubblico
		Rev. 07
		novembre 2023
		Pag. 10 di 13

9. Trattamento dati personali

9.1 Il trattamento dei dati personali comunicati dal Cliente a SIELTE ai fini dell'esecuzione del Contratto, avviene in conformità al D.Lgs. 196/2003 e al Regolamento europeo 2016/679 (GDPR). Relativamente all'erogazione dei servizi oggetto del presente accordo le parti sottoscriveranno l'atto di nomina allegato alla presente, con il quale il Cliente nomina SIELTE Responsabile del trattamento dei dati personali.

Le parti dichiarano di aver preso visione delle rispettive informative relative al trattamento dei dati personali necessari all'esecuzione del presente accordo.

10. Comunicazioni

Ogni Informazione e comunicazione concernente il presente Contratto, sarà considerata come debitamente notificata se data per iscritto a mezzo Pec, Fax, e-mail, Raccomandata A/R., Corriere espresso o facsimile, con ricevuta di consegna o conferma di ricezione agli indirizzi di seguito elencati, a meno che e fino a quando una delle Parti non sia stata informata per scritto del cambio di tale indirizzo:

Per Sielte:

Via Cerza, 4-95027 San Gregorio di Catania (CT)

Tel: 095/7171316

Fax: 095/7241549

Mail: segreteriaict@sielte.it

PEC: sistemi.sielte@legalmail.it

c.a.: Segreteria ICT

11. Comunicazione al Cliente delle modifiche contrattuali e dell'andamento del servizio

11.1 Eventuali modifiche unilaterali alle condizioni contrattuali e di servizio saranno comunicate mediante e-mail al Cliente, il quale, entro 30 giorni dall'anzidetta comunicazione, avrà il diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione.

12. Legge applicabile e Foro competente

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti, non risolvibili in via amichevole entro un periodo ragionevole di tempo (in ogni caso non superiore a 30 giorni), incluse quelle inerenti alla validità, l'interpretazione, l'esecuzione o la risoluzione del presente Accordo, saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro di Roma.

13. Oneri Fiscali

SIELTE s.p.a. Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di ITEL S.p.A. – CF 00250450871

Sede Legale:


Via Cerza n. 4
95027 - San Gregorio di Catania (CT)
Tel. 095.7241.111
Fax 095.7241.558
e-mail: sielte.dir@sielte.it

Direzione Generale:

Via Valle di Perma n. 1/A
00128 - Roma - Italia
Tel. 06.72410.1
Fax 06.72410.210
e-mail: sielte@sielte.it

Capitale Sociale: € 28.000.000,00= i.v.
Codice Fiscale: 00941910788
Partita IVA: 03600700870
R.E.A.: CT-243862
PEC: direzione.sielte@legalmail.it
web: <http://www.sielte.it>



	Scheda d'Ordine per la fornitura di servizi e soluzioni ICT Sielte	RAO Pubblico
		Rev. 07
		novembre 2023
		Pag. 11 di 13

Tutti i prezzi sono da intendersi IVA esclusa. L'I.V.A. e qualunque onere fiscale derivante dall'esecuzione del Contratto, ove applicabili, sono a carico di ciascuna parte come per legge.

14. Invalidità parziale

L'eventuale invalidità di una o più clausole o di parti di esse delle presenti CGF non travolgeranno le intere CGF ovvero le altre clausole ivi contenute non colpite da invalidità le quali dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci.

15. Disponibilità del Servizio di Assistenza

L'assistenza tecnica e informativa viene erogata attraverso i seguenti contatti:

- e-mail a supporto@sielte.it
- numero telefonico 095.2291711 (da lunedì a venerdì, dalle 07:30 alle 18:30, e il sabato dalle 08:30 alle 17:30)

Nella tabella sottostante vengono dichiarati gli SLA:

Tipologia SLA	Tipo	TTO (Time to own)	TTR (Time to resolve)
SLA01	Incident <i>Assistenza per risoluzione di problemi tecnici</i>	Entro 8 ore lavorative	Entro 3 giorni lavorativi nel 90% dei casi su base annuale
SLA02	Richieste <i>Assistenza per informazioni</i>	Entro 3 giorni lavorativi	Entro 5 giorni lavorativi nel 95% dei casi su base annuale

Legenda:

TTO (Time to own): Tempo di presa in carico

TTR (Time to resolve): Tempo di risoluzione

Nota: TTO e TTR misurati dall'istante di apertura dell'incident/riciesta di supporto.

L'assistenza si occupa del supporto relativo ai servizi e alle soluzioni ICT offerti da SIELTE con la finalità di:

- Risolvere i problemi ricorrenti, nonché quelli di non elevata complessità.
- Dare supporto iniziale agli utenti e fare il primo tentativo di offrire una soluzione workaround.
- Inoltrare tutte le richieste che non possono essere risolte direttamente ai gruppi di primo/secondo livello e monitorarne lo stato.
- Mantenere gli utenti aggiornati sullo stato delle loro richieste.


SIELTE s.p.a. Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di ITEL S.p.A. – CF 00250450871

Sede Legale:
Via Cerza n. 4
95027 - San Gregorio di Catania (CT)
Tel. 095.7241.111
Fax 095.7241.558
e-mail: sielte.dir@sielte.it

Direzione Generale:
Via Valle di Perma n. 1/A
00128 - Roma - Italia
Tel. 06.72410.1
Fax 06.72410.210
e-mail: sielte@sielte.it

Capitale Sociale: € 28.000.000,00= i.v.
Codice Fiscale: 00941910788
Partita IVA: 03600700870
R.E.A.: CT-243862
PEC: direzione.sielte@legalmail.it
web: <http://www.sielte.it>



	Scheda d'Ordine per la fornitura di servizi e soluzioni ICT Sielte	RAO Pubblico
		Rev. 07
		novembre 2023
		Pag. 12 di 13

- Tracciare, registrare e classificare tutte le segnalazioni inerenti ai servizi e alle soluzioni ICT erogati.
- Informare gli utenti di eventuali cambiamenti nei servizi IT e nei servizi Cloud.
- Fornire informazioni sulle necessità formative degli utenti dei servizi IT e dei servizi Cloud rispetto ai servizi stessi.
- Confermare agli utenti l'effettiva risoluzione delle loro segnalazioni.

16. Disponibilità dei Sistemi

Gli SLA di ciascun Servizio erogato permettono di individuare il livello di qualità dei servizi erogati e le modalità di interazione tra SIELTE ed il Cliente.

L'infrastruttura è concepita per garantire i più alti livelli di affidabilità e continuità di servizio.

SIELTE si impegna a mettere in atto la massima disponibilità della sua infrastruttura garantendo una continuità di servizio e rispetto degli SLA in una percentuale non inferiore al 99,7%.

L'Uptime sopra indicato può essere scorporato nei seguenti parametri:

- Alimentazione elettrica e della climatizzazione.
- Accessibilità tramite rete Internet.
- Disponibilità dell'infrastruttura fisica.

Gli eventi che rappresentano situazioni di disservizio corrispondono ai seguenti casi:

- Spegnimento dell'infrastruttura causato dalla mancanza generalizzata di energia elettrica.
- Completa inaccessibilità dell'infrastruttura tramite rete Internet.
- Mancato funzionamento dell'infrastruttura.

Qualora si verificasse una situazione di disservizio per un tempo complessivo superiore a quello determinato dagli SLA, potrà essere riconosciuto al Cliente un indennizzo proporzionale alla durata dello stesso disservizio e comunque non superiore al 10% del canone. Il Cliente ha, pertanto, diritto ad un credito pari al canone mensile del servizio per il quale si è verificata la condizione di difetto di garanzia. Per ottenere l'indennizzo, il Cliente ha l'obbligo di segnalare il disservizio attraverso i canali indicati all'*art.15* entro 10 giorni dalla fine dello stesso. La somma riconosciuta a titolo di indennizzo verrà liquidata esclusivamente sotto forma di credito valido per l'acquisto dei servizi.

L'indennizzo non verrà riconosciuto al Cliente qualora il disservizio sia stato scatenato da una delle seguenti cause:

- **Cause di forza maggiore:** Eventi che non dipendono dalla volontà della SIELTE e che impediscono l'attuazione di qualunque suo obbligo, come a titolo esemplificativo: catastrofi naturali, scioperi e manifestazioni, tagli di cavi o fibra, guerre e sommosse civili, atti governativi, terrorismo, interruzione di energia elettrica per periodi prolungati,


SIELTE s.p.a. Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di **ITEL S.p.A.** – CF 00250450871

Sede Legale:
Via Cerza n. 4
95027 - San Gregorio di Catania (CT)
Tel. 095.7241.111
Fax 095.7241.558
e-mail: sielte.dir@sielte.it

Direzione Generale:
Via Valle di Perma n. 1/A
00128 - Roma - Italia
Tel. 06.72410.1
Fax 06.72410.210
e-mail: sielte@sielte.it

Capitale Sociale: € 28.000.000,00= i.v.
Codice Fiscale: 00941910788
Partita IVA: 03600700870
R.E.A.: CT-243862
PEC: direzione.sielte@legalmail.it
web: <http://www.sielte.it>



	Scheda d'Ordine per la fornitura di servizi e soluzioni ICT Sielte	RAO Pubblico
		Rev. 07
		novembre 2023
		Pag. 13 di 13

incidenti stradali, inaccessibilità totale o parziale dell'infrastruttura causata da guasti nella rete Internet esterna al perimetro della SIELTE e fuori dal suo controllo.

- **Interventi straordinari:** Interventi necessari ed urgenti atti ad evitare e/o risolvere pericoli di sicurezza, di stabilità, di riservatezza e di integrità dell'infrastruttura.
- **Disservizi generati dal Cliente:** Eventi causati dal Cliente per i quali SIELTE non ha nessuna responsabilità come, a titolo esemplificativo utilizzo errato del Cliente, configurazione errata del Cliente, anomalie e malfunzionamenti causati dal software forniti da terze Parti, spegnimento errato e non voluto delle macchine.

Sono previste attività di manutenzione al fine di garantire la funzionalità dei servizi erogati.

Gli interventi di manutenzione programmata verranno comunicati al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore, mediante l'indirizzo e-mail indicato sul Contratto. L'infrastruttura è dotata di sistemi di monitoraggio che rilevano il verificarsi di guasti ed anomalie, ma il Cliente ha comunque la possibilità di segnalare eventuali guasti o disservizi 24 ore su 24 tramite i canali indicati all'art. 15.

17. Sicurezza delle Informazioni

Il Cliente prende atto che SIELTE è dotata della certificazione ISO 27001:2013 e di altri mezzi e/o strumenti ritenuti idonei a tutelare nella maniera più efficace la Sicurezza delle Informazioni (fisica, logica, informatica ed organizzativa). Le specifiche tecniche relative alla sicurezza dei dati e delle informazioni sono dettagliate all'interno del documento "Carta dei servizi RAO Pubblico" reperibile al seguente url: <https://www.sielte.it/images/documents/carta-servizi-rao-pubblico.pdf>.

Tale documento identifica i requisiti che SIELTE è tenuta a garantire ed osservare nell'ambito della fornitura ed erogazione dei propri servizi.

17.1 SIELTE è tenuta a adottare le misure necessarie per la sicurezza delle risorse e ad individuare ruoli, responsabilità e relative procedure operative per la gestione di tutti gli aspetti di sicurezza legati all'erogazione del servizio, secondo le modalità di organizzazione e attuazione di cui al documento Carta dei servizi RAO Pubblico.

17.2 SIELTE ricorre a tecniche proattive e preventive di monitoraggio dell'infrastruttura e del servizio erogato, secondo quanto descritto all'interno del documento Carta dei servizi RAO Pubblico.

17.3 SIELTE è tenuta a garantire il pieno rispetto della procedura di gestione degli incidenti di sicurezza e offre al Cliente diversi canali di apertura delle richieste di assistenza in merito. Come approfondito all'art.15, SIELTE metta a disposizione dei clienti due appositi canali di comunicazione con il service desk, via telefono ed e-mail, al fine di registrare e gestire tempestivamente le richieste di assistenza e le possibili segnalazioni di incidenti dei clienti. Maggiori informazioni e approfondimenti circa la pratica di incident management adottata da SIELTE si trovano all'interno della Carta dei servizi RAO Pubblico.

17.4 SIELTE effettua i backup specifici di dati/informazioni/contenuti trattati dal Cliente attraverso i tool di backup di livello enterprise descritti nel documento Carta dei servizi RAO Pubblico.

Maggiori informazioni circa le politiche e le procedure di backup sono presenti all'interno del documento carta dei servizi RAO Pubblico.

17.5 Regolarmente SIELTE effettua Vulnerability Assessment e Penetration Test su tutti i sistemi dei Clienti, i quali possono richiedere l'elenco delle vulnerabilità e relativo Mitigation Plan con le attività per il rientro delle vulnerabilità stesse.


SIELTE S.p.A. Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di **ITEL S.p.A.** – CF 00250450871

Sede Legale:
Via Cerza n. 4
95027 - San Gregorio di Catania (CT)
Tel. 095.7241.111
Fax 095.7241.558
e-mail: sielte.dir@sielte.it

Direzione Generale:
Via Valle di Perma n. 1/A
00128 - Roma - Italia
Tel. 06.72410.1
Fax 06.72410.210
e-mail: sielte@sielte.it

Capitale Sociale: € 28.000.000,00= i.v.
Codice Fiscale: 00941910788
Partita IVA: 03600700870
R.E.A.: CT-243862
PEC: direzione.sielte@legalmail.it
web: <http://www.sielte.it>



	Scheda d'Ordine per la fornitura di servizi e soluzioni ICT Sielte	RAO Pubblico
		Rev. 07
		novembre 2023
		Pag. 14 di 13

17.6 Al Cliente è garantita protezione su tutte le macchine da cui vengono erogati i servizi mediante antivirus, come descritto nel documento Carta dei servizi RAO Pubblico.

17.7 SIELTE garantisce lo scambio crittografato dei dati attraverso il protocollo SSL/TLS. Maggiori informazioni circa la crittografia sono presenti all'interno del documento carta dei servizi RAO Pubblico.

17.8 Gli orologi di tutti i sistemi coinvolti nell'erogazione del servizio sono sincronizzati con una singola sorgente di riferimento utilizzando un Server NTT centralizzato per tutti i sistemi in dominio. I valori di tempo e ora sono basati su UTC (Coordinated Universal Time).

17.9 La sicurezza informatica è parte integrante dello sviluppo software per SIELTE, permettendo di contrastare le vulnerabilità di natura architetture o implementativa, come descritto all'interno del documento Carta dei servizi RAO Pubblico. In conformità all'art. 25 del GDPR, SIELTE applica i principi della privacy by design e by default a tutte le fasi dello sviluppo, prevedendo così sin da subito gli strumenti e le corrette impostazioni a tutela dei dati personali.

I dati vengono immagazzinati su ambienti distinti per ogni cliente che usufruisce del servizio. In nessuno scenario i dati di un cliente saranno visibili ad utenti terzi. La profilazione utente garantirà un ulteriore livello di protezione dei dati, rendendo gli stessi accessibili solo da determinati profili utente. Il sistema traccia e gestisce log applicativi e di sistema che permettono di monitorare diverse attività (es: accessi, eventi di sistema).

18. Verifiche del Servizio

SIELTE, nel rispetto dei reciproci ruoli, si impegna a controllare le attività sue e dei propri Sub-Responsabili attraverso misurazioni, analisi e riesami del servizio offerto, in merito ai processi di gestione coinvolti e il sistema nel suo complesso, affinché vengano sempre garantiti gli standard e i livelli di servizio contrattualizzati.

SIELTE s.p.a. Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di **ITEL S.p.A.** – CF 00250450871

Sede Legale:

Via Cerza n. 4
95027 - San Gregorio di Catania (CT)
Tel. 095.7241.111
Fax 095.7241.558
e-mail: sielte.dir@sielte.it

Direzione Generale:

Via Valle di Perma n. 1/A
00128 - Roma - Italia
Tel. 06.72410.1
Fax 06.72410.210
e-mail: sielte@sielte.it

Capitale Sociale: € 28.000.000,00= i.v.
Codice Fiscale: 00941910788
Partita IVA: 03600700870
R.E.A.: CT-243862
PEC: direzione.sielte@legalmail.it
web: <http://www.sielte.it>



Con la presente, in ottemperanza al Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (“Codice in materia di protezione dei dati personali”) così come modificato dal D.lgs. 10 agosto 2018, n. 101 e ss.mm.ii e al Regolamento UE 2016/679 (in seguito anche solo “GDPR”) in relazione al trattamento dei suoi dati personali connessi al contratto stipulato tra le parti, La informiamo di quanto segue:

TITOLARE DEL TRATTAMENTO E DATI DI CONTATTO

Il Titolare del trattamento è la Sielte S.p.A. sede legale in San Gregorio Di Catania (CT) – alla Via Cerza n.4, P.IVA 03600700870, raggiungibile ai seguenti contatti: e-mail sielte@sielte.it Telefono 0957241111, in seguito per brevità semplicemente “Società”

DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Il Responsabile della Protezione dei dati designato dal Titolare può essere contattato tramite l’indirizzo e-mail dpo@sielte.it.

1. CATEGORIA DEI DATI TRATTATI

Dati comuni	✓ Dati anagrafici e fiscali (Nome e cognome, indirizzo e-mail personale, IBAN, dati contenuti nel documento di riconoscimento, qualifica professionale e rendimento).
Giudiziari	✓ Nel caso in cui il suo ruolo ne richieda la necessità anche carichi pendenti e condanne penali

2. FINALITA’ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURICA

Finalità	Base Giuridica
✓ I dati personali sono trattati al fine di gestire il rapporto contrattuale, anche relativamente alla fase precontrattuale.	✓ Il trattamento è necessario all’esecuzione di un contratto di cui l’interessato è parte o all’esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso Art.6 comma I lett. b), GDPR;
✓ I dati personali sono trattati al fine di gestire le comunicazioni obbligatorie.	✓ Il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento Art.6 comma I lett. c), GDPR;
✓ I dati personali sono trattati al fine di tutelare la nostra azienda per la difesa in giudizio. Anche relativamente alla fase stragiudiziale.	✓ Il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi Art.6 comma I lett. f) GDPR
✓ Adempiere alle comunicazioni obbligatorie per Legge in caso di partecipazione a gare che richiedano certificazioni inerenti carichi pendenti e condanne penali relativamente alla partecipazione in ATI, o raggruppamenti d’imprese di altro tipo, in cui la nostra azienda rivesta un ruolo di mandataria o simile.	✓ Il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento Art.6 comma I lett. c), GDPR, come previsto dall’Art.10 GDPR;

Il conferimento dei dati personali è facoltativo, l’eventuale mancato conferimento comporterà l’impossibilità di instaurare il rapporto di lavoro.

3. MODALITA’ DEL TRATTAMENTO

I dati personali saranno trattati dalla Società nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza, di modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi. La Società tratterà i dati personali in modo pertinente alle finalità di cui al precedente Art.2 e nel rispetto delle norme vigenti, mediante strumenti manuali, informatici e telematici, nonché mediante servizi di telefonia, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da

garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi. Specifiche misure di sicurezza sono adottate per evitare perdite di dati, loro usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati. La società non utilizza modalità di trattamento basate su processi decisionali automatizzati, né tecniche di profilazione.

4. CONSERVAZIONE DEI DATI

In ossequio ai principi generali dettati in materia contabile, giuslavoristica ed amministrativa i dati verranno conservati, in archiviazione, per un periodo di 10 anni dalla cessazione del rapporto.

Sono fatti, comunque, salvi i casi in cui la conservazione per un periodo successivo sia richiesta dalle autorità competenti o ai sensi della normativa applicabile e/o sia necessaria per le esigenze derivanti dalla gestione dell'eventuale contenzioso. Alla cessazione del periodo di conservazione i dati saranno cancellati, anonimizzati o aggregati.

5. COMUNICAZIONE DEI DATI

I dati potranno essere conosciuti, utilizzati e/o comunicati a:

- a) Consulenti;
- b) Enti;
- c) Pubbliche amministrazioni;
- d) Committenti.

6. DIFFUSIONE DEI DATI

I suoi dati non verranno diffusi al di fuori del territorio dello Spazio Economico Europeo.

7. DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato, in ogni momento, potrà esercitare i diritti previsti dal Regolamento 2016/679 (GDPR) e ciò anche ai sensi del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, così come novellato dal D.Lgs. n. 101/2018, nei confronti del Titolare del trattamento e più precisamente:

- ✓ Diritto di accesso ai propri dati personali, ai sensi dell'Art.15 del GDPR.
- ✓ Diritto di rettifica ed integrazione dei propri dati personali ai sensi dell'Art.16 del GDPR.
- ✓ Diritto di cancellazione dei propri dati personali nei casi previsti dall'Art.17 del GDPR.
- ✓ Diritto di limitazione di trattamento dei propri dati personali nelle ipotesi previste dall'Art.18 del GDPR.
- ✓ Diritto alla comunicazione dei destinatari dei dati personali oggetto del trattamento, ai sensi dell'Art.19 del GDPR;
- ✓ Diritto alla portabilità dei propri dati personali, ai sensi dell'Art.20 del GDPR.
- ✓ Diritto di opposizione al trattamento dei dati personali, ai sensi dell'Art.21 del GDPR.
- ✓ Diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, ai sensi dell'Art.22 del GDPR.

L'interessato ha, inoltre:

Diritto a revocare, in qualsiasi momento, il consenso eventualmente prestato al trattamento dei dati, senza che ciò pregiudichi la liceità del trattamento effettuato prima della revoca.

I diritti sono esercitati con richiesta rivolta al Titolare del trattamento dei dati, anche per il tramite di un incaricato, alla quale è fornito idoneo riscontro senza ritardo. La richiesta deve essere trasmessa utilizzando la mail: dpo@sielte.it.

Resta inteso che, laddove la richiesta di accesso sia presentata mediante mezzi elettronici, le informazioni saranno fornite in un formato elettronico di uso comune, previa identificazione dell'interessato.

L'interessato, altresì, ha diritto di proporre reclamo ai sensi dell'Art.77 GDPR all'Autorità di controllo competente in base alla sua residenza abituale, o al luogo di lavoro o al luogo di violazione dei diritti; per l'Italia è competente il Garante per la protezione dei dati personali contattabile tramite i dati di contatto riportati sul sito web istituzionale.

Ai sensi dell'Art.2 – undecies del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, così come modificato dal D.Lgs. 101/2018, si informa, infine, l'interessato di quanto segue:

"1. I diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del Regolamento non possono essere esercitati con richiesta al titolare del trattamento ovvero con reclamo ai sensi dell'articolo 77 del Regolamento qualora dall'esercizio di tali diritti possa derivare un pregiudizio effettivo e concreto:

- a) agli interessi tutelati in base alle disposizioni in materia di riciclaggio;
- b) agli interessi tutelati in base alle disposizioni in materia di sostegno alle vittime di richieste estorsive;
- c) all'attività di Commissioni parlamentari d'inchiesta istituite ai sensi dell'articolo 82 della Costituzione;
- d) alle attività svolte da un soggetto pubblico, diverso dagli enti pubblici economici, in base ad espressa disposizione di legge, per esclusive finalità inerenti alla politica monetaria e valutaria, al sistema dei pagamenti, al controllo degli intermediari e dei mercati creditizi e finanziari, nonché alla tutela della loro stabilità;
- e) allo svolgimento delle investigazioni difensive o all'esercizio di un diritto in sede giudiziaria;
- f) alla riservatezza dell'identità del dipendente che segnala ai sensi della legge 30 novembre 2017, n. 179, l'illecito di cui sia venuto a conoscenza in ragione del proprio ufficio.

2. Nei casi di cui al comma 1, lettera c), si applica quanto previsto dai regolamenti parlamentari ovvero dalla legge o dalle norme istitutive della Commissione d'inchiesta.

3. Nei casi di cui al comma 1, lettere a), b), d) e) ed f) i diritti di cui al medesimo comma sono esercitati conformemente alle disposizioni di legge o di regolamento che regolano il settore, che devono almeno recare misure dirette a disciplinare gli ambiti di cui all'articolo 23, paragrafo 2, del Regolamento. L'esercizio dei medesimi diritti può, in ogni caso, essere ritardato, limitato o escluso con comunicazione motivata e resa senza ritardo all'interessato, a meno che la comunicazione possa compromettere la finalità della limitazione, per il tempo e nei limiti in cui ciò costituisca una misura necessaria e proporzionata, tenuto conto dei diritti fondamentali e dei legittimi interessi dell'interessato, al fine di salvaguardare gli interessi di cui al comma 1, lettere a), b), d), e) ed f). In tali casi, i diritti dell'interessato possono essere esercitati anche tramite il Garante con le modalità di cui all'articolo 160. In tale ipotesi, il Garante informa l'interessato di aver eseguito tutte le verifiche necessarie o di aver svolto un riesame, nonché del diritto dell'interessato di proporre ricorso giurisdizionale. Il titolare del trattamento informa l'interessato delle facoltà di cui al presente comma".

Cordiali saluti

Sielte S.p.A.