

Roma, 06 Settembre 2021

**Spett.le Ordine degli Ingegneri
della Provincia di Napoli**
Piazza Dei Martiri, 58 - 80121 Napoli

c.a. Pres. Prof. Ing. Edoardo COSENZA

Prot. n. 244/2021/V

Oggetto: Proposta economica per la fornitura di Caselle di Posta Elettronica Certificata con dominio personalizzato @ordingna.it

Gentile Presidente,

con la presente ho il piacere di sottoporre alla Sua attenzione l'offerta relativa a quanto di seguito illustrato in dettaglio.

Con l'auspicio che quanto riportato possa essere di Suo interesse, rimango a disposizione per ulteriori contatti e in attesa di un cortese cenno di riscontro.

Cordiali saluti.

Visura S.p.A.

Area Manager

Valerio Bartoli



1 Sommario

1	Sommario	2
2	Presentazione aziendale.....	3
2.1	Visura S.p.A.....	3
2.2	Il Gruppo Tinexta	3
2.3	L’offering di Visura.....	4
2.4	Certificazioni	5
3	Governance, Risk Management and Compliance.....	6
4	Descrizione dell’offerta	7
4.1	Premesse	7
4.2	Scheda tecnica prodotto/soluzione.....	7
4.3	Condizioni Economiche	7
5	Note legali.....	7
5.1	Disciplina contrattuale.....	7
5.2	Casistiche non contemplate nella presente offerta	7
5.3	Termini di pagamento	8
5.4	Dichiarazioni	8
5.5	Riservatezza e consenso al trattamento dei dati personali.....	8
5.6	Proprietà intellettuale	8
5.7	Disposizioni generali.....	8
5.8	Validità dell’offerta.....	9



2 Presentazione aziendale

2.1 Visura S.p.A.

Visura S.p.A. è la società leader nell'erogazione di servizi digitali orientati al mondo delle professioni italiane. Indica col proprio nome, il principale servizio distribuito, ovvero le visure telematiche basate sulle principali fonti informative.

Si è affermata come partner di riferimento al fianco dei professionisti appartenenti a varie categorie professionali, portando la propria offerta focalizzata principalmente sui servizi di informazione e sulla distribuzione di strumenti di Digital Trust (Firma digitale, Posta Elettronica Certificata e SPID).

Nel tempo ha saputo evolversi, annoverando tra i propri Clienti anche studi e network professionali, Pubbliche Amministrazioni centrali e locali, Ordini e Collegi professionali, Fondazioni professionali e PMI che l'hanno portata a specializzare l'offerta e a dedicare due Business Unit ad altrettante peculiari linee di servizi:

- **Business Line Lextel** attraverso la quale distribuisce servizi orientati al mondo delle professioni forensi. Processo Telematico e Giustizia Digitale sono temi prevalenti delle soluzioni sviluppate in questa linea di servizio.
- **Business Line ISI** attraverso la quale distribuisce servizi e prodotti gestionali dedicati agli Ordini e ai Collegi Professionali per la tenuta dell'Albo, del Protocollo, della Contabilità e della Formazione. In questa linea sono distribuiti anche i servizi di incasso digitale tramite il sistema PagoPA.

La propria *mission* è semplificare il lavoro e renderlo veloce attraverso processi d'automazione e sistemi che rispecchiano fedelmente i tradizionali processi produttivi dei Professionisti, degli Ordini professionali e delle Imprese. Visura è in grado di svolgere per la propria clientela, professionale e istituzionale, un triplice ruolo: **partner commerciale, gestionale e tecnologico**.

Un modello commerciale lineare, un **reparto di ricerca e sviluppo** e un **servizio di assistenza** attento e preparato, consentono a Visura di rispondere con diligenza e sollecitudine alle esigenze di Clienti sempre più attenti all'innovazione. Inoltre, professionalità, competenza e disponibilità sono le caratteristiche di base che contraddistinguono tutti membri del team Visura, divenendo punto di riferimento nel mercato dei servizi per le professioni.

2.2 Il Gruppo Tinexta

Visura è controllata interamente da **Tinexta S.p.A.** quotata al segmento STAR della Borsa di Milano, la quale ha riportato nell'anno 2020 i seguenti risultati:

- **Ricavi** pari a **€ 269,1 milioni**
- **EBITDA** pari a **€ 77,9 milioni**
- **Utile netto** pari a **€ 37,9 milioni**.



Tinexta è tra gli operatori leader in Italia nelle **quattro aree di business**: Digital Trust, Cyber Security, Credit Information & Management e Innovation & Marketing Services.



2.3 L'offering di Visura

I **principali servizi**, che fanno parte della proposizione di valore di Visura, sono declinabili secondo il seguente portafoglio d'offerta:

- **Visure Telematiche**
 - Documenti e certificati di pubblica fede sui soggetti italiani e europei
 - Rapporti informativi integrati a valore aggiunto per esplorare la situazione economica, finanziaria e patrimoniale di un'azienda o un soggetto al fine di avviare un business o recuperare un credito
 - Invio telematico di pratiche e bilanci
 - Rapporti investigativi
 - Perizie Immobiliari e Attestazioni di Efficienza Energetica
 - Certificazioni Anagrafiche
- **Giustizia Digitale**
 - Punto di Accesso al Processo Telematico
 - Soluzioni gestionali per Avvocati e CTU
 - Pagamenti Digitali in ambito Giustizia.
- **Digital Trust Services**
 - Firma Digitale
 - Posta Elettronica Certificata
 - SPID



- Fatturazione Elettronica
- Conservazione a Norma (COS)
- **Soluzioni Gestionali per Ordini e Collegi Professionali**
 - Albo Professionale
 - Formazione Professionale Continua
 - Contabilità Finanziaria
 - Difesa di Ufficio
 - Mediazione e Conciliazione
 - Patrocinio Gratuito a Spese dello Stato
 - Consiglio Distrettuale di Disciplina
 - Gestione avvisi di pagamento e incassi su piattaforma PagoPA.
- **Soluzioni Cyber Security**
 - Servizi per la prevenzione da attacchi informatici
 - Servizi di Assessment IT e GDPR
- **Servizi per la consulenza di impresa**
 - Internazionalizzazione del business aziendale - Temporary Export Manager
 - Tool di calcolo e verifica per la definizione dei regimi contabili e fiscali
 - Tool di calcolo per l'avvio di una nuova attività

2.4 Certificazioni

Visura ha conseguito le seguenti **Certificazioni e/o Licenze**:

- **UNI EN ISO 9001:2015** (Sistema per la gestione della Qualità): l'obiettivo di Visura è quello di migliorare costantemente la qualità del servizio verso i propri Clienti. Per tale motivo, l'azienda ha deciso di dotarsi di un "Sistema di Gestione Qualità" conforme a un modello certificato e riconosciuto a livello internazionale, lo standard UNI EN ISO 9001:2015.
Lo sviluppo del "Sistema di Gestione della Qualità" viene supportato da precisi obiettivi annuali che permettono di affrontare le sempre più difficili sfide competitive secondo le necessità del Cliente. Visura ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti processi:
 - Sviluppo, manutenzione e fornitura di sistemi applicativi informatici finalizzati alla produzione e distribuzione di prodotti, servizi ed informazioni rivolte a professionisti con particolare attenzione al mondo dell'avvocatura, attraverso banche dati e similari.
 - Sviluppo, fornitura e manutenzione di sistemi gestionali rivolti agli Ordini Professionali.
- **PUNTO DI ACCESSO PRIVATO AL PROCESSO TELEMATICO**: il Punto di Accesso è l'insieme di hardware, software e middleware che permette di stabilire una connessione via internet con il sistema di controllo degli accessi al PolisWeb. La connessione utilizza il protocollo HTTPS che consente di stabilire un canale trasmissivo sicuro e crittografato. Visura ha certificato la propria soluzione alla fine del 2007 e ha gestito in outsourcing alcuni Punti di Accesso di strutture pubbliche e private. Questo implica la costante verifica dei propri processi al fine di attenersi alle regole tecniche e alle modifiche evolutive introdotte dal Ministero della Giustizia.
Il PdA Visura garantisce la protezione e la sicurezza delle informazioni, con altro grado di affidabilità per le parti interessate e, in particolare, per i professionisti.
- **LICENZA EX ART. 134 T.U.L.P.S.**: per l'esercizio dell'attività di informazioni commerciali, rilasciata dalla Prefettura della Provincia di Roma.



- **AGILE SCRUM:** A supporto dei continui cambiamenti relativi ai requisiti di progetto nell'attuale contesto operativo, il team IT di Visura che si occupa dello sviluppo delle soluzioni software, ha adottato le modalità previste nel framework **Scrum**, declinazione della disciplina Agile. Con l'adozione della metodologia, le risorse stanno seguendo dei percorsi formativi specifici su Scrum. Sono inoltre già patrimonio del team, certificazioni di Professional Scrum Master di I e II livello.
"Scrum è un framework di processo utilizzato per gestire lo sviluppo di prodotti complessi", come viene definito dalla guida ufficiale ed è concepito per gestire progetti e prodotti software o applicazioni di sviluppo in contesti di incertezza che vedano i requisiti cambiare in corsa per adeguarsi alle mutevoli necessità del mercato.
- **CODICE DEONTOLOGICO A.N.C.I.C.:** Visura aderisce all'**Associazione Nazionale tra le Imprese di Informazioni Commerciali e di Gestione del Credito** la quale ha predisposto il "Codice di Condotta per il trattamento dei dati personali in materia di informazioni commerciali", approvato dal Garante per la Protezione dei Dati Personali con il provvedimento n. 127 del 12 giugno 2019, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e del D.lgs n. 196/2003, come modificato dal D.lgs n. 101/2018. Nel Codice di Condotta trova concreta applicazione il principio di responsabilizzazione (la cosiddetta *accountability*), fortemente perseguito dal GDPR, che impone alle associazioni di categoria e alle imprese un'applicazione consapevole, trasparente, effettiva delle norme regolamentari.

3 Governance, Risk Management and Compliance

In Visura è operativa la funzione di **Governance, Risk Management and Compliance** che opera come funzione di controllo, con l'obiettivo di prevenire e gestire il rischio di non-conformità alle norme, contribuendo alla sostenibilità (creazione e consolidamento del valore aziendale) attraverso:

- l'indirizzo (policy e pareri)
- il supporto e il monitoraggio (mappatura del rischio di Compliance, valutazione preventiva su tutte le attività dell'azienda).

Ha la responsabilità sulle materie che hanno un rilevante impatto sul cliente esterno e che presentano un alto rischio reputazionale.

L'area di competenza è trasversale e copre tipicamente normative legate alla:

- **Privacy e temi GDPR**
- Modello di Gestione e Controllo ai sensi della **L.231/01**
- Qualità in conformità alla norma **ISO9001**
- Rispetto della normativa sulla sicurezza ai sensi della **L. 81/2008**.

Nel dettaglio la funzione **Compliance**:

- Interpreta le norme ed emana policy, procedure, istruzioni operative e linee guida
- Identifica le aree caratterizzate dai maggiori rischi di Compliance, ai fini della programmazione annuale degli interventi di Compliance
- Fornisce input per la definizione o adeguamento ai processi
- Fornisce supporto e consulenza attraverso la predisposizione di pareri
- Fornisce supporto ed eroga formazione
- Relazione periodicamente l'Amministratore Delegato e l'Organismo di Vigilanza sulle rispettive materie di competenza.



4 Descrizione dell'offerta

4.1 Premesse

Il presente paragrafo intende illustrare le soluzioni e i servizi proposti da Visura per la gestione delle caselle di Posta Elettronica Certificata con dominio @ordingna.it

4.2 Scheda tecnica prodotto/soluzione

I servizi oggetto della presente offerta sono riportati nei seguenti allegati:

- Allegato A – Scheda Servizio—Posta Elettronica Certificata

4.3 Condizioni Economiche

Sulla base delle informazioni raccolte in fase di analisi, Visura SpA propone la seguente offerta:

DESCRIZIONE	Start Up Una Tantum	Canone Triennale
Posta Elettronica Certificata		
Casella di Posta Elettronica Certificata Standard		€ 35,00
TOTALE	Euro	Euro

5 Note legali

5.1 Disciplina contrattuale

Le presenti condizioni generali di Offerta, ivi compresi gli Allegati “Scheda di Servizio”, unitamente alla **Convenzione per l'erogazione di servizi telematici in favore degli iscritti all'Ordine Professionale** che verrà sottoscritta tra le Parti a seguito della accettazione della presente Offerta, disciplinano la fornitura dei servizi erogati da Visura SpA, Società con Socio Unico, con sede legale in Roma, Lungotevere dei Mellini 44, numero di iscrizione alla CCIAA di Roma, CF e P IVA 05338771008 (denominata in seguito “Visura”) in persona dell'Amministratore Delegato, Alberto Fabbrini.

5.2 Casistiche non contemplate nella presente offerta

Per eventuali servizi aggiuntivi non previsti dalla presente offerta e/o che dovessero rendersi necessari nel corso del rapporto stesso al fine di ottimizzare le modalità di prestazione o il contenuto dei Servizi, le Parti si incontreranno per trovare una soluzione tecnico economica di reciproco soddisfacimento. Le modifiche diverranno vincolanti per le Parti solo dopo che la Parte che ha ricevuto la proposta avrà espresso la propria accettazione scritta alla Parte proponente. Nelle more di tale accettazione, Visura continuerà ad eseguire i Servizi secondo le modalità previste in offerta. I prezzi delle modifiche in corso d'opera, una volta concordati, integreranno automaticamente il listino delle casistiche già contemplate in offerta.



5.3 Termini di pagamento

Ogni pagamento dovuto a Visura SpA sarà effettuato, nel termine di 60 giorni data fattura, per tramite di bonifico bancario alle seguenti coordinate:

Banca Sella – IBAN: IT84Q0326803203000910767281.

Tutti gli importi indicati sono espressi in Euro e si intendono IVA esclusa.

5.4 Dichiarazioni

Le Parti dichiarano di assumersi la responsabilità delle informazioni, dati e processi analizzati per il tramite del presente documento e ciascuna degli impegni previsti nella presente offerta.

Visura garantisce di essere in possesso di ogni informazione resa nell'ambito del presente documento e garantisce, altresì, di essere titolare ovvero distributore autorizzato dei servizi oggetto di offerta.

Visura garantisce di avere stipulato idonee coperture assicurative con primari istituti per la responsabilità derivante dalle attività di cui alla presente offerta e che è munita delle necessarie autorizzazioni e certificazioni previste dalla legge per lo svolgimento a norma di dette attività.

5.5 Riservatezza e consenso al trattamento dei dati personali

Entrambe le Parti prestano il proprio consenso, reciprocamente, al trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti dell'art. 6 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR).

5.6 Proprietà intellettuale

Tutti i diritti di proprietà intellettuale di Visura o concessi in licenza da terzi ai Clienti finali per il tramite di Visura, ai fini dell'esecuzione del presente accordo, restano di proprietà di Visura ovvero dei suoi danti causa.

5.7 Disposizioni generali

Le Parti eleggono consensualmente il Tribunale di Roma, quale Foro competente in via esclusiva per la risoluzione di qualsiasi controversia tra le Parti riguardante l'interpretazione, la validità e l'esecuzione del presente accordo. In ogni caso, le Parti si adopereranno in buona fede al fine di risolvere eventuali controversie o questioni derivanti da o in relazione al presente accordo mediante negoziazioni condotte da un rappresentante di ciascuna Parte cui sia stato conferito il potere di risolvere la controversia o questione rilevante.

Le Parti dichiarano di avere preso attenta visione delle clausole del presente accordo che è il risultato di una negoziazione, rinunciando pertanto alle disposizioni ex artt. 1341, 1342 c.c.

Comunicazioni: comunicazioni e notifiche, rilevanti per i contenuti e la sorte del presente contratto, vanno effettuate presso i seguenti domicili:

- Visura SpA: Lungotevere dei Mellini n. 44 – 00193 Roma, PEC: visura@legalmail.it
- il Cliente: Piazza dei Martiri n. 58 - 80121 Napoli, PEC: segreteria@ordingna.it

Eventuali variazioni dei domicili e delle persone di cui sopra vanno comunicati, per iscritto, a mezzo lettera raccomandata R.R. o PEC.



Visura dichiara di aver adottato di attuare un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex art. D.Lgs. 231, con il relativo Codice Etico e Sistema Disciplinare, consultabile sul proprio sito istituzionale alla pagina <https://www.Visura.it/public/compliance-231/>.

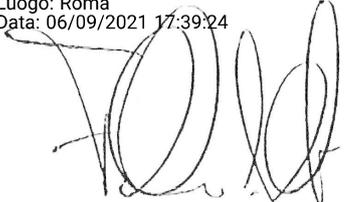
5.8 Validità dell’offerta

La presente offerta ha validità di 30 giorni dalla data della stessa. Scaduto tale periodo Visura si riserva di confermare tali termini ovvero di modificarli.

Ove quanto sopra rifletta tutte le intese intercorse, vogliate cortesemente darcene conferma restituendoci la presente sottoscritta in segno del Vostro accordo ed accettazione.

Il Cliente dichiara di aver preso visione dell’Informativa Privacy pubblicata all’indirizzo: <https://policies.visura.it/informativa-privacy-ordini/>. Inoltre, a seguito di espliciti e liberi consensi, i Contitolari potranno trattare i Dati personali per le seguenti ulteriori finalità:

- ... marketing / vendita diretta di prodotti o servizi propri, sia con modalità automatizzate (es., posta elettronica, fax, sms), sia con modalità tradizionali di contatto (telefono, posta cartacea);
- ... comunicare i dati personali del Cliente a società o enti di rilevazione della qualità dei servizi;
- ... comunicare i dati personali per le finalità di marketing / vendita diretta di prodotti o servizi di soggetti terzi in qualità di autonomi titolari, sia con modalità automatizzate (es., posta elettronica, fax, sms), sia con modalità tradizionali di contatto (telefono, posta cartacea).

Napoli/...../2021	Roma, 06/09/2021
Ordine degli Ingegneri della Provincia di Napoli Il Presidente Prof. Ing. Edoardo COSENZA Firmato digitalmente da 	Visura SpA L’Amministratore Delegato Alberto Fabbrini Firmato digitalmente da: Alberto Fabbrini Luogo: Roma Data: 06/09/2021 17:39:24 



Convenzione per l'erogazione di servizi digitali in favore degli iscritti all'Ordine Professionale

TRA

Visura S.p.A. società soggetta alla direzione e coordinamento di Tinexta S.p.A., con sede in Roma, Lungotevere dei Mellini n. 44, CF/PI 05338771008, rappresentata, per la firma del presente Contratto dall'Amministratore Delegato, sig. Alberto Fabbrini (di seguito per brevità denominata "**Visura**" o "**Società**")

E

Ordine degli Ingegneri della Provincia di Napoli, con sede in Napoli, Piazza Dei Martiri n. 58, CF 80066170632, Tel. 081.5514620, Email segreteria@ordineingegnerinapoli.net, PEC segreteria@ordingna.it, rappresentata, per la firma del presente Contratto dal Presidente prof. ing. Edoardo COSENZA (di seguito per brevità denominato "**Cliente**" o "**Ente**").

Entrambe di seguito, per brevità, denominate "Parti".

Premesso che

- Visura S.p.A., è una società specializzata nell'erogazione di servizi dedicati ai professionisti ed eroga servizi di business information rivenienti da Banche Dati pubbliche (Catasto Edilizio Urbano, Conservatoria dei Registri Immobiliari, Registro Imprese e PRA) e private, nonché servizi telematici web oriented volti ad implementare le funzionalità connesse al Punto di Accesso nell'ambito del Processo Telematico, in materia civile e penale, e servizi per la gestione degli adempimenti dei professionisti in materia di protezione dei dati personali;
- attraverso collaborazioni qualificate è in grado di offrire servizi Digital Trust come la firma digitale, la posta elettronica certificata e la conservazione a norma, nonché servizi strettamente connessi all'esercizio della professione come la fatturazione elettronica e le perizie immobiliari;
- è interesse dell'Ente offrire ai propri iscritti i migliori servizi per la gestione telematica delle attività connesse all'esercizio della professione, perseguendone la maggiore diffusione;
- è, quindi, interesse delle Parti collaborare per favorire la diffusione dei Servizi telematici di supporto all'esercizio della professione nonché quelli connessi al Processo Telematico in favore degli iscritti all'Ente secondo le migliori condizioni economiche, definendone con il presente accordo i termini e le modalità.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue

SEZIONE I - CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Art.1.1 Premesse e allegati

Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente accordo (di seguito, "Convenzione").

Il presente documento si compone della:

- Sezione I - Condizioni generali di fornitura
- Sezione II - Accordo di Nomina per il trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento generale sulla protezione dei dati n. 2016/679/UE
- All. 1 - Offerta Commerciale n. 244/2021/V del 06/09/2021



Art. 1.2. Oggetto

Le Parti convengono di sottoscrivere la presente Convenzione al fine di assicurare agli iscritti dell'Ente, le condizioni migliori per la fruizione dei Servizi digitali (di seguito "Servizi") offerti da Visura e riportati nell'offerta commerciale All.1.

Visura erogherà agli iscritti all'Ente, alle condizioni economiche agli stessi riservate (non in esclusiva), così come indicate nell'Offerta commerciale all'All. 1, i Servizi riportati nella relativa Scheda descrittiva ivi contenuta.

In ragione delle peculiarità tecnologiche dei Servizi Visura, le Parti convengono che gli iscritti all'Ente che intendano avvalersene formalizzeranno le richieste di attivazione dei Servizi medesimi secondo la documentazione contrattuale di riferimento consultabile al link "documentazione Legalmail" presente sulla pagina "webmail della pec" del sito istituzionale dell'Ente.

L'Ente, da parte sua, si impegna a dare evidenza della sottoscrizione della presente Convenzione e, dunque, dei Servizi offerti e delle condizioni economiche praticate da Visura, attraverso gli strumenti di comunicazione istituzionale a propria disposizione.

Art. 1.3 Obblighi delle Parti

Con la sottoscrizione della presente Convenzione Visura si impegna a:

- applicare a tutti gli iscritti all'Ente richiedenti le condizioni agli stessi riservate in forza della presente Convenzione;
- a fornire i Servizi in osservanza di quanto stabilito nella presente Convenzione e nei relativi allegati, non assumendo alcuna responsabilità al di fuori di quanto in essi espressamente stabilito;
- prestare la dovuta assistenza e consulenza per la soluzione delle problematiche legate all'utilizzo dei Servizi;
- assicurare la collaborazione necessaria per la corretta informativa sui Servizi e, in seguito, ogni volta che, sulla base della valutazione di Visura stessa, vi siano esigenze di aggiornamento.

L'Ente si impegna a rendere noto a tutti gli iscritti il raggiungimento del presente accordo, nonché le informazioni sui Servizi Visura e sulle modalità di erogazione degli stessi.

Ai fini dell'esecuzione della presente Convenzione, l'Ordine provvederà ad inviare periodicamente a Visura, a mezzo pec, all'indirizzo pecvisura@legalmail.it, l'elenco degli iscritti in favore dei quali saranno attivati i Servizi, ovvero quelli per i quali i Servizi dovranno essere revocati, specificando, in quest'ultimo caso, l'indirizzo completo della casella di posta elettronica relativa all'iscritto.

In occasione di eventi e/o manifestazioni organizzati dall'Ente, Visura si renderà disponibile a collaborare con l'Ente medesimo per la organizzazione di corsi formativi in favore degli iscritti sull'uso dei Servizi oggetto della presente Convenzione.

Art. 1.4 Condizioni economiche

Le condizioni economiche sono indicate nell'Offerta Commerciale All.1.

Art. 1.5 Durata

La presente Convenzione avrà durata fino al 18/09/2024

In considerazione della natura dei Servizi oggetto della presente Convenzione e qualora l'Ente manifesti interesse, Visura provvederà a sottoporre, tre mesi prima della naturale scadenza della Convenzione, una proposta di rinnovo con l'indicazione delle condizioni economiche da accettarsi almeno 30 giorni prima della scadenza stessa. In mancanza di accettazione della nuova proposta commerciale la presente Convenzione si intenderà cessata alla scadenza.



Art.1.6 Recesso

Le parti potranno recedere liberamente ed in qualsiasi momento dalla Convenzione senza obbligo di pagamento di indennizzo di sorta o risarcimento, con un preavviso di almeno 6 (sei) mesi da inviarsi nelle forme previste dall'art. 1.12.

Resta inteso che in caso di recesso, come in ogni altro caso di cessazione della Convenzione, Visura potrà proseguire l'erogazione del Servizio direttamente in favore dell'iscritto all'Ordine.

Art. 1.7 Riservatezza

Le Parti si impegnano a mantenere la più stretta riservatezza, anche per i successivi due anni dalla cessazione della Convenzione, relativamente ad ogni documento, notizia o informazione, di qualsivoglia natura della presente Convenzione (le "Informazioni riservate"), obbligandosi altresì a non utilizzare tali informazioni per finalità estranee all'esecuzione della Convenzione medesima e a non rivelarle a terzi.

Ciascuna delle Parti, inoltre, acconsente di adottare tutte le misure necessarie affinché le Informazioni riservate non vengano utilizzate, diffuse o distribuite dai propri dipendenti, consulenti, collaboratori o agenti, per finalità estranee a quelle autorizzate dalla presente Convenzione.

L'Ente si obbliga a segnalare tempestivamente la diffusione ovvero l'uso non autorizzato o irregolare delle Informazioni riservate. Visura assume il corrispondente obbligo di riservatezza con riguardo ai dati nella propria disponibilità, compresi quelli relativi a terzi, dei quali venga a conoscenza a motivo della esecuzione della Convenzione.

Art. 1.8 Protezione del Trattamento dei dati personali

Le Parti, in ragione degli impegni assunti e del ruolo rivestito per l'esecuzione della presente Convenzione, rispetto al trattamento dei dati personali da ciascuna effettuato, si impegnano a garantire il rispetto della normativa tempo per tempo vigente in materia di protezione dei dati personali.

Ai fini dell'esecuzione della presente Convenzione, Visura tratterà i dati raccolti per l'attivazione dei Servizi, agendo come Responsabile del trattamento, previo conferimento di specifica nomina da parte dell'Ente ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Generale sulla protezione dei dati n. 2016/679/UE, come riportata nella Sezione II del presente documento. .

In particolare, le attività di trattamento che l'Ente delegherà a Visura avranno ad oggetto i dati personali degli iscritti /Interessati e saranno finalizzate a permettere la gestione informatizzata delle operazioni di generazione delle nuove Caselle PEC e/o di revoca.

Art. 1.9 Disciplina della tutela del marchio e dell'immagine

Le parti si impegnano a non rendere dichiarazioni o a tenere comportamenti che possano ledere in qualsiasi modo l'immagine e/o il nome dell'altra Parte o che possano, comunque, arrecare pregiudizio all'altra Parte. Resta inteso che il marchio di Visura, come pure tutti i diritti di utilizzazione e di sfruttamento dell'immagine, del nome e dell'identità economica della stessa sono e resteranno nella titolarità esclusiva di Visura.

Visura avrà la facoltà di divulgare l'esistenza del presente rapporto, mediante esposizione del relativo case history, citando la partnership con l'Ente, in occasione di eventuali presentazioni commerciali o nello svolgimento di altre attività di marketing.

Art. 1.10 Proprietà intellettuale

La convenzione non costituisce cessione, trasferimento, locazione o altra forma trasmissiva di diritti sui software e sui Servizi realizzati e/o resi disponibili da Visura, rimanendo la proprietà degli stessi in capo a Visura o ai terzi titolari.



Art. 1.11 Risoluzione

Le Parti espressamente convengono che l'inadempimento da parte di una di esse, anche di una sola, delle disposizioni della presente Convenzione costituisce inadempimento essenziale ai sensi dell'art. 1455, c.c., e legittima la Parte non inadempiente a dichiarare la risoluzione della Convenzione, ai sensi dell'art. 1456 c.c., che opererà di diritto al semplice ricevimento di una comunicazione contenente la contestazione dell'inadempienza e l'intendimento della Parte non inadempiente di avvalersi della risoluzione stessa. Resta comunque salvo il diritto della Parte che si avvale della clausola risolutiva di chiedere il risarcimento di tutti i danni subiti.

Art. 1.12 Comunicazioni

Tutte le comunicazioni tra le Parti che si rendessero necessarie nel corso dell'esecuzione della Convenzione dovranno essere fatte per iscritto e si considereranno validamente effettuate se inviate all'altra Parte, tramite posta elettronica certificata o Raccomandata A/R, sempreché indirizzate come indicato in epigrafe, ovvero nell'art. 1.3 pe i casi ivi specificati.

Art. 1.13 Normativa antimafia, D. Lgs. n. 231/2001 e Codice Etico

Entrambe le Parti si impegnano a rispettare, in maniera integrale e rigorosa, la vigente normativa antimafia e il D. Lgs. 231/2001 e ss.mm.ii.

Con la sottoscrizione della presente Convenzione, l'Ente dichiara di essere a conoscenza che Visura ha adottato ed attua un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01, cui è annesso il Codice Etico aziendale, dichiarando altresì di aver preso visione di quest'ultimo documento nella versione vigente e resa disponibile sul sito aziendale alla pagina <https://www.Visura.it/public/compliance-231/>, nonché di impegnarsi ad osservare le norme in esso contenute.

Art. 1.14 Legge applicabile e Foro competente

La presente Convenzione è assoggettata alla legge e alla giurisdizione italiana. Qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le Parti in ordine alla Convenzione, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, sarà devoluta in via esclusiva al Foro di Roma, con esclusione di qualsiasi altro foro competente.

Art. 1.15 Disposizioni finali

La presente Convenzione, unitamente ai suoi allegati, annulla e sostituisce ogni altro precedente accordo, verbale o scritto, eventualmente intervenuto tra le Parti in merito al medesimo oggetto e costituisce la manifestazione integrale delle intese raggiunte fra le Parti in ordine a tale oggetto. Qualsiasi modifica e/o integrazione alla presente Convenzione dovrà essere fatta per iscritto e controfirmata da tutte le Parti.

L'eventuale momentanea tolleranza degli inadempimenti di una Parte non comporterà in alcun modo acquiescenza o rinuncia dell'altra Parte a far valere i propri diritti assunti dalla presente Convenzione nelle sedi appropriate.

L'eventuale accertamento di nullità originaria, o l'eventuale dichiarato annullamento di alcuna delle clausole della presente Convenzione, non comporterà l'invalidità dell'intera Convenzione.

È fatto divieto di cessione, in tutto o in parte, a terzi dei diritti e degli obblighi di cui alla presente Convenzione.



**SEZIONE II - ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI,
AI SENSI DELL'ART. 28 DEL REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI n. 2016/679/UE**

Art. 2.1 Premesse

Ai sensi dell'art. 28 del Regolamento, per l'esecuzione del contratto di fornitura del Servizio di Posta Elettronica Certificata, meglio specificato nell'Offerta Commerciale All.1(di seguito il "Servizio" o i "Servizi") Visura ("Responsabile) è tenuta a svolgere, per conto dell'Ente ("Titolare), attività di trattamento di dati personali di cui l'Ente è titolare, ai sensi dell'art. 4, par. 1, n. 2) del Regolamento generale (UE) sulla protezione dei dati n. 2016/679 (di seguito, "Regolamento");

Visura è in grado di porre in essere misure tecniche e organizzative adeguate, in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento e garantisca la tutela dei diritti degli interessati ("Interessati").

Art. 2.2 Oggetto

Il presente accordo ha ad oggetto gli obblighi che il Responsabile assume, impegnandosi a rispettarli, con specifico riferimento al trattamento dei dati personali che questi effettuerà per conto del Titolare, nell'ambito dell'esecuzione della presente Convenzione.

In particolare, le attività di trattamento che l'Ente intende delegare a Visura sono finalizzate a permettere la gestione informatizzata della generazione delle nuove Caselle di PEC in favore degli iscritti e dell'eventuale revoca delle stesse.

Le attività di trattamento che l'Ente intende delegare a Visura hanno ad oggetto i dati personali degli iscritti /Interessati ai fini dell'erogazione del Servizio.

Art. 2.3 Obblighi del Responsabile

Fatti salvi gli altri obblighi previsti dalle disposizioni di legge e regolamentari applicabili, ivi inclusi i provvedimenti delle Autorità di controllo in materia di dati personali, il Responsabile è obbligato a:

- trattare i dati personali soltanto per le finalità di esecuzione delle attività che il Responsabile è tenuto a svolgere sulla base della Convenzione, nel rispetto delle istruzioni di cui al presente Accordo e di ogni altra istruzione impartita dal Titolare, anche in merito ai tempi di conservazione dei dati personali;
- garantire, per conto delle persone autorizzate al trattamento dei dati personali, l'obbligo di riservatezza in merito a tutte le informazioni e i dati acquisiti in esecuzione della Convenzione;
- designare gli incaricati del trattamento e conferire loro, in forma scritta, l'incarico di compiere le operazioni di trattamento in coerenza con le istruzioni impartite dal Titolare al Responsabile sulla base del presente Accordo, istruirli sulle modalità di elaborazione dei dati ai quali hanno accesso e vigilare sugli stessi, nonché comunicare al Titolare, su richiesta di quest'ultimo, i nominativi degli incaricati;
- adottare misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 del Regolamento;
- adempiere agli obblighi di cui all'art. 2.5 del presente Accordo, in caso di designazione di sub-responsabili;
- assistere il Titolare con misure tecniche e organizzative adeguate, per l'adempimento degli obblighi connessi all'esercizio dei diritti degli Interessati, ivi inclusi i diritti alla limitazione del trattamento e alla portabilità dei dati;
- procedere al trattamento dei dati personali in presenza delle misure richieste ai sensi dell'art. 32 (Sicurezza del trattamento) del Regolamento. Le misure di sicurezza adottate sono quelle dichiarate nel Registro dei Trattamenti relative al Servizio;



- assistere il Titolare nell'adempimento degli obblighi in materia di notifica di cui agli artt. 33 e 34 del Regolamento. A tal riguardo, il Titolare del trattamento può delegare il Responsabile ad effettuare le notifiche per suo conto;
- assistere il Titolare nelle attività connesse alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati personali di cui all'art. 35 del Regolamento e, se richiesto, cooperare con il Titolare nell'ambito delle consultazioni preventive di cui all'art. 36 del Regolamento;
- cancellare o restituire - a scelta del Titolare - tutti i dati personali oggetto di trattamento in caso di cessazione dell'efficacia della Convenzione, salvi gli obblighi di conservazione dei dati personali al fine di adempiere agli obblighi fiscali e/o regolamentari eventualmente derivanti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri;
- mettere a disposizione del Titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui all' art. 2.3. A tale riguardo, il Responsabile si impegna, fermo restando quanto previsto dall'art. 2.3, all'ordinata e diligente tenuta della documentazione inerente alle attività di trattamento e la prestazione del Servizio di cui alla Convenzione, rendendola accessibile al Titolare o ai soggetti da questi designati per eventuali ispezioni. Il Titolare e il Responsabile concorderanno, in buona fede, tempi e modalità degli audit relativi alle attività di trattamento svolte dal Responsabile per conto del Titolare. In caso di violazioni di dati personali, il Responsabile dovrà informare il Titolare senza ingiustificato ritardo dopo essere venuto a conoscenza della violazione e dovrà collaborare tempestivamente con il Titolare; informare il Titolare qualora, ad avviso del Responsabile, un'istruzione impartita dal Titolare sia in violazione del Regolamento o di altre disposizioni di legge applicabili in materia di protezione dei dati personali;
- tenere aggiornato il registro dei trattamenti dei dati personali effettuati ai sensi del presente Accordo;
- ove applicabile, fornire agli Interessati, unitamente al modulo per l'attivazione dei servizi del Titolare, altresì l'informativa predisposta dal Titolare e resa disponibile di volta in volta al Responsabile;
- non comunicare a terzi, salvo quanto previsto dall'art.2.4 ovvero in caso di consenso espresso in forma scritta del Titolare, i dati personali oggetto di trattamento; se richiesto, curare, di concerto con il Titolare, i rapporti con le Autorità di controllo in materia di protezione dei dati personali, anche nell'ambito di procedimenti amministrativi e giurisdizionali inerenti al Titolare medesimo.

Art. 2.4 Misure di sicurezza adottate dal Responsabile

Il Titolare del trattamento prende atto che il Responsabile, in osservanza del Regolamento, ha in essere misure di sicurezza ed organizzative adeguate per il Servizio e dichiarate nel relativo Registro dei trattamenti.

Per i dati personali trattati nell'infrastruttura informatica del Responsabile rimane comunque l'obbligo, per lo stesso, di caratterizzare il sistema di trattamento dati in conformità ai requisiti di sicurezza e in particolare per i servizi erogati dall'infrastruttura informatica del Responsabile i dati saranno restituiti all'Ente, sotto forma di backup, dietro sua specifica richiesta entro 30 giorni dalla cessazione della Convenzione e successivamente cancellati definitivamente dall'infrastruttura informatica. Si precisa che l'attività di conservazione dei dati non consente la loro visualizzazione e comunque i dati dell'Ente risiederanno su supporti di backup che saranno sovrascritti al termine di un periodo determinato dallo schema di rotazione dei backup adottato dalla Società.

Art. 2.5 Designazione di sub-responsabili

Il Titolare autorizza sin d'ora il Responsabile a ricorrere a un sub-responsabile (di seguito, "Sub-Responsabile") per l'esecuzione della Convenzione.



Il Responsabile si impegna ad informare il Titolare tutte le volte che intenda avvalersi di Sub-Responsabili o variarne la composizione per l'esecuzione di alcune delle attività effettuate per conto del Titolare stesso.

Il contratto che disciplina i rapporti tra Responsabile e Sub-Responsabile dovrà prevedere:

- l'imposizione, nei confronti del Sub-Responsabile, dei medesimi obblighi gravanti sul Responsabile ai sensi del presente Accordo;
- garanzie sufficienti in merito alla conformità al Regolamento – e a ogni altra disposizione di legge o regolamento applicabile in materia di protezione di dati personali - delle misure tecniche e organizzative adottate.

Resta ferma la piena e integrale responsabilità del Responsabile nei confronti del Titolare, in caso di inadempimento del Sub-Responsabile agli obblighi previsti nel presente Accordo.

Art. 2.6 Durata

La presente nomina opera fino alla conclusione delle attività descritte nella Convenzione.

Art. 2.7 Manleva

Il Responsabile si obbliga a manlevare e a tenere indenne il Titolare da qualsiasi danno, pregiudizio, costo, spesa (incluse le spese legali), sanzione o qualsivoglia altro onere derivanti da pretese o azioni giudiziarie, arbitrali o amministrative da parte di qualsiasi terzo, ivi incluse le pubbliche amministrazioni, nazionali o internazionali, per effetto di violazioni degli artt. 2.3 e 2.4 del presente Accordo imputabili al Responsabile.

Art. 2.8 Disposizioni finali

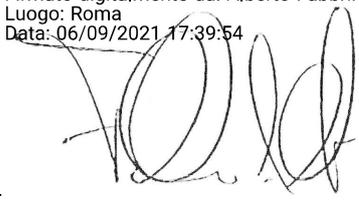
Il corrispettivo del Responsabile per l'esecuzione del presente Accordo si intende ricompreso nel corrispettivo concordato dalle Parti per l'esecuzione della Convenzione.

L'invalidità, inefficacia o inapplicabilità di talune disposizioni del presente Accordo non inficiano la validità, efficacia o applicabilità delle restanti altre disposizioni dell'Accordo. Le Parti si impegnano a sostituire una disposizione invalida, inefficace o altrimenti inapplicabile con una disposizione valida ed efficace che si avvicini all'intento originario dal punto di vista economico. Lo stesso vale per le disposizioni mancanti.

Il presente Accordo è regolato dalla legge italiana, con esclusione delle norme di diritto internazionale privato. Ogni controversia relativa alla validità, efficacia e interpretazione del presente Accordo è devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Roma.

Il mancato esercizio ad opera di una delle Parti di un qualsiasi diritto o facoltà garantiti dalla legge o dal presente Accordo non costituirà rinuncia a tali diritti e facoltà.

Letto confermato e sottoscritto

Napoli /...../2021	Roma, 06/09/2021
Ordine degli Ingegneri della Provincia di Napoli Il Presidente Prof. Ing. Edoardo COSENZA	Visura SpA L'Amministratore Delegato Alberto Fabbrini
Firmato digitalmente da EDOARDO COSENZA Ordine degli Ingegneri della Provincia di Napoli C = IT	Firmato digitalmente da: Alberto Fabbrini Luogo: Roma Data: 06/09/2021 17:39:54 



Allegato A

Scheda Servizio—Posta Elettronica Certificata

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di comunicazione simile alla posta elettronica standard con in più alcune caratteristiche di sicurezza e di certificazione della trasmissione che rendono i messaggi opponibili a terzi. La PEC Legalmail consente infatti di inviare/ricevere messaggi di testo e allegati con lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento.

Come funziona

Una trasmissione può essere considerata posta certificata solo se le caselle del mittente e del destinatario sono entrambe caselle di posta elettronica certificata, altrimenti il sistema potrà fornire solo una parte delle funzionalità di certificazione previste (per esempio, non viene fornita la ricevuta di avvenuta consegna).

I gestori di posta certificata sono obbligati a registrare tutti i principali eventi che riguardano la trasmissione per 30 mesi da fornire come prova da parte degli interessati. I gestori sono anche tenuti ad utilizzare sempre un riferimento orario allineato con gli istituti ufficiali che garantiscono l'ora esatta. Quindi le registrazioni e tutti gli elementi descritti in seguito (ricevute, buste, ...) conterranno sempre l'ora esatta.

I servizi di posta certificata utilizzano esclusivamente protocolli sicuri (gestiti da tempo dai più diffusi strumenti di posta), per impedire qualsiasi manomissione del messaggio da parte di terzi.

Certificazione dell'invio: Quando si spedisce un regolare messaggio da una casella di posta certificata si riceve dal proprio provider di posta certificata una ricevuta di accettazione, firmata dal gestore, che attesta il momento della spedizione ed i destinatari (distinguendo quelli normali da quelli dotati di PEC); le informazioni sono disponibili sia in formato testo sia in formato xml.

Integrità del messaggio: Il gestore di posta certificata del mittente crea un nuovo messaggio, detto busta di trasporto, che contiene il messaggio originale e i principali dati di spedizione; la busta viene firmata dal provider, in modo che il provider del destinatario possa verificare la sua integrità (ovvero che non sia stato manomesso nella trasmissione).

Per garantire l'integrità del messaggio, mittente e destinatario sono obbligati ad utilizzare la casella di PEC solo tramite protocolli sicuri, come descritto in precedenza.

Certificazione della consegna: Un messaggio di posta certificata viene consegnato nella casella del destinatario inserito nella sua "busta di trasporto". Non appena effettuata la consegna il provider del destinatario invia al mittente la ricevuta di consegna, un messaggio e-mail, firmato dal gestore che attesta:

- L'avvenuta consegna del messaggio;
- Data e ora di consegna;
- Contenuto consegnato.

Va sottolineato l'ultimo punto: infatti la ricevuta di consegna contiene, in allegato, anche il messaggio vero e proprio (con tutti i suoi eventuali allegati). Questo significa che la posta certificata fornisce al mittente una prova, firmata dal provider scelto dal destinatario, di tutto il contenuto che è stato recapitato (con data e ora di recapito). Questa è una delle caratteristiche più significative che distingue la posta certificata dai normali mezzi per l'invio di documenti ufficiali in formato cartaceo.

L'utilizzo della PEC si è ampiamente diffuso in quanto permette di sostituire la raccomandata e il fax nei rapporti ufficiali e si può usare anche per l'inoltro di comunicazioni che attestino l'invio ma non richiedano la certificazione della consegna (ad esempio le fatture):

- Invio di ordini, contratti, fatture;



- Convocazioni di Consigli, Assemblee, Giunte;
- Inoltro di circolari e direttive;
- Gestione delle comunicazioni ufficiali all'interno di organizzazioni articolate o a "rete" (franchising, agenti, ecc.);
- Integrazione delle trasmissioni certificate in altri prodotti come ERP, paghe e stipendi, protocollo, gestori documentali, workflow.

Caratteristiche e declinazioni caselle PEC

STANDARD

- 1 GB di Spazio Inbox;
- 1 GB di Archivio di sicurezza per il backup dei messaggi;
- Notifica SMS per i nuovi messaggi certificati in casella;
- Antivirus e antispam;
- Accesso alla webmail anche in versione mobile.

PRO

- 1 GB di Spazio Inbox;
- 1 GB di Archivio di sicurezza per il backup dei messaggi;
- 1 GB di Archivio di Conservazione;
- Invio Messaggi Massivi (+ 50 invii gratis all'attivazione della casella) ;
- Notifica SMS per i nuovi messaggi certificati in casella;
- Antivirus e antispam;
- Accesso alla webmail anche in versione mobile.

PLUS

- 1 GB di Spazio Inbox;
- 1 GB di Archivio di sicurezza per il backup dei messaggi;
- 0,5 GB di Archivio di Conservazione;
- Invio Messaggi Massivi (+ 50 invii gratis all'attivazione della casella) ;
- Visualizzatore Fatture Elettroniche;
- Notifica SMS per i nuovi messaggi certificati in casella;
- Antivirus e antispam;
- Accesso alla webmail anche in versione mobile.

BRONZE

- 2 GB di Spazio Inbox;
- 3 GB di Archivio di sicurezza per il backup dei messaggi;
- Notifica SMS per i nuovi messaggi certificati in casella;
- Antivirus e antispam;
- Accesso alla webmail anche in versione mobile.

SILVER

- 2 GB di Spazio Inbox;
- 6 GB di Archivio di sicurezza per il backup dei messaggi;
- Notifica SMS per i nuovi messaggi certificati in casella;



- Antivirus e antispam;
- Accesso alla webmail anche in versione mobile.

GOLD

- 2 GB di Spazio Inbox;
- 13 GB di Archivio di sicurezza per il backup dei messaggi;
- Notifica SMS per i nuovi messaggi certificati in casella;
- Antivirus e antispam;
- Accesso alla webmail anche in versione mobile.

Caselle PEC massive con dominio personalizzato

Su richiesta dell'Ordine/Collegio/Studio è possibile realizzare un dominio personalizzato e attivare o trasferire caselle PEC personalizzate (es. nome.cognome@dominioordine.it)

La tipologia di caselle solitamente è quella "standard" con solo 1GB di Spazio Inbox. Sono previste due opzioni:

- Il costo delle caselle è totalmente a carico dell'Ordine/Collegio;
- Il costo delle caselle è a carico degli iscritti a seguito di apposita convenzione.

Servizi aggiuntivi

Sulle caselle PEC è possibile attivare i seguenti servizi aggiuntivi:

Ampliamento casella PEC:

Il servizio consente di ampliare lo spazio della casella PEC scegliendo tra le diverse soluzioni:

- 1 GB di ampliamento spazio;
- 3 GB di ampliamento spazio;
- 5 GB di ampliamento spazio.

Silver Plus (attivabile se già in possesso di una casella Silver)

- 4 GB di Spazio Inbox + 6 GB Archivio di sicurezza.

Gold Plus (attivabile se già in possesso di una casella Gold)

- 4 GB di Spazio Inbox + 13 GB Archivio di sicurezza.

Conservazione a norma messaggi PEC:

Il servizio per la conservazione a norma dei messaggi di posta elettronica certificata, secondo quanto disposto dalla normativa di riferimento (Art. 71 del CAD). Dal momento dell'attivazione, a seconda della configurazione impostata, i messaggi verranno in automatico messi in conservazione al momento dell'invio e/o della ricezione.

Inoltre, è possibile portare in conservazione anche i vecchi messaggi presenti nella sezione "Posta" e quelli presenti in "Archivio di Sicurezza".

Lo spazio occupato in conservazione è rappresentato graficamente da una barra con le percentuali dello spazio occupato e di quello ancora disponibile.

Assistenza – Service Desk

Il presidio di Service Desk offerto assicura al cliente il servizio di assistenza all'uso degli applicativi e la risoluzione dei problemi connessi con il loro utilizzo.

Il presidio di Service Desk si occupa:

- della risoluzione di tutti gli interventi classificati come consulenza e assistenza formativa;



- raccogliere e catalogare le eventuali richieste di manutenzione correttiva, migliorativa, adeguativa o evolutiva;
- provvedere a smistare le suddette richieste al team di manutenzione applicativa;
- informare l'utente finale (in generale l'Amministrazione) sullo stato della propria richiesta.

Ciascun membro del personale tecnico adibito al presidio di Service Desk, nell'assolvere ai servizi di assistenza, segue delle precise procedure di ingaggio per farsi carico dell'inconveniente segnalato.

I processi di fornitura del servizio comprendono:

1. il ricevimento della chiamata;
2. l'apertura del Trouble Ticket identificandone l'area applicativa in cui il problema rientra;
3. l'eventuale cooperazione con il richiedente per provare e testare l'inconveniente segnalato;
4. lo smistamento del Trouble Ticket a diversi livelli di competenza se necessario;
5. la raccolta della soluzione all'inconveniente;
6. la comunicazione della soluzione al Cliente;

Il personale tecnico di Service Desk sarà pertanto l'unica interfaccia per gli accessi al servizio.

Livelli di Servizio

Il presidio di assistenza è attivo dalle ore 09.00 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 19.00 nei giorni che vanno dal lunedì al venerdì.

