



Regione Lombardia
IL CONSIGLIO

DD N. 409

del 25/11/2025

UFFICIO CONTRATTI E ICT

DECRETO DIRIGENZIALE

Oggetto: SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE, PER IL PERIODO DI DODICI MESI. AFFIDAMENTO DIRETTO, AI SENSI DELL'ART. 50, COMMA 1, LETT. B), DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 36/2023, A MICROSOFT S.R.L. DI MILANO (MI), TRAMITE LA PIATTAFORMA CERTIFICATA SINTEL - DECISIONE DI CONTRARRE

Rep. 2023.XII.6.5.3.16

IL DIRIGENTE

VISTA la legge regionale 7 luglio 2008, n. 20 *"Testo unico in materia di organizzazione e personale"*;

VISTO il regolamento contabile, approvato con deliberazione del Consiglio regionale 15 febbraio 2011, n. IX/143, e modificato con deliberazioni del Consiglio regionale 8 aprile 2014, n. X/356, e 28 luglio 2015, n. X/751;

VISTO il decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118 *"Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42"*, così come modificato e integrato dal decreto legislativo 10 agosto 2014, n. 126;

RICHIAMATE:

- la deliberazione dell'Ufficio di presidenza 11 novembre 2024, n. 386 *"III Provvedimento organizzativo Anno 2024: conferimento incarichi dirigenziali"*, che ha, tra l'altro, attribuito alla sottoscritta l'incarico triennale di dirigente dell'Ufficio Contratti e ICT, con decorrenza dal 1° gennaio 2025;
- la deliberazione del Consiglio regionale 17 dicembre 2024, n. XII/662, di approvazione del bilancio di previsione finanziario per gli anni 2025-2026-2027 per il funzionamento del Consiglio regionale;
- la deliberazione dell'Ufficio di presidenza 18 dicembre 2024, n. 423, di approvazione del documento tecnico di accompagnamento e di assegnazione delle quote di bilancio al segretario generale e al datore di lavoro, per gli anni 2025-2026-2027;
- la deliberazione dell'Ufficio di presidenza 3 febbraio 2025, n. 29, recante *"Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) del Consiglio regionale della Lombardia triennio 2025 - 2027 (anno 2025): approvazione"* e in particolare nella Sottosezione - Rischi corruttivi e trasparenza anni 2025/2027, che disciplina al paragrafo 6.19 - Ulteriori misure di prevenzione della corruzione, con riferimento al settore dei Contratti pubblici, in cui si prevede, tra l'altro, che *"Per i servizi e le forniture di importo inferiore a euro 40.000,00 il RUP procede all'affidamento all'operatore economico individuato, nella richiesta di acquisto (RDA) trasmessa via EDMA, dal dirigente cui afferisce il progetto e al quale fanno capo i relativi poteri di spesa anche senza previo interpello di altri operatori economici"*;

VISTO il decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 *"Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici"* (di seguito Codice), entrato in vigore il 1° aprile 2023, con efficacia dal 1° luglio 2023 e, in particolare, le seguenti disposizioni:

- articolo 15, comma 1, secondo cui nel primo atto di avvio dell'intervento pubblico da realizzare mediante un contratto, le stazioni appaltanti nominano un responsabile unico del progetto per le fasi di programmazione, progettazione, affidamento e per l'esecuzione di ciascuna procedura soggetta al Codice;
- articolo 17, comma 2, ai sensi del quale le pubbliche amministrazioni, nell'atto con il quale adottano la decisione di contrarre per l'affidamento diretto, individuano l'oggetto, l'importo e il contraente, unitamente alle ragioni della sua scelta, ai requisiti di ordine generale e, se necessari, a quelli inerenti alla capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale;

- articolo 50, comma 1, lettera b), ai sensi del quale le stazioni appaltanti procedono all'affidamento dei contratti di servizi di importo inferiore a 140.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici, mediante affidamento diretto, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante;
- articolo 52, comma 1 - primo periodo -, ai sensi del quale *"nelle procedure di affidamento di cui all'articolo 50, comma 1, lettere a) e b), di importo inferiore a 40.000,00 euro, gli operatori economici attestano con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà il possesso dei requisiti di partecipazione e di qualificazione richiesti"*;
- Allegato I.1 che definisce, all'articolo 3, comma 1, lettera d), l'affidamento diretto come *"l'affidamento del contratto senza una procedura di gara, nel quale, anche nel caso di previo interpello di più operatori economici, la scelta è operata discrezionalmente dalla stazione appaltante o dall'ente concedente, nel rispetto dei criteri qualitativi e quantitativi di cui all'articolo 50, comma 1 lettere a) e b), del codice e dei requisiti generali o speciali previsti dal medesimo codice"*;
- articolo 226, comma 5, secondo cui *"ogni richiamo in disposizioni legislative, regolamentari o amministrative vigenti al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, o al codice dei contratti pubblici vigente alla data di entrata in vigore del codice, si intende riferito alle corrispondenti disposizioni del codice o, in mancanza, ai principi desumibili dal codice stesso"*;

VISTO il decreto del Segretario generale 23 dicembre 2024, n. 543, di approvazione del bilancio finanziario gestionale per gli anni 2025-2026-2027 per il funzionamento del Consiglio regionale e di assegnazione delle quote ai dirigenti, che, per le procedure di affidamento ai sensi dell'articolo 50 del Codice e per le procedure di scelta del contraente ai sensi degli articoli 70 e ss. del Codice, nonché per le concessioni, ha individuato, di norma e fatte salve le diverse disposizioni di singoli atti, come Responsabile unico del progetto (di seguito RUP) ai sensi dell'articolo 15 del Codice, il dirigente dell'ufficio contratti e ICT;

VISTO il decreto dirigenziale 8 febbraio 2024, n. 39, recante *"Linee guida per l'esecuzione dei controlli sulle dichiarazioni sostitutive di certificazione e di atto notorio ai sensi del D.P.R. 445/2000"*;

RICHIAMATA la richiesta di acquisizione (di seguito RDA) n. 45 pervenuta all'u.o. Contratti ed economato, completa di pareri, tramite il sistema documentale EDMA, in data 13 novembre 2025, agli atti, con la quale la sottoscritta, in qualità di dirigente dell'ufficio Contratti e ICT, ha:

- espresso la necessità di acquisire il servizio di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise costituito dal pacchetto Supporto Reattivo e dal Supporto Proattivo, quest'ultimo comprendente n. 100 ore di servizi Enhanced Designated Engineering Security (EDE), in quanto:
 - gli strumenti di produttività quotidiana utilizzati dal personale e dagli utenti del Consiglio regionale si fondano sull'impiego delle piattaforme windows client e windows server, office e microsoft 365;
 - il servizio Microsoft Unified Support, anche in considerazione dell'inserimento dell'Amministrazione tra i soggetti importanti tenuti all'applicazione della normativa NIS 2, garantisce l'acquisizione di

- assistenza qualificata e immediata e di competenze, anche attraverso la somministrazione di assessment e corsi di formazione;
- il servizio garantisce elevati livelli di sicurezza, l'operatività dei sistemi interni, anche critici e con esigenze di continuità, e la miglior erogazione di servizi cloud quali, per esempio, Exchange online, Teams, Onedrive e copilot;
 - dichiarato che non vi sono convenzioni ARIA S.p.A. o Consip attive per l'erogazione del servizio in oggetto;
 - indicato la durata del contratto per un periodo di dodici mesi, con decorrenza dal 1° dicembre 2025 o se successiva dalla data indicata nella comunicazione di stipulazione del contratto;
 - indicato la spesa complessiva per l'acquisizione del servizio in euro 39.000,00 (oltre IVA al 22%), sulla base del preventivo acquisito dall'operatore economico sopra indicato e ha individuato la relativa copertura finanziaria sui competenti fondi di bilancio;
 - chiesto di procedere mediante affidamento diretto, con invito rivolto a Microsoft S.r.l., con sede a Milano (MI), codice fiscale e partita IVA 08106710158, in quanto la società, è l'unica a poter offrire tale servizio ed è in possesso di un'idonea esperienza e di una notoria fama internazionale comprovata anche dallo svolgimento dei medesimi servizi per diverse altre amministrazioni, come risulta da un documento allegato alla RDA, agli atti;

ACQUISITI AGLI ATTI:

- il parere del 9 ottobre 2025, con cui l'Ufficio Trasparenza, Prevenzione della corruzione e Privacy ha evidenziato, in base a quanto riportato nella RDA, che il servizio in oggetto comporta il trattamento di dati personali di titolarità del Consiglio regionale, per questa ragione, il Consiglio regionale, in qualità di titolare dei dati, procederà, prima dell'inizio delle prestazioni contrattuali che comportino il trattamento di dati personali, rientranti nella titolarità del Consiglio regionale, con separato atto giuridico bilaterale denominato "Addendum relativo alla Protezione dei Dati Personali dei Prodotti e dei Servizi Microsoft", alla designazione della società affidataria come responsabile del trattamento definendo gli elementi di cui al par. 3 dell'art. 28 del RGPD con efficacia temporale pari a quella del rapporto contrattuale, anche in caso di revoca anticipata, risoluzione o recesso;
- il parere del 10 ottobre 2025, con cui la u.o. Prevenzione, protezione e sicurezza sul luogo di lavoro e servizi ausiliari, sulla base della RDA, ha rilevato che non sussistono rischi di sovrapposizione spazio/temporale con l'attività lavorativa svolta presso la sede del Consiglio regionale e che non occorre, quindi, redigere il documento unico di valutazione dei rischi interferenziali (DUVRI), come previsto dai commi 1 e 3 dell'art. 26 del d.lgs. 81/2008;

DATO ATTO che:

- il servizio è di natura intellettuale;
- le prestazioni in oggetto non rivestono interesse transfrontaliero certo, secondo quanto previsto dall'articolo 48, comma 2, del Codice e dalla giurisprudenza in materia;
- il principio di rotazione di cui all'articolo 49 del Codice risulta rispettato, considerato che l'operatore economico non è un fornitore uscente;

RITENUTO di:

- acquisire il servizio in argomento mediante affidamento diretto, ai sensi dell'articolo 50, comma 1, lett. b), da svolgere mediante la piattaforma digitale

di approvvigionamento certificata *Sintel* con richiesta di offerta all'operatore economico Microsoft S.r.l. con sede legale di Milano (MI), come individuato nella RDA n. 45/2025;

- di stimare per l'intera durata contrattuale di dodici mesi, l'importo complessivo di euro 39.000,00 (oltre IVA al 22%);

DATO ATTO che:

- in data 12 novembre 2025 la sottoscritta, in qualità di RUP, ai sensi dell'articolo 15 del Codice, ha approvato, mediante sottoscrizione digitale il Foglio Patti e condizioni e relativi allegati, predisposto dalla u.o. Contratti ed economato sulla base della RDA n. 45/2025;
- in data 13 novembre 2025 si sono svolte le operazioni relative al lancio della procedura sulla piattaforma telematica di negoziazione Sintel - avente ID 210129146, con invito rivolto a Microsoft S.r.l., con sede legale a Milano (MI);
- entro il termine ultimo delle ore 12:00 del 21 novembre 2025, è regolarmente pervenuta l'offerta avente ID Sintel 1763659443746 del 20 novembre 2025, presentata dal suddetto operatore economico;
- in data 24 novembre 2025, la sottoscritta, in qualità di RUP, verificata la completezza e la regolarità della documentazione prodotta e valutata l'offerta economica congrua, ha proposto di affidare il servizio in argomento a Microsoft S.r.l., alle condizioni e modalità del Foglio Patti e condizioni e al corrispettivo offerto di euro 39.000,00 (oltre IVA al 22%), come riportato dal rapporto delle attività generato dalla piattaforma Sintel ID 3309604 unito agli atti;

DATO ATTO, altresì, che ai fini del requisito di idoneità professionale richiesto (iscrizione alla CCIAA, per attività pertinente con l'oggetto dell'affidamento), Microsoft S.r.l. ha dichiarato di essere iscritto al registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Milano, Monza Brianza, Lodi;

ACQUISITE agli atti le dichiarazioni sull'insussistenza di situazioni, anche potenziali, di conflitto di interesse ai sensi dell'articolo 16 del Codice, dei soggetti interessati dalla procedura di affidamento (prot. CRL.2025.0016991, prot. CRL.2025.0017013 e prot. CRL.2025.0017023 del 25 novembre 2025;

RITENUTO:

- di affidare il servizio in argomento, a Microsoft S.r.l., con sede legale a Milano (MI), codice fiscale e Partita IVA 08106710158, alle condizioni e modalità del Foglio Patti e condizioni e al corrispettivo offerto di euro 39.000,00 (oltre IVA al 22%), con decorrenza dalla data indicata nella comunicazione di stipulazione del contratto, per il periodo di dodici mesi;
- di impegnare in favore di Microsoft S.r.l. la spesa complessiva di euro 47.580,00 (IVA inclusa al 22%) sull'anno 2025 del bilancio finanziario gestionale per gli anni 2025-2026-2027, con imputazione sul capitolo 8509 "Servizi informativi e di telecomunicazioni", codifica di V livello U.1.03.02.19.006 "Servizi di sicurezza";

DATO ATTO che, trattandosi di servizi per un importo inferiore a euro 40.000,00, l'Amministrazione effettua sull'affidatario la verifica del possesso dei requisiti dichiarati in sede di presentazione dell'offerta, ai sensi dell'articolo 17, comma 5, del Codice, con le modalità di cui all'articolo 52, comma 1, del Codice e del decreto dirigenziale 39/2024, sopra richiamato, e pertanto il presente provvedimento è immediatamente efficace;

DATO ATTO, altresì che:

- ai fini della stipulazione del contratto, ai sensi dell'articolo 53, comma 4, del Codice, l'operatore economico è tenuto a prestare una garanzia definitiva, di cui all'articolo 13 del Foglio Patti e condizioni, pari al 5% dell'importo contrattuale netto con le modalità di cui all'articolo 117 del Codice, a cui non si applicano le riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8, del Codice e gli aumenti previsti dall'articolo 117, comma 2;
- il pagamento del corrispettivo contrattuale, soggetto alla tracciabilità dei flussi finanziari, sarà conforme a quanto previsto dall'articolo 3 della Legge 136/2010 e dagli articoli 6 e 7 della Legge 217/2010 e riporterà il CIG che sarà comunicato dall'Amministrazione;
- ai sensi dell'articolo 18, comma 1, secondo periodo, del Codice, trattandosi di affidamento ai sensi dell'articolo 50 del Codice stesso, il contratto sarà stipulato mediante corrispondenza secondo l'uso commerciale;
- il contratto è sottoposto a clausola risolutiva in caso di successivo accertamento di insussistenza dei requisiti dichiarati, come previsto all'articolo 52, comma 2, del Codice, con l'adozione in tal caso dei provvedimenti e delle comunicazioni ivi previsti;
- ai sensi dell'articolo 18, comma 10, come integrato dall'allegato I.4 del Codice, trattandosi di servizi di importo inferiore a euro 40.000,00, il relativo contratto è esente da imposta di bollo;

DATO ATTO che il Fornitore fattura il corrispettivo contrattuale, ai sensi dell'articolo 6, comma 5 del Foglio patti e condizioni, in un'unica soluzione in via anticipata, previa verifica del DEC sull'attivazione del servizio;

RITENUTO di individuare come referenti operativi del contratto per il Consiglio regionale il responsabile della u.o. Amministrazione digitale e la Professional Sistemi, rete e sicurezza ICT;

VERIFICATA la regolarità dell'istruttoria e della proposta di decreto, sia dal punto di vista tecnico sia sotto il profilo della legittimità;

ATTESTATA la rispondenza del contenuto del presente atto al principio della competenza finanziaria potenziata di cui al d.lgs. 118/2011, stante l'imputazione della spesa nell'esercizio finanziario nel quale si prevede che l'obbligazione giuridica venga a scadenza;

VISTO il rapporto del Servizio Programmazione finanziaria e risorse strumentali sulla disponibilità dei fondi e la prenotazione della spesa ai sensi dell'articolo 15 del regolamento contabile,

DECRETA

1. di affidare a Microsoft S.r.l., con sede legale a Milano (MI), codice fiscale e partita IVA 08106710158, ai sensi dell'articolo 50, comma 1, lettera b) del Codice, il servizio in oggetto, per il periodo di dodici mesi, con decorrenza dal 1° dicembre 2025 o se successiva dalla data indicata nella comunicazione di stipulazione del contratto, alle condizioni e modalità di cui al Foglio Patti e condizioni e relativi allegati, al corrispettivo complessivo di euro 39.000,00 (oltre IVA del 22%), come riportato nell'offerta economica del 20 novembre 2025, avente ID Sintel 1763659443746, presentata dalla suddetta società;

2. di impegnare in favore di Microsoft S.r.l. la spesa complessiva di euro 47.580,00 (IVA al 22% inclusa) sull'annualità 2025 del bilancio finanziario gestionale per gli anni 2025-2026-2027, sul capitolo 8509 "Servizi informatici e di telecomunicazioni", codifica di V livello U.1.03.02.19.006 "Servizi di sicurezza";
3. di annettere al presente decreto, quale parte integrante, il Foglio Patti e condizioni disciplinante il servizio in oggetto, unitamente all'ALL.C - "Addendum relativo alla Protezione dei Dati Personali dei Prodotti e dei Servizi Microsoft" per la designazione del Fornitore come responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 RGPD, approvati dalla sottoscritta, in qualità di responsabile unico del progetto mediante sottoscrizione digitale;
4. di nominare Microsoft S.r.l. quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'articolo 28 RGPD, come da atto di disciplina dei trattamenti (allegato C al Foglio patti e condizioni);
5. di assumere anche le funzioni di direttore dell'esecuzione del contratto e di designare quali referenti operativi del contratto per il Consiglio regionale il responsabile della u.o. Amministrazione digitale e il Professional Sistemi, rete e sicurezza ICT ;
6. di stipulare il contratto, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, del Codice, mediante corrispondenza secondo l'uso commerciale, previa acquisizione della garanzia definitiva di cui all'articolo 13 del Foglio Patti e condizioni;
7. di sottoporre il contratto alla condizione risolutiva del successivo accertamento negativo dei controlli sul possesso dei requisiti dichiarati, ferme le ulteriori conseguenze ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del Codice.

MARA GARGATAGLI

Documento sottoscritto digitalmente, ai sensi dell'articolo 24
del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale)

Foglio Patti e Condizioni

Servizio di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise costituito dal pacchetto Supporto Reattivo e dal Supporto Proattivo, quest'ultimo comprendente i servizi Enhanced Designated Engineering Security (EDE), per il periodo di dodici mesi.

INDICE

Art. 1 - Definizione delle parti	3
Art. 2 - Oggetto, finalità, durata del contratto	3
Art. 3 - Responsabile unico del progetto, Direttore dell'esecuzione del contratto e referenti operativi	3
Art. 4 - Descrizione delle attività e delle tempistiche di esecuzione del servizio	3
Art. 5 - Responsabilità del Fornitore	6
Art. 6 - Corrispettivi, periodicità di fatturazione, contenuti della fatturazione elettronica e modalità di pagamento	6
Art. 7 - Revisione prezzi	7
Art. 8 - Penali	8
Art. 9 - Clausola risolutiva ai sensi dell'articolo 1456 del Codice civile	10
Art. 10 - Risoluzione ai sensi dell'articolo 122 d.lgs. 36/2023	10
Art. 11 - Recesso ai sensi dell'articolo 123 del d.lgs. 36/2023	11
Art. 12 - Tracciabilità dei flussi finanziari	11
Art. 13 - Garanzia definitiva	12
Art. 14 - Divieto di cessione del contratto e subappalto	13
Art. 15 - Trattamento dei dati personali e designazione del Fornitore quale responsabile del trattamento	13
Art. 16 - Patto di riservatezza	14
Art. 17 - Rispetto del codice di comportamento dei dipendenti pubblici e del personale del Consiglio regionale della Lombardia	15
Art. 18 - Rispetto del Patto di integrità e relative sanzioni	15
Art. 19 - Divieto di "pantouflage" e relative sanzioni	15
Art. 20 - Segnalazione di violazioni nell'Amministrazione (c.d. whistleblowing) da parte dei lavoratori e collaboratori delle imprese fornitrici	16

Art. 21 - Stipulazione del contratto	16
Art. 22 - Risoluzione delle controversie e Foro competente	16
Art. 23 - Indirizzo di posta elettronica certificata del Consiglio regionale	16
Art. 24 - Norma finale	16
Clausole del Foglio Patti e condizioni di cui all'art. 1341 c.c.	18

Art. 1 - Definizione delle parti

1. Amministrazione, nel prosieguo denominata anche 'Consiglio regionale' è il Consiglio regionale della Lombardia, codice fiscale 80053570158 e P. IVA 09201010965, con sede in via Fabio Filzi n. 22, CAP 20124, a Milano.
2. Fornitore, nel prosieguo denominato anche 'Affidatario', è l'operatore economico Microsoft S.r.l., con sede a Milano (MI), codice fiscale e Partita IVA 08106710158.

Art. 2 - Oggetto, finalità, durata del contratto

1. Il contratto ha per oggetto il servizio di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise che comprende il pacchetto reattivo Unified Base e il pacchetto proattivo, quest'ultimo comprendente i servizi Enhanced Designated Engineering (EDE), descritti in dettaglio dall'articolo 4.
2. Il contratto ha la durata di dodici (12) mesi con decorrenza dal 1° dicembre 2025 o se successiva dalla data indicata nella comunicazione di stipulazione.

Art. 3 - Responsabile unico del progetto, Direttore dell'esecuzione del contratto e referenti operativi

1. Il Responsabile unico del progetto (di seguito RUP) è il dirigente dell'Ufficio Contratti e ICT.
2. I referenti operativi del contratto per il Consiglio regionale sono il responsabile della u.o. Amministrazione digitale e la Professional Sistemi, rete e sicurezza ICT.
3. Ai sensi dell'articolo 114, comma 7, e dell'articolo 31, dell'Allegato II.14 del d.lgs. 36/2023 (di seguito Codice), il RUP assume anche le funzioni di Direttore dell'esecuzione del contratto (di seguito DEC).
4. L'eventuale variazione del DEC è tempestivamente comunicata dal Consiglio regionale al Fornitore.
5. Le comunicazioni tra il DEC e il Fornitore avvengono per iscritto tramite posta elettronica istituzionale o posta elettronica certificata in modo da garantire la verifica dell'avvenuto recapito delle stesse, al seguente indirizzo:
protocollo.generale@pec.consiglio.regione.lombardia.it.
6. Il Consiglio regionale procederà, per il tramite del DEC, all'accertamento della conformità del servizio rispetto alle prescrizioni contrattuali.
7. L'eventuale variazione dei ruoli organizzativi è tempestivamente comunicata dal Consiglio regionale al Fornitore tramite PEC.

Art. 4 - Descrizione delle attività e delle tempistiche di esecuzione del servizio

1. Il servizio di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise ricomprende:
 - a. servizi reattivi denominati Supporto Reattivo, costituiti da:
 - servizio di gestione di ticket/case e dei corrispondenti SLA;
 - portale "Service Hub" per la gestione di ticket/case, per assessments on-demand e per corsi individuali di e-learning;

b. servizi proattivi denominati Supporto Proattivo, costituiti da:

- servizi Enhanced Designated Engineering Security (EDE) per un numero complessivo di 100 ore per attività di supporto per troubleshooting, remediation e nuove features su uno specifico ambito tecnologico;
- service delivery management extended sotto forma di ore di customer success account manager (CSAM),

descritti nei commi seguenti.

2. Il Supporto Reattivo permette di aprire ticket/case in maniera illimitata per le problematiche del prodotto e per ticket/case di advisor puntuali. Il Supporto Proattivo permette di gestire proattivamente la situazione del reparto IT. Tale parte contiene servizi personalizzati come per esempio workshop e assessment dedicati alla sicurezza o all'analisi della performance della rete.
3. Il Supporto Reattivo, a presidio della continuità operativa (gestione tempestiva dei problemi tecnici aperti: incident), può essere richiesto attraverso i centri di supporto world wide della Società, disponibile sette (7) giorni alla settimana, ventiquattro (24) ore al giorno per tutto l'anno, gestendo le escalation critiche rapidamente al fine di ridurre al minimo i tempi di inattività.
4. Il Supporto Reattivo prevede SLA (Service Level Agreement) di presa in carico delle problematiche segnalate e, al fine di operare con la massima efficacia ed efficienza, può disporre dell'accesso alla knowledge base dei prodotti Microsoft e dell'accesso diretto al codice sorgente. Il Supporto Reattivo assicura i seguenti tempi di presa in carico dei ticket/case aperti e di risposta agli stessi:
 - a. in caso di problemi critici che comportano il blocco di servizi essenziali, con un impatto significativo sulle attività del Consiglio regionale e su un ambito esteso in termini di utenti e servizi:
 - i. ticket/case con severità 1:
 1. su Azure: presa in carico entro quindici (15) minuti e risposta rapida;
 2. su tutti i prodotti Microsoft diversi da Azure: presa in carico entro un'ora e risposta rapida;
 - ii. ticket/case con severità A: su tutti i prodotti Microsoft presa in carico entro un'ora e risposta rapida;

In questo caso il Fornitore può ridurre il livello di gravità se l'Amministrazione non è in grado di fornire risorse o risposte adeguate che consentano al Fornitore di risolvere il problema. La risoluzione del ticket/case da parte del Fornitore avviene 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
 - b. in caso di problemi gravi che comportano un impatto sulla produttività degli utenti, localizzato ad un ambito limitato di utenti e servizi:
 - ticket/case con severità B: su tutti i prodotti Microsoft presa in carico entro due (2) ore e risposta entro quattro (4) ore lavorative;

Se l'Amministrazione sceglie il supporto continuativo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, quando presenta la richiesta di supporto, si impegna allo svolgimento di operazioni continue 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con il team Microsoft fino alla risoluzione del ticket/case, diversamente, il Fornitore può a sua sola discrezione fornire il servizio solo durante le ore di ufficio.

- c. in caso di problemi non critici che comportano uno scarso impatto sulla produttività e sulle attività del Consiglio regionale con la possibilità di un workaround:
 - ticket/case con severità C: su tutti i prodotti Microsoft presa in carico entro quattro (4) ore e risposta entro ventiquattro (24) ore.

La risoluzione del ticket/case da parte del Fornitore avviene solo durante l'orario di ufficio ossia dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 17:30, esclusi i giorni di festività.

- 5. Il Supporto Reattivo permette di usufruire del portale "Service Hub" dove è possibile avere informazioni per esempio riguardo al contratto, assessment automatizzati individuali senza limiti e contenuti formativi individuali.
- 6. Il Supporto Proattivo consente di monitorare e intervenire migliorando la salute dei sistemi IT e prevenendo l'insorgere di problemi e relative inefficienze nell'erogazione dei servizi erogati dall'Amministrazione. Tale servizio è necessario per il Consiglio regionale in quanto caratterizzato da attività di assessment, health check, e remediation sulle piattaforme in uso, utilizzando gli strumenti propri rilasciati a tali scopi da Microsoft Corporation. Si citano, ad esempio: Windows Server & Client, Active Directory Domain Services, Active Directory Certificate Services, Right Management Services, Endpoint Configuration Manager, System Center Operations Manager, SQL Server, SharePoint Server, servizi Office 365, Copilot, Intune ed Azure.
- 7. Fanno parte del Supporto Proattivo i servizi Enhanced Designated Engineering Security (EDE) per un numero complessivo di 100 ore che sono erogate tramite risorse dedicate di tipo specialistico e workshop tecnici per:
 - a. la revisione e il controllo delle infrastrutture con lo scopo di individuare eventuali punti di criticità, di definire le strategie di ottimizzazione al fine di migliorare lo stato di operatività dei prodotti e delle tecnologie;
 - b. la revisione dei processi nell'ambito della pianificazione strategica e della gestione operativa dei progetti che richiedono elevati livelli di competenza tecnica sulle piattaforme Microsoft;
 - c. l'assistenza nella pianificazione dei progetti e l'aggiornamento tecnologico al fine di migliorare la conoscenza nell'utilizzo dei prodotti e per ridurre le probabilità di malfunzionamento delle soluzioni progettate e implementate.
- 8. Il Supporto Proattivo, inoltre, consente di usare il Customer Success Account Manager (CSAM) per coordinare e pianificare le attività concordate con il coinvolgimento degli ingegneri del Fornitore dedicati alla gestione del servizio per il Consiglio regionale.

9. Per quanto non espressamente previsto nel presente Foglio patti e condizioni, si rinvia all'allegato ALL.A_Unified_Enterprise_Support_Service_description_USSD, descrizione dei servizi redatta dal Fornitore, richiamata nell'ALL.B_Proposta per servizi 'MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE (rif. FY26-7-3DXVBDGVQR), allegati entrambi al presente Foglio patti e condizioni.

Art. 5 - Responsabilità del Fornitore

1. L'Affidatario assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone e/o cose, in virtù dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ovvero in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze occorse in occasione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi nominati dall'Affidatario.
2. L'Affidatario è responsabile per ogni eventuale danno che lo stesso o propri collaboratori, dipendenti, contraenti arrecheranno a persone e/o cose nello svolgimento delle attività connesse al presente Foglio patti e condizioni.
3. In ragione di quanto precede, il Fornitore garantisce il possesso delle polizze assicurative di cui all'articolo 8 dell'ALL.B_Proposta per servizi 'MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE (rif. FY26-7-3DXVBDGVQR).
4. Le coperture assicurative avranno efficacia a partire dall'inizio dell'esecuzione del contratto e per tutta la durata contrattualmente prevista.
5. Qualora il contratto di assicurazione preveda importi o percentuali di scoperto o di franchigia, tali franchigie o scoperti non sono opponibili all'Amministrazione e resteranno quindi a totale carico dell'Affidatario.
6. L'Affidatario dovrà trasmettere all'Amministrazione copia delle polizze di cui sopra prima della data di inizio delle attività e si impegna a presentare copia della quietanza o appendice di proroga prima della scadenza di ogni periodo assicurativo, unitamente alle quietanze di intervenuti pagamenti dei premi.
7. Queste ultime dovranno essere presentate con la periodicità prevista dalle polizze stesse, onde verificare il permanere della validità nel corso della durata del servizio.

Art. 6 - Corrispettivi, periodicità di fatturazione, contenuti della fatturazione elettronica e modalità di pagamento

1. Il valore complessivo del servizio oggetto dell'affidamento è pari ad euro 39.000,00 (oltre IVA al 22%), per il contratto della durata di dodici (12) mesi.
2. Gli oneri per la sicurezza per rischi da interferenza sono pari a zero euro.
3. Il Consiglio regionale riconosce all'Affidatario gli importi offerti in sede di presentazione dell'offerta.
4. I corrispettivi si riferiscono al servizio oggetto dell'affidamento eseguito a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali e includono tutti gli oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione del contratto e dall'osservanza di leggi e

regolamenti. È escluso il rimborso di eventuali spese sostenute dal Fornitore a qualsiasi titolo.

5. Il Fornitore fattura i corrispettivi contrattuali di cui al comma 1 in un'unica soluzione in via anticipata, previa verifica del DEC sull'attivazione del servizio.
6. L'Amministrazione provvede al pagamento del corrispettivo, previa verifica da parte del DEC della regolarità della fatturazione, entro trenta (30) giorni dal ricevimento di regolare fattura in favore del conto corrente indicato dal Fornitore nel modulo di cui all'articolo 12.
7. La fattura deve essere emessa secondo le prescrizioni del decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 23 gennaio 2015 "Modalità e termini per il versamento dell'imposta sul valore aggiunto da parte delle pubbliche amministrazioni", e deve riportare obbligatoriamente i seguenti dati:
 - Intestazione: Consiglio regionale della Lombardia;
 - Sede: via Fabio Filzi, 22 – Milano (MI);
 - Codice Univoco Ufficio di IPA (campo 1.1.4): UFIRHM;
 - Codice fiscale del Consiglio regionale (campo 1.4.1.2): 80053570158;
 - Repertorio contratto (campo 2.1.3.2): 2023.XII.6.5.3.16;
 - CIG contratto (campo 2.1.2.7), comunicato al Fornitore dopo l'affidamento;
 - Esigibilità IVA (campo 2.2.2.7): S "Scissione dei pagamenti".
8. Nel caso in cui la fattura sia priva dei dati richiesti al comma precedente, l'Amministrazione non procede con la liquidazione e chiede al Fornitore l'emissione di una nota di credito a completo storno della fattura irregolare e la contestuale emissione di una fattura contenente i dati richiesti.
9. Eventuali contestazioni o irregolarità di fatturazione, anche diverse da quelle richiamate al comma precedente, sospendono comunque il termine di pagamento, con facoltà per l'Amministrazione di procedere ai sensi del medesimo comma.
10. Ai sensi dell'articolo 31 del decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69, convertito con modificazioni dalla legge 9 agosto 2013, n. 98, al fine di procedere al pagamento delle prestazioni contrattuali, il Consiglio regionale acquisisce d'ufficio il Documento Unico di Regolarità Contributiva (di seguito DURC).
11. In caso di inadempienza contributiva risultante dal DURC e di ritardato pagamento delle retribuzioni dovute al personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto, si procederà ai sensi dell'articolo 11, comma 6, primo periodo, del Codice.
12. Qualora ne ricorrano i presupposti, Il Consiglio regionale, prima di effettuare il pagamento, procede inoltre alla verifica prevista dall'articolo 48-bis del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, così come modificata dall'articolo 1, commi 986 e 987, lettere a) e b), della legge 27 dicembre 2017, n. 205, secondo le modalità stabilite dal D.M. 18/01/2008, n. 40.

Art. 7 - Revisione prezzi

1. Ai sensi degli articoli 9 e 60 del Codice, qualora nel corso di esecuzione del contratto si verifichino particolari condizioni di natura oggettiva, che determinano una variazione, in

aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione stessa, in relazione alle prestazioni da eseguire.

2. Ai fini della determinazione della variazione dei prezzi l'Amministrazione, ai sensi dall'Allegato II.2 bis al Codice, utilizza l'indice dei prezzi alla produzione dei servizi, nel caso specifico l'indice ISTAT 62 - "Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse", con base 2021, corrispondente al 72600000-6 – "Servizi di consulenza e assistenza informatica" pubblicato trimestralmente, unitamente alla relativa metodologia di calcolo, sul portale istituzionale dell'ISTAT in conformità alle pertinenti disposizioni normative europee e nazionali in materia di comunicazione e diffusione dell'informazione statistica ufficiale.
3. I nuovi prezzi determinati a seguito della revisione sono applicati alle prestazioni contrattuali svolte dopo la revisione a partire dalla prima fatturazione utile. In nessun caso la revisione dei prezzi potrà avere effetto sulle prestazioni già eseguite.
4. Nel caso di contratti di subappalto e di subcontratti si applica quanto disciplinato dall'allegato II.2-bis del Codice. A tal proposito il Fornitore è tenuto a inserire nei contratti con i propri subappaltatori e subfornitori una clausola di revisione prezzi, come previsto all'articolo 14.

Art. 8 - Penali

1. Il DEC ha facoltà di contestare le prestazioni contrattuali, entro il termine di quindici (15) giorni, qualora a seguito di controlli ravvisi inadempienze, difformità e ritardo negli adempimenti rispetto alle attività e alle modalità di esecuzione indicate all'articolo 4. La contestazione viene formulata al Fornitore dal DEC per il tramite di PEC. Il Fornitore ha facoltà di formulare controdeduzioni, per il tramite di PEC, entro il termine perentorio di cinque (5) giorni dal ricevimento della formale contestazione.
2. Il DEC, valutate le ragioni addotte dal Fornitore, può procedere all'applicazione delle seguenti penali:
 - a) mancata risposta al ticket/case con severità 1 su Azure entro quindici (15) minuti (articolo 4, comma 4, lettera a), punto i, sottopunto 1): lo 0,5 per mille dell'importo netto contrattuale, per ogni ora di ritardo, trascorsi i quindici minuti previsti, fino a un massimo dell'1,5 per mille dell'importo netto contrattuale giornaliero;
 - b) mancata risposta al ticket/case con severità 1 su tutti i prodotti Microsoft diversi da Azure entro un'ora (articolo 4, comma 4, lettera a), punto i, sottopunto 2): lo 0,5 per mille dell'importo netto contrattuale, per ogni ora di ritardo, rispetto all'ora prevista, fino a un massimo dell'1,5 per mille dell'importo netto contrattuale giornaliero;
 - c) mancata risposta al ticket/case con severità A entro un'ora (articolo 4, comma 4, lettera a), punto ii): lo 0,5 per mille dell'importo netto contrattuale, per ogni ora di ritardo, rispetto all'ora prevista, fino a un massimo dell'1,5 per mille dell'importo netto contrattuale giornaliero;

- d) mancata risposta al ticket/case con severità B entro due (2) ore (articolo 4, comma 4, lettera b): lo 0,5 per mille dell'importo netto contrattuale, per ogni ora di ritardo, rispetto alle due ore previste, fino a un massimo dell'1,5 per mille dell'importo netto contrattuale giornaliero;
 - e) mancata risposta al ticket/case con severità C entro quattro (4) ore (articolo 4, comma 4, lettera c): lo 0,5 per mille dell'importo netto contrattuale, per ogni ora di ritardo, rispetto alle quattro ore previste, fino a un massimo dell'1,5 per mille dell'importo netto contrattuale giornaliero;
 - f) in caso di violazione del Patto di integrità di cui all'articolo 18: una penale tra l'1% e il 5% dell'importo netto contrattuale;
 - g) mancata esecuzione delle attività o violazioni non gravi degli obblighi di cui agli articoli 15 e 16: euro 100,00 per ogni violazione.
3. Le fattispecie riportate al comma 2 non hanno carattere di tassatività. In caso di disservizio o inadempimento diverso da quelli contemplati al comma 2, il DEC può irrogare al Fornitore, in relazione alla gravità del fatto, una penale compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'importo contrattuale netto.
 4. Le penali espresse in percentuale sono arrotondate alla seconda cifra decimale per eccesso.
 5. Le penali per il ritardo non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento dell'importo netto contrattuale.
 6. In caso di applicazione di penali, è fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito dal Consiglio regionale ai sensi dell'articolo 1382 del Codice civile.
 7. Per la riscossione delle penali e la rifusione degli eventuali ulteriori danni il Consiglio regionale potrà rivalersi anche tramite trattenuta, per compensazione, sui crediti vantati dal Fornitore nei confronti del Consiglio regionale, nonché sulla garanzia definitiva prestata che, in tal caso, dovrà essere reintegrata secondo quanto previsto all'articolo 13.
 8. La richiesta o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere la penale. In caso di mancata esecuzione delle attività o di esecuzione gravemente imperfetta non è dovuto alcun corrispettivo.
 9. Fatta salva l'applicazione delle penali, nei casi in cui il Fornitore ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto del contratto con le modalità ed entro i termini previsti, il Consiglio regionale si riserva la facoltà di ordinare ad altro soggetto l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso dal Fornitore, cui saranno addebitati i relativi costi e i danni eventualmente derivati al Consiglio regionale, dandone comunicazione al Fornitore via PEC, con un preavviso di sette (7) giorni di calendario.
 10. Qualora l'inesatto adempimento o il ritardo siano determinati da cause di forza maggiore, Il Fornitore deve notificare immediatamente tale circostanza alla competente struttura tramite PEC.

11. In caso di gravi e persistenti carenze nell'esecuzione del servizio l'Amministrazione provvede a darne comunicazione all'ANAC, in osservanza della normativa e dei regolamenti vigenti in materia.

Art. 9 - Clausola risolutiva ai sensi dell'articolo 1456 del Codice civile

1. Fatta salva l'applicazione delle penali di cui all'articolo 8, il Consiglio regionale ha facoltà, previa comunicazione scritta da inviare al Fornitore a mezzo PEC con cui dichiara che intende avvalersi della presente clausola, di risolvere il contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice civile, con incameramento della garanzia al verificarsi delle seguenti ipotesi:
 - a) in caso di applicazione di penali per un ammontare totale almeno pari al dieci per cento del corrispettivo contrattuale netto, comprensivo dell'eventuale corrispettivo del periodo di proroga qualora esercitata tale facoltà;
 - b) in caso di violazione degli obblighi di tracciabilità finanziaria richiamati all'articolo 12;
 - c) in caso di mancata completa reintegrazione della garanzia definitiva di cui all'articolo 13, eventualmente escussa, entro il termine di dieci giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della relativa richiesta tramite PEC da parte del Consiglio regionale;
 - d) in caso di violazione del divieto di cessione del contratto di cui all'articolo 14;
 - e) in caso di gravi violazioni delle norme in materia di protezione dei dati personali e delle norme relative al patto di riservatezza di cui agli articoli 15 e 16;
 - f) in caso di violazione dei codici di condotta di cui all'articolo 17;
 - g) in caso di violazione del Patto di integrità di cui all'articolo 18;
 - h) in caso di mancato rispetto della normativa vigente in materia di lavoro, d'infortuni sul lavoro, d'igiene, di previdenza sociale e di tutti gli obblighi previsti dal d.lgs. 9 aprile 2008, n. 81, oppure inosservanza degli obblighi previsti dai contratti collettivi di categoria, nazionali e regionali, anche dopo la loro scadenza fino alla loro sostituzione;
 - i) in caso di verifiche con esito negativo in merito al possesso dei requisiti di ordine generale e di ordine speciale di partecipazione dichiarati in sede di procedura, fatte salve le ulteriori conseguenze previste ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del Codice.
2. L'Amministrazione può dichiarare risolto il contratto a proprio insindacabile giudizio e potrà provvedere a stipulare un nuovo contratto, addebitando le maggiori spese che dovessero derivare da prezzi meno favorevoli per l'Amministrazione stessa e fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
3. In caso di risoluzione del contratto ai sensi del presente articolo, l'Amministrazione provvede a darne comunicazione all'ANAC, in osservanza della normativa vigente in materia.

Art. 10 - Risoluzione ai sensi dell'articolo 122 d.lgs. 36/2023

1. L'Amministrazione può risolvere il contratto di appalto ai sensi dell'articolo 122 del Codice.
2. In tutti i casi di risoluzione del contratto il Fornitore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative al servizio regolarmente eseguito, decurtato degli oneri aggiuntivi

derivanti dallo scioglimento del contratto, fatto salvo quanto previsto al comma 6 del medesimo articolo.

3. In caso di risoluzione del contratto ai sensi del presente articolo, l'Amministrazione provvede a darne comunicazione all'ANAC, in osservanza della normativa vigente in materia.

Art. 11 - Recesso ai sensi dell'articolo 123 del d.lgs. 36/2023

1. L'Amministrazione può recedere dal contratto in qualunque momento ai sensi dell'articolo 123 del Codice. All'Affidatario è riconosciuta un'indennità, pari al decimo dei servizi non eseguiti, calcolata sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base dell'affidamento, depurato del ribasso d'asta, e l'ammontare netto dei servizi eseguiti, secondo quanto previsto all'articolo 11 dell'allegato II.14, del Codice.
2. L'esercizio del diritto di recesso è manifestato dall'Amministrazione appaltante mediante una formale comunicazione all'Affidatario da darsi per iscritto con un preavviso non inferiore a venti (20) giorni, decorsi i quali il Consiglio regionale prende in consegna i servizi ed effettua la verifica della regolare esecuzione degli stessi.

Art. 12 - Tracciabilità dei flussi finanziari

1. Il Fornitore assume tutti gli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, così come interpretato e modificato dagli articoli 6 e 7 del decreto-legge 12 novembre 2010, n. 187, convertito dalla legge 17 dicembre 2010 n. 217. A tal fine, il Fornitore sottoscrive, su richiesta del Consiglio regionale, la dichiarazione di tracciabilità dei flussi finanziari, contenente tra l'altro gli estremi del conto corrente dedicato ai pagamenti relativi al presente contratto e la aggiorna tempestivamente in caso di modifica dei dati ivi dichiarati.
2. Il Fornitore si impegna a notificare tempestivamente eventuali variazioni che si verificassero nelle modalità di pagamento e, in difetto di tale notificazione, esonera il Consiglio regionale da ogni responsabilità per i pagamenti eseguiti.
3. I subappaltatori e i subcontraenti, a qualunque titolo coinvolti nella esecuzione del contratto, sono tenuti, unitamente al Fornitore, al rispetto della normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari (articolo 3, comma 1, legge 136/2010).
4. Ai sensi dell'articolo 119, comma 2, ultimo periodo, del d.lgs. 36/2023, *“L'affidatario comunica alla stazione appaltante, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione dell'appalto, il nome del sub-contraente, l'importo del subcontratto, l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati. Sono, altresì, comunicate alla stazione appaltante eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto. È altresì fatto obbligo di acquisire autorizzazione integrativa qualora l'oggetto del subappalto subisca variazioni e l'importo dello stesso sia incrementato”*.
5. Come previsto all'articolo 3, comma 1, della legge n. 136/2010 *“La stazione appaltante verifica che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate ai lavori, ai servizi e alle forniture di cui al comma 1 sia*

inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla presente legge”.

6. L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria è tenuto a darne immediata comunicazione all'Amministrazione e alla prefettura - ufficio territoriale del Governo della provincia di Milano.

Art. 13 - Garanzia definitiva

1. Ai sensi dell'articolo 53, comma 4, del Codice, il Fornitore per la sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia definitiva a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione, pari al 5% dell'importo contrattuale netto, non si applicano le riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8, del Codice e gli aumenti previsti dall'articolo 117, comma 2.
2. La cauzione è costituita con versamento della somma garantita presso l'istituto incaricato del servizio di tesoreria, a titolo di pegno a favore dell'amministrazione, esclusivamente tramite il sistema Pago PA.
3. La garanzia fideiussoria può essere rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività ovvero dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del d.lgs. 1 settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'apposito albo e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa. La garanzia fideiussoria deve essere emessa e firmata digitalmente; essa deve essere altresì verificabile telematicamente presso L'emittente ovvero gestita in tutte le fasi mediante ricorso a piattaforme operanti con tecnologie basate su registri distribuiti ai sensi dell'articolo 8-ter, comma 1, del decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 febbraio 2019, n. 12, o su registri elettronici qualificati ai sensi del Regolamento (UE) n. 910/2014. Le piattaforme, operanti con tecnologie basate su registri distribuiti o su registri elettronici, sono conformi alle caratteristiche stabilite dall'AGID con il provvedimento di cui all'articolo 26, comma 1.
4. Il beneficiario della polizza fideiussoria è il Consiglio regionale della Lombardia.
5. La cauzione (o fideiussione) è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, salva comunque la risarcibilità del maggior danno.
6. Il Consiglio regionale ha il diritto di valersi della garanzia, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento del servizio nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore e ha il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'esecutore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti nei luoghi dove viene prestata il servizio.

7. La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione. Il Consiglio regionale può richiedere al soggetto affidatario la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte. Diversamente, il Consiglio regionale si riserva la facoltà di avvalersi della clausola di cui all'articolo 9 comma 1, lettera c).
8. Ai sensi di legge la garanzia è svincolata dopo l'accertamento, da parte del DEC, della completa ottemperanza alle clausole contrattuali.
9. Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le disposizioni in materia di garanzia provvisoria dell'articolo 106 del Codice, ove richiamate dall'articolo 117 del medesimo Codice, salvo quanto previsto al comma 1.

Art. 14 - Divieto di cessione del contratto e subappalto

1. La cessione del contratto è nulla, fatte salve le ipotesi previste dall'articolo 120, comma 1, lett. d) del Codice.
2. Il ricorso al subappalto è ammesso nei limiti e con le modalità di cui all'articolo 119 del Codice. Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto. I contratti di subappalto sono stipulati, in misura non inferiore al 20 per cento delle prestazioni subappaltabili, con piccole e medie imprese, come definite dall'articolo 1, comma 1, lettera o) dell'allegato I.1 del Codice. Gli operatori economici possono indicare nella propria offerta una diversa soglia di affidamento delle prestazioni che si intende subappaltare alle piccole e medie imprese per ragioni legate all'oggetto o alle caratteristiche delle prestazioni o al mercato di riferimento.
3. Il subappalto è autorizzato dall'Amministrazione qualora ricorrano le condizioni di cui al comma 4 del suindicato articolo.
4. Ai sensi dell'articolo 119, comma 3, qualora il Fornitore affidi a terze parti prestazioni secondarie, accessorie o sussidiarie in forza di contratti continuativi di cooperazione, servizio o fornitura sottoscritti in epoca anteriore alla indizione della procedura finalizzata all'affidamento della presente fornitura è tenuto a trasmettere i relativi contratti al Consiglio regionale prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.
5. Nei contratti di subappalto o nei subcontratti comunicati all'Amministrazione è obbligatorio l'inserimento di clausole di revisione prezzi riferite alle prestazioni o lavorazioni oggetto del subappalto o del subcontratto e determinate in coerenza con quanto previsto degli articoli 8 e 14 dell'allegato II.2-bis, del Codice, che si attivano al verificarsi delle particolari condizioni di natura oggettiva di cui all'articolo 60, comma 2, dello stesso Codice.

Art. 15 - Trattamento dei dati personali e designazione del Fornitore quale responsabile del trattamento

1. L'Amministrazione e il Fornitore danno atto che le prestazioni contrattuali comportano l'affidamento al Fornitore di attività di trattamento, con l'ausilio di strumenti elettronici, di dati personali comuni di cui è titolare il Consiglio regionale esclusivamente per i servizi di cui

al presente Foglio Patti e Condizioni. Pertanto, il Fornitore, nella persona del legale rappresentante pro tempore o suo delegato, assume la qualifica di Responsabile del trattamento dei dati personali trattati, per conto del Consiglio regionale (Titolare del trattamento), ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente Foglio patti e condizioni ed è tenuto alla piena e diligente esecuzione dei compiti come indicati nell'ALL.C - Addendum relativo alla Protezione dei Dati Personali dei Prodotti e dei Servizi Microsoft (Data Protection Addendum (DPA) di Microsoft aggiornato al 1° settembre 2025) allegato alla documentazione contrattuale e che qui si intende totalmente richiamato, costituendo parte integrante del servizio e legalmente vincolante per entrambe le parti dal momento della sottoscrizione. Qualora durante l'esecuzione delle prestazioni di cui al presente Foglio patti e condizioni si rendesse necessario integrare l'Addendum sopra richiamato, l'Amministrazione e il Fornitore si obbligano a rinegoziare il testo del contratto attuativo sulla base delle attività di trattamento derivanti dalle prestazioni contrattuali svolte.

Art. 16 - Patto di riservatezza

1. Ferme le disposizioni di cui al precedente articolo, i dati economici, finanziari, patrimoniali o di qualunque altro genere, che vengano a conoscenza del Fornitore, in ragione dei servizi resi per il Consiglio regionale, sono riservati. I dati e le informazioni, non oggetto di pubblicazione in base alla legge, venute a conoscenza del Fornitore in relazione all'esecuzione del presente contratto e le informazioni che transitano attraverso le apparecchiature di rilevazione, elaborazione, trasferimento, archiviazione dei dati del Fornitore non debbono in alcun modo e in nessuna forma essere comunicate e divulgate a terzi, né debbono essere utilizzate da parte del Fornitore o da parte di chiunque collabori alle sue attività per fini diversi da quelli contemplati nel presente Foglio patti e condizioni.
2. Il Fornitore è tenuto a mantenere riservati tali dati, a non divulgarli in alcun modo e a non utilizzarli per scopi diversi da quelli relativi all'esecuzione del contratto. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti o collaboratori impegnati nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali dei suddetti obblighi di riservatezza.
3. Tale clausola deve intendersi vincolante anche dopo la cessazione del contratto.
4. Il Consiglio regionale s'impegna a trattare, in conformità al d.lgs. 196/2003 e al RGPD, i dati personali conferiti dal Fornitore per le sole finalità di definizione e gestione del contratto e dei relativi pagamenti, provvedendo alle comunicazioni e alle pubblicazioni dei dati relativi all'affidamento secondo quanto previsto dal d.lgs. 36/2023, dal d.lgs. 33/2013 e dalle altre norme in materia come descritto nell'informativa sul trattamento dei dati personali di cui all'art. 13 e 14 RGPD allegata alla documentazione della procedura di affidamento.

Art. 17 - Rispetto del codice di comportamento dei dipendenti pubblici e del personale del Consiglio regionale della Lombardia

1. Il Fornitore, con la sottoscrizione del presente Foglio Patti e condizioni, si impegna a osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo gli obblighi di condotta previsti dal d.p.r. 16 aprile 2013, n. 62 “Codice di comportamento dei dipendenti pubblici” pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 4.06.2013 e dal Codice di Comportamento del personale del Consiglio regionale della Lombardia adottato con Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza 24.10.2022 n. 356 entrambi disponibili al seguente link: Codice disciplinare e di condotta e allegati alla documentazione della procedura di affidamento.

Art. 18 - Rispetto del Patto di integrità e relative sanzioni

1. Il Fornitore si impegna a osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo impiegati nel presente servizio gli obblighi di condotta previsti dal “Patto di integrità per le procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture” (di seguito Patto) per le procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture, approvato con decreto dirigenziale 31 ottobre 2025, n. 359, allegato alla documentazione di procedura e comunque disponibile sul sito istituzionale del Consiglio regionale.
2. Il Fornitore ha l’onere di pretendere il rispetto del Patto anche dai propri subfornitori. La clausola che prevede il rispetto degli obblighi derivanti dal Patto deve essere inserita nei contratti stipulati dall’Affidatario con i propri subfornitori.
3. La violazione degli obblighi del Patto da parte del Fornitore comporta, alternativamente o cumulativamente, l’applicazione di una delle sanzioni di cui all’art. 4 del Patto.
4. Il Consiglio regionale può non avvalersi della risoluzione del contratto qualora lo ritenga pregiudizievole agli interessi pubblici, quali indicati dall’articolo 121, comma 2, del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno.

Art. 19 - Divieto di “*pantouflage*” e relative sanzioni

1. Ai sensi dell’articolo 53, comma 16-ter, del d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165, i dipendenti che, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni di cui all’articolo 1, comma 2, del medesimo decreto legislativo, non possono svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell’attività della pubblica amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri.
2. I contratti conclusi e gli incarichi conferiti in violazione di tale divieto sono nulli ed è fatto divieto ai soggetti privati che li hanno conclusi o conferiti di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni, con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti.

Art. 20 - Segnalazione di violazioni nell'Amministrazione (c.d. whistleblowing) da parte dei lavoratori e collaboratori delle imprese fornitrici

1. Ai sensi del d.lgs. 24/2023, i lavoratori e i collaboratori delle imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore dell'Amministrazione consiliare che, nell'interesse pubblico e dell'integrità del Consiglio regionale, segnalano al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) del Consiglio regionale le violazioni di norme nazionali ed europee che consistono in illeciti penali, civili, contabili e amministrativi, di cui siano venuti a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro/collaborazione, non possono essere sanzionati, demansionati, licenziati, trasferiti, o sottoposti ad altra misura, determinata dalla segnalazione, avente effetti negativi, diretti o indiretti, sulle condizioni di lavoro. L'adozione di misure ritenute ritorsive nei confronti del segnalante può essere segnalata all'ANAC per i provvedimenti di competenza. Sono previste forme di garanzia della riservatezza dell'identità del segnalante il cui nominativo non può essere comunicato se non con il consenso del segnalante o in caso di legittima richiesta dell'Autorità giudiziaria e contabile.
2. Il Fornitore è tenuto a informare i propri dipendenti o collaboratori impegnati in prestazioni o attività di cui al presente servizio della tutela di cui al comma 1 e a renderli edotti che sul portale del Consiglio regionale è messa a disposizione, nella sezione "Segnalazione di violazioni nell'amministrazione (whistleblowing)", la "Procedura per la segnalazione di violazioni nell'Amministrazione (c.d. whistleblowing) ai sensi del decreto legislativo 24/2023", con i dati di contatto del RPCT, le istruzioni e il link alla piattaforma web "Segnalazione illeciti", nonché l'informativa sul trattamento dei dati personali.

Art. 21 - Stipulazione del contratto

1. Il contratto è stipulato ai sensi dell'articolo 18, comma 1, del Codice, mediante corrispondenza secondo l'uso commerciale.
2. Come disciplinato dall'Allegato I.4 del Codice, il contratto è esente dall'imposta di bollo.

Art. 22 - Risoluzione delle controversie e Foro competente

1. In caso di controversie di qualsiasi natura inerenti al contratto e alla sua esecuzione, le parti concordano nel riconoscere la competenza esclusiva del Foro di Milano.

Art. 23 - Indirizzo di posta elettronica certificata del Consiglio regionale

1. Le comunicazioni a mezzo di posta elettronica certificata destinate al Consiglio regionale devono essere spedite al seguente indirizzo:

protocollo.generale@pec.consiglio.regione.lombardia.it.

Art. 24 - Norma finale

1. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente Foglio Patti e condizioni si applica la normativa vigente in materia. Tutti i riferimenti a disposizioni legislative e regolamentari sono da intendersi riferite alla formulazione della norma in vigore al momento dell'affidamento.

Firma digitale per accettazione

Clausole del Foglio Patti e condizioni di cui all'art. 1341 c.c.

CLAUSOLE DEL FOGLIO PATTI E CONDIZIONI DI CUI ALL'ART. 1341 C.C.

Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1341 del Codice civile, sono individuate le clausole di cui agli articoli 5 (Responsabilità del Fornitore), 7 (Revisione dei prezzi), 8 (Penali), 9 (Clausola risolutiva ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile), 11 (Recesso ai sensi dell'art. 123 del d.lgs. 36/2023), 15 (Trattamento dei dati personali e designazione del Fornitore quale responsabile del trattamento), 16 (Patto di riservatezza), 17 (Rispetto del codice di comportamento dei dipendenti pubblici e del personale del Consiglio regionale della Lombardia), 18 (Rispetto del Patto di integrità e relative sanzioni) e 22 (Risoluzione delle controversie e Foro competente), del presente Foglio Patti e condizioni.

Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise (USSD)

Luglio 2025

Sommario

- 1 Informazioni sul presente documento..... 3**
- 2 Servizi di Supporto Tecnico e per il successo della società..... 4**
 - 2.1 Modalità di acquisto..... 4**
 - 2.2 Flex Allowance..... 5**
 - 2.3 Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise..... 6**
 - 2.4 Servizi Cruciali..... 16**
 - 2.5 Soluzioni avanzate..... 26**
 - 2.6 Programma Multipaese per Unified..... 32**
 - Introduzione..... 32
 - Panoramica della struttura del programma 33
 - Termini e condizioni aggiuntivi Multipaese 34
 - 2.7 Condizioni aggiuntive..... 34**
 - 2.8 Le responsabilità della società..... 37**
- Appendice A: Tipi di gravità degli incidenti..... 40**
- Appendice B: Servizi per la Gestione del Successo..... 47**

1 Informazioni sul presente documento

La Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise fornisce informazioni sui servizi di supporto acquistabili presso Microsoft. È importante familiarizzare con le descrizioni dei servizi acquistati, inclusi i prerequisiti, le dichiarazioni di non responsabilità, le limitazioni e le responsabilità della società. I servizi che la società acquista saranno elencati nel suo Ordine di Lavoro dei Servizi Enterprise (Ordine di Lavoro) o in altra Attestazione di Servizi applicabile che fa riferimento al presente documento e lo incorpora.

Si prega di notare che non tutti i servizi elencati nel presente documento sono disponibili a livello globale. Per determinare quali servizi sono acquistabili per la propria area, contattare il rappresentante Microsoft. I servizi disponibili sono soggetti a modifiche.

2 Servizi di Supporto Tecnico e per il successo della società

I Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise (servizi di supporto tecnico) sono una serie completa di servizi per il supporto tecnico che aiuta ad accelerare la migrazione al cloud, a ottimizzare le soluzioni IT e utilizzare la tecnologia per realizzare nuove opportunità commerciali per qualsiasi fase del ciclo di vita dell'IT. I nostri Servizi di Supporto Tecnico sono personalizzati per soddisfare le esigenze specifiche della società e consentono di sfruttare al meglio l'investimento nella tecnologia Microsoft. I nostri servizi di supporto tecnico includono:

- **Servizi Proattivi:** questi servizi sono progettati per migliorare l'integrità dell'infrastruttura e delle operazioni IT della società.
- **Servizi per la Gestione del Successo:** questo servizio è progettato per facilitare la pianificazione e l'implementazione.
- **Servizi per la Risoluzione dei Problemi:** questi servizi offrono risoluzione dei problemi 24/7 per ridurre i tempi di inattività e garantire una risposta rapida.

2.1 Modalità di acquisto

I servizi di supporto tecnico sono disponibili sotto forma di Servizi fondamentali, con Servizi Proattivi, Servizi Cruciali e soluzioni avanzate acquistabili come servizi aggiuntivi ai sensi di un contratto riportato nell'Ordine di Lavoro per i Servizi Enterprise nella modalità descritta di seguito. I dettagli di ciascun pacchetto sono descritti di seguito:

- **Servizi Fondamentali:** questo pacchetto include i nostri principali servizi di Supporto Tecnico.
- **Servizi Proattivi:** includono servizi di Supporto Tecnico aggiuntivi che possono essere aggiunti ai Servizi Fondamentali secondo necessità
- **Servizi Cruciali:** una combinazione di servizi proattivi e reattivi specifici per un determinato carico di lavoro, un evento o un prodotto Microsoft che possono essere aggiunti ai Servizi Fondamentali secondo necessità.
- **Soluzioni avanzate:** includono soluzioni ed esperienze di Supporto Tecnico avanzate che possono essere aggiunti ai Servizi Fondamentali secondo necessità

Si prega di notare che i servizi acquistabili ai sensi di un contratto esistente per i Servizi Fondamentali sono riportati nell'Ordine di Lavoro per i Servizi Enterprise. In caso di domande su quali servizi sono acquistabili, contattare il rappresentante Microsoft.

Tabella 1 – Definizioni dei servizi di Supporto Tecnico

Elemento	Definizione
Servizi Fondamentali	Noti in precedenza come Pacchetto Base, i Servizi Fondamentali sono costituiti da una combinazione di Servizi Proattivi, reattivi e di gestione del successo che forniscono supporto per i prodotti e/o i servizi online di Microsoft in uso nell'organizzazione della società. I Servizi Fondamentali sono necessari per acquistare o proseguire i servizi aggiuntivi

elencati di seguito salvo ove esplicitamente indicato diversamente.

Servizi Proattivi	Sono disponibili servizi di supporto tecnico tra cui Servizi Proattivi aggiuntivi integrabili al pacchetto dei Servizi Fondamentali durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro della società; tali servizi sono rappresentati da un "+" in tutta la presente sezione.
Servizi Cruciali	Una combinazione di servizi proattivi e reattivi, specifici per un determinato carico di lavoro, un evento o un prodotto Microsoft o un sistema IT della società che possono essere aggiunti ai Servizi Fondamentali del supporto tecnico durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro della società e sono rappresentati da un "+" in tutta la presente sezione.
Soluzioni avanzate	Servizi di supporto tecnico, specifici per un sistema IT della società o per un determinato prodotto Microsoft, possono essere aggiunti ai Servizi Fondamentali del supporto tecnico durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro della società e sono rappresentati da un "+" in tutta la presente sezione.
Programma multipaese	Il programma multipaese per Unified fornisce opzioni per la distribuzione e la stipula dei contratti nelle ubicazioni desiderate, come descritto nell'Ordine di Lavoro (o Ordini di Lavoro). Per ulteriori informazioni sul programma multipaese consultare la sezione 2.6.

2.2 Flex Allowance

Flex Allowance è una parte flessibile del prezzo di listino dei Servizi Fondamentali che può essere applicata all'acquisto di Servizi Cruciali, Servizi Proattivi, soluzioni avanzate, Crediti Proattivi o Servizi Proattivi Personalizzati al momento dell'acquisto dei servizi. Il rappresentante Microsoft fornirà ulteriori dettagli su come applicare Flex Allowance al contratto della società.

Le seguenti condizioni si applicano all'assegnazione della Flex Allowance:

- **Crediti Proattivi o Servizi Proattivi Personalizzati:** è possibile applicare fino al 20% o 50.000 dollari, a seconda di quale sia l'importo più alto, della Flex Allowance della società all'acquisto di Crediti Proattivi o di Servizi Proattivi Personalizzati.
- **Allocazione Annuale:** la Flex Allowance è allocata su base annuale e tutti i servizi a cui è stata applicata la Flex Allowance devono essere utilizzati durante il periodo di validità annuale applicabile.
- **Servizi per la Gestione del Successo:** la Flex Allowance non può essere utilizzata per i servizi di Gestione dell'assistenza, come definito nel presente documento.

- **Scambio di servizi:** qualora la società abbia ordinato un tipo di servizio con Flex Allowance e desideri sostituirlo con un altro, potrà applicare il valore equivalente a un tipo di servizio alternativo, nel caso in cui sia disponibile e sia stato concordato con la risorsa responsabile della fornitura del servizio.
- **Scadenza dell'allocazione:** tutte le Flex Allowance disponibili devono essere assegnate per l'esecuzione del contratto, altrimenti verranno annullate.

2.3 Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise

La presente sezione descrive gli elementi che compongono il pacchetto di servizi di supporto tecnico. Sono elencati anche i servizi che possono essere aggiunti ai Servizi Fondamentali della società o entro il termine previsto dal contratto. Parte dei Servizi Fondamentali include una Flex Allowance da utilizzare per aggiungere Servizi Proattivi (contrassegnati con "+"), Servizi Cruciali, servizi di soluzioni avanzate e/o Servizi Proattivi Personalizzati ai Servizi Fondamentali. I servizi inclusi nei Servizi Fondamentali sono rappresentati dal simbolo "✓" in tutta la presente sezione. Un contratto attivo di Servizi Fondamentali (in precedenza noti come Pacchetto Base) è richiesto per ricevere servizi aggiuntivi salvo ove diversamente indicato esplicitamente. Qualora il contratto dei Servizi Fondamentali scada o venga risolto, anche i servizi aggiuntivi saranno risolti contestualmente. I nostri servizi di supporto tecnico includono:

- **Servizi Proattivi:** questi servizi aiutano a prevenire l'insorgere di problemi nell'ambiente Microsoft della società e saranno programmati in modo da garantire la disponibilità delle risorse e la fornitura durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro applicabile. I Servizi Proattivi che seguono sono disponibili nella modalità indicata sotto o dettagliata nell'Ordine di Lavoro della società. La fornitura in loco potrebbe non essere disponibile per tutti i servizi e in tutte le aree geografiche. La fornitura sarà remota, salvo diversamente concordato per iscritto e a un costo aggiuntivo o salvo se espressamente venduto come servizio in loco.
- **Servizi di pianificazione:** questi servizi forniscono valutazioni e commenti sull'infrastruttura, i dati, l'applicazione e l'ambiente di protezione correnti della società per consentire alla società stessa di pianificare l'implementazione della correzione, dell'aggiornamento, della migrazione, della distribuzione o della soluzione che le permetta di ottenere i risultati desiderati.

Tabella 2 – Tipi di servizi di pianificazione

Tipi di servizi di pianificazione	Pianificazione
• Modello di Verifica: questo impegno ha lo scopo di fornire una dimostrazione grazie alla quale la società può valutare la fattibilità di una soluzione tecnica proposta. L'evidenza può essere sotto forma di prototipi funzionanti, documenti e progetti, ma in genere non si tratta di materiale pronto per la produzione.	+
• Servizi per l'Architettura: impegno strutturato sotto forma di discussioni condotte da un esperto Microsoft. I nostri esperti lavoreranno con le società per tradurre i requisiti aziendali in architetture di soluzioni personalizzate che accelereranno il successo della distribuzione. Queste discussioni possono implicare la	+

Tipi di servizi di pianificazione	Pianificazione
valutazione di requisiti tecnici, l'esame della progettazione dell'architettura esistente e la fornitura di informazioni tecniche approfondite sulle procedure consigliate dell'architettura della soluzione. Questo processo ha lo scopo di creare un progetto di soluzione tecnica che si allinei con gli obiettivi specificati e che funga da documento di riferimento fondamentale per la fase di distribuzione della produzione.	

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

Servizi di implementazione

I servizi di implementazione offrono competenze nella gestione tecnica e dei progetti per velocizzare la progettazione, la distribuzione, la migrazione, l'aggiornamento e l'implementazione delle soluzioni tecnologiche di Microsoft.

Tabella 3 – Tipi di servizi di implementazione

Tipi di servizi di implementazione	Pianificazione
Servizi di Onboarding: offrono assistenza a breve termine per distribuzione, migrazione, aggiornamento o sviluppo delle funzionalità. Può includere la pianificazione e la convalida di un modello di prova o di un carico di lavoro in produzione utilizzando i prodotti Microsoft.	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

Servizi di manutenzione

I **servizi di manutenzione** hanno lo scopo di prevenire l'insorgere di problemi nell'ambiente Microsoft e sono in genere pianificati prima dell'erogazione del servizio in modo da garantire la disponibilità delle risorse.

Tabella 4 – Tipi di servizi di manutenzione

Tipi di servizi di manutenzione	Pianificazione
Valutazione su richiesta: accesso a una piattaforma di valutazione automatizzata self-service online che utilizza le analisi dei log per analizzare e valutare l'implementazione della tecnologia Microsoft da parte della società. Le Valutazioni su richiesta riguardano tecnologie limitate. L'utilizzo di tale servizio di valutazione self-service richiede la disponibilità di un servizio Azure attivo con soglie dei dati adeguate ad abilitare il	✓

Tipi di servizi di manutenzione	Pianificazione
servizio di valutazione su richiesta. Microsoft può fornire assistenza per abilitare l'installazione iniziale del servizio (fino a un massimo di 2 ore). Unitamente alla Valutazione su richiesta e dietro pagamento di un corrispettivo aggiuntivo, una risorsa di Microsoft in loco (per un massimo di due giorni) o una risorsa di Microsoft da remoto (per un massimo di un giorno) è a disposizione per aiutare ad analizzare i dati e ad assegnare le priorità alle correzioni consigliate in base al contratto di assistenza stipulato. Si prega di notare che le valutazioni in loco potrebbero non essere disponibili in tutte le aree geografiche e le risorse Microsoft non possono essere utilizzate per erogare servizi di valutazione in loco o in remoto utilizzando il servizio di installazione iniziale della durata di 2 ore.	
• Programma di Valutazione: valutazione della progettazione, dell'implementazione tecnica, dei processi o della gestione delle modifiche delle tecnologie Microsoft della società rispetto alle procedure consigliate di Microsoft. Al termine della valutazione, una risorsa Microsoft lavorerà direttamente con la società per porre rimedio ai problemi e fornire un rapporto contenente la valutazione tecnica dell'ambiente della società, che potrà includere una pianificazione delle attività correttive.	+
• Valutazione Offline: questo servizio offre una valutazione automatizzata dell'implementazione della tecnologia Microsoft da parte della società con dati raccolti in remoto o da una risorsa di Microsoft presso l'ubicazione della società. I dati raccolti vengono analizzati, utilizzando strumenti locali, da Microsoft, che redige un rapporto degli accertamenti effettuati e consigli in merito alle correzioni.	+
• Monitoraggio Proattivo: questo servizio fornisce strumenti per il monitoraggio delle operazioni tecniche e consigli per l'ottimizzazione dei processi di gestione degli eventi imprevisti sul server della società. Consente alla società di creare matrici relative agli eventi imprevisti, di analizzare i principali eventi imprevisti e progettare un team di tecnici dedicati.	+
• Programmi Proattivi sulle Operazioni ("POP"): questo servizio offre una revisione, svolta insieme al personale della società, della pianificazione, della progettazione, dell'implementazione o dei processi operativi della società rispetto alle procedure consigliate di Microsoft. La revisione è condotta sia in sede che da postazione remota da una risorsa di Microsoft.	+
• Programma di valutazione integrità e rischi (Risk and Health Assessment Program o "RAP") come Servizio: questo servizio offre una valutazione automatizzata dell'implementazione della tecnologia Microsoft da parte della società, con dati raccolti in remoto. Microsoft analizza i dati raccolti per creare un rapporto degli accertamenti effettuati	+

Tipi di servizi di manutenzione	Pianificazione
contenente consigli in merito alla correzioni. Questo servizio è disponibile per la consegna in loco o in remoto.	
✓ - <i>Incluso nei Servizi Fondamentali della società.</i> + - <i>Servizio aggiuntivo acquistabile.</i>	

Servizi di ottimizzazione

I servizi di ottimizzazione hanno lo scopo di aiutare i clienti a utilizzare in modo ottimale l'investimento della società in tecnologia. Questi servizi potranno includere l'amministrazione remota dei servizi cloud, ottimizzando l'adozione di funzionalità dei prodotti Microsoft da parte degli utenti finali e garantendo un solido livello di identità e sicurezza.

Tabella 5 –Tipi di servizi di ottimizzazione

Tipi di servizi di ottimizzazione	Pianificazione
Servizi di Adozione: servizi di supporto dell'adozione che includono un gruppo di servizi volti ad agevolare la società nella valutazione della capacità della propria organizzazione di modificare, monitorare e ottimizzare i cambiamenti collegati all'acquisto della propria tecnologia Microsoft. Includono supporto nello sviluppo e nell'esecuzione della strategia di adozione della società dal punto di vista dei cambiamenti correlati alle persone. Le società hanno accesso a risorse con competenze, conoscenze e procedure consigliate da Microsoft associate a supporto del proprio programma di adozione.	+
Servizi Incentrati sullo Sviluppo: Microsoft offre servizi che aiutano il personale della società a creare e a distribuire applicazioni basate sulle tecnologie Microsoft, nonché a fornire supporto tecnico per tali applicazioni. Questi servizi includono: Valutazione delle funzionalità DevOps: valutazione che aiuta le società a comprendere le funzionalità correnti in tutto il ciclo di vita dell'erogazione del software e identificare rapidamente le opportunità di miglioramento in base alle procedure Microsoft DevOps. Attività Proattive di Supporto per lo Sviluppo: aiutano nella creazione e nello sviluppo di applicazioni sulla piattaforma Microsoft che integrino le tecnologie Microsoft, con particolare riguardo agli strumenti e alle tecnologie di sviluppo Microsoft. Viene venduto a ore e la quantità prestabilita è riportata nell'Ordine di Lavoro della società.	+

Tipi di servizi di ottimizzazione	Pianificazione
○ Consulenza per la piattaforma Developer: fornisce indicazioni per aiutare a sfruttare tutto il potenziale della piattaforma Developer Microsoft, accelerando la velocità degli sviluppatori, l'adozione del cloud e la trasformazione digitale. Viene venduto a ore e la quantità prestabilita è riportata nell'Ordine di Lavoro della società.	
• Gestione dei Servizi IT: i moderni servizi per la Gestione dei Servizi IT di Microsoft sono progettati per aiutare la società a sviluppare il proprio ambiente IT legacy utilizzando approcci alla gestione dei servizi moderni che consentono innovazione, flessibilità, qualità e miglioramenti dei costi operativi. Questi servizi moderni di Gestione dei Servizi IT potranno essere erogati attraverso workshop o sessioni di consulenza remoti o in loco per garantire che il monitoraggio, la gestione degli eventi imprevisti o i processi del service desk siano ottimizzati per la gestione delle dinamiche dei servizi basati sul cloud durante il trasferimento di un'applicazione o di un servizio al cloud. I servizi di Gestione dei Servizi IT possono far parte di un programma personalizzato di servizi di supporto tecnico, sono disponibili a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e definiti in un allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.	+
• Servizi di Protezione: le soluzioni di protezione Microsoft includono quattro aree di attenzione: identità e sicurezza del cloud, mobilità, protezione delle informazioni avanzata e infrastruttura protetta. I servizi di protezione aiutano le società a comprendere come proteggere e innovare dati, applicazioni e infrastruttura IT da minacce interne ed esterne. Questi servizi di protezione possono far parte di un programma personalizzato di servizi di supporto tecnico, sono disponibili a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e definiti in un allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

Servizi di formazione

I servizi di formazione offrono corsi per migliorare le competenze tecniche e operative del personale della società responsabile del supporto tecnico tramite istruzioni in loco, online o su richiesta.

Tabella 6 –Tipi di servizi di formazione

Tipi di servizi di formazione	Pianificazione
• Formazione su richiesta:	✓

Tipi di servizi di formazione	Pianificazione
accesso a una raccolta di materiali di formazione e laboratori online tramite una piattaforma digitale di raccolta di workshop sviluppata da tecnici del supporto di Microsoft.	
• Webcast: accesso a sessioni di formazione live ospitate da Microsoft, disponibili per una vasta scelta di argomenti relativi alla tecnologia Microsoft e al supporto tecnico, erogate in remoto online.	✓
• Hackathon: questo servizio facilita l'apprendimento di modalità innovative con cui la società può utilizzare la tecnologia Microsoft per affrontare in modo efficace le specifiche sfide aziendali. Per ottenere questo risultato vengono utilizzati servizi interattivi basati su attività che impiegano scenari reali o specifici della società. Questi servizi incoraggiano le società ad impegnarsi in una collaborazione rapida e iterativa con gli esperti di tecnologia per trovare soluzioni creative alle loro esigenze.	+
• Briefing sugli aggiornamenti tecnici Briefing ricorrenti che, ad ogni rilascio, mantengono le società informate sulle aggiunte e sulle modifiche imminenti alle loro implementazioni cloud, consentendo loro di utilizzare nuove funzionalità per essere più produttivi o per rimuovere i blocchi all'espansione dell'utilizzo corrente a tutti gli utenti. Fornito in remoto da un tecnico Microsoft.	+
• Chalk and Talk: si tratta in genere di sessioni giornaliere, sotto forma di lezione con dimostrazione, in cui vengono trattati argomenti relativi ai prodotti e al supporto tecnico,. Sono tenute di persona oppure online da una risorsa di Microsoft.	+

Tipi di servizi di formazione	Pianificazione
• Workshop: le nostre sessioni di workshop di formazione tecnica di livello avanzato, sono disponibili per una vasta scelta di argomenti relativi alla tecnologia Microsoft e al supporto tecnico, tenute di persona oppure online da una risorsa di Microsoft. I workshop possono essere acquistati in base al numero di partecipanti o come risorsa fornita esclusivamente all'organizzazione della società, secondo quanto riportato nell'Ordine di Lavoro della società. Si prega di notare che i workshop potranno essere registrati dopo averne dato adeguato avviso e avere ricevuto il consenso (e per determinate regioni, previa autorizzazione scritta esplicita). Fare riferimento alle Condizioni aggiuntive	+

✓ - *Incluso nei Servizi Fondamentali della società.*

+ - *Servizio aggiuntivo acquistabile.*

Servizi Proattivi aggiuntivi

Tabella 7 –Tipi di servizi proattivi aggiuntivi

Altri tipi di Servizi Proattivi	Pianificazione
• Servizi Proattivi Personalizzati (servizi di Manutenzione, Ottimizzazione e Formazione): questo servizio offre un impegno mirato, con le risorse Microsoft, per erogare, su indicazione della società, in modalità frontale o online, servizi che non vengono altrimenti descritti nel presente documento. Tali interventi includono i tipi di servizi di manutenzione, ottimizzazione e formazione.	+
• Advisor Tecnologia di Supporto: il servizio personalizzato di valutazione della tecnologia supporta gli obiettivi aziendali della società, tra cui, a mero titolo esemplificativo, l'ottimizzazione, l'adozione o la sostenibilità dei carichi di lavoro, Viene fornito da una risorsa Microsoft e può includere un piano e materiale sussidiario su misura per l'ambiente della società e gli obiettivi aziendali.	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

Tabella 8 –Altri tipi di servizi proattivi

Altri elementi proattivi	Pianificazione
Crediti Proattivi: i Crediti Proattivi sono servizi di scambio indicati come crediti nell'Ordine di Lavoro della società. Questi crediti possono essere sostituiti con, o applicati a, uno o più servizi aggiuntivi specificati, nella modalità descritta nel presente documento, e alle tariffe correnti che sono fornite dal rappresentante Microsoft della società. Dopo aver selezionato il servizio aggiuntivo, Microsoft detrarrà dal saldo disponibile della società il valore del servizio, arrotondato all'unità più vicina. Nel caso in cui i crediti proattivi vengano consumati completamente e sia richiesto un servizio aggiuntivo o una continuazione del servizio, sarà necessario acquistare crediti aggiuntivi prima della programmazione del servizio richiesto. In circostanze eccezionali e a condizione che sia esista un contratto attivo con oltre 90 giorni rimanenti di contratto attivo, è necessario ottenere l'approvazione scritta di Microsoft in anticipo rispetto all'erogazione, nella quale Microsoft può accordare termini di pagamento diversi alla società.	+

Servizi Reattivi

I Servizi Reattivi aiutano a risolvere quei problemi che si verificano nell'ambiente Microsoft della società e sono in genere utilizzati su richiesta. I Servizi Reattivi che seguono sono inclusi in base alle esigenze per i prodotti e i servizi online ai quali Microsoft eroga attualmente il supporto tecnico, fatto salvo quanto diversamente stabilito nell'Ordine di Lavoro della società. Si prega di notare che tutto il supporto reattivo viene fornito in remoto.

Tabella 9 –Tipi di servizi reattivi

Tipi di servizi reattivi	Pianificazione
Supporto Tecnico di Consulenza: accesso ad assistenza e indicazioni sull'installazione o applicazioni ottimali di specifici elementi tecnologici di Microsoft. Il Supporto Tecnico di Consulenza è un vantaggio incluso nei Servizi Fondamentali Unified Enterprise, progettato per aiutare le società a risolvere domande tecniche specifiche in modo efficiente in scenari semplici. Il Supporto Tecnico di Consulenza è focalizzato a fornire consulenza mediante risposte brevi, accesso a	✓

Tipi di servizi reattivi	Pianificazione
procedure consigliate documentate e documentazione generale sui prodotti correlata all'implementazione o alla configurazione. Il Supporto Tecnico di Consulenza esclude risoluzione degli errori o dei problemi o altri scenari in garanzia. È importante notare che il Supporto Tecnico di Consulenza non copre la progettazione dell'architettura, lo sviluppo di soluzioni o di personalizzazioni. Questo servizio è fornito tramite e-mail, chat o telefono con articoli prescrittivi basati su informazioni ed erogato applicando un ragionevole impegno. Il Supporto Tecnico di Consulenza è limitato a un massimo di 6 ore per incidente.	
• Supporto per la Risoluzione dei Problemi: i servizi di supporto per la Risoluzione dei Problemi sono progettati per aiutare la società a risolvere problemi specifici, messaggi di errore o funzionalità, il cui comportamento non è quello previsto per i prodotti Microsoft. Per accedere a questi servizi è necessario creare una richiesta di risoluzione di incidenti. È possibile avviare una richiesta di risoluzione di incidenti per telefono o tramite web. Si prega di notare che le richieste di supporto per servizi e prodotti, non coperte dal portale di supporto dei servizi online applicabile, vengono gestite dal portale online di Servizi Microsoft e sono soggette ai livelli di gravità indicati nell'Appendice A. La gravità dell'evento imprevisto determina i livelli di risposta da parte di Microsoft, la stima dei tempi di risposta iniziali e le responsabilità della società. La società è responsabile della definizione dell'impatto aziendale rispetto all'organizzazione e, d'intesa con Microsoft, Microsoft le assegnerà il livello di gravità appropriato. La società può chiedere di variare il livello di gravità mentre è in atto un evento imprevisto per riflettere l'impatto aziendale. Su richiesta della società, Microsoft potrà collaborare con fornitori terzi di tecnologia per contribuire alla risoluzione di problematiche relative all'interoperabilità dei prodotti multi-vendor, Tuttavia è responsabilità del terzo erogare supporto tecnico per il proprio prodotto. Il termine "Risposta alla prima chiamata" è definito come il contatto iniziale non automatizzato via telefono o e-mail. Le definizioni di gravità e una stima dei tempi di risposta iniziali da parte di Microsoft agli eventi imprevisti sono illustrati in dettaglio nelle tabelle riportate di seguito. *Per ulteriori informazioni consultare il grafico relativo ai tipi di gravità degli incidenti del Supporto Reattivo nell'Appendice A	✓
• Gestione del Supporto Reattivo:	✓

Tipi di servizi reattivi	Pianificazione
tramite la Gestione del Supporto Reattivo è possibile supervisionare gli eventi imprevisti del supporto tecnico per trovare una soluzione tempestiva e fornire assistenza di alto livello. I Servizi di Gestione del successo verranno utilizzati per la Gestione del Supporto Reattivo di tutte le richieste di supporto. Per ulteriori informazioni sui livelli di gravità degli eventi imprevisti, consultare le tabelle di risposta agli eventi imprevisti nell'Appendice A. Per gli eventi imprevisti di gravità C, il servizio è disponibile su richiesta della società durante le ore d'ufficio. Per quanto riguarda gli incidenti di Gravità 1 e A, viene avviata e eseguita automaticamente una procedura avanzata di escalation. Per la copertura estesa al di fuori dell'orario di ufficio è possibile acquistare ore di Gestione del Supporto Reattivo aggiuntive.	
• Analisi delle Cause Radice: se richiesto in modo esplicito prima della risoluzione di un evento imprevisto, Microsoft eseguirà un'analisi strutturata delle cause potenziali di un singolo incidente o di una serie di problemi correlati. La società sarà tenuta a collaborare con il team Microsoft fornendo i materiali, quali file di registro, network trace o altri risultati diagnostici. Si prega di notare che l'Analisi delle Cause Radice è disponibile solo per determinate tecnologie Microsoft e potrà essere soggetta a costi aggiuntivi.	+
• Componente aggiuntivo di Gestione del Supporto Reattivo: la società potrà acquistare ore aggiuntive per ricevere la Gestione del Supporto Reattivo. Le risorse Microsoft opereranno da remoto e forniranno il servizio durante l'orario di ufficio nel fuso orario concordato per iscritto. Questo servizio viene fornito in inglese e, se disponibile, può essere fornito nella lingua parlata della società. Si prega di notare che questo servizio dipende dalla disponibilità della risorsa di Microsoft.	+

✓ - Incluso nei Servizi Fondamentali della società.

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

Servizi per la Gestione del Successo

Tabella 10– Servizi per la Gestione del Successo

Servizi per la Gestione del Successo	Pianificazione
• Servizi per la Gestione del Successo: questi servizi sono inclusi nel contratto della società, fatto salvo quanto diversamente indicato nel presente documento	✓

Servizi per la Gestione del Successo	Pianificazione
o nell'Ordine di Lavoro. I servizi per la Gestione del Successo sono forniti digitalmente e/o da account manager per il successo della società. Queste risorse opereranno sia da remoto che in loco presso l'ubicazione della società. * Per ulteriori informazioni sui Servizi per la Gestione del Successo e i relativi risultati, consultare l'Appendice B. ✓ - <i>Incluso nei Servizi Fondamentali della società.</i> + - <i>Servizio aggiuntivo acquistabile.</i>	

2.4 Servizi Cruciali

Oltre ai servizi erogati nell'ambito dei Servizi Fondamentali o come servizi aggiuntivi, la società potrà acquistare i Servizi Cruciali facoltativi che seguono. I Servizi Cruciali sono disponibili con il pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e potranno essere definiti in un Allegato cui si farà riferimento nell'Ordine di Lavoro della società come indicato di seguito.

Tabella 11 - Servizi Cruciali

Servizio	Pianificazione
Servizi Cruciali per la piattaforma Azure ("MCS per la piattaforma Azure") e Servizi Cruciali per la piattaforma Azure Plus ("MCS per la piattaforma Azure Plus"); (noti in precedenza come "Azure Engineering Direct (AED")): informazioni generali e ambito di copertura I Servizi Cruciali per la piattaforma Azure (indicati di seguito come "MCS per la piattaforma Azure"), e i Servizi Cruciali per la piattaforma Azure Plus, (indicati di seguito come "MCS per la piattaforma Azure Plus"), forniscono supporto avanzato per l'ambiente di produzione Microsoft Azure della società che include l'accesso prioritario direttamente ai team di tecnici dedicati ai Servizi Azure. L'obiettivo di MCS per la piattaforma Azure e MCS per la piattaforma Azure Plus è accelerare il time-to-value della società per i servizi Azure registrati attraverso le solide competenze tecniche del team di MCS per la piattaforma Azure, una profonda conoscenza della società e la capacità di coinvolgere l'organizzazione principale di Azure Engineering. Ciò consente a MCS per la piattaforma Azure e MCS per la piattaforma Azure Plus di sostenere la società all'interno del team di ingegneria e offrire un'esperienza personalizzata per soddisfare meglio le sue esigenze tecniche aziendali. Il servizio avanzato sarà disponibile solo per tutti i prodotti Microsoft Azure generalmente disponibili, messi in commercio e concessi in licenza della società, e le sottoscrizioni ai servizi cloud indicati nell'Appendice A dell'Ordine di Lavoro e	+

Servizio	Pianificazione
acquistati dalla società o da una sua consociata: i) ai sensi di iscrizioni e contratti di licenza, come indicato nell'Appendice A; e ii) durante il periodo di validità del presente Ordine di Lavoro. Tali prodotti e sottoscrizioni escludono quelli acquistati da parti diverse dalla consociata della società alla Data di Inizio del Supporto, cui si fa riferimento in appresso come "Sottoscrizioni registrate". I corrispettivi Microsoft Unified per questo servizio di supporto avanzato si basano su una struttura tariffaria a più livelli, insieme al valore totale di ogni anno per i prodotti Microsoft Azure generalmente disponibili, messi in commercio e concessi in licenza della società e le sottoscrizioni ai servizi cloud di Azure indicati nell'Appendice A dell'Ordine di Lavoro (collettivamente, la "Spesa Stimata del Prodotto") per calcolare i corrispettivi per i Servizi Cruciali di Microsoft Unified per la piattaforma Azure della società per il Periodo di validità del Supporto tecnico indicato nell'Ordine di Lavoro della società. Se la Spesa Stimata del Prodotto di una società al momento dell'esecuzione del contratto è pari o superiore a 60.000.000 USD (sessanta milioni di dollari) o se la società sceglie di pagare il prezzo di base della funzionalità estesa come indicato nell'Ordine di Lavoro, la società ha diritto, durante l'intero periodo del contratto, a tutte le funzionalità elencate nelle Sezioni "Funzionalità previste per tutte le società MCS per la piattaforma Azure e MCS per la piattaforma Azure Plus" e "Funzionalità MCS per la piattaforma Azure Plus", definite di seguito come "Società MCS per la piattaforma Azure Plus". Tutte le altre società hanno diritto solo alle funzionalità elencate nella Sezione "Funzionalità previste per tutte le società MCS per la piattaforma Azure e MCS per la piattaforma Azure Plus". Onboarding e prodotti in ambito MCS per la piattaforma Azure collaborerà con la società e con l'account manager per il successo della società (Customer Success Account Manager, CSAM) durante i primi sessanta (60) giorni dell'Ordine di Lavoro per caricare le Sottoscrizioni registrate della società. La documentazione iniziale di acquisizione della società deve essere completata interamente dalla società in collaborazione con il CSAM assegnato alla società entro quattordici giorni dalla stipula del contratto per l'inizio tempestivo dell'onboarding e della scoperta e per l'erogazione alla società delle funzionalità reattive MCS per la piattaforma Azure "Fast Expert Response" e "Gestione avanzata degli incidenti" come descritto di seguito. Le attività relative ai primi sessanta giorni diversamente si limitano all'onboarding e alla scoperta per sviluppare le conoscenze delle esigenze aziendali e tecniche della società. Affinché il team MCS per la piattaforma Azure possa sviluppare tale conoscenza degli obiettivi, dell'attività, dei progetti e dell'ambiente della società, la società deve fornire la documentazione, se richiesto, e partecipare alle attività di onboarding durante i primi sessanta (60) giorni del periodo di validità del contratto.	

Servizio	Pianificazione
Le tecnologie fuori ambito per questo servizio di supporto avanzato includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, US Gov Clouds, Azure China Cloud, Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base per M365 o Microsoft Mesh. Funzionalità previste per tutte le società MCS per la piattaforma Azure e MCS per la piattaforma Azure Plus: Risoluzione accelerata degli incidenti: l'obiettivo di queste funzionalità è di aumentare la velocità di risoluzione e migliorare l'esperienza della società per quanto riguarda gli incidenti di Azure della società. MCS per la piattaforma Azure promuoverà e faciliterà le esigenze urgenti della società con il team tecnico dei prodotti per classificare in ordine di priorità le riparazioni e accelerare l'adozione. <u>Fast Expert Response:</u> questa funzionalità fornisce supporto reattivo avanzato e accelerato per i componenti Microsoft Azure della società trasferendo rapidamente le situazioni critiche per ottenere risposte rapide e assegnazione della priorità da parte dei tecnici del supporto MCS per la piattaforma Azure con competenze nel servizio cloud e gestione incentrata sulla riduzione del tempo necessario per la mitigazione degli incidenti. Questi tecnici valuteranno e determineranno se sono necessarie risorse tecniche aggiuntive per risolvere un incidente che interessa le Sottoscrizioni registrate della società e, se necessario, lo indirizzeranno rapidamente alle risorse tecniche di supporto di MCS per la piattaforma Azure e, secondo necessità, coinvolgeranno appositi team tecnici di assistenza aggiuntivi nel gruppo di prodotti perché offrano assistenza immediata con l'incidente. Anche gli eventi imprevisti Azure di Gravità B e C della società vengono indirizzati direttamente ai tecnici del supporto MCS per la piattaforma Azure per una risoluzione più rapida da parte degli esperti Azure. Al fine di ricevere questi servizi, la società deve inviare un incidente al Supporto per la risoluzione dei problemi ("PRS") tramite il portale del servizio cloud applicabile o per telefono o chat. Per informazioni sulle definizioni della gravità e sui tempi di risposta del supporto per la risoluzione dei problemi relativi ai componenti di Azure della società, consultare la tabella nell'Appendice A. Questi tempi prevalgono sui tempi di risposta del supporto tecnico dei Servizi Fondamentali. <u>Gestione avanzata delle crisi.</u> Il servizio di Gestione avanzata degli incidenti è disponibile 24/7, 365 giorni all'anno per tutte le richieste di supporto per la risoluzione dei problemi MCS per la piattaforma Azure di Gravità 1 o Gravità A. Queste risorse sono assegnate in aggiunta alle risorse di risoluzione tecnica e sono responsabili della supervisione di tutti gli incidenti del supporto in situazioni critiche delle società MCS per la piattaforma Azure per promuovere una soluzione tempestiva e fornire assistenza di alto livello. Le risorse del team di Gestione avanzata degli incidenti garantirà un progresso tecnico continuo fornendo aggiornamenti frequenti sullo stato e sull'escalation nonché un piano d'azione.	

Servizio	Pianificazione
<u>Gestione delle crisi guidata dal team tecnico.</u> Quando i tecnici del supporto MCS per la piattaforma Azure inoltrano un incidente direttamente ai team tecnici MCS per la piattaforma Azure, queste risorse saranno disponibili 24/7 per accelerare i tempi di mitigazione. MCS per la piattaforma Azure collabora con i team di assistenza di Azure per consentire un impegno più rapido degli esperti in materia e si coordina con le risorse della Gestione avanzata degli incidenti per fornire alla società una comunicazione e una gestione aggiornate delle crisi. I tecnici del supporto MCS per la piattaforma Azure possono inoltrare a MCS per la piattaforma Azure gli incidenti che rientrano nell'ambito del contratto MCS per la piattaforma Azure. <u>Sostenitore in Azure Engineering.</u> MCS per la piattaforma Azure collaborerà con il team operativo cloud della società per ottenere risultati positivi sui progetti all'interno delle Sottoscrizioni registrate, basandosi sul riconoscimento della loro superficie su Azure per sbloccare le società e accelerare i tempi di mitigazione. <u>Orchestrare la gestione dei problemi.</u> MCS per la piattaforma Azure collaborerà con la società e i team di assistenza di Azure per prevenire la ripetizione di incidenti critici della società attraverso elementi di riparazione mirati che migliorino la resilienza dell'infrastruttura di una società e la stabilità della piattaforma Azure con l'obiettivo di un'esperienza a circuito chiuso. MCS per la piattaforma Azure estende il servizio di Analisi delle Cause Radice (RCA) descritto in precedenza. Quando esplicitamente richiesto prima di sette (7) giorni di calendario dalla chiusura dell'incidente, MCS per la piattaforma Azure eseguirà un'analisi strutturata delle potenziali cause di un singolo incidente o una serie di problemi correlati limitati ai prodotti della società e alle sottoscrizioni ai servizi cloud che non hanno alcun impatto sulle altre società. La società sarà tenuta a collaborare con il team Microsoft fornendo i materiali, quali file di registro, network trace o altri risultati diagnostici. Le RCA sono disponibili solo su richiesta tramite il tecnico MCS per la piattaforma Azure allineato della società per gli incidenti di Gravità 1 e Gravità A che hanno un impatto sulla produzione. Le RCA saranno fornite entro dieci (10) giorni lavorativi dalla richiesta o dalla mitigazione dell'incidente, a seconda di quale evento si verifichi per ultimo. Accelerazione dei risultati di business: queste attività guidano gli obiettivi di business della società nell'ecosistema Azure per aiutare ad accelerare la realizzazione del valore della società con l'obiettivo di migliorare il ritorno sugli investimenti (return on investment, ROI). <u>Distribuzione proattiva dei piani di miglioramento dei servizi.</u> MCS per la piattaforma Azure collaborerà con la società per far fronte alle sue sfide attuali attraverso l'analisi delle tendenze emergenti in collaborazione con i team di assistenza di Azure. Questa analisi può concentrarsi su una varietà di aree, tra cui la resilienza della soluzione della società, la sicurezza, le prestazioni o l'ottimizzazione	

Servizio	Pianificazione
dei costi e può portare a raccomandazioni da implementare per la società. Può anche includere attività come esercitazioni sugli incidenti, mitigazione delle infrastrutture rischiose e supporto per i test di pre-produzione, a seconda del focus dell'analisi. Due (2) Piani di miglioramento del servizio (SIP) possono essere richiesti in un periodo di dodici mesi. <u>Supporto per i progetti importanti di adozione di Azure delle società.</u> MCS per la piattaforma Azure collaborerà con altri ruoli Microsoft allineati con la società e con i team di progettazione di Azure per accelerare la realizzazione di valore su tutte le Sottoscrizioni registrate e garantire che i progetti importanti di adozione di Azure della società siano lanciati come da programma, lavorando per ridurre al minimo il tempo necessario per coinvolgere gli esperti in materia di Azure appropriati, rimuovere i blocchi tecnici ove possibile e ridurre il tempo necessario per la mitigazione degli incidenti segnalati. <u>Promuovere insight fruibili e approfondire le conoscenze e l'esperienza delle società in tutti i team di distribuzione di Azure.</u> In tutte le Sottoscrizioni registrate, MCS per la piattaforma Azure istruirà i team di distribuzione del supporto e dei prodotti di Azure sulle esigenze aziendali e tecniche della società per consentire un'esperienza personalizzata con l'obiettivo di soddisfare i requisiti aziendali, promuovere una mitigazione più rapida degli incidenti e migliorare l'esperienza complessiva di supporto di Azure della società. <u>Input consultivo della società.</u> Microsoft fornisce opportunità attraverso diversi canali di comunicazione che l'organizzazione della società può utilizzare per inviare input sull'evoluzione delle funzionalità e dei Servizi di Azure. L'input ricevuto viene presentato direttamente alla leadership tecnica di servizio all'interno di Microsoft. Il team Customer Experience (CXP) di Azure coordina le opportunità per fornire input. Dopo l'attivazione del servizio MCS per la piattaforma Azure, il team CXP stabilirà un dialogo con l'organizzazione della società attraverso l'account manager per il successo della società assegnato per stabilire i canali di comunicazione. Funzionalità MCS per la piattaforma Azure Plus: queste funzionalità sono limitate alle Società MCS per la piattaforma Azure Plus come definito sopra. Solo le società che soddisfano questa definizione e sono indicate come tali nell'Ordine di Lavoro della società hanno diritto a ricevere queste funzionalità. <u>Monitoraggio della piattaforma:</u> MCS per la piattaforma Azure Plus sfrutta le conoscenze della superficie Azure e della telemetria interna della società da 30 servizi Azure per configurare monitor con soglie specifiche relative a capacità, prestazioni (come latenza), connettività (come errori di autorizzazione) o disponibilità. Alcuni servizi Azure potranno essere esclusi; la società potrà richiedere un elenco di servizi coperti al proprio account manager per il successo della società (CSAM) o al team MCS per la piattaforma Azure Plus durante l'onboarding. MCS per la piattaforma Azure Plus coprirà fino a sette (7) scenari di monitoraggio concordati	

Servizio	Pianificazione
di comune accordo, definiti come un insieme di risorse di Azure che guidano un'azione specifica. I monitor e le soglie impostate sfruttano la telemetria riservata di Microsoft Azure e non saranno condivisi o esposti alla società. Questi scenari saranno definiti durante il periodo di onboarding di sessanta giorni di MCS per la piattaforma Azure. La società dovrà partecipare pienamente al processo di definizione e fornire tutti i materiali richiesti entro i primi 30 giorni dopo la stipula del contratto. I responsabili del monitoraggio saranno pronti per il test entro 30 giorni dalla fine del periodo di onboarding. Una volta che sarà completato il test dei monitor e che Microsoft avrà indicato alla società che i monitor sono in onda, MCS per la piattaforma Azure Plus fornirà una copertura 24x7 giorni su 7, per intervenire e valutare qualsiasi monitor attivato in base alla soglia impostata da Microsoft tramite la funzione "Gestione delle crisi guidata dal team tecnico" inclusa di cui sopra. Se la società non ha creato una segnalazione di assistenza per il problema individuato, il team MCS per la piattaforma Azure Plus richiederà alla società di crearne una per facilitare gli sforzi di mitigazione. <u>Gestione delle interruzioni della piattaforma:</u> durante un'interruzione dichiarata da Azure, definita come interruzione che incide su più società e dichiarata un'interruzione sul portale di Azure, MCS per la piattaforma Azure Plus fornirà comunicazioni personalizzate a contatti della società individuati in via preliminare per tenerli informati della situazione e fornire dettagli su che ripercussioni può avere su di loro non appena diventano disponibili. Su richiesta della società, MCS per la piattaforma Azure Plus collaborerà con la società su sforzi di automitigazione, come il failover a una zona di disponibilità diversa, se del caso. <u>Supporto Know-Me globale per la gestione delle crisi del team tecnico:</u> Viene fornita una copertura globale estesa allineata alla società per la funzione "Gestione delle crisi del team tecnico" definita nella sezione precedente per consentire un'esperienza più personalizzata e coerente oltre l'orario di ufficio principale. Questa esperienza avanzata può essere estesa ad altre funzionalità, a seconda dei casi. Per "Know-me" si intende la conoscenza del contesto e dell'ambiente aziendale della società con l'obiettivo di accelerare la mitigazione degli incidenti e migliorare l'esperienza complessiva di supporto di Azure della società. Prerequisiti e presupposti In aggiunta ai prerequisiti e ai presupposti delineati nell'Ordine di Lavoro della società, l'erogazione da parte di Microsoft dei Servizi si basa sui seguenti prerequisiti e presupposti: ○ L'erogazione da parte di Microsoft dei servizi MCS per la piattaforma Azure e MCS per la piattaforma Azure Plus dipende dalla collaborazione, dalla partecipazione attiva e dal tempestivo completamento delle responsabilità assegnate. Funzionalità ed erogazione dei servizi	

Servizio	Pianificazione
○ Tutte le funzioni sono disponibili solo in lingua inglese. Non sono disponibili servizi per regione limitata, cittadinanza richiesta o risorse di consegna autorizzate ○ La consegna sarà da remoto, salvo diversamente concordato per iscritto. Laddove siano state fissate di comune accordo, ma non pagate in anticipo, delle visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e alloggio. Limitazioni ed esclusioni dei servizi ○ Se un incidente non è isolato nell'organizzazione della società e incide su una parte più ampia dell'ambiente di Azure, le risorse tecniche di supporto non saranno in grado di classificare in ordine di priorità il ripristino del servizio. ○ La copertura MCS per la piattaforma Azure o MCS per la piattaforma Azure Plus non si estende a tecnologie locali, dispositivi utente, software client Microsoft o tecnologie di identità e autenticazione. Conformità e ambito dei servizi ○ Il diritto della società di ricevere i servizi MCS per la piattaforma Azure o MCS per la piattaforma Azure Plus descritti è soggetto alla conformità alle condizioni riportate nell'Ordine di Lavoro e nella presente descrizione dei servizi. ○ I Servizi MCS per la piattaforma Azure o MCS per la piattaforma Azure Plus sono destinati a supportare l'utilizzo da parte della società delle Sottoscrizioni registrate. Microsoft fornirà questi Servizi solo per gli scopi aziendali interni della società. Microsoft non fornirà tali Servizi ai clienti della società. Microsoft non fornirà supporto per codice non Microsoft né per qualsiasi codice personalizzato da Microsoft, dalla società o da un fornitore terzo.	
• Servizi Cruciali per carichi di lavoro Azure, Servizi Cruciali per carichi di lavoro Azure Plus e Servizi Cruciali per carichi di lavoro Azure Companion: Forniscono servizi di Supporto Tecnico avanzato per i servizi Microsoft Azure inclusi le applicazioni o insiemi di applicazioni in produzione cruciali della società, come indicato nell'Ordine di Lavoro. Questi servizi sono disponibili con il pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e sono definiti in un Allegato cui si farà riferimento nell'Ordine di Lavoro della società. I Servizi Cruciali per i carichi di lavoro Azure Companion possono essere acquistati solo in aggiunta al servizio MCS per la piattaforma Azure o MCS per la piattaforma Azure Plus.	+
• Servizi Cruciali per eventi di Azure ("MCS per eventi di Azure"); noto in precedenza come "Gestione eventi di Microsoft Azure (AEM)":	+

Servizio	Pianificazione
i Servizi Cruciali per eventi di Azure, (indicati di seguito come "MCS per eventi di Azure") forniscono supporto avanzato durante eventi aziendali critici pianificati delle società. Il team MCS per eventi di Azure offre supporto proattivo e reattivo per garantire lo svolgimento senza problemi dell'evento. Come parte delle attività pre-evento, il team MCS per eventi di Azure valuterà e prenderà dimestichezza con la soluzione, individuerà problemi e rischi potenziali che influiscono sul tempo di attività e la stabilità ed eseguirà revisioni di capacità e resilienza sulla soluzione Azure. Il team MCS per eventi di Azure valuterà la soluzione della società durante il periodo di valutazione pre-evento e comunicherà i rischi identificati per iscritto alla società. Durante il periodo di copertura dell'evento, il team MCS per eventi di Azure sarà disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per fornire assistenza. MCS per eventi di Azure fornirà un riepilogo successivo all'evento per qualunque evento con impatto sui casi aperti durante il periodo di copertura dell'evento e garantirà che tutti i casi interessati vengano mitigati adeguatamente. Consideriamo un evento aziendale critico di competenza come un'attività prevista dalla società nel tempo che può rappresentare un rischio o un impatto importante per la società. Questo tipo di eventi richiedono livelli più elevati di disponibilità e prestazioni del servizio. Esempi di questi eventi includono carico elevato prevedibile su una soluzione esistente, distribuzione di una nuova funzionalità in una soluzione Azure esistente, distribuzione di una nuova soluzione Azure e migrazione da un fornitore in locale o altro provider cloud ad Azure. Il team MCS per eventi di Azure supporta eventi aziendali critici della società che utilizzano i servizi principali di Microsoft Azure. Una soluzione Azure è definita come un insieme di sottoscrizioni di Azure con criteri di configurazione coerenti e dipendenze dirette tra i servizi, tutti mirati al raggiungimento di un singolo obiettivo aziendale. Ogni evento riguarda una singola soluzione Azure della società. L'ambito delle soluzioni Azure sarà determinato prima dell'evento. Se l'evento aziendale critico della società include più di una soluzione Azure, potrebbe essere necessario l'acquisto di eventi aggiuntivi. MCS per eventi di Azure si riserva il diritto di valutare la complessità e la quantità di risorse Azure che costituiscono l'ambito dell'evento della società. Gli eventi aziendali critici possono ricevere fino a cinque (5) giorni di calendario di copertura degli eventi consecutiva, inclusi fine settimana e festività. Se la domanda prevista è superiore a cinque (5) giorni di calendario consecutivi, le società possono scegliere di acquistare tutti gli MCS per eventi di Azure necessari per l'esecuzione consecutiva e coprire l'intera durata dell'evento. Gli MCS per eventi di Azure sono soggetti alla disponibilità delle risorse. Il supporto MCS per eventi di Azure sarà fornito solo per gli eventi aziendali critici programmati in anticipo e confermati per iscritto almeno sei (6) settimane solari prima dell'inizio	

Servizio	Pianificazione
dell'evento, salvo ove diversamente concordato da Microsoft. Se Microsoft concorda di accettare un evento con un preavviso inferiore a quanto richiesto, può, a sua discrezione, modificare l'ambito della valutazione antecedente all'evento. Gli MCS per eventi di Azure sono soggetti a cancellazione se la società non è in grado di fornire risorse o risposte adeguate durante l'erogazione del servizio per eventi Azure. Per i dettagli sulla disponibilità, consultare il proprio account manager per il successo della società. Gli MCS per eventi di Azure sono disponibili solo per le società che dispongono di soluzioni in Azure Public Cloud. Gli MCS per eventi di Azure non sono disponibili per le società che dispongono di ambienti Azure per enti pubblici o cloud sovrano. Gli MCS per eventi di Azure non possono soddisfare requisiti specialistici di accesso con restrizioni per fornire assistenza solo a cittadini di origine o con sede in un paese che offre supporto Citizen Alliance. L'erogazione di MCS per eventi di Azure è disponibile solo in inglese e non offre servizi di supporto in lingua locale. Le tecnologie fuori ambito per questo servizio di supporto avanzato includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, M365, D365, Microsoft Fabric, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base per M365 o Microsoft Mesh. *Per ulteriori informazioni consultare il grafico relativo ai tipi di gravità degli incidenti degli MCS per eventi di Azure nell'Appendice A.	
Servizi Cruciali per Microsoft Security Cloud I Servizi Cruciali per Microsoft Security Cloud ("MCS per Security Cloud") sono un'offerta di servizi che fornisce supporto ai prodotti per la sicurezza Microsoft della società, incluso l'accesso prioritario direttamente ai team di tecnici della sicurezza. L'obiettivo di MCS per Security Cloud è accelerare il time-to-value della società per quanto riguarda i prodotti di sicurezza registrati, inclusi Microsoft Entra, Microsoft Intune, Microsoft Purview, Microsoft Defender, Microsoft Sentinel e Security Copilot, con la previsione di includere molti altri prodotti per la sicurezza in futuro. Grazie alle solide competenze tecniche, all'approfondita conoscenza della società e alla capacità di coinvolgere l'organizzazione principale dei tecnici della sicurezza del team MCS per Security Cloud, la società ha una relazione costante con un tecnico della sicurezza che può offrire supporto grazie alla sua competenza nel momento in cui la società distribuisce i prodotti di sicurezza Microsoft o si prepara per eventi che hanno un grosso impatto sull'azienda. Il servizio è disponibile per i carichi di lavoro di sicurezza su un determinato o determinati tenant elencati ed è definito in un Allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società. *Per ulteriori informazioni consultare il grafico relativo ai tipi di gravità degli incidenti dei Servizi Cruciali per Microsoft Security Cloud nell'Appendice A..	+

Servizio	Pianificazione
Risposta agli incidenti di sicurezza informatica di Microsoft (Microsoft Cybersecurity Incident Response, MSCIR): fornisce indagini e indicazioni globali per aiutare a valutare l'ambito degli attacchi informatici, sviluppare resilienza e proteggere contro potenziali attacchi informatici. Questi servizi aiutano a ridurre il rischio di attacchi informatici mirati e a mitigare meglio i danni causati da una crisi di sicurezza. MSCIR dovrà essere acquistato come componente aggiuntivo separato di un Contratto di Unified Support esistente poiché non è incluso nei Servizi Fondamentali. Al momento dell'incidente, Microsoft collaborerà con la società per definire l'ambito specifico in cui intervenire e gestire l'attacco informatico. In determinate circostanze urgenti, la società potrà richiedere e autorizzare Microsoft a iniziare la fornitura dei servizi MSCIR prima di acquistare o definire l'ambito del servizio MSCIR ("Contratto MSCIR"). Nonostante qualsiasi disposizione contraria, qualora la Società autorizzi Microsoft a iniziare a lavorare prima del Contratto MSCIR, la Società accetta (a) di intraprendere tutte le azioni ragionevolmente necessarie per eseguire il Contratto MSCIR il più rapidamente possibile, (b) di rimanere pienamente responsabile e accedi pagare i servizi resi prima della stipula del Contratto MSCIR come fatturato da Microsoft, e (c) che Microsoft non sarà responsabile per eventuali atti od omissioni relativi al lavoro autorizzato che si verifichino prima della sottoscrizione e la Società si assume tutti i rischi correlati. Ulteriori informazioni relative agli incarichi MSCIR (ad esempio, prezzi e ambito di lavoro) o informazioni relative alle offerte proattive sono disponibili tramite l'account manager per il successo della società (CSAM). MSCIR è disponibile con il pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e potrà essere definito in un Allegato cui si farà riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.	+
Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali offre un livello superiore di servizi di supporto per un gruppo definito di prodotti e servizi online di Microsoft che costituiscono una parte della soluzione cruciale della società per i carichi di lavoro, come indicato nell'Ordine di Lavoro della società. Una soluzione cruciale è costituita da un'applicazione, un processo o un componente essenziale per le operazioni della società. Il servizio offre un programma completo di servizi di supporto tecnico: è disponibile a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo ed è definito in un Allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.	+

2.5 Soluzioni avanzate

Oltre ai servizi erogati nell'ambito dei Servizi Fondamentali o come servizi aggiuntivi, la società potrà acquistare le soluzioni e i servizi avanzati facoltativi che seguono. Le soluzioni avanzate sono disponibili con il pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e potranno essere definiti in un Allegato cui si farà riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

Tabella 12 – Tipi di soluzioni avanzate

Servizio	Pianificazione
Designated Engineering (DE): soluzioni curate e orientate ai risultati basate su procedure e principi consigliati da Microsoft che contribuiscono a massimizzare il time to value della società. Un esperto principale lavorerà a stretto contatto con il team della società per fornire una guida tecnica approfondita e, se necessario, si avvarrà di altri esperti Microsoft per aiutare nella distribuzione e/o nell'ottimizzazione delle soluzioni Microsoft. Questi servizi vanno dalla valutazione e pianificazione, all'aggiornamento delle competenze e alla progettazione, alla configurazione e all'implementazione. Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio - I servizi DE sono accessibili durante il normale orario di ufficio (09:00 - 17:30, Fuso Orario Standard Locale), esclusi fine settimana e festività. - I servizi DE erogano supporto per i prodotti e le tecnologie Microsoft specifici scelti dalla società ed elencati nell'Ordine di Lavoro. - I servizi DE vengono erogati per una singola ubicazione del supporto tecnico, indicata nell'Ordine di Lavoro. - I servizi DE sono erogati principalmente in remoto, salvo nel caso in cui siano state concordate in anticipo visite in loco mediante un accordo per iscritto. Laddove siano state fissate di comune accordo, ma non pagate in anticipo, delle visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e vitto/alloggio.	+
Enhanced Designated Engineering (EDE): il servizio clienti Microsoft che fornisce un impegno tecnico profondo e continuo per le società con scenari complessi. Questa offerta è concepita per soddisfare le esigenze e i risultati della società fornendo un tecnico designato che costruirà una profonda conoscenza dell'ambiente o della soluzione della società e supporterà gli obiettivi aziendali della società, tra cui, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'ottimizzazione, l'adozione o la compatibilità del carico di lavoro. La società può acquistare i servizi EDE come offerte predefinite o in blocchi di ore personalizzate utilizzabili per erogare Servizi Proattivi in un determinato ambito.	

Servizio	Pianificazione
Quando acquistati in blocchi di ore, le ore dei servizi EDE vengono quindi detratte dal monte ore iniziale acquistato man mano che verranno utilizzate ed erogate. Le offerte EDE predefinite sono personalizzate in base all'ambiente della società e consentono alla società di raggiungere il risultato desiderato. Queste offerte includono Servizi Proattivi predefiniti integrati. I servizi EDE sono incentrati sulle seguenti aree: ○ Conoscenza approfondita da parte della società delle proprie esigenze aziendali attuali e future e configurazione dell'ambiente del reparto IT in uso per ottimizzare le prestazioni. ○ Documentazione e condivisione di consigli in merito all'utilizzo dei materiali forniti con i servizi di supporto tecnico (ad esempio revisioni della compatibilità, controlli dell'integrità, workshop, programmi di valutazione del rischio e così via). ○ Contributo a mantenere coerenti le attività di distribuzione e operative con le implementazioni correnti e pianificate delle tecnologie Microsoft da parte della società. ○ Miglioramento delle competenze tecniche e operative del personale IT della società. ○ Sviluppo e implementazione di strategie volte a prevenire futuri eventi imprevisti e a incrementare la disponibilità nel sistema delle tecnologie Microsoft utilizzate dalla società. ○ Contributo per determinare la causa radice degli eventi imprevisti ricorrenti e per fornire consigli al fine di impedire ulteriori interruzioni nelle tecnologie Microsoft designate. Le risorse saranno allocate, classificate in ordine di priorità e assegnate secondo quanto concordato dalle parti durante la riunione iniziale dell'intervento. Esse saranno poi documentate alla società nell'ambito del suo piano di erogazione dei Servizi, indipendentemente dalla modalità di acquisto dei servizi EDE. Le società clienti del Supporto Tecnico Multipaese devono assegnare l'EDE all'ubicazione al momento della stipula del contratto prima del piano di erogazione dei Servizi. Si prega di notare le seguenti limitazioni e prerequisiti specifici del servizio: ○ I servizi EDE sono disponibili durante il normale orario di ufficio (09:00 - 17:30, Fuso Orario Standard Locale, esclusi fine settimana e festività). ○ I servizi EDE erogano supporto per i prodotti e le tecnologie Microsoft specifici scelti dalla società ed elencati nell'Ordine di Lavoro. ○ I servizi EDE vengono erogati per una singola ubicazione del supporto tecnico nell'ubicazione del supporto designata, indicata nell'Ordine di Lavoro.	

Servizio	Pianificazione
○ I servizi EDE vengono erogati da remoto, salvo diversamente concordato in anticipo per iscritto. Laddove siano state fissate di comune accordo, ma non pagate in anticipo, delle visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e d'altro tipo. • Enhanced Designated Engineering Reattiva (REDE): Enhanced Designated Engineering Reattiva (REDE) è un impegno tecnico profondo e continuo incentrato sulla risoluzione accelerata degli incidenti del supporto reattivo in linea con i prodotti e i servizi online specifici di Microsoft selezionati dalla società e indicati nell'Ordine di Lavoro. I servizi REDE saranno forniti da un tecnico designato che acquisirà una conoscenza approfondita dell'utilizzo di prodotti e servizi online di Microsoft all'interno dell'ambiente della società. Le ore dei servizi REDE vengono detratte dal monte ore totale acquistato dalla società man mano che vengono utilizzate ed erogate. Le aree principali dei servizi REDE includono: ○ Conduzione di una riunione iniziale per discutere le priorità e gli elementi consigliati. I risultati di questa riunione saranno documentati nel piano di erogazione dei servizi della società. ○ Partecipazione alla risoluzione degli incidenti del supporto tecnico di Gravità 1 e Gravità A. ○ Su richiesta, partecipazione alla risoluzione di altri incidenti del supporto tecnico per gravità. ○ Lavoro in collaborazione con le risorse di Gestione dell'assistenza e le risorse di Gestione di Supporto Reattivo, nonché con qualsiasi altra risorsa Microsoft impiegata nelle attività attinenti agli incidenti del supporto, per facilitare la pianificazione e la risoluzione degli incidenti del supporto reattivo in modo efficiente ed efficace per la prevenzione di casi futuri. Servizi Reattivi I nostri tecnici sviluppano e mantengono una profonda conoscenza dell'uso dei prodotti e servizi online di Microsoft nell'ambiente della società. Incorporano tale conoscenza nelle attività relative alla risoluzione degli incidenti del supporto. I nostri tecnici forniscono ai tecnici del supporto tecnico Microsoft informazioni sull'utilizzo dei prodotti e servizi online di Microsoft nell'ambiente della società. Inoltre forniscono competenze avanzate di risoluzione dei problemi e debug per facilitare la risoluzione rapida degli incidenti del supporto tecnico. Quando disponibile per i prodotti e servizi online di Microsoft del caso, i tecnici Microsoft eseguiranno l'analisi delle cause radice sugli incidenti critici d'impatto aziendale e	

Servizio	Pianificazione
darà consigli su come è possibile mitigare in futuro problemi simili. Inoltre, il tecnico REDE può introdurre risorse tecniche aggiuntive ove necessario. Servizi Proattivi I tecnici Microsoft documentano e condividono con la società consigli sull'uso di servizi di supporto proattivo (ad es. revisioni della supportabilità, controlli dell'integrità, workshop e programmi di valutazione del rischio) per individuare opportunità di miglioramento dei tempi di attività e mitigare le interruzioni delle funzioni aziendali critiche. Su richiesta della società, il tecnico REDE può eseguire servizi proattivi concordati. Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio Per ricevere i servizi REDE, la società dovrà eseguire e mantenere un contratto per Unified Support. Qualora il contratto di assistenza di Unified Support scada o venga risolto, anche il servizio REDE della società sarà risolto contestualmente. Il tecnico REDE viene assegnato in aggiunta alla risorsa Microsoft incaricata della risoluzione tecnica e responsabile della risoluzione degli incidenti del supporto. I servizi REDE sono disponibili durante il normale orario di ufficio (09:00 - 17:30, Fuso Orario Standard Locale, esclusi fine settimana e festività). Vengono forniti alla/e ubicazione/i di supporto designata/e in cui tali servizi vengono acquistati come indicati nell'Ordine di Lavoro della società. I servizi REDE vengono erogati da remoto, salvo diversamente concordato in anticipo per iscritto. Laddove siano state fissate di comune accordo, ma non pagate in anticipo, delle visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e d'altro tipo. Si prega di notare che i servizi REDE non modificano i tempi di risposta agli incidenti del supporto reattivo applicabili tramite altre offerte di supporto tecnico Microsoft a cui la società ha diritto. Responsabilità della società Per ottimizzare i vantaggi dei servizi REDE della società, è richiesto il rispetto delle seguenti responsabilità da parte della stessa. Il mancato rispetto di queste responsabilità potrebbe comportare ritardi nell'erogazione del servizio oppure ostacolare la capacità di esecuzione dei servizi di Microsoft. ○ La società fornirà al tecnico REDE orientamento, formazione, documentazione e altre comunicazioni necessarie per facilitare una conoscenza approfondita dell'utilizzo dei prodotti e servizi online di Microsoft nel proprio ambiente. ○ La società dovrà avviare richieste di risoluzione di incidenti del supporto e collaborare attivamente con Microsoft alla diagnosi e alla risoluzione degli stessi.	

Servizio	Pianificazione
○ La società deve fungere da amministratrice del proprio ambiente. ○ Su richiesta, la società deve fornire informazioni sulla risoluzione dei problemi (ad esempio, file di debug e log di traccia).	
• Risposta avanzata unificata: Risposta avanzata unificata (UER) fornisce un supporto reattivo accelerato e gestione avanzata degli incidenti per i prodotti e i servizi cloud Microsoft della società per tutte le situazioni critiche (Gravità 1 o Gravità A). Supporto reattivo accelerato: Fare riferimento alla tabella nell'Appendice A per la definizione della gravità degli incidenti, i tempi di risposta e le esclusioni dei prodotti della Risposta avanzata unificata. Per ricevere supporto UER per i servizi cloud e prodotti Microsoft, la società dovrà inviare un incidente per telefono o via Web. Gestione avanzata degli incidenti: il servizio di Gestione avanzata degli incidenti è disponibile 24/7, 365 giorni all'anno per tutti gli incidenti di Gravità 1 o Gravità A. Alle società viene assegnato un Senior Incident Manager con conoscenza dell'attività e dell'ambiente della società. Queste risorse sono assegnate in aggiunta ai Servizi di risoluzione dei problemi e sono responsabili della supervisione di tutti gli incidenti del supporto in situazioni critiche per promuovere una soluzione tempestiva e fornire assistenza di alto livello. Le risorse del team di Gestione avanzata degli incidenti designato per la società può essere contattato direttamente via telefono o e-mail 24x7 e garantirà un progresso tecnico continuo fornendo aggiornamenti sullo stato frequente e sull'escalation nonché un piano d'azione. Per un incidente con Gravità 1, un membro del team di Gestione avanzata degli incidenti, su richiesta, effettuerà una revisione post-incidente della gestione degli incidenti. La revisione includerà la società, il suo Account manager per il successo (CSAM) e altri membri del team per l'account della società. L'obiettivo è di rafforzare l'attività della società e contribuire a prevenire interruzioni e problemi futuri. Durante la riunione, il membro del team di Gestione avanzata degli incidenti fornirà informazioni generali sulla risposta agli incidenti, compresi i successi e le aree di miglioramento. Collaborerà con l'account manager per il successo della società (Customer Success Account Manager, CSAM) per consigliare correzioni, al fine di ridurre in modo proattivo eventuali casi futuri e rafforzare le soluzioni. È inclusa una quantità prestabilita di ora per i Servizi per la Gestione del successo per attività di onboarding, riunioni trimestrali con il membro del team di Gestione avanzata degli incidenti e revisioni post-incidente di Gravità 1. Riunioni aggiuntive o più frequenti sono disponibili su richiesta e previo accordo con Microsoft, nei casi in cui è disponibile il resourcing, qualora la società scelga di acquistare Servizi per la Gestione del successo aggiuntivi oltre a quelli inclusi. Occorre acquistare l'UER solo per il Paese dell'host se la società dispone di un contratto di Unified Support Multipaese. Come Soluzione Avanzata, tutti i servizi	+

Servizio	Pianificazione
UER potranno essere forniti da remoto in ubicazioni diverse da quella e inclusa quella dell'Host. I Servizi per la gestione del Successo inclusi saranno allocati dall'host e gestiti dall'account manager per il successo (Customer Success Account Manager, CSAM) della società dell'Host. Prerequisiti e presupposti Per garantire che il team di Gestione avanzata degli incidenti della società possa sviluppare una conoscenza di base dell'attività e dell'ambiente della società, la società deve fornire la documentazione, se richiesto, e partecipare alle attività di onboarding durante i primi 60 giorni del periodo di validità del contratto. Limitazioni ed esclusioni dei servizi L'Analisi delle Cause Radice (RCA) non è inclusa nella Risposta avanzata unificata ma può essere richiesta dal CSAM della società. La società sarà tenuta a collaborare con il team Microsoft fornendo i materiali, quali file di registro, network trace o altri risultati diagnostici necessari per completare la RCA.. Le risorse per la Gestione avanzata degli incidenti opereranno da remoto. Il servizio di Gestione avanzata degli incidenti è disponibile in inglese, cinese e giapponese. UER non può soddisfare requisiti specialistici di accesso con restrizioni per fornire assistenza solo a cittadini di origine o con sede in un paese che offre supporto Citizen Alliance.	
• Risposta Rapida Azure: garantisce assistenza reattiva accelerata per i componenti di Microsoft Azure della società indirizzando a esperti in materia gli eventi imprevisti che si verificano durante il supporto tecnico e consentendo l'impegno nei team operativi del servizio cloud, come richiesto. Per ricevere servizi di Risposta Rapida per i componenti di Microsoft Azure, la società dovrà sottoporre un evento imprevisto tramite il portale del servizio cloud applicabile. Le richieste di Supporto per la Risoluzione dei Problemi della società verranno indirizzate direttamente a tecnici di supporto di Risposta Rapida con competenze nel servizio cloud. Sebbene gli incidenti possano richiedere risorse da parte di tecnici ai prodotti standard per la risoluzione, il team di Risposta Rapida mantiene la responsabilità primaria per gli incidenti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno. Per informazioni sui tempi di risposta del supporto per la risoluzione dei problemi relativi ai componenti di Azure della società, consultare la tabella nell'Appendice A. Questi tempi prevalgono sui tempi di risposta del supporto tecnico dei Servizi Fondamentali. La Risposta Rapida non include Servizi multimediali di Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Servizi di comunicazione Azure	+

Servizio	Pianificazione
o la Gestione di Sottoscrizione e Fatturazione, Test Base per M365 o Microsoft Mesh. L'acquisto di Risposta Rapida è soggetto alla disponibilità delle risorse. Per i dettagli sulla disponibilità, consultare l'Account manager per il successo della società.	
• O365 Engineering Direct: fornisce un supporto avanzato per i carichi di lavoro principali del/i tenant della produzione Microsoft Office 365. include l'accesso prioritario al team di tecnici dedicati a Office 365. È disponibile per il tenant o i tenant elencati a un costo aggiuntivo ed è definito in un Allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.	+
• Supporto Tecnico Developer: grazie a una conoscenza tecnica e del cloud per il ciclo di vita dello sviluppo delle applicazioni, il Supporto Tecnico Developer eroga supporto sul prodotto agli sviluppatori della società che sulla piattaforma Microsoft realizzano e implementano le applicazioni e forniscono ad esse supporto proattivo più profondo. Il servizio offre assistenza completa, per aiutare le società ad accelerare l'innovazione digitale, l'adozione del cloud e l'idoneità degli sviluppatori. Le indicazioni fornite aiutano ad aumentare la velocità degli sviluppatori e a semplificare le procedure DevSecOps con gli strumenti e le tecniche più recenti, a modernizzare le applicazioni per migliorare l'efficienza e incrementare il potenziale di business e a supportare i team di sviluppatori in tutto il percorso di adozione del cloud con un piano completo per il successo. Il Supporto Tecnico Developer è disponibile a un costo aggiuntivo.	+ ¹
• GitHub Engineering Direct: fornisce alle società l'accesso prioritario a un team di supporto GitHub designato e a un tecnico dell'affidabilità delle società (CRE) GitHub nominato. Inoltre il servizio include revisioni trimestrali che offrono materiale sussidiario proattivo basato sui controlli dell'integrità e sull'analisi dei ticket.	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

+¹ - Servizio aggiuntivo acquistabile fino al raggiungimento di una quantità massima.

2.6 Programma Multipaese per Unified

Introduzione

Il programma **Multipaese** fornisce accesso a Microsoft Unified in più ubicazioni. Un contratto Multipaese è rappresentato in uno o più Ordini di Lavoro. Prima di finalizzare un contratto di Unified assicurarsi che la

società disponga di contratti appropriati nelle ubicazioni desiderate per ricevere tutto il valore di Microsoft Unified. Un contratto attivo di Servizi Fondamentali (in precedenza noti come Pacchetto Base) è richiesto per i servizi aggiuntivi, salvo ove diversamente indicato esplicitamente.

Panoramica della struttura del programma

- L'ubicazione dove la società ha preso in appalto i Servizi Fondamentali Microsoft Unified nell'Ordine di Lavoro sarà denominata Host.
- Un'ubicazione separata designata nel contratto, diversa dall'ubicazione Host, sarà denominata downstream.
- Il contratto centralizzato è definito contratto Microsoft Unified e presenta "host" e "downstream" su un singolo contatto con pacchetti aggiuntivi assegnati per ubicazione.
- Il contratto decentralizzato è definito contratto Unified e presenta i Servizi Fondamentali Unified per l'"host" e contratti separati per i pacchetti aggiuntivi assegnati a diverse ubicazioni.
- In alcuni casi, i contratti Multipaese complessi possono essere una combinazione di contratti Centralizzati e Decentralizzati.

Estensione di Microsoft Unified ad altre ubicazioni

- I servizi specifici e la quantità correlata, se applicabile, saranno indicati nell'Ordine di Lavoro associato per ubicazione.
- I Servizi qui descritti potrebbero essere forniti alle ubicazioni designate nell'Ordine di Lavoro dell'Host o downstream.
- A seconda del servizio, potrebbe essere gestito o fornito presso l'ubicazione dell'host o downstream.

Base Multipaese per Microsoft Unified

- I Servizi Fondamentali di Microsoft Unified verranno forniti in appalto all'ubicazione host.
- La Gestione dell'assistenza (Customer Success Management noto anche come CSAM) verrà erogata dall'ubicazione host.
- Servizi Reattivi: sotto forma di richieste di servizio, sono gestiti presso l'ubicazione dell'host e disponibili a livello globale per il personale designato della Società appaltatrice.

Pacchetti di servizi aggiuntivi

- I Servizi Proattivi sotto forma di Servizi per l'accelerazione del valore possono essere acquistati per l'uso presso le ubicazioni host o downstream. Le ubicazioni di erogazione sono specifiche per la soluzione e possono essere disponibili sia da remoto che in loco. Prima di stipulare un contratto per i Servizi Proattivi è necessario confermare le funzionalità di erogazione specifiche.
- Tutte le soluzioni avanzate possono essere acquistati per l'utilizzo host o downstream. Le ubicazioni di erogazione sono specifiche per la soluzione e possono essere disponibili sia da remoto che in loco. Prima di stipulare un contratto per le soluzioni avanzate è necessario confermare le funzionalità di erogazione specifiche.
- Gestione dell'assistenza: nota anche come account manager per il successo (Customer Success Account Manager, CSAM), può essere aggiunta a contratto per ubicazioni specifiche. Ubicazioni e costi specifici saranno determinati nel corso della negoziazione del contratto della società.

- La Gestione degli incidenti può essere inclusa nel contratto per ubicazioni host o downstream mediante i pacchetti aggiuntivi. Ubicazioni e costi specifici saranno determinati nel corso della negoziazione del contratto della società.

Termini e condizioni aggiuntivi Multipaese

- I servizi di supporto in loco, per fuso orario o nella lingua locale sono soggetti a requisiti contrattuali e normativi specifici per l'ubicazione. Potrebbero trovare applicazioni contratti e costi aggiuntivi.
- Il personale della società in altre ubicazioni può partecipare ai Servizi Proattivi in remoto acquistati presso l'ubicazione host o downstream, come indicato nell'Ordine di Lavoro. Convalidare la partecipazione in remoto con l'account team.
- I Crediti Proattivi possono essere scambiati solo tra le ubicazioni dell'host e downstream elencate in un singolo Ordine di Lavoro, non è possibile elaborare gli scambi tra Ordini di Lavoro diversi.
- Gli scambi saranno effettuati in base alle valute e alle tariffe correnti e ai Crediti Proattivi nelle rispettive Ubicazioni di Supporto Tecnico.
- Tutti gli scambi che generano Crediti Proattivi frazionari saranno arrotondati all'unità più vicina.

Obblighi e requisiti fiscali

- Le società saranno le uniche responsabili per qualsiasi obbligo fiscale che sorga a seguito della distribuzione o dello scambio dei Servizi di supporto acquistati tra le Ubicazioni di Supporto Tecnico dell'Host e downstream.
- I requisiti normativi locali e le leggi fiscali possono richiedere Ordini di Lavoro separati al fine di garantire la conformità.
- Australia, Nuova Zelanda, India, Cina, Hong Kong, Taiwan, Macau, Giappone, Corea sono soggetti a requisiti locali e tutti i contratti Multipaese per tali ubicazioni devono disporre di un proprio Ordine di lavoro. L'elenco è soggetto a modifiche, chiedere conferma al proprio account team nel corso delle negoziazioni del contratto.

Fatturazione e consegna Multipaese per Unified

- La funzionalità di fatturazione suddivisa consente di suddividere le transazioni in più fatture in base a diversi criteri come il tipo di prodotto, la data di consegna o l'ubicazione della società.
- Le seguenti richieste di modifica comportano una modifica contrattuale: Indirizzo di fatturazione, Indirizzo di consegna, modifica del Nome o dell'indirizzo della società, Importo di fatturazione e Data di fatturazione.
- Le modifiche apportate ai contratti Mutipaese possono comportare una maggiorazione dei costi o delle limitazioni a causa delle circostanze delineate in precedenza.

2.7 Condizioni aggiuntive

Prerequisiti e presupposti per i servizi Unified Support

L'erogazione di servizi Unified Support si basa sui prerequisiti e i presupposti che seguono:

- **Servizi reattivi dei Servizi Fondamentali:** questi servizi vengono forniti in remoto all'ubicazione dei contatti di supporto designati. Tutti gli altri servizi verranno erogati in modalità remota nella/e ubicazione/i della società indicata/e o elencata/e nell'Ordine di Lavoro, salvo quanto diversamente specificato per iscritto.

- **Lingua dei servizi:** i servizi reattivi dei Servizi Fondamentali sono forniti in inglese e, se disponibili, possono essere forniti nella lingua parlata della società. Tutti gli altri servizi di supporto vengono forniti nella lingua parlata nell'ubicazione dei servizi Microsoft che li eroga o in inglese, salvo quanto diversamente concordato per iscritto.
- **Prodotti supportati:** Microsoft eroga supporto tecnico per tutte le versioni dei prodotti software e dei Servizi Online destinati a un uso commerciale e disponibili a livello generale che sono stati acquistati, in base alle iscrizioni e agli accordi di licenza dichiarati e/o all'ID account di fatturazione nell'Appendice A dell'Ordine di Lavoro dalla società e indicati nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti pubblicate periodicamente da Microsoft.
- **Progetti pilota, versioni preliminari e beta dei prodotti:** i servizi di Supporto Tecnico potranno, occasionalmente, includere anteprime, versioni beta o altre offerte di servizi pilota, offerti da Microsoft per la valutazione opzionale (indicati di seguito come "Pilota"). La partecipazione della società ai progetti Pilota è facoltativa e soggetta alle condizioni relative ai Professional Services indicate nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti Microsoft già presenti nel contratto della società, e soggetta ad eventuali ulteriori condizioni applicabili ai progetti Pilota. Non tutti i progetti Pilota saranno disponibili in tutte le ubicazioni.
- **Utilizzo dei servizi:** tutti i servizi, inclusi eventuali servizi aggiuntivi acquistati nell'ambito e durante il periodo di validità di un Ordine di Lavoro di Supporto Tecnico, verranno persi se non utilizzati durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro applicabile.
- **Pianificazione dei servizi:** la pianificazione dei servizi dipende dalla disponibilità delle risorse e i workshop potranno essere annullati qualora non vengano soddisfatti i livelli minimi di registrazione.
- **Accesso remoto:** Microsoft può accedere al sistema della società tramite una connessione remota per analizzare i problemi su sua richiesta. Il personale Microsoft accederà solo ai sistemi autorizzati dalla società. Al fine di utilizzare il servizio di assistenza tramite connessione remota, la società dovrà fornire a Microsoft adeguati privilegi di accesso e mettere a disposizione le attrezzature necessarie.
- **Dati della società:** per alcuni servizi è possibile che Microsoft debba archiviare, elaborare i dati della società e accedervi. In questi casi Microsoft utilizza le proprie tecnologie approvate, che sono conformi ai propri criteri e procedure per la protezione dei dati personali. Qualora la società richieda l'utilizzo di tecnologie non approvate da Microsoft, comprende e accetta di avere la piena responsabilità dell'integrità e della protezione dei dati della società. Comprende e accetta altresì che Microsoft non si assuma alcuna responsabilità relativamente all'utilizzo di tecnologie che non ha approvato.
- **Criteri per la cancellazione:** Microsoft raccomanda di richiedere, rivedere e approvare i fogli dati e di confermare le date disponibili per un servizio in anticipo rispetto alla richiesta effettiva di un servizio. Nel caso di incertezza, le attività di Gestione del Successo (CSAM) includono la programmazione di una chiamata per confermare i requisiti della società prima di effettuare la richiesta di un servizio. Una volta che alla richiesta di servizio è stata assegnata una data di erogazione programmata per la società, è soggetta automaticamente ai nostri criteri per la cancellazione che includono (a mero titolo esemplificativo) eventuali annullamenti dovuti a modifiche all'ambito concordato, modifiche al servizio concordato, modifica non prevista alla strategia, data di erogazione programmata, e così via. Se la società deve apportare delle modifiche a un'erogazione programmata o richiedere la cancellazione di un servizio programmato, deve essere presentata con almeno 14 giorni di calendario di anticipo per ottenere il rimborso completo. Eventuali cancellazioni effettuate con 6-13 giorni di calendario di anticipo comporteranno automaticamente un costo non rimborsabile del 50% del costo del servizio.

Qualsiasi cancellazione effettuata con un anticipo di 5 giorni di calendario o meno sarà responsabile dell'intero costo (100%) di tale servizio

- **Riprogrammazione dei servizi:** nel caso in cui circostanze impreviste richiedano la modifica della data di erogazione, la stessa richiesta di erogazione può essere riprogrammata tramite la Gestione del Successo (CSAM) una volta senza costi aggiuntivi. Microsoft si riserva il diritto di applicare corrispettivi a richieste aggiuntive di riprogrammazione della stessa erogazione.
- **Requisiti dei Servizi Fondamentali:** è necessario un contratto attivo di Servizi Fondamentali (formalmente denominati Pacchetto Base) per acquisire e mantenere servizi aggiuntivi, inclusi Servizi Proattivi, Servizi Cruciali, Soluzioni avanzate e servizi Multipaese, salvo ove diversamente indicato esplicitamente. Qualora il contratto di assistenza di Unified Support con Servizi Fondamentali scada o venga risolto, anche tutti i servizi aggiuntivi saranno risolti contestualmente, anche se acquistati separatamente.
- **Servizi aggiuntivi:** con l'acquisto di servizi aggiuntivi, Microsoft potrà richiedere l'aggiunta del servizio di gestione del successo e dell'assistenza per facilitare l'erogazione. Non tutti i servizi aggiuntivi potranno essere disponibili nel Paese della società. Per ulteriori dettagli, la società potrà contattare la risorsa responsabile dell'assistenza.
- **Scambio di servizi:** qualora la società abbia ordinato un tipo di servizio e desideri sostituirlo con un altro, a condizione che il servizio sia idoneo per la sostituzione, potrà attribuire il valore equivalente a un tipo di servizio alternativo, nel caso in cui sia disponibile e sia stato concordato con la risorsa incaricata dell'assistenza. Microsoft si riserva il diritto di rifiutare le sostituzioni non idonee,
- **Accesso di codice:** la società accetta che, per quanto riguarda il codice non Microsoft, l'unico al quale Microsoft possa accedere è quello di proprietà della società stessa. I servizi potranno includere il materiale fornito con il servizio, consulenza e materiale sussidiario relativi al codice di proprietà della società o di Microsoft, oppure alla fornitura diretta di altri servizi di supporto tecnico.
- **Servizi Reattivi:** quando fornisce Servizi Reattivi, Microsoft non fornisce codice di alcun tipo diverso dal codice di esempio. La società si assumerà tutti i rischi associati all'implementazione di qualsiasi codice fornito da Microsoft nell'esecuzione dei servizi di supporto tecnico e sarà responsabile di tutti i test, i controlli, il controllo di qualità, la conformità legale, normativa o agli standard, la manutenzione, la distribuzione e altre pratiche associate al codice fornito da Microsoft nell'esecuzione dei servizi di supporto tecnico, in tutto o in parte, nell'ambiente Microsoft o in qualsiasi altra distribuzione.
- **Requisiti della piattaforma:** potrebbero esistere requisiti minimi della piattaforma per i servizi acquistati.
- **Erogazione dei servizi:** i servizi non potranno essere erogati tramite i clienti della società. Laddove siano state fissate di comune accordo, ma non pagate in anticipo, delle visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e vitto/alloggio.
- **Servizi di assistenza GitHub:** questi servizi sono forniti da GitHub, Inc., una filiale interamente controllata da Microsoft Corporation. Fatto salvo quanto diversamente indicato nell'Ordine di Lavoro della società, l'Informativa sulla Privacy GitHub e l'Addendum alla protezione dei dati personali GitHub e l'Allegato sulla sicurezza si applicheranno all'approvvigionamento dei Servizi di assistenza GitHub.
- **Comunicazioni della società:** la società accetta che Microsoft possa inviare le informazioni relative a prodotti e funzionalità a un indirizzo e-mail aziendale valido e attivo attraverso materiale quale aggiornamenti della sicurezza, newsletter, blog, briefing sulla sicurezza, comunicazioni di servizio e documentazione simile. Gli utenti della società potranno usufruire dell'apposito meccanismo di rifiuto esplicito di tali comunicazioni.

- **Registrazioni:** eventuali registrazioni e materiale collaterale relativo ai servizi sono da considerarsi materiale fornito con il servizio soggetto ai termini e condizioni del contratto che regola la fornitura dei servizi.

L'accettazione dell'invito a partecipare a un evento registrato o l'accesso a un evento registrato comporta quanto segue: 1) I Partecipanti accettano di venire registrati e che la raccolta e l'archiviazione dell'evento registrato è soggetta ai termini e condizioni che regolano l'evento; 2) i Partecipanti accettano che il loro nome, indirizzo e-mail, domande inviate e/o numero di telefono siano visibili agli altri partecipanti; e 3) i Partecipanti accettano che le registrazioni vengano condivise con i dipendenti e i rappresentanti Microsoft.

Salvo quanto espressamente previsto nel contratto disciplinante, non è consentita la modifica, la copia, la distribuzione, la trasmissione, la visualizzazione, l'esecuzione, la riproduzione, la pubblicazione, la concessione in licenza, la creazione di opere derivate, il trasferimento o la vendita di informazioni provenienti dall'evento registrato.

Il materiale fornito con il servizio può essere ragionevolmente condiviso all'interno della società in conformità ai termini e condizioni che disciplinano il materiale fornito con il servizio e non è da intendersi come sostitutivo dei programmi di formazioni aziendale della società. La società può esercitare la sua discrezionalità per determinare se utilizzare o meno il materiale fornito con il servizio e sarà l'unica responsabile della conformità legale, normativa o agli standard. La società si assume qualunque rischio associato all'implementazione o alla riproduzione del materiale fornito con il servizio, inclusi obblighi di riservatezza, informazioni estrapolate dal contesto o informazioni condivise in modo intempestivo. Il materiale fornito con il servizio è presentato "nello stato in cui si trova" e "senza ulteriori garanzie" al momento della consegna e Microsoft non fornisce alcuna garanzia, espressa o implicita".

- **Prerequisiti e presupposti aggiuntivi:** potranno essere definiti nei rilevanti Allegati.

2.8 Le responsabilità della società

oltre a quanto definito negli allegati applicabili, è richiesto il rispetto delle seguenti responsabilità da parte della società. Il mancato rispetto potrà comportare ritardi nell'erogazione del servizio:

- **Amministratore dei servizi di supporto tecnico:** la società nominerà un amministratore dei servizi di supporto tecnico che gestirà il team della società e tutte le attività di supporto tecnico della società stessa, incluse le procedure interne per l'invio a Microsoft di richieste relative a eventi imprevisti del servizio di supporto tecnico.
- **Servizi di Supporto Tecnico Multipaese:** in caso di acquisto di Servizi di Supporto Tecnico Multipaese, la società nominerà un amministratore dei servizi di supporto tecnico per la propria Ubicazione di Supporto Tecnico dell'Host. Questo amministratore gestirà il team della società e tutte le attività di supporto tecnico della società stessa, incluse le procedure interne per l'invio a Microsoft di richieste relative a eventi imprevisti del servizio di supporto tecnico. Inoltre, la società potrebbe essere tenuta a designare un amministratore dei servizi di supporto nominato in altre Ubicazioni di Supporto Tecnico.
- **Contatti del Supporto Reattivo:** in base alle esigenze, la società può designare contatti di riferimento per il supporto tecnico immediato che sono responsabili per la creazione di richieste di supporto tecnico attraverso il sito Web del supporto tecnico Microsoft o per telefono. Gli

amministratori cloud dei servizi basati sul cloud della società possono inviare anche richieste di supporto tecnico per il cloud attraverso i portali del supporto tecnico rilevanti.

- **Richieste di supporto per i servizi online:** gli amministratori del cloud devono inviare richieste di supporto tramite l'apposito portale di supporto dei servizi online.
- **Invio di richieste di servizi:** quando inviano una richiesta di servizio, i contatti del supporto tecnico reattivo della società dovranno avere un riconoscimento base del problema e la capacità di riprodurlo, al fine di assistere Microsoft nella relativa diagnosi e valutazione. Tali contatti dovranno anche conoscere i prodotti Microsoft che ricevono il supporto tecnico e l'ambiente Microsoft per contribuire alla risoluzione dei problemi del sistema e per assistere Microsoft nell'analisi e nella risoluzione delle richieste di servizio.
- **Determinazione e risoluzione dei problemi:** quando la società invia una richiesta di servizio, ai suoi contatti di supporto reattivo potrebbe essere richiesto di eseguire attività di determinazione e risoluzione dei problemi, come richiesto da Microsoft. Potranno essere incluse attività quali l'esecuzione di procedure di network trace, l'acquisizione di messaggi di errore, la raccolta di informazioni sulla configurazione, la modifica delle configurazioni dei prodotti, l'installazione di nuove versioni di software o di nuovi componenti oppure la modifica dei processi.
- **Pianificazione dei servizi:** la società accetta di collaborare con Microsoft al fine di pianificare l'utilizzo dei servizi in base ai servizi acquistati.
- **Aggiornamenti dei contatti:** la società accetta di comunicare a Microsoft eventuali modifiche ai contatti di riferimento designati nell'Ordine di Lavoro entro 7 giorni lavorativi dal momento di tali modifiche.
- **Gestione dei dati:** la società è responsabile di effettuare il backup dei propri dati e della ricostruzione di file perduti o alterati in seguito a errori irreversibili. La società deve anche implementare le procedure necessarie a garantire l'integrità e la sicurezza del software e dei dati di sua proprietà.
- **Feedback:** la società accetta, ove possibile, di rispondere a sondaggi relativi ai suoi livelli di soddisfazione che Microsoft le potrà inviare periodicamente in relazione ai servizi.
- **Spese:** la società è responsabile dei costi di viaggio e delle spese sostenuti dai suoi dipendenti o terzisti.
- **Responsabilità aggiuntive:** la risorsa responsabile dell'assistenza potrebbe chiedere alla società di adempiere ad altre responsabilità specifiche del servizio acquistato.
- **Servizi cloud:** quando utilizzerà i servizi cloud nell'ambito di tale servizio di supporto, la società dovrà acquistare o disporre di una sottoscrizione o di un piano dati attivo del servizio online applicabile.
- **Portale del supporto Enterprise:** Quando utilizza il proprio portale del supporto Enterprise, la società deve acquisire o disporre di un tenant Entra esistente per fornire accesso ai propri utenti che utilizzeranno i servizi attivi sul portale del supporto Enterprise.
- **Richieste di Servizi Proattivi:** La società riconosce che la programmazione delle richieste di erogazione è soggetta alla disponibilità delle risorse Microsoft e accetta di presentare le richieste di servizi Proattivi e soluzioni avanzate, oltre ai dati necessari o applicabili, non oltre 60 giorni prima della data di scadenza dell'Ordine di Lavoro applicabile e, nel caso la società non sia in grado di rispettare tali termini, la società accetta che Microsoft applichi un ragionevole impegno solo quando possibile per soddisfare le richieste della società.

- **Accesso:** la società accetta di fornire al team di distribuzione del servizio in loco un accesso ragionevole al telefono e alle connessioni Internet ad alta velocità, nonché l'accesso ai propri sistemi interni e agli strumenti di diagnostica, a seconda dei casi.
- **Gestione delle iscrizioni di licenza:** prima della distribuzione del software in licenza o dell'assegnazione dei servizi e online in licenza e delle iscrizioni, la società è tenuta a registrare le iscrizioni/i contratti di licenza di qualunque volume, oltre ad eventuali sottoscrizioni e di assegnare amministratori che gestiranno le risorse e/o le iscrizioni di licenza della società nei portali pertinenti, incluso il centro di amministrazione di Microsoft 365 e il Portale di amministrazione delle sottoscrizioni di Visual Studio. Il Supporto assistito per gli amministratori di licenze in grandi volumi e gli amministratori delle sottoscrizioni di Visual Studio è disponibile durante le normali ore di ufficio.

Appendice A: Tipi di gravità degli incidenti

Questa appendice contiene una serie di grafici che forniscono una rappresentazione visiva dei tipi e livelli di gravità degli incidenti. Si prega di notare che tali grafici sono supplementari e hanno lo scopo di fornire informazioni aggiuntive sui livelli di gravità degli incidenti. Per la comprensione approfondita dell'argomento, devono essere utilizzati unitamente al testo principale.

Supporto Reattivo – Tipi di gravità degli incidenti

Per assistenza per la risoluzione dei problemi, fare riferimento alle situazioni di gravità nel grafico riportato di seguito:

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
Gravità 1	Componenti di Azure ¹	Notifica dei Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft
Sistema aziendale critico inattivo:	- Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno	
Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o di una soluzione critica.	Tutti gli altri prodotti e servizi - Risposta alla prima chiamata in un'ora o meno	Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ³
Necessità di un intervento immediato	Assegnazione di un Responsabile delle Situazioni Critiche ²	Accesso e risposta rapidi
	Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ³	Formulazione telefonica o invio tramite Web
	Escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti	
	Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto	
Gravità A	Risposta alla prima chiamata in un'ora o meno	Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ³
Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni:	Supervisione della situazione critica ²	
Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi	Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ³	Accesso e risposta rapidi
Necessità di intervento entro un'ora		Formulazione telefonica o invio tramite Web
Gravità B	Risposta alla prima chiamata in due ore o meno	Allocazione delle risorse appropriate per allinearsi allo stesso impegno di Microsoft
Impatto aziendale moderato:		

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
Perdita moderata o riduzione delle prestazioni dei servizi e possibilità di continuare il lavoro in modo meno efficiente	Su richiesta della società, è disponibile il supporto continuativo 24/7 ⁴	Se è stato richiesto supporto continuativo 24x7, la società assegnerà le risorse adeguate per sostenere il supporto 24x7 ⁴
Necessità di intervento entro due ore lavorative ⁴		Accesso e risposta dell'autorità di controllo modifiche entro quattro ore lavorative Formulazione telefonica o invio tramite Web
Gravità C	Risposta alla prima chiamata in quattro ore o meno	Informazioni di contatto accurate su chi segue il caso
Impatto commerciale minore:		
Funzionamento sostanzialmente nella norma, in alcuni casi con qualche minimo impedimento dei servizi	Lavoro richiesto solo durante l'orario di ufficio ⁵	Intervento entro 24 ore Formulazione telefonica o invio tramite Web
Necessità di intervento entro quattro ore lavorative ⁵		
¹ Il tempo di risposta elencato per i componenti Azure della società non include Azure StorSimple, GitHub AE, Servizi di comunicazione Azure o la Gestione di Sottoscrizione e Fatturazione. ² I responsabili delle situazioni critiche contribuiscono alla ricerca di una risoluzione immediata del problema attraverso l'intervento, la predisposizione delle procedure di escalation, la gestione delle risorse e il coordinamento dei casi. ³ È possibile che Microsoft riduca il livello di gravità se la società non è in grado di fornire risorse o risposte adeguate che consentano a Microsoft di risolvere il problema. ⁴ Se la società sceglie il supporto continuativo 24x7 quando presenta la richiesta di supporto, si impegna allo svolgimento di operazioni continue 24x7 ogni giorno con il team Microsoft fino alla risoluzione. Diversamente, Microsoft può a sua sola discrezione fornire il servizio solo durante le ore di ufficio. ⁵ L'orario di ufficio va in genere dalle 09:00 alle 17:30 Fuso Orario Standard Locale, esclusi i fine settimana e le festività. L'orario di ufficio potrà essere leggermente diverso nel Paese della società.		

Servizi Cruciali per la piattaforma Azure e Servizi Cruciali per la piattaforma Azure Plus - Tipi di gravità degli incidenti

Per assistenza per la risoluzione dei problemi, fare riferimento alle situazioni di gravità nel grafico riportato di seguito:

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
Gravità 1 Sistema aziendale critico inattivo: Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o soluzione critica Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro Necessità di intervento entro 15 minuti	Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ¹ Accesso ai massimi esperti di Microsoft Senior Incident Manager ² assegnato automaticamente Rapida escalation all'interno di Microsoft ai team operativi del servizio cloud Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto	Formulazione telefonica o invio tramite Web Notifica dei Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ¹ Accesso e risposta rapidi
Gravità A Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni: Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi		

¹ È possibile che Microsoft riduca il supporto 24/7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate che consentano a Microsoft di risolvere il problema

² Le risorse di Gestione avanzata degli incidenti contribuiscono alla ricerca di una risoluzione immediata del problema attraverso l'intervento, la predisposizione delle procedure di escalation, la gestione delle risorse e il coordinamento dei casi.

Servizi cruciali per eventi di Azure – Tipi di gravità degli incidenti

Per assistenza per la risoluzione dei problemi, fare riferimento alle situazioni di gravità nel grafico riportato di seguito:

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
Gravità 1 Sistema aziendale critico inattivo: Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o soluzione critica Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro Necessità di intervento entro 15 minuti	Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno e rapida escalation in Microsoft ² Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ¹ Accesso ai massimi esperti di Microsoft ed escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti	Notifica dei Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ¹ Accesso e risposta rapidi
Gravità A Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni: Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi	Engagement di tecnici di supporto che conoscono la configurazione della soluzione. Ove applicabile, questi tecnici possono assistere e semplificare il processo di gestione degli incidenti Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto	

¹ È possibile che Microsoft riduca il supporto 24/7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate che aiutino Microsoft a proseguire nell'impegno per la risoluzione dei problemi.

Per le soluzioni Azure, durante l'evento, le richieste di servizio causa incidente relative all'evento devono essere inviate tramite il portale di Microsoft Azure, includendo MCSAE nella descrizione del caso.

Servizi cruciali per Microsoft Security Cloud – Tipi di gravità degli incidenti

Per assistenza per la risoluzione dei problemi, fare riferimento alle situazioni di gravità nel grafico riportato di seguito:

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
Gravità 1 Sistema aziendale critico inattivo: Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o di una soluzione critica. Necessità di un intervento immediato	Tempo di risposta iniziale in 15 minuti o meno Tecnici esperti della sicurezza del Servizio supporto tecnico clienti Microsoft (CSS) Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ¹ Possibilità di coinvolgere i tecnici della sicurezza in base alle esigenze Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto	Notifica dei Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ¹ Accesso e risposta rapidi Formulazione telefonica o invio tramite Web Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ¹ Accesso e risposta rapidi Formulazione telefonica o invio tramite Web
Gravità A Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni: Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi Necessità di intervento entro 15 minuti		

¹ È possibile che Microsoft riduca il supporto 24/7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate che consentano a Microsoft di risolvere il problema. I servizi di supporto per la Risoluzione dei Problemi sono disponibili unicamente in lingua inglese.

Risposta Rapida – Tipi di gravità degli incidenti

Per assistenza per la risoluzione dei problemi, fare riferimento alle situazioni di gravità nel grafico riportato di seguito:

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
Gravità 1 Sistema aziendale critico inattivo: Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o soluzione critica Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro	Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ¹ Accesso ai massimi esperti di Microsoft ²	Notifica dei Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ¹ Accesso e risposta rapidi

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
Necessità di intervento entro 15 minuti	Rapida escalation all'interno di Microsoft ai team operativi del servizio cloud Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto	
Gravità A Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni: Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi		

¹ È possibile che Microsoft riduca il supporto 24/7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate che consentano a Microsoft di risolvere il problema

² I servizi di Risposta Rapida e di Supporto per la Risoluzione dei Problemi sono disponibili unicamente in lingua inglese e giapponese

Risposta Avanzata Unificata - Tipi di gravità degli incidenti

Per assistenza per la risoluzione dei problemi, fare riferimento alle situazioni di gravità nel grafico riportato di seguito:

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
Gravità 1	Componenti di Azure ¹ - Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno	Notifica dei Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft
Sistema aziendale critico inattivo:	Tutti gli altri prodotti e servizi - Risposta alla prima chiamata in 30 minuti o meno	Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ³
Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o di una soluzione critica.	Senior Incident Manager ² assegnato automaticamente	Accesso e risposta rapidi
Necessità di un intervento immediato	Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ³	Formulazione telefonica o invio tramite Web
	Escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti	
	Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto	
Gravità A	Risposta alla prima chiamata in 30 minuti o meno	Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ³
Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni:	Senior Incident Manager assegnato automaticamente ²	Accesso e risposta rapidi
Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi	Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 ³	Formulazione telefonica o invio tramite Web
Necessità di intervento entro 30 minuti		

¹ Il tempo di risposta elencato per i componenti Azure della società non include Azure StorSimple, GitHub AE, A40 multimediali di Azure, Azure Stack, Test Base per M365, Microsoft Mesh o Universal Print dell'US Gov.

² Le risorse di Gestione avanzata degli incidenti contribuiscono alla ricerca di una risoluzione immediata del problema attraverso l'intervento, la predisposizione delle procedure di escalation, la gestione delle risorse e il coordinamento dei casi.

³ È possibile che Microsoft riduca il livello di gravità se la società non è in grado di fornire risorse o risposte adeguate che consentano a Microsoft di risolvere il problema.

Appendice B: Servizi per la Gestione del Successo

Questa appendice contiene una serie di grafici che forniscono una rappresentazione visiva di pilastri, attività e risultati dei Servizi per la Gestione del Successo.

Servizi per la Gestione del Successo

- I Servizi per la Gestione del Successo: sono inclusi nel contratto della società, fatto salvo quanto diversamente indicato nel presente documento o nell'Ordine di Lavoro.
- I servizi per la Gestione del Successo sono forniti digitalmente e/o da account manager per il successo della società.
- Queste risorse opereranno sia da remoto che in loco presso l'ubicazione della società, e collaboreranno con la società per l'erogazione le seguenti attività:

Pilastri	Attività	Descrizione dell'attività
Integrità della soluzione: l'obiettivo è quello di aiutare la società a sfruttare al meglio gli investimenti nelle tecnologie cloud di Microsoft garantendone l'integrità, l'ottimizzazione e la resilienza. Tramite la Gestione del Programma per l'integrità della Società (Customer Health Program Management), Microsoft collabora con la società al fine di pianificare e implementare azioni e consigli che migliorino l'integrità operativa delle soluzioni cloud di Microsoft della società. Microsoft sfrutta le proprie competenze di gestione dei problemi per aiutare la società a identificare e risolvere i problemi ricorrenti che influiscono sulle prestazioni e sulla stabilità del cloud. Inoltre Microsoft aiuta la società a prepararsi alle catastrofi eseguendo attività regolari che possono aiutare la società a prepararsi per i principali eventi imprevisti e interruzioni che possono pregiudicare le attività aziendali. Microsoft consiglia alla società di richiedere anche la revisione della resilienza e della sicurezza della società stessa per identificare e sfruttare eventuali opportunità di miglioramento di resilienza e sicurezza delle funzioni aziendali critiche basate sul cloud.	Gestione del Programma per l'integrità della Società (Customer Health Program Management)	Miglioramento e accelerazione dell'integrità della società incentrando l'attenzione sulla semplificazione e l'eccellenza operativa.
	Gestione dei problemi	Identificazione e risposta ai problemi critici, creazione e/o generazione di informazioni per consigliare correzioni appropriate
	Resilienza proattiva	Miglioramento della resilienza come capacità di un sistema di resistere ai guasti e di recuperare rapidamente, minimizzando l'impatto su società e risultati di business
	Sicurezza proattiva	Miglioramento della sicurezza e della conformità grazie all'implementazione delle soluzioni di protezione Microsoft.
	Preparazione alle catastrofi	Garanzia della preparazione delle società in vista di eventuali crisi e orchestrazione del team Microsoft
Adozione e pianificazione: Microsoft assiste la società nell'orchestrazione e allineamento delle risorse appropriate per la pianificazione e implementazione delle tecnologie cloud che trasformano l'organizzazione. Microsoft fornisce servizi di gestione del programma per il successo che aiutano la società a raggiungere i propri obiettivi tecnologici e aziendali. Microsoft aiuta la società ad accelerare l'implementazione, adozione e il valore realizzato delle tecnologie di Microsoft Cloud. Inoltre Microsoft aiuta la società a migliorare l'integrità dei propri investimenti nelle tecnologie cloud di Microsoft grazie	Gestione del programma per il successo	Governance delle relazioni e orchestrazione continua della pianificazione costante dell'account, allineamento e convalida dei risultati/valori della società come delineato nei piani per il successo della società stessa.
	Ottimizzazione della tecnologia	Massimizzazione degli investimenti della società mediante l'ottimizzazione del cloud

Unified Enterprise Support Services Description

ai servizi Customer Health Program Management. Microsoft aiuta la società a identificare opportunità di riduzione delle spese relative a cloud e software mediante servizi di ottimizzazione della tecnologia.

Microsoft mantiene la società aggiornata su importanti aggiornamenti di prodotti, sicurezza, servizi e funzionalità mediante gli aggiornamenti tecnologici e della sicurezza. Microsoft guida e aiuta la società a risolvere i problemi tecnologici relativi alla fine del servizio mediante servizi di gestione del ciclo di vita.

Partnership esecutiva: Microsoft collabora con la società in qualità di partner, condividendo responsabilità e risultati degli investimenti nella tecnologia Microsoft. Microsoft sviluppa forti legami tra i propri responsabili e quelli della società, per comprendere gli obiettivi e supportare i programmi per il successo della società stessa. Microsoft offre servizi che aiutano la società a pianificare e ottenere risultati specifici ricorrendo all'uso delle tecnologie di Microsoft Cloud. Microsoft consente alla società di operare rapidamente, sfruttare al meglio le soluzioni per il cloud e ottenere maggiore valore dalla tecnologia Microsoft.

Aggiornamenti tecnologici e della sicurezza	Investimenti e infrastruttura cloud costantemente aggiornati grazie all'applicazione degli aggiornamenti più recenti
Servizi per la Gestione del Ciclo di Vita	Garanzia dell'aggiornamento del piano di gestione del ciclo di vita della società
Gestione delle Relazioni con la società	Relazione fluide e di successo tra la società e Microsoft

© 2025 Microsoft Corporation. Tutti i diritti sono riservati. L'eventuale utilizzo o distribuzione di questi materiali senza l'autorizzazione esplicita di Microsoft Corporation è severamente vietata.

Microsoft e Windows sono marchi registrati di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o negli altri Paesi.

Altri nomi di prodotti e società citati nel presente documento possono essere marchi dei rispettivi proprietari.

Spett.le

**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
LOMBARDIA**

Via Fabio Filzi 22
Milano, CAP. 20124

Milano,

**Oggetto: Proposta per servizi “MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE”
[ns. rif. FY26-7-3DXVBDGVQR]**

Con la presente siamo lieti di illustrarVi la nostra migliore offerta avente ad oggetto i servizi **MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE** che intendiamo erogare secondo modalità, termini e condizioni dettagliatamente indicate nel proseguo della presente proposta.

Durata dei Servizi

Il presente prospetto di servizi ha validità a partire dal **01/12/2025** (“Data di Inizio”) o dalla data di firma del contratto se successiva e fino al **30/11/2026** (“Data di Scadenza”) o dopo 12 mesi dalla data di sottoscrizione.

Servizi di Supporto Tecnico

Nella tabella seguente è riportata la descrizione dei servizi di Supporto Tecnico che verranno erogati.

Microsoft Unified Enterprise

Schedule attività periodo 01/12/2025 – 30/11/2026

CONSIGLIO REGIONALE DELLA LOMBARDIA-UNIFIED BASE 25-26 Italy 01/12/2025 - 30/11/2026		
Quantità	Servizio	Tipo di Servizio
Included	Enterprise Advisory Support Hours As-needed	Advisory Services
Included	Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Included	Enterprise On-demand Assessment	On-Demand Assessment
Included	Enterprise On-Demand Education	On-Demand Education
Included	Enterprise Online Support Portal	Administrative
Included	Enterprise Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Included	Enterprise Reactive Support Management	Service Delivery Management

Included	Enterprise Service Delivery Management	Service Delivery Management
Included	Enterprise Webcasts As-Needed	Webcast
Included	Reactive Enabled Contacts	Problem Resolution Support
1 ea	On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed	On-Demand Assessment Remote

CONSIGLIO REGIONALE LOMBARDIA-EDE SECURITY ZERO TRUST 25-26 Italy 01/12/2025 - 30/11/2026		
Quantità	Servizio	Tipo di Servizio
Included	Service Delivery Management Extended	Service Delivery Management
100 hr	Enhanced Designated Engineering Security Zero Trust	Designated Engineering Support

Riepilogo dei Servizi

Riepilogo dei Servizi	Data di Fatturazione (dd/MM/yyyy)	Corrispettivo EUR
CONSIGLIO REGIONALE DELLA LOMBARDIA-UNIFIED BASE 25-26	01/12/2025	77.401,00
CONSIGLIO REGIONALE LOMBARDIA-EDE SECURITY ZERO TRUST 25-26	01/12/2025	
Subtotale		77.401,00
Other Adjustments		(16.281,00)
Flex Allowance		(22.120,00)
Corrispettivi Totali (imposte escluse)		39.000,00

Fatturazione

Resta inteso che i corrispettivi di cui sopra saranno pagati entro **60 giorni** data fattura secondo le modalità riportate nella seguente tabella.

Piano di Fatturazione	Data di Fatturazione (dd/MM/yyyy)	Corrispettivo EUR
MICROSOFT UNIFIED	01/12/2025	39.000,00
Corrispettivi Totali (imposte escluse)		39.000,00

*Gli importi sono da intendersi da IVA esclusa.

Il pagamento delle fatture dovrà avvenire entro **60 giorni** data fattura a mezzo Bonifico Bancario sul C/C n. 0122386023 presso Citibank N.A., Milano intestato a Microsoft S.r.l. - Codice Swift CITIITMX - Cod. ABI 03566 - Cod. C.A.B. 01600 – **Cod. IBAN IT12 P 03566 01600 000122386023.**

Validità

La presente offerta rimarrà valida fino al **01/12/2025**.

Supporto Tecnico per i Prodotti Microsoft

Microsoft erogherà il supporto per i prodotti Microsoft della Società ottenuti in licenza, messi in commercio e generalmente disponibili e per le sottoscrizioni dei servizi cloud acquistati dalla Società o dalle sue Consociate: i) come indicato nel paragrafo successivo; e ii) per tutta la Durata del contratto oggetto della presente proposta. Tali prodotti e sottoscrizioni escludono quelli acquistati da parti diverse dalle Consociate della Società alla Data di Inizio del Supporto.

Contratti e iscrizioni di licenze

Di seguito riportiamo l'elenco dei contratti e iscrizioni per licenze dichiarati per cui Microsoft fornirà servizi di supporto come definito all'interno di questa Offerta, a partire dalla Data di Inizio del Supporto.

Ragione Sociale	Programma di Licenza	Numero Contratto/Iscrizione della Licenza/ID account di fatturazione
CONSIGLIO REGIONALE DELLA LOMBARDIA	Enterprise 6	6275818
CONSIGLIO REGIONALE DELLA LOMBARDIA	Open Value	V3343099
CONSIGLIO REGIONALE DELLA LOMBARDIA	Enterprise 6	6432449

Condizioni Contrattuali

I Servizi Microsoft Unified Support oggetto della presente proposta [NS. RIF. FY26-7-3DXVBDGVQR] saranno erogati secondo quanto previsto nelle condizioni generali e specifiche di seguito indicate che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente:

- a) Dalle Condizioni generali di erogazione dei servizi di cui al successivo paragrafo.
- b) Dai termini e condizioni previsti nel documento "Descrizione dei Servizi di Unified Support ("USSD"), relativa ai servizi Enterprise all'indirizzo www.microsoft.com/unified-support-services-description

Microsoft potrà aggiornare i servizi di supporto di volta in volta acquistati ai sensi di questo contratto, purché il livello dei servizi di supporto acquistati non si riduca durante il Periodo corrente.

Con riferimento ai diritti di Titolarità e licenza dei service deliverable, compresa tutta la documentazione e i codici sorgenti eventualmente prodotti questi saranno esclusivamente soggetti alle Condizioni generali di erogazione dei Servizi come specificate all'**Art. 2 Utilizzo, titolarità, diritti e limitazioni** della presente Proposta.

Condizioni generali di erogazione dei Servizi

(Versione novembre 2018)

I Servizi oggetto della presente offerta (inclusi i service deliverable ossia il materiale fornito con i Servizi) saranno erogati secondo le condizioni generali di seguito riportate

1. Definizioni.

Al contratto di Servizi Microsoft (di seguito contratto) si applicano le seguenti definizioni:

- "Consociata" indica una persona giuridica di proprietà della parte, che è proprietaria della parte oppure la cui proprietà compete agli stessi soggetti che sono proprietari di una parte. "Titolarietà" indica, ai fini della presente definizione, il controllo di oltre il 50% del capitale. Con riferimento all'Ente pubblico per "consociata" può intendersi un Ente pubblico afferente alla stessa organizzazione territoriale o funzionale dell'Ente che affida il contratto.
- "Fornitore" indica un terzo fornitore di tecnologia informatica o dei servizi ad essa relativi.
- "Ente o Società" indica l'Ente pubblico (e tutte le sue Consociate) che stipula il contratto.
- "Dati della Società" indica tutti i dati, inclusi tutti i file di testo, audio, immagine o software forniti a Microsoft da o per conto della Società in relazione ai Servizi.
- "Giorno" indica un giorno solare, tranne laddove si faccia specificamente riferimento a un "giorno lavorativo".
- "Fix" indica i fix di Prodotto, le modifiche, i miglioramenti apportati ai Prodotti o i loro derivati che Microsoft rilascia a livello generale, ad esempio i service pack, o che Microsoft fornisce alla Società durante l'erogazione dei Servizi per risolvere un problema specifico.
- "Microsoft" indica, a seconda dei casi, la Consociata Microsoft che sottoscrive il contratto e le sue Consociate.
- "Prodotto" indica tutti i prodotti identificati nella Lista dei Prodotti (pubblicata da Microsoft periodicamente sul Web all'indirizzo <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> o su

un sito diverso che Microsoft avrà cura di segnalare), quali ad esempio tutti i software, i Servizi Online e altri servizi basati sul Web, incluse le versioni preliminari o beta.

- “Servizi” indica tutti i servizi di supporto, di pianificazione, di consulenza e gli altri servizi o consulenze professionali, inclusi i materiali forniti con i servizi, dati alla Società in base alle condizioni del presente contratto. I Servizi non includono i Servizi Online.
- “Materiale Fornito con i Servizi” indica qualsiasi codice per computer o materiale, diverso dai Prodotti o dai Fix, che Microsoft lascia alla Società al termine dell'erogazione dei Servizi.
- “Attestazione di Servizi” indica gli ordini di servizi, le descrizioni dei servizi o altri documenti attinenti ai servizi relativi al presente contratto e a qualsiasi documento riguardante l'erogazione dei servizi.
- “Segreto Commerciale” indica le informazioni non note a livello generale e non immediatamente conoscibili dal pubblico, che abbiano conseguentemente un valore economico e che siano state oggetto di misure ragionevoli, in base alle circostanze, atte a preservarne la segretezza.
- “utilizzare” o “eseguire” significa duplicare, installare, utilizzare, accedere a, visualizzare, eseguire o comunque interagire.

2. **Utilizzo, titolarità, diritti e limitazioni.**

- a. **Prodotti.** Tutti i prodotti e le relative soluzioni eventualmente forniti nell'ambito di un contratto di Servizi verranno concessi in licenza alle condizioni del contratto di licenza incluso nella confezione o comunque applicabile a tali prodotti. La Società è responsabile del pagamento di tutti i corrispettivi per le licenze associate ai prodotti.

b. **Fix e Materiale Fornito con i Servizi.**

- (i) **Fix.** I Fix sono concessi in licenza ai sensi le condizioni di licenza applicabili al Prodotto a cui essi si riferiscono. Qualora i Fix non siano relativi a un Prodotto specifico, si applicheranno le condizioni per l'utilizzo fornite da Microsoft con i Fix. Nel caso in cui non siano fornite condizioni per l'utilizzo, la Società avrà una licenza non esclusiva, perpetua e gratuita di utilizzare e riprodurre i Fix esclusivamente a uso interno. La Società non potrà modificare, cambiare il nome del file né combinare i Fix con altro codice per computer non Microsoft, salvo quanto espressamente concordato in un contratto di Servizi.

- (ii) **Lavoro Preesistente.** Tutti i diritti riguardanti il codice per computer o qualsiasi altro materiale scritto non basato su codice sviluppato o in altro modo ottenuto da o per le parti o le relative Consociate e indipendente dal presente contratto (“Lavoro Pre-esistente”) resteranno di esclusiva proprietà della parte che lo fornisce. Durante l'erogazione dei Servizi ciascuna parte concede all'altra, e se necessario agli Appaltatori di Microsoft, una licenza temporanea e non esclusiva di utilizzare, riprodurre e modificare qualsiasi Lavoro Pre-esistente fornito all'altra parte, al solo fine di assolvere alle obbligazioni correlate ai Servizi.

Microsoft, ricevuto l'intero corrispettivo, concede alla Società una licenza non esclusiva, perpetua e gratuita di utilizzare, riprodurre e modificare (se applicabile) il Lavoro Pre-esistente di Microsoft esclusivamente nella forma consegnata alla Società come parte del Materiale Fornito con i Servizi ed esclusivamente per l'attività interna della Società stessa.

La licenza riguardante il Lavoro Pre-esistente di Microsoft è subordinata alla conformità della Società alle condizioni del contratto.

(iii) Sviluppi.

- 1)** Ricevuto l'intero corrispettivo Microsoft concede alla Società la Titolarità Congiunta di qualsiasi codice per computer o materiale scritto non basato su codice (diverso da Prodotti, Fix, Codice Campione o Lavoro Pre-esistente) sviluppato da Microsoft o in collaborazione con la Società e fornito a quest'ultima durante l'esecuzione di un contratto di servizi. "Titolarietà Congiunta" indica che ciascuna parte potrà esercitare, disgiuntamente, tutti i diritti relativi alla titolarità attualmente conosciuti o di seguito creati o riconosciuti, inclusi, a titolo esemplificativo, i diritti di utilizzare, riprodurre, modificare e distribuire gli Sviluppi per qualsiasi scopo, senza necessità di ulteriore autorizzazione per l'esercizio di tali diritti e senza alcuna obbligazione di contabilizzazione o di pagamento di royalty.
- 2)** Ciascuna parte sarà l'unica titolare dei diritti attinenti alle modifiche eseguite in base agli Sviluppi. La Società potrà esercitare i propri diritti in relazione agli Sviluppi esclusivamente per le proprie attività interne e non potrà distribuirli in altro modo, fatto salvo quanto diversamente ed esplicitamente concordato tra le Parti in un contratto di Servizi.

(iv) Diritti delle Consociate. La Società può concedere in sublicenza alle proprie Consociate i diritti contenuti nel presente sottoparagrafo relativi al Materiale Fornito con i Servizi. Tali Consociate, tuttavia, non potranno ulteriormente concedere in sublicenza tali diritti e il loro utilizzo dovrà essere conforme alle condizioni di licenza previste nel presente contratto.

c. Prodotti software e tecnologia non Microsoft.

- (i)** La Società è l'unica responsabile dei prodotti software o della tecnologia non Microsoft che installa o utilizza con i Prodotti, i Fix o il Materiale Fornito con i Servizi. Microsoft non è parte interessata e non è vincolata dalle condizioni che disciplinano l'utilizzo da parte della Società dei prodotti software o della tecnologia non Microsoft.
- (ii)** Qualora la Società installi o utilizzi prodotti software o tecnologia non Microsoft con i Prodotti, i Fix o il Materiale Fornito con i Servizi, gestirà e controllerà l'installazione e utilizzerà tali prodotti software o tecnologia nei Prodotti, nei Fix e nel Materiale Fornito con i Servizi eseguendo tutte le operazioni necessarie per proprio conto. Microsoft non eseguirà né creerà copie di tali prodotti software o tecnologia non Microsoft al di fuori dell'ambito della relazione commerciale con la Società.
- (iii)** Qualora la Società installi o utilizzi prodotti software o tecnologia non Microsoft con i Prodotti, i Fix e il Materiale Fornito con i Servizi, non dovrà farlo in alcun modo che possa assoggettare la proprietà intellettuale o la tecnologia di Microsoft a obbligazioni diverse da quelle incluse nel presente contratto.

d. Codice Campione. Ricevuto l'intero pagamento, Microsoft concede alla Società una licenza non esclusiva, perpetua e gratuita di utilizzare e modificare qualsiasi codice software fornito da Microsoft allo scopo di illustrare ("Codice Campione") e di riprodurre e distribuire il formato in codice oggetto del Codice Campione, a condizione che la Società si impegni (1) a non utilizzare il nome, il logo o i marchi Microsoft per commercializzare il prodotto software della Società nel quale è incorporato il Codice Campione e a includere informazioni valide sul copyright in tale prodotto software e (2) a indennizzare, manlevare e difendere Microsoft e i suoi fornitori da qualsiasi reclamo o azione giudiziaria, ivi incluse le spese legali che derivino o risultino dall'utilizzo o dalla distribuzione del Codice Campione.

- e. Limitazioni relative all'utilizzo.** La Società non dovrà:
- (i) decompilare o disassemblare qualsiasi Prodotto, Fix o Materiale Fornito con i Servizi, salvo nella misura ammessa dalla legge applicabile, nonostante la presente limitazione, né
 - (ii) distribuire, noleggiare, concedere in sublicenza, in locazione, in prestito, in hosting alcun Prodotto, Fix o Materiale Fornito con i Servizi, fatti salvi i casi in cui ciò sia previsto in un contratto scritto separato.
- f. Riserva di diritti.** Tutti i diritti non espressamente concessi sono riservati a Microsoft.

3. Riservatezza.

- a. Definizione di informazioni riservate.** "Informazioni Riservate" sono le informazioni non di dominio pubblico, il know-how e i Segreti Commerciali, indipendentemente dalla forma in cui sono espressi, che si possono ragionevolmente identificare o considerare come riservati. A titolo meramente esemplificativo, sono riservate tutte le informazioni non divulgate pubblicamente, da Microsoft o dalla Società, relative ai loro Prodotti, ai clienti, alle politiche di marketing e alle attività promozionali, oppure alle condizioni negoziate dei contratti Microsoft.
- b. Informazioni non considerate riservate.** Le tipologie di informazioni indicate di seguito, indipendentemente dalla loro classificazione, non sono considerate Informazioni Riservate. Trattasi delle informazioni che:
- (i) siano o diventino di dominio pubblico senza violare il presente accordo,
 - (ii) siano lecitamente conosciute da chi le riceve senza alcun obbligo di mantenerle riservate,
 - (iii) provengano da una fonte diversa, autorizzata a divulgarle e non soggetta ad alcun obbligo di mantenerle riservate,
 - (iv) siano state sviluppate in modo autonomo oppure
 - (v) costituiscano un'osservazione o un suggerimento spontaneo di una delle parti in merito all'attività, ai prodotti o ai servizi dell'altra parte.
- c. Trattamento delle Informazioni Riservate.**
- (i) **In generale.** Conformemente alle altre condizioni del presente contratto, ciascuna delle parti accetta di:
 - 1) non divulgare a terzi le Informazioni Riservate dell'altra parte e
 - 2) utilizzare e divulgare le Informazioni Riservate dell'altra parte unicamente per finalità legate ai reciproci rapporti d'affari.
 - (ii) **Protezione delle Informazioni Riservate.** Conformemente alle altre condizioni del presente contratto, ciascuna delle parti accetta di:
 - 1) adottare ragionevoli misure per proteggere le Informazioni Riservate dell'altra parte. Tali misure dovranno fornire un grado di protezione almeno pari a quello che la parte che riceve le Informazioni Riservate adotta per proteggere le proprie Informazioni Riservate;
 - 2) informare prontamente l'altra parte qualora venga a conoscenza di un utilizzo non autorizzato o della divulgazione di Informazioni Riservate e
 - 3) collaborare con l'altra parte per ottenere nuovamente il controllo delle Informazioni Riservate e prevenirne l'ulteriore divulgazione o utilizzo non autorizzato.
 - (iii) **Condivisione delle Informazioni Riservate con Consociate e rappresentanti.**

- 1) Un "Rappresentante" è un dipendente, Collaboratore o consulente di una delle parti o di una delle sue Consociate.
- 2) Ciascuna parte potrà comunicare le Informazioni Riservate dell'altra ai propri Rappresentanti (i quali potranno a loro volta divulgarle ad altri Rappresentanti) soltanto nel caso in cui ciò sia necessario ai fini dei rapporti d'affari che intercorrono tra le parti. Prima di procedere alla comunicazione, ciascuna parte dovrà:
 - A. assicurarsi che le Consociate e i Rappresentanti si impegnino a tutelare le Informazioni Riservate in conformità alle condizioni stabilite dal presente contratto e
 - B. accettare di essere responsabile dell'utilizzo delle Informazioni Riservate da parte dei propri Rappresentanti.
- 3) Le parti non sono obbligate a limitare gli incarichi di lavoro dei Rappresentanti che hanno avuto accesso alle Informazioni Riservate. Nessuna delle parti è in grado di controllare quali informazioni le verranno comunicate dall'altra parte durante la collaborazione, né quali informazioni potranno ricordare i rispettivi Rappresentanti, anche senza ricorrere all'ausilio di appunti o di altri mezzi. Le parti accettano che l'utilizzo delle predette informazioni nello sviluppo o nella distribuzione dei rispettivi prodotti e servizi non farà sorgere responsabilità alcuna ai sensi del presente contratto o delle leggi a tutela dei segreti commerciali; per tale ragione, le parti concordano di limitare le informazioni comunicate all'altra parte.

(iv) Comunicazione di Informazioni Riservate in ottemperanza alle obbligazioni di legge. Ciascuna parte potrà comunicare le Informazioni Riservate dell'altra qualora ciò sia necessario in ottemperanza a un provvedimento dell'autorità giudiziaria o ad altro provvedimento avente forza di legge, proveniente da un'autorità competente. Prima di procedere a tale comunicazione, la parte dovrà cercare di ottenere il massimo livello di protezione delle Informazioni Riservate e, quando possibile, dovrà avvisare l'altra parte, in modo tale che quest'ultima possa porre in essere le eventuali azioni necessarie (anche cautelari) per evitare la predetta comunicazione.

- d. Durata delle obbligazioni relative alle Informazioni Riservate.** Fatto salvo quanto previsto dal presente contratto, nessuna delle parti potrà utilizzare o divulgare le Informazioni Riservate dell'altra per un periodo di cinque anni dalla loro ricezione. Il periodo di cinque anni non si applica laddove la legge applicabile prescriva un termine più lungo.

4. Garanzie.

- a. **Garanzia limitata.** Microsoft garantisce che i Servizi verranno eseguiti con cura e competenza professionali.
- b. **Periodo di validità della garanzia limitata.** La garanzia limitata per i Servizi è di 90 giorni dalla consegna di un Materiale Fornito con i Servizi.
- c. **Esclusioni della garanzia limitata.** La presente garanzia limitata non copre problemi causati da incidenti, uso improprio o utilizzo non conforme alle disposizioni del presente contratto, oppure derivanti da eventi al di fuori del ragionevole controllo di Microsoft.
- d. **Rimedi per inadempimento della garanzia limitata.** Qualora Microsoft non rispetti le condizioni delle suddette garanzie limitate e la Società lo comunichi a Microsoft durante il periodo di validità della garanzia, Microsoft potrà, a sua discrezione, (1) rimborsare il prezzo pagato per lo specifico Servizio o (2) prestare nuovamente lo specifico Servizio.

Questi sono gli unici rimedi della Società relativi all'inadempimento della garanzia limitata diversi dagli eventuali altri rimedi previsti dalla legge applicabile.

- e. ESCLUSIONE DI ALTRE GARANZIE.** OLTRE ALLA PRESENTE GARANZIA LIMITATA, MICROSOFT NON FORNISCE ALTRE GARANZIE O CONDIZIONI ESPRESSE O IMPLICITE. MICROSOFT NON RICONOSCE ALCUNA GARANZIA, DICHIARAZIONE O CONDIZIONE IMPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ (QUALITÀ NON INFERIORE ALLA MEDIA), IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, QUALITÀ SODDISFACENTE, TITOLARITÀ O NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI TERZI. LE PRESENTI ESCLUSIONI SI APPLICHERANNO NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE. Qualsiasi garanzia o condizione implicita che non può essere riconosciuta contrattualmente avrà validità di un anno dalla data di inizio della garanzia limitata.

5. Difesa dai reclami aventi ad oggetto la violazione dei diritti di terzi e l'appropriazione indebita.

- a. Tutela.** Microsoft difenderà la Società nel caso in cui terzi, che non siano consociate della Società, propongano un reclamo con il quale sostengano che un Prodotto, un Fix o il Materiale Fornito con i Servizi, reso disponibile da Microsoft dietro pagamento di un corrispettivo, violi i loro diritti di brevetto, di copyright o di marchio oppure faccia un utilizzo illecito di un loro Segreto Commerciale. Microsoft pagherà, inoltre, l'importo liquidato in una sentenza definitiva di condanna (o in un accordo transattivo al quale Microsoft abbia prestato il proprio consenso). Nel presente Articolo 5 viene riportato il rimedio esclusivo della Società relativo a tali reclami.
- b. Limitazioni dell'obbligazione di difesa.** Le obbligazioni di Microsoft non troveranno applicazione qualora il reclamo o la sentenza sia basata su:
- (i) Dati della Società, software non Microsoft, modifiche, specifiche tecniche o materiali che la Società fornisce o rende disponibili per un Prodotto, un Fix o un Materiale Fornito con i Servizi;
 - (ii) combinazione da parte della Società di un Prodotto, un Fix o un Materiale Fornito con i Servizi con prodotti, dati o processi aziendali non Microsoft oppure l'utilizzo di prodotti, dati o processi aziendali non Microsoft;
 - (iii) utilizzo da parte della Società di marchi di Microsoft o utilizzo o redistribuzione di un Prodotto, di un Fix o di un Materiale Fornito con i Servizi in violazione del presente contratto o di qualsiasi contratto che ne incorpori le condizioni oppure
 - (iv) utilizzo da parte della Società di un Prodotto, di un Fix o di un Materiale Fornito con i Servizi dopo che Microsoft abbia comunicato alla Società di interrompere detto utilizzo a causa di un reclamo di terzi.

La Società dovrà rimborsare a Microsoft i costi o i danni che derivino dalle azioni sopra indicate.

- c. Diritti e rimedi in caso di possibile violazione o appropriazione indebita.** Qualora abbia ragione di ritenere che un Fix o un Materiale Fornito con i Servizi possa violare o appropriarsi in modo indebito dei diritti di proprietà intellettuale di terzi, Microsoft cercherà di: (1) ottenere per la Società il diritto di continuare a utilizzare il Fix o il Materiale Fornito con i Servizi oppure (2) modificarlo o sostituirlo con altri aventi funzionalità equivalenti in modo che non violi i diritti di terzi, comunicando alla Società stessa di interrompere l'utilizzo della versione precedente; la Società sarà tenuta ad ottemperare immediatamente a tale richiesta. Qualora le suddette opzioni non risultino ragionevoli per Microsoft dal punto di vista commerciale o qualora richiesto da un ordine giudiziario o di altra autorità competente, Microsoft potrà risolvere la licenza o porre fine ai diritti di accesso della Società (oppure, nel caso di determinati Materiali Forniti con i Servizi, i diritti di titolarità vantati dalla Società) per il Fix o il Materiale Fornito con i Servizi. Microsoft comunicherà tale evenienza alla Società e rimborserà gli eventuali importi pagati dalla Società per i diritti associati al Fix o al Materiale Fornito con i Servizi.
- d. Obbligazioni della parte tutelata.** La Società dovrà comunicare a Microsoft immediatamente e per iscritto l'esistenza di un reclamo, in conformità al Sottoparagrafo

“Tutela”. La Società dovrà (1) concedere a Microsoft il controllo esclusivo sulla difesa o sull'accordo transattivo di tale reclamo e (2) fornire ragionevole assistenza nella difesa del reclamo. Microsoft rimborserà alla Società tutte le spese, esposte in misura ragionevole, sostenute per fornire tale assistenza.

6. Limitazione di responsabilità

- a. Limitazione di responsabilità.** Nella misura massima consentita dalla legge applicabile, la responsabilità complessiva di ciascuna parte, comprese le relative Consociate e i relativi Appaltatori, riguardo a tutti i reclami derivanti dal contratto di servizi è limitata ai danni diretti fino alla concorrenza dell'importo che la Società ha dovuto pagare per i Servizi oggetto del contratto. Nel caso di Servizi forniti gratuitamente o di codice che la Società è autorizzata a ridistribuire a terzi senza il pagamento di alcun corrispettivo a Microsoft, la responsabilità complessiva di Microsoft per un eventuale risarcimento dei danni diretti sarà limitata alla somma massima di 5.000 dollari (USD 5.000). Le presenti limitazioni si applicano indipendentemente dal presunto fondamento giuridico delle azioni risarcitorie poste in essere dalla società, siano esse relative a inadempimento contrattuale, illecito civile (inclusa la negligenza), responsabilità oggettiva o violazione delle garanzie. Le limitazioni di cui al presente paragrafo a) non si applicheranno:
- (i) agli obblighi di Microsoft e della Società previsti nell'Articolo “Difesa dai reclami aventi ad oggetto la violazione dei diritti di terzi e l'appropriazione indebita”;
 - (ii) alle responsabilità derivanti da eventuali inadempimenti di una delle parti delle obbligazioni previste dall'Articolo “Riservatezza”, ad eccezione del fatto che la responsabilità di Microsoft derivante dai Dati della Società o ad essi relativa sarà in tutti i casi limitata all'importo che la Società ha pagato per i Servizi che hanno dato origine a tale responsabilità e
 - (iii) alla violazione da parte di una delle parti dei diritti di proprietà intellettuale dell'altra parte.
- b. ESCLUSIONE DI ALCUNI DANNI.** NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, INDIPENDENTEMENTE DAL FONDAMENTO GIURIDICO DEL RECLAMO, LE PARTI, LE RISPETTIVE CONSOCIATE O I RISPETTIVI COLLABORATORI NON SARANNO RESPONSABILI PER DANNI INDIRETTI, CONSEGUENZIALI, SPECIALI O INCIDENTALI O PER DANNI DOVUTI A LUCRO CESSANTE, INTERRUZIONE DELL'ATTIVITÀ O PERDITA DI INFORMAZIONI RELATIVI AL PRESENTE CONTRATTO, ANCHE NEL CASO IN CUI I SOGGETTI DI CUI SOPRA SIANO STATI INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DEL VERIFICARSI DI TALI DANNI O TALE POSSIBILITÀ FOSSE RAGIONEVOLMENTE PREVEDIBILE. TUTTAVIA, TALE ESCLUSIONE NON SI APPLICA ALLA RESPONSABILITÀ DI UNA PARTE NEI CONFRONTI DELL'ALTRA PARTE PER LA VIOLAZIONE (1) DELLE OBBLIGAZIONI DI RISERVATEZZA (FATTA ECCEZIONE PER I CASI IN CUI TALE VIOLAZIONE È RELATIVA AI DATI DELLA SOCIETÀ), (2) DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE DELL'ALTRA PARTE OPPURE (3) DEGLI OBBLIGHI DELLE PARTI INDICATE NELL'ARTICOLO “DIFESA NEI RECLAMI AVENTI AD OGGETTO LA VIOLAZIONE DEI DIRITTI DI TERZI E L'APPROPRIAZIONE INDEBITA”.
- c. Consociate e Fornitori.** Microsoft e la Società si impegnano a non intentare azioni legali nei confronti delle Consociate o dei Fornitori dell'altra parte in relazione ad aspetti la cui responsabilità non venga loro riconosciuta nel presente contratto. Ciascuna parte indennizzerà l'altra in caso di inadempimento della presente disposizione.

7. Periodo di validità e risoluzione.

Il periodo di validità del contratto di Servizi è indicato nell'Offerta Microsoft.

La Società può recedere dal contratto di servizi in qualsiasi momento fornendo preavviso scritto di 30 giorni a Microsoft e secondo quanto previsto dell'art. 123 del D.Lgs. n. 36/2023.

Ciascuna parte può risolvere il contratto di Servizi qualora l'altra parte sia (1) gravemente inadempiente alle proprie obbligazioni e non ponga rimedio a tale inadempimento entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione dell'altra parte di voler risolvere l'Attestazione di Servizi o (2) non esegua il pagamento delle fatture scadute da più di 60 giorni.

8. Assicurazione.

Per tutto il tempo in cui Microsoft, in base al presente contratto, eroga i Servizi presso i locali della Società si impegna a mantenere in vita le coperture assicurative di seguito elencate, sia tramite la stipulazione di polizze con compagnie di assicurazione, sia tramite programmi di autoassicurazione, oppure attraverso la combinazione di queste due formule o, comunque, con altro metodo alternativo di copertura del rischio:

- a. Assicurazione per Responsabilità Civile Generale relativa a danni a persone e cose con un limite di non meno di 2.000.000 di dollari per ogni sinistro;
- b. Assicurazione Antinfortunistica (o mantenimento in essere di un programma di autoassicurazione che sia consentito e approvato dalle leggi locali), che copra i dipendenti di Microsoft in conformità alle leggi locali in materia di infortuni sul lavoro;
- c. Assicurazione per Responsabilità Civile del Datore di Lavoro con un limite di non meno di 1.000.000 di dollari per ogni sinistro;
- d. Assicurazione per la Responsabilità Professionale Relativa ai danni derivanti da azioni negligenti, errori o omissioni commesse da Microsoft o dai suoi dipendenti nell'esecuzione dei servizi, con un limite di responsabilità di non meno di 2.000.000 di dollari per sinistro; e
- e. Assicurazione per la Responsabilità Civile Auto (qualora i veicoli vengano portati presso le strutture della Società o utilizzati nell'esecuzione dei servizi) con un massimale di 2.000.000 di dollari per singolo sinistro, per danni alle persone e alla proprietà, che copra i veicoli di proprietà, non di proprietà e a noleggio.

Microsoft fornirà alla Società su richiesta prova di tali coperture assicurative.

9. Varie.

- a. **Comunicazioni a Microsoft.** Le comunicazioni, le autorizzazioni e le richieste relative al presente contratto dovranno essere inviate per posta o corriere espresso agli indirizzi e ai numeri indicati nel presente contratto. Le comunicazioni verranno considerate consegnate alla data riportata sulla ricevuta di ritorno o sulla conferma di avvenuta consegna del corriere.
- b. **Cessione.** Entrambe le parti possono cedere a una Consociata i propri diritti ai sensi del presente contratto o di qualsiasi Contratto Supplementare o Attestazione di Servizi, ma dovranno comunicare la cessione all'altra parte per iscritto. Qualsiasi altra cessione di diritti ai sensi di tali contratti deve essere approvata dall'altra parte per iscritto. La cessione non solleva la cedente dalle obbligazioni poste a suo carico nel contratto ceduto. Qualsiasi tentativo di cessione privo dell'approvazione richiesta sarà nullo.
- c. **Validità delle Disposizioni Contrattuali.** Qualora l'autorità giudiziaria competente ritenesse illegale, non valida o non attuabile una disposizione del presente contratto, le

rimanenti parti del documento continueranno ad avere pieno vigore ed effetto. Il presente contratto verrà modificato per fare in modo che la disposizione eliminata possa trovare applicazione nella misura massima consentita.

- d. Rinuncia.** In caso di inadempimento di una delle parti alle disposizioni del presente contratto, l'eventuale rinuncia dell'altra parte a far valere i propri diritti in relazione a tale inadempimento non costituirà rinuncia a far valere gli stessi diritti in merito a eventuali altri inadempimenti. Le rinunce dovranno essere effettuate per iscritto e sottoscritte da un rappresentante autorizzato della parte rinunciataria.
- e. Controversie.** Il foro competente per le azioni intraprese da Microsoft aventi a oggetto il presente contratto sarà quello del luogo dove ha sede la Consociata Microsoft che eroga i servizi.

La scelta del foro competente non impedisce a entrambe le parti di chiedere un provvedimento dell'autorità giudiziaria in qualsiasi foro ritenuto competente per le azioni aventi ad oggetto la violazione dei diritti di proprietà intellettuale o la violazione delle obbligazioni di riservatezza.

- f. Estensione della Validità Temporale di Alcune Disposizioni.** Le disposizioni relative a titolarità e diritti di licenza, corrispettivi, limitazioni relative all'utilizzo, prova delle licenze perpetue, trasferimento delle licenze, garanzie, difesa dai reclami aventi ad oggetto la violazione dei diritti di terzi e l'appropriazione indebita, obbligazioni di Microsoft e della Società relative alla protezione reciproca, limitazioni di responsabilità, riservatezza, verifiche relative all'utilizzo dei prodotti, obbligazioni alla risoluzione o alla scadenza e le altre disposizioni del presente Articolo "Varie" resteranno efficaci anche dopo la risoluzione o la scadenza del presente contratto di cui tali disposizioni costituiscono parte integrante.
- g. Il presente contratto non crea alcun diritto di esclusiva.** La Società è libera di stipulare contratti per ricevere in licenza, utilizzare o promuovere software o servizi non Microsoft.
- h. Legge applicabile.** Eventuali controversie derivanti dai Servizi o ad essi correlate saranno retti dalla legge italiana. Al presente contratto non si applica la Convenzione delle Nazioni Unite del 1980 relativa ai Contratti per la Vendita Internazionale di Beni ("United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods") e gli atti relativi.
- i. Autonomia di Microsoft.** Microsoft fornisce i suoi Servizi come soggetto autonomo e sarà responsabile di tutti e ogni contributo, imposta, ritenuta di acconto, sussidio e corrispettivo per i suoi dipendenti. La Società e Microsoft sono libere di sviluppare prodotti autonomamente senza l'utilizzo delle Informazioni Riservate dell'altra parte.
- j. Subappaltatori.** Microsoft potrà ricorrere all'attività prestata da Collaboratori per prestare i Servizi. Microsoft sarà responsabile delle loro prestazioni secondo quanto previsto dalle condizioni del presente contratto.
- k. Modifiche.** Il presente contratto potranno essere modificati solo da un contratto formale scritto, sottoscritto da entrambe le parti.
- l. Nessun trasferimento di titolarità.** Microsoft non trasferisce alcun diritto di titolarità inerente ai Prodotti.
- m. Informativa sulla Privacy e sulla Protezione.** Microsoft e la Società si atterranno a tutte le leggi e regolamenti applicabili (incluse le leggi applicabili sull'obbligo di notifica delle violazioni della protezione). Microsoft non è tuttavia responsabile della conformità alle leggi o ai regolamenti applicabili da parte della Società o da parte del settore cui la Società appartiene che non siano generalmente applicabili ai fornitori di servizi informatici. La Società autorizza Microsoft e coloro che agiscono per suo conto a elaborare le informazioni personali al fine di agevolare l'esecuzione del presente contratto. .

Nell'ambito del presente contratto la Società potrà decidere di fornire a Microsoft informazioni personali per conto di terzi (compresi i contatti, i rivenditori, i distributori, gli amministratori e i dipendenti della Società). Prima di fornire informazioni personali a Microsoft, la Società otterrà da tali terzi interessati tutte le approvazioni necessarie ai sensi della legge applicabile in merito al diritto alla protezione dei dati personali.

Le informazioni personali che la Società fornisce in relazione al presente contratto verranno trattate ai sensi dell'informativa sulla privacy disponibile all'indirizzo <https://www.microsoft.com/licensing/servicecenter> (vedere piè di pagina). I dati personali raccolti da Microsoft tramite i Servizi potranno essere trasferiti, archiviati ed elaborati negli Stati Uniti o in qualsiasi altro paese in cui è presente Microsoft o i provider di servizi che operano per suo conto. L'Addendum relativo alla Protezione dei Dati Personali dei Servizi Professionali Microsoft valido alla data di entrata in vigore del presente Contratto è disponibile sul Sito dei Contratti Multilicenza all'indirizzo <https://aka.ms/eswodpa> è da considerarsi incorporato in virtù di questo riferimento. Utilizzando i Servizi, la Società accetta le condizioni sopra indicate.

- n. Condizioni di pagamento.** La Società accetta di pagare tutti i corrispettivi concordati entro 30 giorni dalla data della fattura, a meno che nel contratto di Servizi non sia stabilito diversamente. I corrispettivi esposti da Microsoft non includono tasse, diritti, diritti doganali, imposte (inclusa, a titolo esemplificativo, l'Imposta sul Valore Aggiunto (IVA)) e spese che, ove applicabile, verranno fatturati alla Società e da questa pagati. Microsoft sarà responsabile per le imposte e le tasse relative ai beni di sua titolarità e al suo reddito netto. Le eventuali ritenute potranno essere dedotte dalla Società dai pagamenti che essa deve corrispondere a Microsoft e pagate all'autorità fiscale competente, a condizione, tuttavia, che la Società fornisca un certificato ufficiale relativo a tali ritenute e altri documenti ragionevolmente richiesti da Microsoft per dar corso alla richiesta di credito relativo a imposte estere o di rimborso. La Società deve comunque adoperarsi affinché le eventuali ritenute siano il più possibile contenute, nel limite consentito dalla legge applicabile. La Società continuerà a dover corrispondere a Microsoft l'importo delle ritenute fiscali fino a quando non fornirà a Microsoft il certificato ufficiale e gli altri documenti richiesti da Microsoft in misura ragionevole. Su tutti gli importi scaduti dovuti a Microsoft essa potrà, a sua discrezione, addebitare alla Società interessi nella misura minore tra il 18% annuo, maturati, calcolati e pagabili mensilmente, e il tasso massimo consentito dalla legge applicabile. Microsoft non avrà alcun obbligo di continuare a fornire i Servizi nel caso in cui la Società non provveda tempestivamente al pagamento di quanto dovuto.
- o. Leggi sull'esportazione vigenti negli Stati Uniti.** I Prodotti, i Fix e gli Sviluppi sono soggetti alle limitazioni all'esportazione vigenti negli Stati Uniti. La Società dovrà attenersi a tutte le leggi nazionali e internazionali applicabili, incluse le Export Administration Regulations degli Stati Uniti, l'International Traffic in Arms Regulations e le limitazioni relative ai prodotti, ai servizi e alle tecnologie Microsoft per il paese di destinazione, l'utente finale e l'utilizzo finale imposte dagli Stati Uniti e da altre autorità di controllo delle esportazioni. Ulteriori informazioni relative alla conformità di Microsoft alle norme che regolano le esportazioni sono disponibili alla pagina <http://www.microsoft.com/exporting>. La Società informerà Microsoft tramite l'indirizzo cmec@microsoft.com in merito a eventuali controlli previsti dalle leggi o dalle norme applicabili relativi all'utilizzo, l'accesso o il trasferimento di software o tecnologia della Società prima che tale utilizzo, accesso o trasferimento vengano eseguiti da Microsoft o

a favore di Microsoft. La Società fornirà informazioni sufficienti per consentire a Microsoft di attenersi ai controlli applicabili sui prodotti software o la tecnologia della Società.

- p. Calamità naturali.** In caso di "calamità naturali", Microsoft potrà fornire informazioni o assistenza o diritti aggiuntivi pubblicandoli in quel momento sul sito <http://www.microsoft.com>.
- q. Intestazione degli Articoli.** Tutte le intestazioni degli Articoli e dei sotto paragrafi utilizzate nel presente contratto e in qualsiasi Contratto Supplementare o Attestazione di Servizi hanno solo carattere indicativo e non influiranno sull'interpretazione di alcuna disposizione.

Ordini

Ove riteniate la presente offerta corrispondente alle Vostre esigenze, Vi preghiamo di inviare apposito Ordine contenente accettazione espressa e integrale delle condizioni di cui alla presente offerta e dei relativi Allegati.

L'Ordine dovrà altresì contenere previsione debitamente sottoscritta:

Il Cliente dichiara di conoscere e di approvare specificamente, ai sensi degli artt. 1341 1342 del Codice Civile, le *Condizioni generali di erogazione dei Servizi di cui all'offerta "MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE"* (prot. n. **FY26-7-3DXVBDGVQR**) : cap.2 art.b iii) "Sviluppi"; cap.2 art.c) "Prodotti software e tecnologia non Microsoft"; cap.2 art.e) "Limitazioni relative all'utilizzo"; cap. 4 "Garanzie"; cap.6 "Limitazione di responsabilità"; cap.9 art.e) "Controversie"

L'ordine e/o tutte le eventuali comunicazioni dovranno riportare il numero di prot. n. **FY26-7-3DXVBDGVQR** ed essere intestate ed inviate al seguente indirizzo:

Microsoft S.r.l.

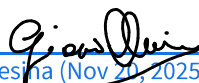
Microsoft House
Viale Pasubio 21
20154 Milano (MI)

(MS Italy Services Contract Administration)

RingraziandoVi per la collaborazione, Vi ricordiamo che per qualsiasi eventuale chiarimento e/o ulteriore informazione in merito alla presente offerta potete contattare il ns. Services Business Excellence & Op. Italy (email: busopsit@microsoft.com o PEC services@pec.microsoftpec.it).

Con i nostri migliori saluti,

Microsoft s.r.l.


Gianni Alesina (Nov 20, 2025 18:09:15 GMT+1)

Addendum relativo alla Protezione dei Dati Personali dei Prodotti e dei Servizi Microsoft

Ultimo Aggiornamento: 1° settembre 2025

Contents

Riepilogo delle Modifiche Apportate	2
Introduzione	3
Condizioni e Aggiornamenti dell'Addendum Applicabili	3
Comunicazioni in Formato Elettronico	4
Versioni Precedenti	4
Definizioni	5
Condizioni Generali	8
Conformità alle Leggi	8
Condizioni per la Protezione dei Dati Personali	8
Ambito di Validità	8
Natura del Trattamento dei Dati; Titolarità	9
Comunicazione dei Dati Trattati	11
Trattamento dei Dati Personali; GDPR	12
Sicurezza dei Dati	15
Comunicazione di Eventi Imprevisti relativi alla Protezione	18
Trasferimenti e Posizione dei Dati	18
Conservazione ed Eliminazione dei Dati	20
Regolamento sui Dati dell'Unione Europea	20
Impegno di Riservatezza del Responsabile del Trattamento	21
Comunicazione e Controlli relativi all'Impiego di Sub-Responsabili del Trattamento	21
Anteprime	23

Istituti Didattici.....	23
Contratto della Società per CJIS	24
Società in Affari HIPPA.....	24
Dati dei Servizi di Telecomunicazione.....	25
California Consumer Privacy Act (CCPA)	25
Dati Biometrici.....	25
Servizi Professionali Supplementari	26
Come Contattare Microsoft.....	26
Appendice A. Misure di Sicurezza.....	28
Dominio	28
Procedure.....	28
Appendice B - Interessati e Categorie di Dati Personali.....	33
Appendice C - Addendum relativo alle Misure di Sicurezza Aggiuntive.....	36
Appendice D: Contestazioni relative a Ordini o Obbligazioni Legali Vincolanti che comportano la Sospensione dei Servizi Online	38
Allegato 1: Condizioni del Regolamento Generale dell'Unione Europea sulla Protezione dei Dati.....	39
Obbligazioni Specifiche del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati: Articoli 5, 28, 32 e 33	39

Riepilogo delle Modifiche Apportate

01/09/2025: l'Associazione Europea di Libero Scambio (EFTA) è stata aggiunta alle località in cui Microsoft archiverà e tratterà i Dati della Società, i Dati Personali e archiverà i Dati inattivi dei Servizi Professionali per i Servizi di EU Data Boundary. È stato aggiunto del testo a Dati dei Servizi di Telecomunicazione riguardante le obbligazioni della Società di ottenere il consenso dell'utente finale. È stato aggiunto del testo riguardante il Regolamento sui Dati dell'Unione Europea. È stato aggiunto del testo nell'Appendice D riguardante l'Impegno di Microsoft per la Resilienza Digitale nell'Unione Europea.

Introduzione

Le parti accettano che il presente Addendum relativo alla Protezione dei Dati Personali dei Prodotti e dei Servizi Microsoft ("Addendum") stabilisca le rispettive obbligazioni in merito al trattamento e alla protezione dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali e dei Dati Personali in relazione ai Prodotti e ai Servizi. L'Addendum è incorporato nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti e in altri contratti Microsoft in virtù di questo riferimento. Le parti accettano inoltre che, fatta salva l'esistenza di un contratto separato per i Servizi Professionali, il presente Addendum disciplini il trattamento e la sicurezza dei Dati dei Servizi Professionali. L'utilizzo di Prodotti Non Microsoft da parte della Società è disciplinato da condizioni specifiche, che includono condizioni relative al diritto alla protezione dei dati personali e alla sicurezza diverse.

Nell'eventualità di discrepanze o incoerenze tra le Condizioni dell'Addendum e qualsiasi altra condizione del contratto multilicenza della Società o di altri contratti applicabili in relazione ai Prodotti e ai Servizi ("contratto della Società"), le Condizioni dell'Addendum avranno prevalenza. Le disposizioni delle Condizioni dell'Addendum hanno prevalenza su eventuali altre disposizioni discrepanti definite nell'Informativa sulla Privacy di Microsoft che potrebbero in altro modo essere applicate al trattamento dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali o dei Dati Personali secondo la definizione fornita nel presente documento.

Microsoft rende effettivi gli impegni presi nel presente Addendum per tutte le Società con un contratto della Società in essere. Tali impegni vincolano Microsoft nei confronti della Società indipendentemente (1) dalle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti che sono comunque applicabili a qualsiasi licenza o sottoscrizione specifica dei Prodotti o (2) da qualsiasi altro contratto che faccia riferimento alle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti.

Condizioni e Aggiornamenti dell'Addendum Applicabili

Limitazioni relative agli Aggiornamenti

Quando la Società rinnova o acquista una nuova sottoscrizione di un Prodotto o stipula un ordine di lavoro per un Servizio Professionale, si applicano le Condizioni dell'Addendum in vigore in quel momento, che non cambieranno nel corso della sottoscrizione del suddetto Prodotto o durante il periodo di validità del Servizio Professionale interessato. Quando la Società ottiene una licenza perpetua per il Software, si applicheranno le Condizioni dell'Addendum in vigore in quel momento (in conformità alla stessa disposizione per la determinazione delle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti in

vigore in quel momento e applicabili a tale Software nel contratto della Società) e non cambieranno durante il periodo di validità della licenza della Società per tale Software.

Funzionalità, Supplementi o Prodotti Software Correlati Nuovi

Nonostante le suddette limitazioni relative agli aggiornamenti, quando Microsoft presenta funzionalità, offerte, supplementi o prodotti software correlati nuovi (vale a dire non precedentemente inclusi nei Prodotti o Servizi), potrà fornire condizioni o effettuare aggiornamenti all'Addendum che si applicano all'utilizzo da parte della Società di tali funzionalità, offerte, supplementi o prodotti software correlati nuovi. Qualora tali condizioni includano modifiche sostanziali sfavorevoli alle Condizioni dell'Addendum, Microsoft darà alla Società la possibilità di utilizzare funzionalità, offerte, supplementi o prodotti software correlati nuovi, senza perdere la funzionalità esistente di un Prodotto o Servizio Professionale già disponibile sul mercato. Qualora la Società non installi né utilizzi le funzionalità, le offerte, i supplementi o i prodotti software correlati nuovi, le nuove condizioni corrispondenti non si applicheranno.

Regolamento e Requisiti per gli Enti Pubblici

Nonostante le suddette limitazioni relative agli aggiornamenti, Microsoft potrà modificare o interrompere un Prodotto o un Servizio Professionale in qualsiasi paese o giurisdizione in cui esista un'obbligazione o un requisito di legge corrente o futuro che (1) assoggetti Microsoft a regolamenti o requisiti che a livello generale non trovano applicazione nei confronti delle aziende che operano in tale paese, (2) renda difficile per Microsoft continuare a gestire il Prodotto o a offrire il Servizio Professionale senza apportarvi modifiche e/o (3) faccia ritenere a Microsoft che il Prodotto o il Servizio Professionale o le Condizioni dell'Addendum possano essere in discrepanza con tali obbligazioni o requisiti.

Comunicazioni in Formato Elettronico

Microsoft potrà fornire alla Società informazioni e comunicazioni in formato elettronico sui Prodotti e i Servizi, ad esempio tramite e-mail, il portale di un Servizio Online o un sito Web che Microsoft avrà cura di segnalare. Le comunicazioni vengono trasmesse da Microsoft a partire dalla data in cui sono disponibili.

Versioni Precedenti

Le Condizioni dell'Addendum definiscono le condizioni applicabili ai Prodotti e ai Servizi attualmente disponibili. Per le versioni precedenti delle Condizioni dell'Addendum, la Società potrà fare

riferimento alla pagina <https://aka.ms/licensingdocs> o contattare il rivenditore o l'Account Manager designato da Microsoft.

Definizioni

I termini in maiuscolo utilizzati, ma non definiti, nel presente Addendum avranno il significato attribuito loro nel contratto della Società. Nel presente Addendum vengono utilizzate le seguenti definizioni:

"Dati della Società" indica tutti i dati, inclusi tutti i file di testo, audio, video o immagine e il software forniti a Microsoft dalla o per conto della Società tramite l'utilizzo dei Servizi Online. I Dati della Società non includono i Dati dei Servizi Professionali.

"Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali" indica il GDPR, le Leggi in materia di Protezione dei Dati Personali UE/SEE Locali, qualsiasi legge e regolamento applicabile e altri requisiti legali relativi (a) al diritto alla protezione dei dati personali e alla sicurezza dei dati e (b) all'utilizzo, alla raccolta, alla conservazione, all'archiviazione, alla sicurezza, alla divulgazione, al trasferimento, allo smaltimento e ad altro tipo di trattamento dei Dati Personali.

"Condizioni dell'Addendum" indica le condizioni disponibili nell'Addendum e le condizioni specifiche per Prodotto contenute nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti che integrano o modificano espressamente le condizioni relative al diritto alla protezione dei dati personali e alla sicurezza riportate nell'Addendum per un Prodotto specifico (o una funzionalità di un Prodotto). Nell'eventualità di discrepanze o incoerenze tra l'Addendum e tali condizioni specifiche per Prodotto, queste ultime avranno prevalenza per quanto riguarda il Prodotto applicabile (o la funzionalità di tale Prodotto).

"Società UE" indica una Società che ha un indirizzo di fatturazione nello Spazio Economico Europeo ("SEE").

"Regolamento sui Dati dell'Unione Europea" indica il Regolamento (UE) 2023/2854 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 dicembre 2023 riguardante norme armonizzate sull'accesso equo ai dati e sul loro utilizzo e che modifica il Regolamento (UE) 2020/1828 (Regolamento sui Dati).

"Servizio del Regolamento sui Dati dell'Unione Europea" indica un Servizio Online concesso in licenza a una Società UE, ad esclusione di un Servizio Online per il quale la Società UE ha scelto di archiviare i Dati della Società al di fuori del SEE.

“Dati Esportabili e Risorse Digitali” (EDDA) indica i Dati della Società. Per chiarezza, i Dati Esportabili e le Risorse Digitali non includono i segreti commerciali, né la proprietà intellettuale, né i dati di Microsoft che potrebbero compromettere la sicurezza o l'integrità dei Servizi Online.

“Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati” o “GDPR” indica il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, e che abroga la Direttiva 95/46/CE.

“Leggi in materia di Protezione dei Dati Personali UE/SEE Locali” indica qualsiasi legislazione subordinata e regolamento di attuazione del GDPR.

“Condizioni del GDPR” indica le condizioni contenute nell'[Allegato 1](#), ai sensi delle quali Microsoft si assume impegni vincolanti relativamente al trattamento da parte sua dei Dati Personali, in base a quanto stabilito dall'Articolo 28 del GDPR.

“Dati Personali” indica qualsiasi dato relativo a una persona fisica identificata o identificabile. Si considera identificabile una persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.

“Dati di Anteprima” indica i Dati della Società e i Dati Personali forniti a Microsoft dalla Società, o per conto della Società, in seguito all'utilizzo di un'Anteprima o generati attraverso l'uso di un'Anteprima da parte della Società.

“Prodotto” ha il significato definito nel contratto multilicenza. Allo scopo di facilitare la consultazione, “Prodotto” include i Servizi Online e il Software, ciascuno secondo la definizione fornita nel contratto multilicenza.

“Prodotti e Servizi” indica i Prodotti e i Servizi Professionali. La disponibilità dei Prodotti e dei Servizi Professionali potrà variare in base all'area geografica e l'applicabilità del presente Addendum a Prodotti e Servizi Professionali specifici è soggetta alle limitazioni riportate nell'Articolo Ambito di Validità del presente Addendum.

“Servizi Professionali” indica i seguenti servizi: (a) servizi di consulenza di Microsoft, che consistono in servizi di pianificazione, supporto, consulenza, migrazione dei dati, distribuzione e sviluppo di soluzioni/software forniti ai sensi di un Ordine di Lavoro per i Servizi Enterprise di Microsoft o, quando concordato nella Descrizione del Progetto, ai sensi di un contratto Cloud Workload Acceleration

Agreement in cui il presente Addendum è incorporato in virtù di questo riferimento e (b) servizi di supporto tecnico forniti da Microsoft per aiutare le società a individuare e risolvere le problematiche che riguardano i Prodotti, inclusi il supporto tecnico erogato nell'ambito dei Servizi Microsoft Unified Support o dei Servizi di Supporto Tecnico Premier, e qualsiasi altro servizio di supporto tecnico commerciale. I Servizi Professionali non includono i Prodotti o, solo ai fini dell'interpretazione dell'Addendum, i Servizi Professionali Supplementari.

"Dati dei Servizi Professionali" indica tutti i dati, inclusi tutti i file di testo, audio, video, immagine o software, che vengono forniti a Microsoft dalla o per conto di una Società (o che la Società autorizza Microsoft a ottenere da un Prodotto) oppure in altro modo ricevuti o trattati da e per conto di Microsoft attraverso un impegno con Microsoft per ottenere i Servizi Professionali.

"Clausole Contrattuali Tipo 2021" indica le clausole tipo di protezione dei dati personali (modulo da responsabile del trattamento a responsabile del trattamento) che si applicano tra Microsoft Ireland Operations Limited e Microsoft Corporation per il trasferimento dei dati personali dai responsabili del trattamento nello Spazio Economico Europeo ai responsabili del trattamento con sede in paesi terzi che non garantiscono un adeguato livello di protezione dei dati personali, come descritto all'Articolo 46 del GDPR e approvato dalla Commissione Europea con la decisione 2021/914/CE del 4 giugno 2021.

"Altro Responsabile del Trattamento" indica altri responsabili del trattamento utilizzati da Microsoft per trattare i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali e i Dati Personali, come descritto all'Articolo 28 del GDPR.

"Passaggio" indica un trasferimento una tantum da parte della Società UE dei Dati Esportabili e delle Risorse Digitali da un Servizio del Regolamento sui Dati dell'Unione Europea a un provider del servizio cloud non Microsoft identificato dalla Società UE e le cui informazioni sono fornite dalla Società UE a Microsoft oppure all'ambiente ICT locale della Società UE, quando la Società UE risolve la propria sottoscrizione e interrompe l'utilizzo del Servizio del Regolamento sui Dati dell'Unione Europea.

"Servizi Professionali Supplementari" indica richieste di supporto tecnico di cui è stata effettuata l'escalation dal team di supporto tecnico a un team di progettazione del Prodotto per la risoluzione e altri servizi di consulenza e supporto tecnico di Microsoft erogati unitamente a un contratto multilicenza o a Prodotti che non sono inclusi nella definizione di Servizi Professionali.

I termini in minuscolo utilizzati, ma non definiti nel presente Addendum, ad esempio "violazione dei dati personali", "trattamento", "titolare del trattamento", "responsabile del trattamento", "profiling", "dati personali" e "interessato" avranno la stessa accezione attribuita nell'Articolo 4 del GDPR, anche se quest'ultimo non è applicabile.

Condizioni Generali

Conformità alle Leggi

Microsoft si atterrà a tutte le leggi e a tutti i regolamenti applicabili all'erogazione dei Prodotti e dei Servizi, tra cui la legge applicabile in materia di notifica dell'inadempimento delle obbligazioni di protezione e i Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali. Microsoft non è tuttavia responsabile della conformità alle leggi o ai regolamenti applicabili alla Società o al settore di appartenenza della Società che non siano a livello generale applicabili ai provider di servizi informatici. Microsoft non determina se i dati della Società includono dati soggetti a leggi o regolamenti specifici. Tutti gli Eventi Imprevisti relativi alla Protezione sono soggetti alle condizioni previste nella Comunicazione di Eventi Imprevisti relativi alla Protezione che segue.

La Società dovrà conformarsi a tutte le leggi e a tutti i regolamenti applicabili relativamente all'utilizzo di Prodotti e Servizi, tra cui le leggi in materia di dati biometrici, riservatezza delle comunicazioni e i Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali. La Società ha la responsabilità di stabilire se i Prodotti e i Servizi sono appropriati per l'archiviazione e il trattamento di dati soggetti a leggi o regolamenti specifici e di utilizzare i Prodotti e i Servizi conformemente agli obblighi di legge e alla normativa applicabile alla Società. La Società ha la responsabilità di rispondere alle richieste formulate da terzi in merito all'utilizzo dei Prodotti e dei Servizi, ad esempio alla richiesta di rimuovere il contenuto ai sensi del Digital Millennium Copyright Act degli Stati Uniti o di altre leggi applicabili.

Condizioni per la Protezione dei Dati Personali

Ambito di Validità

Le Condizioni dell'Addendum si applicano a tutti i Prodotti e i Servizi, ad eccezione di quelli descritti nel presente Articolo.

Le Condizioni dell'Addendum non si applicheranno ai Prodotti o ai Servizi Professionali specificatamente indicati come esclusi, o nella misura in cui sono indicati come esclusi, nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti o nell'ordine di lavoro applicabile, che sono disciplinati dalle condizioni relative al diritto alla protezione dei dati personali e alla sicurezza nelle condizioni applicabili pertinenti per Prodotto o per ordine di lavoro.

Per maggiore chiarezza, le Condizioni dell'Addendum si applicano solo al trattamento dei dati in ambienti controllati da Microsoft e da Sub-Responsabili del Trattamento di Microsoft. Sono inclusi i dati inviati a Microsoft dai Prodotti e dai Servizi, ma non i dati che rimangono nei locali della Società o in alcuni ambienti operativi di terzi della Società.

Per i Servizi Professionali Supplementari, Microsoft si assume solo gli impegni indicati all'Articolo Servizi Professionali Supplementari che segue.

Natura del Trattamento dei Dati; Titolarità

Microsoft utilizzerà e tratterà i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali e i Dati Personali secondo quanto descritto e ai sensi delle limitazioni indicate di seguito (a) per fornire alla Società i Prodotti e i Servizi in conformità alle istruzioni documentate della Società e (b) per le attività aziendali connesse all'erogazione dei Prodotti e dei Servizi alla Società. Per ciò che concerne le parti, la Società conserva tutti i diritti, la titolarità e gli interessi relativi ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali. Riguardo ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali Microsoft non acquisisce alcun diritto, fatti salvi i diritti che la Società le concede nel presente Articolo. Il presente paragrafo non riguarda i diritti di Microsoft relativi al software o ai servizi che Microsoft concede in licenza alla Società.

Trattamento per la Fornitura alla Società dei Prodotti e dei Servizi

Ai fini del presente Addendum, la "fornitura" di un Prodotto include le seguenti attività:

- offerta di funzionalità concesse in licenza, configurate e usate dalla Società e dai relativi utenti, incluse esperienze utente personalizzate;
- risoluzione dei problemi (prevenzione, rilevamento e correzione di problemi) e
- aggiornamento continuo e mantenimento delle prestazioni dei Prodotti, nonché miglioramento della produttività, dell'affidabilità, dell'efficacia, della qualità e della sicurezza dell'utente.

Ai fini dell'interpretazione del presente Addendum, la "fornitura" dei Servizi Professionali include le seguenti attività:

- erogazione dei Servizi Professionali, inclusi servizi di supporto tecnico e servizi professionali di pianificazione, consulenza, migrazione dei dati, deployment e sviluppo di soluzioni/software;
- risoluzione dei problemi (prevenzione, rilevamento, indagine, mitigazione e correzione di problemi, inclusi Eventi Imprevisti relativi alla Protezione e problemi individuati nei Servizi Professionali o nei relativi Prodotti durante l'erogazione dei Servizi Professionali) e

- miglioramento dell'erogazione, dell'efficacia, della qualità e della sicurezza dei Servizi Professionali e dei Prodotti sottostanti in base ai problemi identificati durante l'erogazione dei Servizi Professionali, tra cui la correzione di difetti del software e comunque l'aggiornamento continuo e il mantenimento delle prestazioni dei Prodotti e dei Servizi.

In ogni caso, la fornitura dei Prodotti e dei Servizi avviene nel rispetto delle obbligazioni di sicurezza previste dai Requisiti di Protezione dei Dati Personali.

Nell'ambito della fornitura di Prodotti e Servizi, Microsoft non utilizzerà né tratterà in altro modo i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali o i Dati Personali per: (a) profilazione degli utenti, (b) fini pubblicitari o commerciali né per (c) ricerche di mercato con lo scopo di creare nuove funzionalità, servizi o prodotti o per qualsiasi altro scopo, a meno che tale utilizzo o trattamento sia in conformità alle istruzioni documentate della Società.

Trattamento per Attività Aziendali connesse alla Fornitura dei Prodotti e dei Servizi alla Società

Ai fini dell'interpretazione del presente Addendum, "attività aziendali" indica i trattamenti autorizzati dalla Società nel presente Articolo.

La Società autorizza Microsoft:

- a creare dati statistici aggregati, non personali da dati contenenti identificatori pseudonomizzati (come log sull'utilizzo contenenti identificatori pseudonomizzati univoci) e
- a calcolare statistiche correlate ai Dati della Società o ai Dati dei Servizi Professionali

in ciascun caso senza accedere o analizzare il contenuto dei Dati della Società o dei Dati dei Servizi Professionali e limitatamente al raggiungimento degli scopi indicati di seguito, ciascuno dei quali è connesso all'erogazione dei Prodotti e dei Servizi alla Società.

Tali scopi sono:

- gestione account e fatturazioni;
- compenso, ad esempio calcolo delle commissioni dei dipendenti e degli incentivi per i partner;
- creazione di report e modelli aziendali interni, ad esempio previsioni, ricavi, pianificazione delle capacità, strategia dei prodotti e
- reporting finanziario.

Durante il trattamento ai fini delle suddette attività aziendali Microsoft applicherà i principi della minimizzazione dei dati e non utilizzerà né in altro modo tratterà i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali o i Dati Personali per: (a) profilazione degli utenti, (b) fini pubblicitari o commerciali

analoghi né per (c) altri scopi che non siano quelli stabiliti nel presente Articolo. Inoltre, come per tutti i trattamenti previsti dal presente Addendum, il trattamento dei dati per le attività aziendali rimane soggetto alle obbligazioni e agli impegni di riservatezza di Microsoft ai sensi della disposizione "Comunicazione dei Dati Trattati".

Comunicazione dei Dati Trattati

Microsoft non comunicherà né consentirà l'accesso ai Dati Trattati, tranne nel caso in cui ciò sia: (1) consentito dalla Società, (2) conforme a quanto descritto nell'Addendum o (3) previsto dalla legge. Ai fini dell'interpretazione del presente Articolo, "Dati Trattati" indica: (a) Dati della Società, (b) Dati dei Servizi Professionali, (c) Dati Personali e (d) altri dati trattati da Microsoft in relazione ai Prodotti e ai Servizi che sono informazioni riservate della Società ai sensi del contratto della Società. Tutte le operazioni relative ai Dati Trattati sono soggette all'obbligazione di riservatezza di Microsoft ai sensi del contratto della Società.

Microsoft non comunicherà i Dati Trattati né fornirà l'accesso ad essi alle autorità giudiziarie o di polizia se non nei casi previsti dalla legge. Qualora le autorità giudiziarie o di polizia dovessero richiedere a Microsoft i Dati Trattati, Microsoft tenterà di reindirizzare tali autorità alla Società stessa per la comunicazione diretta di tali dati. Nel caso in cui sia costretta a divulgare i Dati Trattati o a consentirne l'accesso alle autorità giudiziarie o di polizia, Microsoft ne darà immediata comunicazione alla Società e le fornirà una copia della richiesta, salvo disposizioni di legge contrarie.

Nel caso in cui riceva richieste di divulgazione dei Dati Trattati da parte di terzi, Microsoft ne darà immediata comunicazione alla Società, salvo disposizioni di legge contrarie. Microsoft respingerà la richiesta qualora non sia tenuta per legge a soddisfarla. Qualora la richiesta sia valida, Microsoft tenterà di reindirizzare tali terzi a rivolgerla direttamente alla Società.

Microsoft divulgherà i Dati Trattati o consentirà di accedervi solo in conformità a quanto previsto dalla legge, purché la legislazione e le prassi rispettino l'essenza dei diritti e delle libertà fondamentali e non vadano oltre quanto necessario e proporzionato in una società democratica e, a seconda dei casi, per salvaguardare uno degli obiettivi di cui all'Articolo 23(1) del GDPR.

Microsoft non fornirà a terzi: (a) l'accesso in modo diretto, indiretto, programmato o senza restrizioni ai Dati Trattati, (b) le chiavi di crittografia della piattaforma utilizzate per la protezione dei Dati Trattati o gli strumenti per decrittografarli né (c) alcun tipo di accesso ai Dati Trattati qualora Microsoft sia a conoscenza del fatto che tali dati vengano usati per scopi diversi da quelli definiti nella richiesta avanzata dai terzi.

A sostegno di quanto sopra, Microsoft potrà fornire ai terzi le informazioni di contatto di base della Società.

Trattamento dei Dati Personali; GDPR

Tutti i Dati Personali trattati da Microsoft in relazione all'erogazione dei Prodotti e dei Servizi vengono acquisiti nell'ambito dei (a) Dati della Società, (b) Dati dei Servizi Professionali o (c) dati generati, derivati o raccolti da Microsoft, inclusi i dati inviati a Microsoft in seguito all'utilizzo da parte della Società delle funzionalità basate sui servizi o ottenute da Microsoft tramite il software installato in locale. I Dati Personali forniti a Microsoft dalla Società, o per conto di essa, tramite l'utilizzo del Servizio Online sono anch'essi Dati della Società. I Dati Personali forniti a Microsoft dalla Società, o per conto di essa, tramite l'utilizzo dei Servizi Professionali sono anch'essi Dati dei Servizi Professionali. Gli identificatori pseudonimizzati potranno essere inclusi nei dati trattati da Microsoft in relazione all'erogazione dei Prodotti e sono anch'essi Dati Personali. I Dati Personali pseudonimizzati o privi di identificazione, ma non forniti in formato anonimo, o i Dati Personali derivati dai Dati Personali sono anche Dati Personali.

Nella misura in cui Microsoft agisce come responsabile del trattamento o altro responsabile del trattamento dei Dati Personali soggetti al GDPR, si applicano le Condizioni del GDPR contenute nell'[Allegato 1](#) e il testo nel sottoparagrafo ("Trattamento dei Dati Personali; GDPR") dovrà ritenersi un'integrazione:

Ruoli e Responsabilità del Titolare e del Responsabile del Trattamento

La Società e Microsoft accettano che la Società sia il titolare del trattamento dei Dati Personali e che Microsoft sia il responsabile del trattamento di tali dati, tranne nei casi in cui (a) la Società agisca in qualità di responsabile del trattamento dei Dati Personali, nel qual caso Microsoft sarà un altro responsabile del trattamento o (b) sia diversamente indicato nelle condizioni specifiche per Prodotto o nel presente Addendum. Qualora Microsoft agisca come responsabile o altro responsabile del trattamento dei Dati Personali, tratterà i Dati Personali soltanto in conformità alle istruzioni documentate della Società. La Società accetta che il contratto della Società, tra cui le Condizioni dell'Addendum e gli aggiornamenti applicabili, unitamente alla documentazione del prodotto e all'utilizzo e alla configurazione da parte sua delle funzionalità dei Prodotti, costituiscano l'insieme completo di istruzioni documentate fornite a Microsoft per il trattamento dei Dati Personali. Lo stesso vale con la documentazione dei Servizi Professionali e l'utilizzo dei Servizi Professionali da parte della Società. Informazioni sull'utilizzo e la configurazione dei Prodotti sono disponibili all'indirizzo <https://docs.microsoft.com> (o su un sito alternativo) o in un altro contratto in cui è incorporato il

presente Addendum. Eventuali istruzioni aggiuntive o alternative dovranno essere concordate in conformità al processo di modifica del contratto della Società. In tutti i casi in cui si applica il GDPR e la Società è un responsabile del trattamento, la Società garantisce a Microsoft che le proprie istruzioni, inclusa la nomina di Microsoft a responsabile del trattamento o ad altro responsabile del trattamento, sono state autorizzate dal titolare del trattamento specifico.

Nella misura in cui Microsoft utilizza o tratta i Dati Personali soggetti al GDPR per le attività aziendali connesse alla fornitura dei Prodotti e dei Servizi alla Società, per tale uso si conformerà alle obbligazioni in qualità di titolare indipendente del trattamento dei dati previste dal GDPR. Microsoft accetta le responsabilità supplementari di "titolare del trattamento" dei dati ai sensi del GDPR per eseguire tale trattamento per: (a) agire in conformità ai requisiti normativi, nella misura stabilita nel GDPR e (b) fornire maggiore trasparenza alla Società e confermare la propria responsabilità per quanto riguarda tale trattamento. Microsoft adotta misure di sicurezza per proteggere i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali e i Dati Personali durante tale trattamento, incluse quelle indicate nel presente Addendum e quelle contemplate all'Articolo 6(4) del GDPR. In merito al trattamento dei Dati Personali ai sensi del presente paragrafo, Microsoft si assume gli impegni stabiliti nell'Articolo Misure di Sicurezza Aggiuntive; per gli scopi specificati, (i) qualsiasi comunicazione da parte di Microsoft, nella modalità descritta nell'Articolo Misure di Sicurezza Aggiuntive, dei Dati Personali che sono stati trasferiti in relazione alle attività aziendali viene considerata una "Comunicazione Pertinente" e (ii) gli impegni indicati nell'Articolo Misure di Sicurezza Aggiuntive si applicano a tali Dati Personali.

Dettagli sul Trattamento

Le parti danno atto e accettano quanto segue:

- **Oggetto.** L'oggetto del trattamento è limitato ai Dati Personali che rientrano nell'ambito di applicazione dell'Articolo del presente Addendum dal titolo "Natura del Trattamento; Titolarità" di cui sopra e del GDPR.
- **Durata del Trattamento dei Dati.** La durata del trattamento sarà conforme a quanto definito dalle istruzioni della Società e dalle condizioni dell'Addendum.
- **Natura e Finalità del Trattamento dei Dati.** La natura e la finalità del trattamento consisteranno nell'erogare i Prodotti e i Servizi ai sensi del contratto della Società e per le attività aziendali connesse all'erogazione dei Prodotti e dei Servizi alla Società in base a quanto ulteriormente indicato nell'Articolo del presente Addendum "Natura del Trattamento dei Dati; Titolarità".

- **Categorie di Dati.** I tipi di Dati Personali trattati da Microsoft durante l'erogazione dei prodotti e dei Servizi includono: (i) i Dati Personali che la Società sceglie di includere nei Dati della Società e nei Dati dei Servizi Professionali e (ii) quelli espressamente indicati all'Articolo 4 del GDPR che potranno essere generati, derivati o raccolti da Microsoft, tra cui i dati inviati a Microsoft in seguito all'utilizzo delle funzionalità basate sui servizi di una Società o acquisiti da Microsoft tramite il software installato in locale. I tipi di Dati Personali che la Società sceglie di includere nei Dati della Società e nei Dati dei Servizi Professionali potranno rientrare in qualsiasi categoria di Dati Personali identificati nei record gestiti dalla Società che agisce come titolare del trattamento ai sensi dell'Articolo 30 del GDPR, incluse le categorie di Dati Personali definite nell'Appendice B.
- **Interessati.** Le categorie di interessati sono i rappresentanti e gli utenti finali della Società, ad esempio dipendenti, appaltatori, collaboratori e clienti. Possono essere incluse altre categorie di interessati identificate nei registri gestiti dalla Società che agisce come titolare del trattamento ai sensi dell'Articolo 30 del GDPR, incluse le categorie di interessati definite nell'Appendice B.

Diritti degli Interessati; Assistenza con le Richieste

Microsoft metterà a disposizione della Società, conformemente alla funzionalità dei Prodotti e dei Servizi e al suo ruolo di responsabile del trattamento dei Dati Personali degli interessati, la capacità di soddisfare le loro richieste in merito all'esercizio dei loro diritti ai sensi del GDPR. Microsoft suggerirà all'interessato della Società, che chiede di esercitare uno o più dei propri diritti ai sensi del GDPR in relazione ai Prodotti e ai Servizi di cui Microsoft è un responsabile del trattamento o un altro responsabile del trattamento, di presentare la richiesta direttamente alla Società. La Società sarà tenuta a rispondere a tali richieste, laddove necessario, utilizzando la funzionalità dei Prodotti e dei Servizi. Microsoft si conformerà alle richieste di assistenza ragionevoli della Società per soddisfare tale esigenza dell'interessato.

Registri delle Attività di Trattamento

Nella misura in cui Microsoft è tenuta ai sensi del GDPR a raccogliere determinate informazioni relative alla Società e a conservarne i registri, la Società dovrà, laddove richiesto, fornire tali informazioni a Microsoft, mantenendole accurate e aggiornate. Microsoft potrà rendere tali informazioni disponibili all'autorità di controllo, se richiesto dal GDPR.

Sicurezza dei Dati

Procedure e Criteri di Sicurezza

Microsoft adotterà e assicurerà misure organizzative e tecniche appropriate per proteggere i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali e i Dati Personali da distruzione, perdita e alterazione accidentale o illegale, da divulgazione non autorizzata dei dati personali trasmessi, archiviati o in altro modo trattati oppure dall'accesso ad essi. Tali misure dovranno essere stabilite nei Criteri di Sicurezza di Microsoft. Microsoft metterà a disposizione della Società tali criteri, unitamente ad altri dati ragionevolmente richiesti dalla Società riguardanti le procedure e i criteri di sicurezza di Microsoft.

Inoltre, tali misure dovranno conformarsi ai requisiti stabiliti negli standard ISO 27001, ISO 27002 e ISO 27018. Per le Società è disponibile una descrizione dei controlli di sicurezza per tali requisiti.

Ciascun Servizio Online Core è conforme anche agli standard e ai framework di controllo riportati nella tabella delle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti. Ciascun Servizio Online Core e ciascun Servizio Professionale adottano e si impegnano a garantire le misure di sicurezza stabilite nell'Appendice A per la protezione dei Dati della Società e dei Dati dei Servizi Professionali.

Microsoft implementa e conserva le misure di sicurezza definite nell'Allegato II delle Clausole Contrattuali Tipo 2021 per la protezione dei Dati Personali che rientrano nell'ambito di validità del GDPR.

Microsoft potrà aggiungere standard del settore o governativi in qualsiasi momento. Microsoft eliminerà gli standard ISO 27001, ISO 27002, ISO 27018 oppure gli standard o i framework della tabella per i Servizi Online Core riportata nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti solo qualora non siano più in uso nel settore e vengano eventualmente sostituiti da altri.

Crittografia dei Dati

I Dati della Società e i Dati dei Servizi Professionali (inclusi i Dati Personali in essi contenuti) in transito sulle reti pubbliche tra la Società e Microsoft o tra i data center di Microsoft sono crittografati per impostazione predefinita.

Microsoft crittografa anche i Dati della Società inattivi archiviati nei Servizi Online e i Dati dei Servizi Professionali inattivi archiviati. Nel caso dei Servizi Online sui quali la Società o un terzo che agisce per conto della Società potrà sviluppare applicazioni (ad esempio, altri Servizi Azure), la crittografia dei dati archiviati in tali applicazioni potrà essere applicata a discrezione della Società, utilizzando le funzionalità fornite da Microsoft o ottenute dalla Società tramite terzi.

Accesso ai Dati

Microsoft ricorre a una quantità minima di meccanismi di accesso con privilegi per controllare l'accesso ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali (inclusi i Dati Personali ivi contenuti). I controlli degli accessi basati sui ruoli vengono effettuati per garantire che l'accesso ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali necessario per il funzionamento dei servizi avvenga per uno scopo appropriato e approvato con la supervisione dirigenziale. Per quanto riguarda i Servizi Online Core e i Servizi Professionali, Microsoft gestisce i meccanismi di Controllo degli Accessi descritti nella tabella "Misure di Sicurezza" nell'Appendice A e non è contemplato alcun accesso permanente da parte del personale di Microsoft ai Dati della Società e nessun accesso richiesto è per un periodo di tempo limitato.

Responsabilità della Società

La responsabilità della Società consiste unicamente nel determinare in modo autonomo se le misure organizzative e tecniche dei Prodotti e dei Servizi soddisfino i propri requisiti, incluse le proprie obbligazioni di sicurezza previste ai sensi dei Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali applicabili. La Società dà atto e accetta che (tenendo conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'ambito di validità, del contesto e delle finalità del trattamento dei suoi Dati Personali, come anche dei rischi nei confronti delle persone fisiche) le procedure e i criteri di sicurezza adottati e assicurati da Microsoft garantiscono un livello di sicurezza adeguato al rischio per quanto riguarda i suoi Dati Personali. La Società è tenuta ad adottare e a garantire misure di tutela del diritto alla protezione dei dati personali e misure di sicurezza per i componenti che la Società fornisce o controlla, come i dispositivi registrati in Microsoft Intune oppure in una macchina virtuale o in un'applicazione di Microsoft Azure.

Verifica della Conformità

Microsoft svolgerà audit della sicurezza dei computer, dell'ambiente informatico e dei data center fisici utilizzati per il trattamento dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali e dei Dati Personali, come di seguito indicato:

- Nei casi in cui uno standard o un framework verrà sottoposto ad audit, un audit di tale standard o framework di controllo verrà avviato almeno con cadenza annuale.
- Ciascun audit verrà eseguito in conformità agli standard e alle regole dell'ente normativo o accreditato per ogni standard o framework di controllo applicabile.
- Ciascun audit sarà eseguito da auditor della sicurezza terzi qualificati e indipendenti a spese e a scelta di Microsoft.

Ciascun audit si concluderà con la generazione di un rapporto di audit ("Rapporto di Audit di Microsoft"), che Microsoft renderà disponibile all'indirizzo <https://servicetrust.microsoft.com/> o in un'altra posizione che Microsoft avrà cura di segnalare. Il Rapporto di Audit di Microsoft sarà classificato come Informazioni Riservate di Microsoft e descriverà chiaramente gli eventuali risultati rilevanti ottenuti dal revisore. Microsoft rimedierà immediatamente ai problemi sollevati da qualsiasi Rapporto di Audit di Microsoft per adempiere alle segnalazioni del revisore. Qualora la Società lo richieda, Microsoft le fornirà ciascun Rapporto di Audit di Microsoft. Il Rapporto di Audit di Microsoft sarà soggetto alle limitazioni di non divulgazione e di distribuzione di Microsoft e del revisore.

Nella misura in cui i requisiti di audit della Società ai sensi dei Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali non possano essere ragionevolmente soddisfatti tramite i rapporti di audit, la documentazione o le informazioni di conformità che Microsoft mette a livello generale a disposizione dei propri clienti, Microsoft dovrà prontamente rispondere alle istruzioni di audit aggiuntive della Società. Prima dell'inizio di un audit, la Società e Microsoft concorderanno sull'ambito, sui tempi, sulla durata, sui requisiti di controllo e di prova e sui corrispettivi per l'audit, a condizione che il mancato raggiungimento di tale accordo non comporti per Microsoft di ritardare irragionevolmente l'esecuzione dell'audit. Nella misura necessaria per l'esecuzione dell'audit, Microsoft renderà disponibili i sistemi di trattamento, le strutture e la documentazione di supporto per il trattamento dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali e dei Dati Personali da parte di Microsoft, delle sue Consociate e di Sub Responsabili del Trattamento. Tale audit sarà condotto da una società di audit terza indipendente e accreditata, durante il normale orario lavorativo, previo ragionevole preavviso a Microsoft e nel rispetto di ragionevoli procedure di riservatezza. Né la Società né il responsabile dell'audit avranno accesso ai dati di altre società di Microsoft né alle strutture o ai sistemi Microsoft che non sono coinvolti nella fornitura dei Prodotti e dei Servizi applicabili. La Società è responsabile di tutti i costi e i corrispettivi correlati a tale audit, compresi tutti i ragionevoli costi e corrispettivi per il tempo dedicato da Microsoft per tale audit, in aggiunta alle tariffe associate ai servizi erogati da Microsoft. Qualora il rapporto di audit generato a seguito dell'audit della Società includa l'individuazione di una mancata conformità sostanziale, la Società dovrà condividere con Microsoft tale rapporto di audit e Microsoft dovrà prontamente porre rimedio a qualsiasi mancata conformità sostanziale.

Nessuna disposizione del presente Articolo dell'Addendum varia o modifica le Condizioni del GDPR né altera i diritti dell'autorità di controllo o dell'interessato previsti dai Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali. Microsoft Corporation è un terzo beneficiario del presente Articolo.

Comunicazione di Eventi Imprevisti relativi alla Protezione

Qualora Microsoft venga a conoscenza di un inadempimento della sicurezza con conseguente distruzione, perdita, alterazione accidentale o illegale, divulgazione non autorizzata dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali o dei Dati Personali oppure accesso ad essi non autorizzato durante il trattamento da parte di Microsoft (ciascuno un "Evento Imprevisto relativo alla Protezione"), Microsoft, tempestivamente e senza ingiustificato ritardo, (1) comunicherà alla Società l'Evento Imprevisto relativo alla Protezione, (2) analizzerà l'Evento Imprevisto relativo alla Protezione e fornirà alla Società informazioni dettagliate riguardo ad esso e (3) adotterà misure ragionevoli per mitigare gli effetti e ridurre eventuali danni derivanti da esso.

Le comunicazioni degli Eventi Imprevisti relativi alla Protezione verranno trasmesse alla Società con qualsiasi mezzo scelto da Microsoft, anche tramite e-mail. È responsabilità esclusiva della Società tenere sempre aggiornate le informazioni di contatto con Microsoft per ciascun Prodotto e Servizio Professionale applicabile. La Società è l'unica responsabile della conformità alle proprie obbligazioni previste dalle leggi in materia di comunicazione degli eventi imprevisti applicabili alla Società e del rispetto di qualsiasi obbligazione riguardante le comunicazioni di terzi in caso di Eventi Imprevisti relativi alla Protezione.

Microsoft porrà in essere ogni sforzo ragionevole per aiutare la Società ad adempiere all'obbligazione, ai sensi dell'Articolo 33 del GDPR o di altra legge o altro regolamento applicabile, di comunicare all'autorità di controllo e agli interessati specifici tale Evento Imprevisto relativo alla Protezione.

La comunicazione di Microsoft relativa a un Evento Imprevisto relativo alla Protezione o la relativa risposta a tale evento ai sensi del presente Articolo non costituisce un'accettazione di responsabilità rispetto a tale evento.

La Società dovrà comunicare tempestivamente a Microsoft eventuali utilizzi impropri degli account o delle credenziali di autenticazione oppure eventuali eventi imprevisti riguardanti i Prodotti e i Servizi.

Trasferimenti e Posizione dei Dati

Trasferimenti dei Dati

I Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali e i Dati Personali sottoposti al trattamento da parte di Microsoft per conto della Società potranno essere trasferiti, archiviati e trattati in un'area geografica solo in conformità alle Condizioni dell'Addendum e alle misure di sicurezza esposte più avanti nel presente Articolo. Tenendo conto di tali misure di sicurezza, la Società autorizza Microsoft a trasferire i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali e i Dati Personali negli Stati Uniti o in

qualunque altro paese in cui Microsoft o gli Altri suoi Responsabili del Trattamento sono presenti e di archiviare e trattare i Dati della Società e i Dati Personali per fornire i Prodotti, fatto salvo quanto descritto in altri Articoli delle Condizioni dell'Addendum.

Tutti i trasferimenti dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali e dei Dati Personali fuori dall'Unione Europea, dallo Spazio Economico Europeo, dal Regno Unito e dalla Svizzera per erogare i Prodotti e i Servizi sono soggetti alle condizioni delle Clausole Contrattuali Tipo 2021 attuate da Microsoft. Inoltre, i trasferimenti dal Regno Unito sono soggetti alle condizioni dell'IDTA attuate da Microsoft. Ai fini dell'interpretazione del presente Addendum, "IDTA" indica l'addendum relativo ai trasferimenti internazionali di dati alle clausole contrattuali tipo della Commissione Europea per i trasferimenti internazionali di dati emesso dall'Information Commissioner's Office del Regno Unito ai sensi dell'Articolo 119A(1) del Data Protection Act 2018 del Regno Unito. Microsoft rispetterà i requisiti di legge in materia di protezione dei dati personali dello Spazio Economico Europeo, del Regno Unito e della Svizzera relativamente alla raccolta, all'utilizzo, al trasferimento, alla conservazione e ad altro tipo di trattamento dei Dati Personali provenienti dallo Spazio Economico Europeo, dal Regno Unito e dalla Svizzera. Tutti i trasferimenti di Dati Personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale saranno soggetti alle misure di sicurezza appropriate descritte nell'Articolo 46 del GDPR e tali trasferimenti e misure di sicurezza saranno documentati conformemente all'Articolo 30(2) del GDPR.

Inoltre, Microsoft è certificata e aderisce agli Accordi Quadro Scudo UE-U.S.A. e Svizzera-U.S.A. per la Privacy dei Dati Personali, all'Estensione per il Regno Unito dell'Accordo Quadro Scudo UE-U.S.A. per la Privacy dei Dati Personali e agli impegni che comportano. Microsoft accetta di informare la Società qualora stabilisca di non poter più adempiere all'obbligazione di fornire lo stesso livello di protezione richiesto dai principi degli Accordi Quadro per la Privacy dei Dati Personali.

Posizione dei Dati della Società

Per quanto riguarda i Servizi Online Core, Microsoft archiverà i Dati della Società inattivi in alcune aree geografiche importanti (ciascuna, un'Area Geografica) in base a quanto definito nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti.

Per quanto riguarda i Servizi, ai quali viene applicata la soluzione EU Data Boundary, Microsoft archiverà e tratterà i Dati della Società e i Dati Personali, nonché archiverà i Dati inattivi dei Servizi Professionali all'interno dell'Unione Europea e dell'Associazione Europea di Libero Scambio (EFTA) come stabilito nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti.

Microsoft non controlla né limita le aree da cui la Società o i suoi utenti finali potranno accedere o trasferire i Dati della Società.

Conservazione ed Eliminazione dei Dati

Durante il periodo di validità della propria sottoscrizione o dell'impegno applicabile nei Servizi Professionali la Società avrà sempre la possibilità di accedere ai Dati della Società archiviati in ciascun Servizio Online, di estrarli e di eliminarli. Tale possibilità varrà anche per i Dati dei Servizi Professionali.

Fatta eccezione per le versioni di valutazione gratuite e i servizi LinkedIn, Microsoft conserverà i Dati della Società che restano archiviati nei Servizi Online in un account con funzioni limitate per 90 giorni dalla data di scadenza o di risoluzione della sottoscrizione della Società, in modo tale che la Società possa estrarli. Al termine del periodo di conservazione di 90 giorni, Microsoft disabiliterà l'account ed eliminerà i Dati della Società e i Dati Personali archiviati nei Servizi Online entro un ulteriore periodo di 90 giorni, a meno che non sia autorizzata ai sensi del presente Addendum a conservarli.

Per quanto riguarda i Dati Personali relativi al Software e i Dati dei Servizi Professionali, Microsoft eliminerà tutte le copie dopo il conseguimento degli scopi commerciali per cui i dati sono stati raccolti o trasferiti oppure in un momento precedente, su richiesta della Società, a meno che non sia autorizzata ai sensi del presente Addendum a conservarli.

Il Servizio Online potrebbe non supportare la conservazione o l'estrazione del software fornito dalla Società. Microsoft non è da considerarsi in alcun modo responsabile dell'eliminazione dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali né dei Dati Personali che verrà eseguita secondo quanto descritto nel presente Articolo.

Regolamento sui Dati dell'Unione Europea

Il Passaggio è consentito in qualsiasi momento senza costi aggiuntivi al di là delle tariffe e di altri importi in altro modo dovuti ai sensi del contratto con la Società UE. La Società UE potrà accedere ai Dati Esportabili e alle Risorse Digitali, esportarli ed eliminarli in qualsiasi momento, nonché accedere a tali dati e risorse ed esportarli fino a 90 giorni dopo la risoluzione della sottoscrizione, come stabilito nella disposizione Conservazione ed Eliminazione dei Dati. La Società UE decide quando iniziare l'esportazione dei Dati Esportabili e delle Risorse Digitali e in base a quale tempistica. A seconda della configurazione specifica della Società, della quantità di dati, della destinazione del Passaggio e di altre circostanze al di fuori del controllo di Microsoft, potrebbero essere necessari più di 30 giorni per l'estrazione e l'esportazione effettive dei Dati Esportabili e delle Risorse Digitali da parte della Società UE. La Società UE dovrà completare il Passaggio prima di interrompere il Servizio del Regolamento sui

Dati dell'Unione Europea, che potrà effettuare con un preavviso di 60 giorni a Microsoft e il pagamento degli eventuali importi ancora dovuti ai sensi del contratto della Società UE. Microsoft fornirà ragionevole assistenza nel Passaggio e agirà con la dovuta diligenza come stabilito nell'Articolo Sicurezza dei Dati e in altri Articoli dell'Addendum e ai sensi del contratto della Società per l'erogazione dei Servizi del Regolamento sui Dati dell'Unione Europea durante il Passaggio e nell'uso parallelo. Una Società UE potrà ottenere una riduzione delle tariffe di uscita dei dati associate al Passaggio e all'uso parallelo, come previsto dalla legge. Tali condizioni del Regolamento sui Dati dell'Unione Europea non si applicano alle Anteprese.

I materiali di supporto riguardanti l'esportazione dei dati, i metodi e le informazioni relativi all'infrastruttura ICT di Microsoft utilizzata per erogare i servizi previsti dal Regolamento sui Dati dell'Unione Europea e le modalità con cui Microsoft risponde alle richieste di accesso ai dati da parte delle autorità pubbliche sono disponibili nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti.

Impegno di Riservatezza del Responsabile del Trattamento

Microsoft assicurerà che il proprio personale impegnato nel trattamento dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali e dei Dati Personali (i) tratterà tali dati solo se istruito dalla Società o come descritto nel presente Addendum e (ii) sarà obbligato a garantire la riservatezza e la sicurezza di tali dati anche al termine del proprio impegno. Microsoft fornirà ai propri dipendenti con accesso ai Dati della Società, ai Dati dei Servizi Professionali e ai Dati Personali una formazione periodica e obbligatoria sul diritto alla protezione dei dati personali e sulla sicurezza in conformità ai Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali e agli standard di settore applicabili.

Comunicazione e Controlli relativi all'Impiego di Sub-Responsabili del Trattamento

Microsoft potrà incaricare Sub-Responsabili del Trattamento di fornire alcuni servizi limitati o accessori per suo conto. La Società acconsente a tale impegno e a incaricare le Consociate Microsoft come Sub-Responsabili del Trattamento. Le autorizzazioni di cui sopra costituiranno il preventivo consenso scritto della Società al subappalto da parte di Microsoft del trattamento dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali e dei Dati Personali, qualora tale consenso sia necessario ai sensi delle Clausole Contrattuali Tipo o delle Condizioni del GDPR.

Microsoft è responsabile della conformità dei Sub-Responsabili del Trattamento che ha incaricato alle proprie obbligazioni contenute nel predente Addendum. Microsoft rende disponibili i dati riguardanti i Sub-Responsabili del Trattamento su un suo sito Web. Quando incaricherà un qualsiasi Sub-

Responsabile del Trattamento, Microsoft si assicurerà tramite un contratto scritto che il Sub-Responsabile del Trattamento possa accedere ai Dati della Società, ai Dati dei Servizi Professionali o ai Dati Personali e possa usarli solo per fornire i servizi per i quali è stato incaricato da Microsoft, con il divieto di utilizzarli per qualsiasi altro scopo. Microsoft garantirà che i Sub-Responsabili del Trattamento siano vincolati da contratti scritti che li obblighino a fornire almeno lo stesso livello di protezione dei dati personali che le viene richiesto dall'Addendum, incluse le limitazioni relative alla divulgazione dei Dati Trattati. Microsoft accetta di vigilare sui Sub-Responsabili del Trattamento al fine di garantire l'adempimento di tali obbligazioni contrattuali.

Di tanto in tanto Microsoft potrà incaricare nuovi Sub-Responsabili del Trattamento. Microsoft informerà la Società (a seconda dei casi, aggiornando il sito Web e fornendole uno strumento per ricevere la comunicazione di tale aggiornamento) di ogni nuovo Sub-Responsabile del Trattamento con un preavviso di almeno 6 mesi prima di consentire a tale Sub-Responsabile del Trattamento l'accesso ai Dati della Società. Inoltre, Microsoft informerà la Società (a seconda dei casi, aggiornando il sito Web e fornendole uno strumento per ricevere la comunicazione di tale aggiornamento) di ogni nuovo Sub-Responsabile del Trattamento con un preavviso di almeno 30 giorni, prima di consentire a tale Sub-Responsabile del Trattamento l'accesso ai Dati dei Servizi Professionali o ai Dati Personali, che non siano quelli contenuti nei Dati della Società. Qualora Microsoft affidi l'incarico di un nuovo Prodotto o Servizio Professionale, in cui vengono trattati i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali o i Dati Personali, a un nuovo Sub-Responsabile del Trattamento, lo comunicherà alla Società prima che il Prodotto o il Servizio Professionale diventi disponibile.

Qualora la Società non approvi un nuovo Sub-Responsabile del Trattamento per un Servizio Online o per i Servizi Professionali, potrà risolvere qualsiasi sottoscrizione del Servizio Online interessato o le Attestazioni di Servizi applicabili per il Servizio Professionale in questione, rispettivamente, senza dover pagare alcuna penale o alcun corrispettivo per la risoluzione, fornendo una comunicazione scritta della risoluzione prima della scadenza del periodo di preavviso. Qualora la Società non approvi un nuovo Sub-Responsabile del Trattamento per il Software e non possa ragionevolmente evitare il ricorso al Sub-Responsabile del Trattamento limitando il trattamento dei dati come stabilito nella documentazione o nel presente Addendum, potrà risolvere qualsiasi licenza per il prodotto software interessato senza dover pagare alcuna penale fornendo una comunicazione scritta della risoluzione prima della scadenza del periodo di preavviso specifico. La Società potrà anche includere in tale comunicazione una spiegazione dei motivi alla base della mancata approvazione, al fine di consentire a Microsoft di rivalutare il nuovo Altro Responsabile del Trattamento alla luce dei dubbi sorti. Qualora il Prodotto interessato faccia parte di una famiglia di prodotti (o di un acquisto singolo simile di servizi), la risoluzione si applicherà all'intera famiglia. Dopo la risoluzione Microsoft rimuoverà dalle

fatture successive indirizzate alla Società o al suo rivenditore le obbligazioni di pagamento relative alle sottoscrizioni o ad altri lavori applicabili non pagati per i Prodotti o i Servizi oggetto della risoluzione.

Anteprime

Le Anteprime potranno adottare misure di protezione dei dati personali e di sicurezza minori o differenti rispetto a quelle in genere presenti nei Prodotti e nei Servizi. Salvo quanto diversamente stabilito, la Società non dovrà utilizzare le Anteprime per trattare i Dati Personali o altri dati che sono soggetti a requisiti di conformità legali o normativi. Ad eccezione delle Anteprime che consentono il Trattamento dei Dati Personali, per i Prodotti, le seguenti condizioni del presente Addendum non si applicano alle Anteprime: Trattamento dei Dati Personali; GDPR, Sicurezza dei Dati e Società in Affari HIPPA. Per quanto riguarda i Servizi Professionali, le offerte designate come Anteprime o Versione Limitata sono conformi solo alle condizioni dei Servizi Professionali Supplementari.

Per le Anteprime che consentono il trattamento dei Dati Personali, tutte le condizioni del presente Addendum si applicano in conformità a quanto segue:

- I Dati delle Anteprime potranno essere trasferiti, archiviati e trattati negli Stati Uniti o in qualunque altro paese in cui Microsoft o gli Altri Responsabili del Trattamento sono presenti. Di conseguenza, la Posizione dei Dati della Società non si applica alle Anteprime nella misura in cui limita i paesi in cui Microsoft può trasferire, archiviare o trattare i Dati delle Anteprime.
- Le Anteprime non potranno conservare i Dati delle Anteprime oltre la durata di un'Anteprima. Quando un'Anteprima termina o la Società in altro modo cessa di prendervi parte, Microsoft potrà eliminare i Dati dell'Anteprima, anche nel caso in cui venga successivamente dichiarata la disponibilità generale dell'Anteprima sul mercato. Di conseguenza, l'Articolo Conservazione ed Eliminazione dei Dati non si applica alle Anteprime nella misura in cui limita il diritto di Microsoft a eliminare i Dati delle Anteprime.

Le Anteprime potranno essere soggette a condizioni aggiuntive fornite separatamente nell'ambito delle Anteprime stesse.

Istituti Didattici

Qualora la Società sia un ente o istituto didattico, al quale si applicano i regolamenti Family Educational Rights and Privacy Act, 20 U.S.C. § 1232g (FERPA), Microsoft dà atto che ai fini dell'interpretazione dell'Addendum, Microsoft verrà indicata come "dirigente scolastico" con "interessi educativi legittimi" nei Dati della Società e nei Dati dei Servizi Professionali, poiché tali condizioni

sono state definite ai sensi del FERPA e dei relativi regolamenti di attuazione e Microsoft accetta di attenersi alle limitazioni e ai requisiti imposti dal documento 34 CFR 99.33(a) sui dirigenti scolastici.

La Società comprende che Microsoft potrebbe non avere a disposizione alcuna informazione di contatto o avere solo informazioni limitate relativamente agli studenti della Società e ai loro genitori. Di conseguenza, la Società avrà la responsabilità di ottenere l'autorizzazione dei genitori per l'eventuale utilizzo dei Prodotti e dei Servizi da parte degli utenti finali in conformità alla legge applicabile e di presentare per conto di Microsoft agli studenti (o, nel caso di uno studente di età inferiore ai 18 anni e che non frequenti un istituto di studi superiori, al genitore dello studente) l'eventuale ordine di comparizione in tribunale o ordinanza legalmente emanata che richieda la divulgazione dei Dati della Società e dei Dati dei Servizi Professionali in possesso di Microsoft in conformità alla legge applicabile.

Contratto della Società per CJIS

Microsoft eroga determinati servizi cloud per enti pubblici ("Servizi Coperti") in conformità ai Criteri di Sicurezza dell'FBI Criminal Justice Information Services ("CJIS") ("Criteri CJIS"). I Criteri CJIS disciplinano l'utilizzo e la trasmissione dei dati in ambito di giustizia penale. Tutti i Servizi Coperti CJIS di Microsoft verranno disciplinati dalle condizioni del Contratto di Gestione CJIS.

Società in Affari HIPPA

Qualora la Società sia una "persona giuridica con copertura" o una "società in affari" e includa "informazioni sanitarie protette" nei Dati della Società o nei Dati dei Servizi Professionali, secondo la definizione riportata nella legge Health Insurance Portability and Accountability (Portabilità e Responsabilità in materia di Assicurazione Sanitaria) del 1996, e relative modifiche, e nei regolamenti approvati in tale ambito (collettivamente, "HIPAA"), la sottoscrizione del contratto della Società comprende la sottoscrizione del Contratto di Società in Affari HIPAA ("BAA"), il cui testo integrale identifica i Servizi Online o i Servizi Professionali cui si applica ed è disponibile all'indirizzo <http://aka.ms/BAA>. La Società potrà rifiutare esplicitamente il contratto BAA, inviando a Microsoft una comunicazione scritta con le seguenti informazioni, ai sensi delle condizioni del contratto della Società:

- la ragione sociale completa della Società e dell'eventuale Consociata che ha deciso di rifiutarle e
- nel caso in cui la Società abbia sottoscritto più contratti, il contratto della Società cui si applica il rifiuto esplicito.

Dati dei Servizi di Telecomunicazione

Nella misura in cui Microsoft tratta traffico, contenuti e altri Dati Personali nell'ambito dell'erogazione di Prodotti e Servizi che si qualificano come servizi di telecomunicazione ai sensi della legge in vigore, è possibile che vengano applicate specifiche obbligazioni di legge. Microsoft si conformerà a tutte le leggi e a tutti i regolamenti specifici per i servizi di telecomunicazione applicabili all'erogazione dei Prodotti e dei Servizi, tra cui la notifica dell'inadempimento delle obbligazioni di protezione, i Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali e la segretezza delle telecomunicazioni. La Società è tenuta a ottenere il consenso appropriato dagli utenti finali in relazione all'utilizzo dei Prodotti e dei Servizi che si qualificano come servizi di telecomunicazione.

California Consumer Privacy Act (CCPA)

Qualora Microsoft tratti i Dati Personali nell'ambito di validità del CCPA, si assumerà, nei confronti della Società, gli impegni aggiuntivi che seguono. Microsoft tratterà i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali e i Dati Personali per conto della Società e non conserverà, utilizzerà né divulgherà tali dati per scopi diversi da quelli stabiliti nelle Condizioni dell'Addendum e in base a quanto consentito ai sensi del CCPA, incluso ai sensi di eventuali esenzioni di "vendita". In nessun caso Microsoft venderà tali dati. Le presenti Condizioni del CCPA non limitano né riducono gli impegni per la protezione dei dati personali che Microsoft assume nei confronti della Società nelle Condizioni dell'Addendum, nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti o in un altro contratto stipulato tra Microsoft e la Società.

Dati Biometrici

La Società, che utilizza i Prodotti e i Servizi per trattare i Dati Biometrici, dovrà: (i) comunicarlo agli interessati, in particolare per ciò che concerne i periodi di conservazione e la distruzione dei dati; (ii) ottenere il consenso degli interessati e (iii) eliminare i Dati Biometrici, il tutto nella modalità appropriata e necessaria in base ai Requisiti applicabili relativi alla Protezione dei Dati Personali. Microsoft tratterà tali Dati Biometrici attenendosi alle istruzioni documentate della Società (secondo quanto descritto nel precedente Articolo "Ruoli e Responsabilità del Titolare e del Responsabile del Trattamento") e proteggerà tali Dati Biometrici in conformità alle condizioni per la protezione e la sicurezza dei dati prevista dal presente Addendum. Ai fini dell'interpretazione del presente Articolo, "Dati Biometrici" avrà il significato stabilito nell'Articolo 4 del GDPR e, a seconda dei casi, di termini equivalenti in altri Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali.

Servizi Professionali Supplementari

Quando viene utilizzata negli Articoli elencati di seguito, la definizione "Servizi Professionali" include i Servizi Professionali Supplementari e la definizione "Dati dei Servizi Professionali" include i dati acquisiti per i Servizi Professionali Supplementari.

Per quanto riguarda i Servizi Professionali Supplementari, i seguenti Articoli dell'Addendum si applicano allo stesso modo in cui si applicano ai Servizi Professionali: "Introduzione", "Conformità alle Leggi", "Natura del Trattamento; Titolarità", "Comunicazione dei Dati Trattati", "Trattamento dei Dati Personali; GDPR", il primo paragrafo di "Procedure e Criteri di Sicurezza", "Responsabilità della Società", "Comunicazione di Eventi Imprevisti relativi alla Protezione", "Trasferimento dei Dati" (incluse le condizioni relative alle Clausole Contrattuali Tipo 2021), il terzo paragrafo di "Conservazione ed Eliminazione dei Dati", "Impegno di Riservatezza del Responsabile del Trattamento", "Comunicazione e Controlli relativi all'Impiego di Sub-Responsabili del Trattamento", "Società in Affari HIPPA" (nella misura applicabile al contratto BAA), "California Consumer Privacy Act (CCPA)", "Dati Biometrici", "Come Contattare Microsoft", "Appendice B - Interessati e Categorie di Dati Personali" e "Appendice C - Addendum relativo alle Misure di Sicurezza Aggiuntive".

Come Contattare Microsoft

Qualora la Società ritenga che Microsoft non adempia ai propri impegni di tutela della protezione dei dati personali o di sicurezza, potrà contattare il supporto tecnico o utilizzare il modulo Web relativo al Diritto alla Protezione dei Dati Personali, disponibile all'indirizzo

<http://go.microsoft.com/?linkid=9846224>. L'indirizzo postale di Microsoft è:

Microsoft Enterprise Service Privacy

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, Washington 98052 USA

Microsoft Ireland Operations Limited è la società Microsoft incaricata della protezione dei dati personali provenienti dallo Spazio Economico Europeo e dalla Svizzera. Il rappresentante di Microsoft Ireland Operations Limited in materia di protezione dei dati personali è raggiungibile al seguente indirizzo:

Microsoft Ireland Operations, Ltd.

Attn: Data Protection
One Microsoft Place

South County Business Park
Leopardstown
Dublin 18, D18 P521, Ireland

Appendice A. Misure di Sicurezza

Microsoft ha adottato e garantirà, per i Dati della Società nei Servizi Online Core e per i Dati dei Servizi Professionali, le seguenti misure di sicurezza che, unitamente agli impegni di tutela della sicurezza contenuti nel presente Addendum (incluse le Condizioni del GDPR) costituiscono l'unica responsabilità di Microsoft relativamente alla protezione di tali dati.

Dominio	Procedure
Organizzazione della Sicurezza delle Informazioni	Titolarità della sicurezza. Microsoft ha nominato uno o più funzionari addetti alla sicurezza, responsabili del coordinamento e del monitoraggio delle regole e delle procedure di sicurezza. Ruoli e responsabilità per la sicurezza. Il personale Microsoft con accesso ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali è soggetto a obbligazioni di riservatezza. Programma di gestione dei rischi. Microsoft ha effettuato una valutazione dei rischi prima di trattare i Dati della Società o di avviare il servizio dei Servizi Online e prima di trattare i Dati dei Servizi Professionali o di avviare i Servizi Professionali. I documenti relativi alla sicurezza che non sono più in vigore vengono conservati da Microsoft in conformità ai requisiti di conservazione stabiliti.
Gestione delle Risorse	Inventario delle risorse. Microsoft gestisce un inventario di tutti i supporti di memorizzazione sui quali sono archiviati i Dati della Società o i Dati dei Servizi Professionali. L'accesso agli inventari di tali supporti di memorizzazione è limitato al personale Microsoft in possesso dell'autorizzazione scritta. Gestione delle Risorse • Microsoft classifica i Dati della Società e i Dati dei Servizi Professionali per facilitarne l'identificazione e limitarne l'accesso in modo appropriato. • Microsoft impone limitazioni sulla stampa dei Dati della Società e dei Dati dei Servizi Professionali e adotta procedure per l'eliminazione del materiale stampato contenente tali dati. • Il personale Microsoft dovrà ottenere l'autorizzazione di Microsoft prima di archiviare i Dati della Società o i Dati dei Servizi Professionali

Dominio	Procedure
	su dispositivi portatili, accedere a tali dati in modalità remota o trattarli all'esterno delle strutture Microsoft.
Sicurezza delle Risorse Umane	Formazione relativa alla sicurezza. Microsoft informa il proprio personale sulle procedure di sicurezza pertinenti e sui ruoli dei membri del personale stesso. Microsoft informa inoltre il proprio personale sulle possibili conseguenze dell'essere inadempiente alle regole e alle procedure di sicurezza. Microsoft utilizza solo dati anonimi nelle attività di formazione.
Sicurezza Fisica e Ambientale	Accesso fisico alle strutture. Microsoft consente solo a persone fisiche identificate e autorizzate l'accesso alle strutture in cui sono situati i sistemi informativi per il trattamento dei Dati della Società o dei Dati dei Servizi Professionali. Accesso fisico ai componenti. Microsoft gestisce record dei supporti di memorizzazione in entrata e in uscita contenenti i Dati della Società e i Dati dei Servizi Professionali, tra cui i tipi e il numero di supporti di memorizzazione, il mittente e i destinatari autorizzati, la data e l'ora e i tipi dei suddetti dati contenuti. Protezione dalle interruzioni di alimentazione e comunicazione. Microsoft utilizza diversi sistemi standard del settore per impedire la perdita di dati causata dall'interruzione della fornitura di energia elettrica o da interferenze sulla linea. Eliminazione di componenti. Microsoft utilizza processi standard del settore per eliminare i Dati della Società e i Dati dei Servizi Professionali che non sono più necessari.
Gestione delle Comunicazioni e delle Operazioni	Criteri operativi. Microsoft gestisce documenti sulla sicurezza in cui vengono descritte le misure adottate, nonché le procedure e le responsabilità specifiche del proprio personale che accede ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali. Procedure di Ripristino dei Dati • In modo continuativo e comunque non meno di una volta alla settimana, tranne nel caso in cui nel periodo non vi siano stati aggiornamenti, Microsoft gestisce più copie dei Dati della Società e dei Dati dei Servizi Professionali da cui ripristinare i dati stessi. • Microsoft archivia le copie dei Dati della Società e dei Dati dei Servizi Professionali e le procedure di ripristino dei dati in una posizione

Dominio	Procedure
	diversa dal luogo in cui si trovano le apparecchiature principali di trattamento dei Dati della Società e dei Dati dei Servizi Professionali. • Microsoft ha adottato procedure specifiche che disciplinano l'accesso alle copie dei Dati della Società e dei Dati dei Servizi Professionali. • Microsoft rivede le procedure di ripristino dei dati almeno una volta ogni sei mesi, ad eccezione delle procedure per il ripristino dei dati dei Servizi professionali e dei Servizi di Azure per Enti Pubblici che vengono riviste ogni dodici mesi. • Microsoft registra le operazioni di ripristino dei dati, includendo il nominativo della persona responsabile, la descrizione dei dati ripristinati e, a seconda dei casi, il nominativo della persona responsabile e gli eventuali dati per i quali è stato necessario l'inserimento manuale nel processo di ripristino. Software dannoso. Microsoft effettua controlli antimalware per impedire l'accesso non autorizzato ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali da parte di software dannoso, incluso quello proveniente da reti pubbliche. Dati Esterni ai Limiti • Microsoft crittografa o consente alla Società di crittografare i Dati della Società e i Dati dei Servizi Professionali trasmessi su reti pubbliche. • Microsoft limita l'accesso ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali contenuti nei supporti di memorizzazione che escono dalle proprie strutture. Registrazione di eventi. Microsoft registra, o consente alla Società di registrare, l'accesso o l'utilizzo dei sistemi informativi che contengono i Dati della Società o i Dati dei Servizi Professionali, registrano l'ID di accesso, l'ora, l'autorizzazione concessa o negata e l'attività specifica.
Controllo dell'Accesso	Criteri di accesso. Microsoft conserva un record dei privilegi di sicurezza delle persone fisiche che accedono ai Dati della Società o ai Dati dei Servizi Professionali. Autorizzazione all'Accesso • Microsoft conserva e aggiorna un record del personale autorizzato ad accedere ai sistemi Microsoft che contengono i Dati della Società o i Dati dei Servizi Professionali.

Dominio	Procedure
	• Microsoft disattiva le credenziali di autenticazione che non sono state utilizzate per un periodo di tempo minimo di sei mesi. • Microsoft indica i membri del personale che potranno concedere, modificare o annullare l'accesso autorizzato a dati e risorse. • Microsoft garantisce che laddove più persone fisiche abbiano accesso a sistemi contenenti i Dati della Società o i Dati dei Servizi Professionali, tali persone fisiche abbiano identificatori/accessi specifici. Privilegi Minimi • Il personale del supporto tecnico viene autorizzato ad accedere ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali esclusivamente in caso di necessità. • Microsoft limita l'accesso ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali alle sole persone fisiche che ne hanno necessità per svolgere le proprie mansioni lavorative. Integrità e Riservatezza • Microsoft istruisce il proprio personale affinché disattivi le sessioni amministrative prima di uscire dalle sedi che controlla o in ogni caso quando i computer vengono lasciati incustoditi. • Microsoft archivia le password in modo tale da renderle incomprensibili mentre sono valide. Autenticazione • Microsoft utilizza procedure standard del settore per identificare e autenticare gli utenti che tentano di accedere ai sistemi informativi. • Nei casi in cui i meccanismi di autenticazione si basino su password, Microsoft richiede il rinnovo regolare delle password. • Nei casi in cui i meccanismi di autenticazione si basino su password, Microsoft richiede che la password contenga almeno otto caratteri. • Microsoft garantisce che gli identificatori disattivati o scaduti non vengano concessi ad altre persone fisiche. • Microsoft controlla o consente alla Società di monitorare i tentativi ripetuti di ottenere l'accesso al sistema informativo utilizzando una password non valida.

Dominio	Procedure
	- Microsoft conserva procedure standard del settore per disattivare le password danneggiate o divulgate inavvertitamente. - Microsoft utilizza procedure standard del settore per la protezione delle password, incluse le procedure volte a garantire la riservatezza e l'integrità delle password quando vengono assegnate e distribuite e durante l'archiviazione. Progettazione della Rete. Microsoft dispone di controlli per impedire a persone fisiche di riconoscersi diritti che non sono stati loro ceduti allo scopo di accedere ai Dati della Società o ai Dati dei Servizi Professionali in modo non autorizzato.
Gestione degli Eventi Imprevisti relativi alla Protezione delle Informazioni	Procedura di Risposta agli Eventi Imprevisti - Microsoft conserva una registrazione degli inadempimenti alla sicurezza con una descrizione dell'inadempimento, il periodo, le conseguenze dell'inadempimento, il nome di chi ha effettuato la segnalazione, a chi è stato segnalato, nonché la procedura adottata per il ripristino dei dati. - Per ogni inadempimento delle obbligazioni di protezione che origina un Evento Imprevisto relativo alla Protezione, Microsoft (come descritto al precedente Articolo "Comunicazione di Eventi Imprevisti relativi alla Protezione") invierà una comunicazione, senza ritardo irragionevole e, in ogni caso, entro 72 ore. - Microsoft registra, o consente alla Società di registrare, divulgazioni di Dati della Società o di Dati dei Servizi Professionali, inclusi il tipo di dati divulgati, il destinatario e l'ora. Monitoraggio del servizio. Il personale Microsoft addetto alla sicurezza verifica i registri almeno una volta ogni sei mesi per proporre, ove necessario, iniziative di correzione.
Gestione della Continuità Aziendale	- Microsoft conserva piani di emergenza e contingenza per le strutture in cui sono situati i propri sistemi informativi per il trattamento dei Dati della Società o dei Dati dei Servizi Professionali. - Il sistema di archiviazione con ridondanza e le procedure di Microsoft per il ripristino dei dati sono progettati per tentare di riportare i Dati della Società e i Dati dei Servizi Professionali nello stato in cui si trovavano o nell'ultimo stato replicato prima di andare persi o distrutti.

Appendice B - Interessati e Categorie di Dati Personali

Interessati: gli interessati includono i rappresentanti della Società e gli utenti finali, tra cui dipendenti, terzisti, collaboratori e clienti della Società. Tra gli interessati potranno anche essere inclusi coloro che tentano di comunicare o trasferire dati personali a utenti dei servizi erogati da Microsoft. Microsoft dà atto che, in base all'utilizzo dei Prodotti e dei Servizi da parte della Società, quest'ultima potrà scegliere di includere i dati personali di uno dei seguenti tipi di interessati nei dati personali:

- dipendenti, appaltatori, subfornitorie lavoratori temporanei (correnti, precedenti, futuri) della Società;
- dipendenti dei tipi indicati sopra;
- collaboratori/persone di contatto (persone fisiche) o dipendenti della Società, terzisti o lavoratori temporanei di collaboratori/persone di contatto (attuali, precedenti, future) di persone giuridiche;
- utenti (ad esempio clienti, pazienti, visitatori e così via) e altri interessati che sono utenti dei servizi della Società;
- partner, stakeholder o persone fisiche che collaborano comunicano o in altro modo interagiscono attivamente con i dipendenti della Società e/o utilizzano strumenti di comunicazione, come app e siti Web resi disponibili dalla Società;
- stakeholder o persone fisiche che interagiscono passivamente con la Società, ad esempio perché oggetto di un'indagine o di una ricerca o perché menzionati in documenti o nella corrispondenza inviata o ricevuta dalla Società;
- minori o
- professionisti con privilegi, ad esempio dottori, avvocati, notai, religiosi e così via.

Categorie di dati: i dati personali trasferiti inclusi in messaggi e-mail, documenti e altri dati in formato elettronico nel contesto dei prodotti e dei Servizi. Microsoft dà atto che, in base all'utilizzo dei Prodotti e dei Servizi da parte della Società, quest'ultima potrà scegliere di includere i dati personali di una delle seguenti categorie nei dati personali:

- dati personali di base, ad esempio luogo di nascita, indirizzo e numero civico, codice postale o CAP, città di residenza, paese di residenza, numero di cellulare, nome, cognome, iniziali,

indirizzo e-mail, sesso e data di nascita, inclusi dati personali di base su membri della famiglia e figli;

- dati di autenticazione, ad esempio nome utente, password o codice PIN, domanda di sicurezza, audit trail;
- informazioni di contatto, ad esempio indirizzi, indirizzi e-mail, numeri di telefono, ID di social media e dettagli di contatto di emergenza;
- numeri e chiavi di identificazione univoci, ad esempio codice fiscale, numero di conto corrente bancario, numero di passaporto e carta d'identità, numero di patente e dati di registrazione del veicolo, indirizzi IP, matricola dipendente, matricola studente, numero paziente, firma, identificatore univoco per cookie o tecnologie simili;
- pseudonimi;
- informazioni finanziarie e assicurative, ad esempio numero di assicurazione, nome e numero del conto corrente bancario, nome e numero della carta di credito, numero fattura, reddito, tipo di assicurazione, metodo di pagamento e affidabilità ai fini di concessioni di credito;
- informazioni commerciali, ad esempio cronologia degli acquisti, offerte speciali, informazioni sottoscrizioni e cronologia dei pagamenti;
- informazioni biometriche, ad esempio DNA, impronte digitali e scansioni dell'iride;
- dati relativi all'ubicazione, ad esempio ID del cellulare, dati della rete per geolocalizzazione, individuazione ubicazione tramite inizio/fine chiamata. I dati relativi all'ubicazione si ottengono dall'uso di punti di accesso Wi-Fi;
- foto, video e audio;
- attività Internet, ad esempio cronologia esplorazioni, cronologia di ricerca e attività di lettura, visualizzazione di programmi televisivi, ascolto radio;
- identificazione del dispositivo, ad esempio numero IMEI, numero della scheda SIM e indirizzo MAC;
- profiling, ad esempio in base a comportamento antisociale o criminale osservato o profili con pseudonimo basati su URL visitati, flussi di clic, registri esplorazioni, indirizzi IP, domani, app installate o profili basati su preferenze di marketing;
- dati per risorse umane e selezione del personale, ad esempio dichiarazione dello stato lavorativo, informazioni per la selezione, come curriculum vitae, esperienze lavorative e dettagli del percorso formativo, dati relativi a impiego e posizione, inclusi ore lavorate, valutazioni e stipendio, dettagli del permesso di lavoro, disponibilità, condizioni di impiego, dettagli fiscali, dettagli di pagamento, dettagli dell'assicurazione, nonché ubicazione e organizzazioni;

- dati relativi alla formazione, ad esempio percorso formativo, formazione corrente, diplomi e voti, titolo di studio conseguito, disturbi di apprendimento;
- informazioni su cittadinanza e residenza, ad esempio cittadinanza, stato di naturalizzazione, stato civile, nazionalità, stato di immigrazione, dati del passaporto, dettagli di residenza o permesso di lavoro;
- informazioni trattate in relazione alle prestazioni di un'attività eseguita nel pubblico interesse o nell'esercizio dell'autorità di pubblico ufficiale;
- categorie speciali di dati, ad esempio informazioni sull'origine razziale o etnica, opinioni politiche, credenze religiose o filosofiche, appartenenza a sindacati, dati genetici, dati biometrici al fine dell'identificazione di una persona fisica, dati relativi allo stato di salute, dati relativi alla vita o all'orientamento sessuali di una persona fisica o dati relativi a condanne o reati criminali commessi o
- qualunque dato personale identificato all'Articolo 4 del GDPR.

Appendice C - Addendum relativo alle Misure di Sicurezza Aggiuntive

Con il presente Addendum relativo alle Misure di Sicurezza Aggiuntive che integra l'Addendum (il presente "Addendum"), Microsoft offre misure di sicurezza aggiuntive alla Società per il trattamento dei dati personali, nell'ambito di validità del GDPR, da parte di Microsoft per conto della Società e un ulteriore risarcimento agli interessati ai quali si riferiscono tali dati personali.

Il presente Addendum integra, senza costituirne una variazione né una modifica, l'Addendum e ne fa parte.

1. **Problemi relativi agli Ordini.** Nell'eventualità che Microsoft sia costretta da un ordine di un terzo a divulgare dati personali che sono stati trattati ai sensi del presente Addendum, dovrà:
 - a. porre in essere ogni sforzo ragionevole per reindirizzare tale terzo a richiedere i dati direttamente alla Società;
 - b. comunicare tempestivamente alla Società, tranne nell'eventualità in cui tale comunicazione sia vietata ai sensi della legge applicabile al terzo richiedente, e, in tal caso, porre in essere tutti gli sforzi ragionevoli per ottenere il diritto di deroga al divieto allo scopo di fornire quante più informazioni possibili alla Società e
 - c. porre in essere tutti gli sforzi legittimi per contestare l'ordine di divulgazione in base a carenze giuridiche ai sensi delle leggi della parte richiedente o di eventuali discrepanze pertinenti con la legge applicabile dell'Unione Europea o la legge applicabile dello Stato Membro.

Qualora, dopo i passaggi descritti sopra da a. a c., Microsoft o una delle sue consociate continui a essere costretta a divulgare i dati personali, Microsoft divulgherà solo la quantità minima di tali dati necessaria a soddisfare l'ordine di divulgazione.

Ai fini dell'interpretazione del presente Articolo, gli sforzi legittimi non includono azioni che potrebbero essere punibili con sanzioni civili o penali, come l'oltraggio alla corte ai sensi delle leggi della giurisdizione competente.

2. **Indennizzo degli Interessati.** In ottemperanza agli Articoli 3 e 4, Microsoft dovrà indennizzare un interessato in caso di danni sostanziali o non sostanziali causati allo stesso per averne divulgato i dati personali che sono stati trasferiti in risposta a un ordine di un'autorità giudiziaria o di polizia oppure di un ente pubblico non appartenente all'Unione Europea o allo Spazio Economico Europeo in violazione delle obbligazioni di Microsoft ai sensi del Capitolo V del GDPR

(una “Divulgazione Pertinente”). Nonostante quanto sopra, Microsoft non sarà obbligata a indennizzare l’interessato ai sensi del presente Articolo 2 nella misura in cui l’interessato abbia già ricevuto un risarcimento per lo stesso danno, sia da Microsoft che in altro modo.

3. **Condizioni per l’Indennizzo.** L’Indennizzo ai sensi dell’Articolo 2 è condizionato al fatto che l’interessato stabilisca, con ragionevole soddisfazione di Microsoft, che:
- Microsoft si è impegnato in una Divulgazione Pertinente;
 - la Divulgazione Pertinente ha costituito il fondamento di un procedimento ufficiale da parte dell’autorità giudiziaria o di polizia oppure dell’ente pubblico EEA o non appartenente all’UE nei confronti dell’interessato e
 - la Divulgazione Pertinente ha direttamente causato danni sostanziali o non sostanziali all’interessato.

All’interessato spetta l’onere della prova riguardo alle condizioni da a. a c.

Nonostante quanto sopra, Microsoft non sarà obbligata a indennizzare l’interessato ai sensi dell’Articolo 2 nel caso in cui Microsoft stabilisca che la Divulgazione Pertinente non abbia violato le sue obbligazioni ai sensi del Capitolo V del GDPR.

4. **Portata dei Danni.** L’Indennizzo ai sensi dell’Articolo 2 si limita ai danni sostanziali e non sostanziali stabiliti nel GDPR ed esclude i danni consequenziali e tutti gli altri danni che non derivano dalla violazione del GDPR da parte di Microsoft.
5. **Esercizio dei Diritti.** L’interessato potrà far rispettare a Microsoft i diritti concessi agli interessati ai sensi del presente Addendum senza tenere conto di eventuali restrizioni nella Clausola 3 o 6 delle Clausole Contrattuali Tipo. L’interessato potrà proporre un reclamo ai sensi del presente Addendum solo su base individuale e non nell’ambito di un’azione di categoria, collettiva, di gruppo o di rappresentanza. I diritti concessi agli interessati nel presente Addendum sono personali e non potranno essere ceduti.
6. **Comunicazione di Modifica.** Microsoft accetta e garantisce di non avere motivo di ritenere che la normativa applicabile a se stessa o ai suoi sub-responsabili del trattamento, anche nei paesi in cui provvede direttamente al trasferimento dei dati personali o dove tale operazione viene eseguita da un altro responsabile del trattamento, le impedisca di seguire le istruzioni della Società e di adempiere alle obbligazioni del presente Addendum o delle Clausole Contrattuali Tipo 2021 e di comunicare alla Società, non appena ne abbia conoscenza, qualsiasi modifica di tale normativa che possa pregiudicare le garanzie e le obbligazioni previste dal presente Addendum o dalle Clausole Contrattuali Tipo, nel qual caso la Società ha facoltà di sospendere il trasferimento dei dati e/o di risolvere il contratto.

Appendice D: Contestazioni relative a Ordini o Obbligazioni Legali Vincolanti che comportano la Sospensione dei Servizi Online

Con la presente Appendice, Microsoft fornisce i seguenti impegni a persone giuridiche di Società di Enti Pubblici Nazionali, Federali e Internazionali degli Stati Membri dell'Unione Europea ("UE"), nonché ai paesi candidati all'adesione all'UE, ai membri dell'Associazione Europea di Libero Scambio, al Regno Unito, a Monaco, al Vaticano e alla Commissione Europea ("Società di Enti Pubblici Protetta").

1. Nel caso in cui Microsoft riceva un'ordinanza o sia in altro modo soggetta a un'obbligazione legale vincolante da parte di un governo, un'agenzia, una commissione o un ente paragonativo che le richieda di sospendere o cessare l'erogazione, in toto o in parte, dei Servizi Online (inclusa, a titolo esemplificativo, l'erogazione dei Servizi Microsoft Azure, dei Servizi Microsoft Dynamics 365 o dei Servizi Office 365) alla Società di Enti Pubblici Protetta, Microsoft, per conto proprio e delle proprie Consociate, dovrà:
 - a. utilizzare tutti i mezzi disponibili per ottenere il ritiro, la revoca o l'annullamento volontario di tale ordinanza e
 - b. porre in essere tutti gli sforzi legittimi per impugnare l'ordinanza nei tribunali del paese che l'ha emanata in base a carenze giuridiche ai sensi delle leggi della parte emanante o di eventuali discrepanze pertinenti con la legge applicabile dell'Unione Europea o la legge applicabile dei paesi elencati sopra.

Microsoft richiederà un provvedimento dell'autorità giudiziaria permanente e provvisorio, qualora sia necessario, per garantire l'erogazione continua e ininterrotta dei Servizi Online pertinenti in attesa della sentenza definitiva e completa di condanna in merito agli sforzi legittimi volti a impugnare l'ordinanza o altre obbligazioni legali vincolanti di cui sopra.

2. I diritti concessi alla Società ai sensi della presente disposizione sono personali della Società di Enti Pubblici Protetta e non potranno essere ceduti.

Allegato 1: Condizioni del Regolamento Generale dell'Unione Europea sulla Protezione dei Dati

Microsoft rende effettivi gli impegni presi nelle Condizioni del GDPR per tutte le società a decorrere dal 25 maggio 2018. Tali impegni vincolano Microsoft nei confronti della Società indipendentemente (1) dalla versione delle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti e dalla versione dell'Addendum, che sono comunque applicabili a qualsiasi licenza o sottoscrizione specifica dei Prodotti o (2) a qualsiasi altro contratto che faccia riferimento a tale allegato.

Ai fini dell'interpretazione delle presenti Condizioni del GDPR, la Società e Microsoft accettano che la Società agisca in qualità di titolare del trattamento dei Dati Personali e che Microsoft agisca in qualità di responsabile del trattamento di tali dati, tranne nei casi in cui la Società agisca in qualità di responsabile del trattamento dei Dati Personali, nel qual caso Microsoft sarà un altro responsabile del trattamento. Le presenti Condizioni del GDPR si applicano al trattamento dei Dati Personali, nell'ambito di validità del GDPR, da parte di Microsoft per conto della Società. Le presenti Condizioni del GDPR non limitano né riducono gli impegni per la protezione dei dati personali che Microsoft assume nei confronti della Società nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti o in un altro contratto stipulato tra Microsoft e la Società. Le presenti Condizioni del GDPR non si applicano qualora Microsoft sia un titolare del trattamento dei Dati Personali.

Obbligazioni Specifiche del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati: Articoli 5, 28, 32 e 33

1. Microsoft si assume le obbligazioni di responsabilità della Società tramite il presente Addendum e la documentazione del prodotto fornita alla Società e continuerà in tal modo per tutto il periodo di validità della sottoscrizione della Società o dell'impegno nei Servizi Professionali applicabile in conformità al sottoparagrafo 3(h) che segue. (Articolo 5(2))
2. Microsoft non ricorrerà a un altro responsabile del trattamento senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, della Società. Nel caso di autorizzazione scritta generale, Microsoft informa la Società di eventuali modifiche previste riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di altri responsabili del trattamento, dando così alla Società l'opportunità di opporsi a tali modifiche. (Articolo 28(2))

3. Il trattamento da parte di Microsoft è disciplinato dalle presenti Condizioni del GDPR a norma del diritto dell'Unione (d'ora in avanti "Unione") o degli Stati Membri che vincolano Microsoft alla Società. La materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di Dati Personali, le categorie di interessati e le obbligazioni e i diritti della Società sono stabiliti nel contratto multilicenza della Società, nonché nelle presenti Condizioni del GDPR. In particolare, Microsoft dovrà:
- a. trattare i Dati Personali soltanto su istruzione documentata della Società, anche in caso di trasferimento di Dati Personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o degli Stati Membri cui è soggetta Microsoft; in tal caso, Microsoft informa la Società circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto non vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;
 - b. garantire che le persone autorizzate al trattamento dei Dati Personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un'adeguata obbligazione legale di riservatezza;
 - c. adottare tutte le misure richieste ai sensi dell'Articolo 32 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati;
 - d. rispettare le condizioni di cui ai paragrafi 1 e 3 per ricorrere a un altro responsabile del trattamento;
 - e. tenendo conto della natura del trattamento, assistere la Società con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligazione della Società di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui al Capo III del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati;
 - f. assistere la Società nel garantire il rispetto delle obbligazioni di cui agli Articoli da 32 a 36 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione di Microsoft;
 - g. su scelta della Società, eliminare o restituirle tutti i Dati Personali dopo che è terminata l'erogazione dei servizi relativi al trattamento ed eliminare le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati Membri preveda la conservazione dei dati;
 - h. mettere a disposizione della Società tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto delle obbligazioni stabilite all'Articolo 28 del GDPR e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dalla Società o da un altro soggetto da questa incaricato.

Microsoft informerà immediatamente la Società qualora, a suo parere, un'istruzione violi il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati o altre disposizioni, dell'Unione o degli Stati Membri, relative alla protezione dei dati personali. (Articolo 28(3))

4. Quando Microsoft ricorre a un altro responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto della Società, su tale altro responsabile del trattamento sono imposti, mediante un contratto o un altro atto giuridico ai sensi del diritto

dell'Unione o degli Stati Membri, le stesse obbligazioni in materia di protezione dei dati personali contenute nelle presenti Condizioni del GDPR, fornendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del regolamento stesso. Qualora l'altro responsabile del trattamento ometta di adempiere alle proprie obbligazioni in materia di protezione dei dati personali, Microsoft conserverà nei confronti della Società l'intera responsabilità dell'adempimento delle obbligazioni dell'altro responsabile. (Articolo 28(4))

5. Tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, la Società e Microsoft mettono in atto misure tecniche e organizzative appropriate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, che comprendono, tra le altre, a seconda dei casi:
 - a. la pseudonimizzazione e la crittografia dei Dati Personali;
 - b. la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
 - c. la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico e
 - d. una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento. (Articolo 32(1))
6. Nel valutare l'adeguato livello di sicurezza, si tiene conto in special modo dei rischi presentati dal trattamento che derivano in particolare dalla distruzione, dalla perdita, dalla modifica, dalla divulgazione non autorizzata o dall'accesso, in modo accidentale o illegale, a Dati Personali trasmessi, conservati o in altro modo trattati. (Articolo 32(2))
7. La Società e Microsoft fanno sì che chiunque agisca sotto la loro autorità e abbia accesso a Dati Personali non tratti tali dati se non è istruito in tal senso dalla Società, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o degli Stati Membri. (Articolo 32(4))
8. Microsoft informerà la Società senza ingiustificato ritardo dopo essere venuta a conoscenza della violazione dei Dati Personali. (Articolo 33(2)). Tale comunicazione includerà le informazioni che un responsabile del trattamento dovrà fornire a un titolare del trattamento ai sensi dell'Articolo 33(3) nella misura in cui tali informazioni siano ragionevolmente disponibili a Microsoft.