



ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO – II PARTE

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L'ACQUISTO DI SOLUZIONI SOFTWARE NUANCE PER SOGEI NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI BENI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI - ID 2491



INDICE

1. PREMESSA.....	3
1.1 Definizioni	3
1.2 Lingua	4
1.3 Riservatezza.....	4
2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI	5
2.1 Oggetto e Durata della Fornitura.....	5
2.1.1 Clausole di recesso unilaterale.....	5
2.2 Acquisto soluzione software NUANCE - Sottoscrizioni	6
2.2.1 Consegna, installazione e configurazione della soluzione software Nuance	6
2.3 Supporto Specialistico e relativa attivazione	8
2.4 Livelli di Servizio	9
3. GESTIONE DELLA FORNITURA.....	10
3.1 Responsabile della Fornitura.....	10
3.2 Modalità di Comunicazione	10
3.3 Verifiche di Conformità	11
3.4 Informazioni in merito al Trattamento e Protezione di Dati Personali.....	12



1. PREMESSA

Il presente documento definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per dotare Sogei S.p.A. della soluzione Nuance per l'erogazione dei servizi vocali per il contact center dell'Agenzia delle Entrate.

Attualmente Sogei utilizza il prodotto software Nuance-Loquendo per l'erogazione dei servizi vocali nell'ambito del servizio di assistenza a distanza per il contact center dell'Agenzia delle Entrate. A seguito della acquisizione della Loquendo da parte della Nuance il prodotto in esercizio non è né supportato né mantenuto. Pertanto, emerge la necessità di acquisire la nuova versione del prodotto software Nuance mediante la migrazione dal software Nuance-Loquendo attualmente in uso, ormai in end-of-life, al fine di garantire la continuità del servizio erogato dalla Agenzia delle Entrate senza soluzione di continuità.

Le prescrizioni del presente documento rappresentano i requisiti minimi della Fornitura. Ciò implica che il mancato rispetto degli stessi in fase di esecuzione rappresenterà un inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni previste dal Contratto.

L'oggetto di acquisto della procedura di cui al presente capitolato tecnico ed i servizi connessi dovranno rispettare tutti i requisiti ivi previsti.

Dovrà, in ogni caso, essere garantita la continuità della prestazione e dei livelli di sicurezza e funzionalità.

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di seguito elencati viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **AgID:** Agenzia per l'Italia Digitale, l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio, alle cui disposizioni sono soggetti i servizi oggetto della presente Fornitura;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento, che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **Committente o Sogei:** la Sogei S.p.A., committente e beneficiaria della Fornitura;
- **Consip:** la Consip S.p.A., che, in qualità di stazione appaltante, affida la Fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- **Contratto:** il contratto, che verrà stipulato tra la Sogei S.p.A. e l'Impresa, che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **Data di Stipula:** data in cui il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione viene firmato dalle parti, in particolare la data di sottoscrizione del Contratto da parte della Sogei;
- **Data di avvio delle attività:** data a partire dalla quale hanno inizio le attività contrattuali;
- **Data di accettazione della fornitura/servizio:** data in cui Sogei accetta l'erogazione di una specifica fornitura/servizio, in seguito alla verifica di conformità dei

Classificazione del documento: Consip Public

Pag. 3 di 12

Appalto specifico indetto da Consip S.p.a. per l'acquisto di soluzioni software nuance per Sogei nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di beni e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni - ID 2491



prodotti/servizi;

- **Direttore dell'esecuzione o DDE:** la persona individuata da Sogei come interlocutore dell'Impresa per tutte le attività contrattuali;
- **Fornitore o Impresa:** l'operatore economico aggiudicatario dell'appalto;
- **Fornitura:** il complesso delle attività descritte nel presente documento;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale e/o difformità del prodotto software rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Prodotto o Soluzione:** licenze Nuance, con tutte le singole componenti in esse incluse;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

1.2 LINGUA

La lingua utilizzata per tutte le attività e la documentazione relative al presente appalto sarà la lingua italiana.

1.3 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra l'Impresa e la Committente sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione nel loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi della stessa Committente.

L'Impresa non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software ricevuti da Sogei o prodotti specificatamente per i servizi oggetto del presente capitolato al di fuori delle attività oggetto del presente appalto.



2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI

2.1 OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

L'oggetto della Fornitura della presente procedura è costituito da:

- a) acquisto della soluzione software NUANCE mediante la formula delle sottoscrizioni, comprensiva di: installazione, configurazione ed extended support;
- b) supporto specialistico, certificato NUANCE, per l'attività di migrazione della soluzione software attualmente in esercizio all'applicazione di cui al precedente punto a), nonché dell'applicazione vocale inerente al numero telefonico 800.90.96.96.

Le caratteristiche dei servizi compresi nella Fornitura vengono illustrate nei paragrafi seguenti.

Il contratto che verrà stipulato fra la Committente e l'Impresa avrà efficacia dalla stipula, fino allo spirare di **36 (trentasei) mesi** decorrenti dalla "Data di accettazione della fornitura" (vedi par. 1.1 Definizioni).

La Committente si riserva la facoltà di prorogare, nei limiti e le modalità definite all'art. 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016, la durata del contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

È prevista l'estensione del quinto d'obbligo ex art. 106 co. 12 D.lgs. 50/2016 solo ove ricorrano i presupposti di cui al richiamato art. 106, comma 1, lett. c), giusto Comunicato ANAC del 23 marzo 2021.

2.1.1 Clausole di recesso unilaterale

Nell'ambito della presente iniziativa sono previste due distinte clausole di recesso unilaterale anticipato.

- A. La prima è legata all'intenzione di Sogei di valutare la migrazione verso soluzioni SaaS e pertanto è previsto che Sogei, nell'ambito dei 36 mesi contrattuali, confermi le sottoscrizioni su base annuale, con facoltà di recedere unilateralmente dal contratto al 12° o al 24° mese dello stesso, secondo quanto previsto all'art. 16 S, comma 1, dello schema di Contratto.
- B. La seconda clausola di recesso anticipato è legata all'assetto societario di NUANCE. Nel dettaglio si rappresenta che nel 2011 NUANCE ha acquisito la società italiana LOQUENDO e che nel 2021 è stata avviata l'acquisizione della NUANCE da parte del gruppo Microsoft. Ad oggi la procedura di fusione è in fase di attuazione, pertanto, trova ragion d'essere la facoltà, in capo al fornitore, di avvalersi di una clausola di recesso per fuori produzione, con preavviso

Classificazione del documento: Consip Public

Pag. 5 di 12

Appalto specifico indetto da Consip S.p.a. per l'acquisto di soluzioni software nuance per Sogei nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di beni e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni - ID 2491

Allegato 2 - Capitolato Tecnico



trimestrale dallo scadere della validità annuale della sottoscrizione, secondo quanto previsto all'art. 16 S, comma 2, dello schema di Contratto.

2.2 ACQUISTO SOLUZIONE SOFTWARE NUANCE - SOTTOSCRIZIONI

Come indicato nelle premesse del presente capitolato tecnico, la procedura in oggetto si riferisce alla fornitura delle nuove versioni delle licenze NUANCE attualmente in esercizio presso Sogei, volte alla erogazione di servizi vocali nell'ambito del servizio di assistenza a distanza fornito dal contact center dell'Agenzia delle Entrate.

In riferimento al punto a) del paragrafo 2.1 la fornitura della soluzione software NUANCE dovrà essere erogata secondo la formula di n. 3 sottoscrizioni annuali e dovrà essere comprensiva di: installazione, configurazione ed extended support.

Si precisa che la dicitura "extended support" intende un servizio di manutenzione sulle vecchie release della soluzione in esercizio, da eseguire in caso di incompatibilità con la piattaforma ed eventuali applicazioni in uso.

Di seguito si riporta il dettaglio delle licenze attualmente in esercizio con indicazione della quantità e della versione di riferimento richiesta:

Licenza	Quantità	Versione
Licenza TTS - lingua francese	3	6.0.X
Licenza TTS - lingua tedesca	3	6.0.X
Licenza TTS - lingua francese con modulo LSS	3	6.0.X
Licenza TTS - lingua tedesca con modulo LSS	3	6.0.X
Licenza TTS - sintesi vocale completa di modulo LSS	123	6.0.X
Licenza ASR - lingua francese	3	10.2.X
Licenza ASR - lingua tedesca	3	10.2.X
Licenza ASR - lingua francese con modulo LSS	3	10.2.X
Licenza ASR - lingua tedesca con modulo LSS	3	10.2.X
Licenza ASR - sintesi vocale completa di modulo LSS	123	10.2.X
MRCP Server NSS	1	6.2.X

2.2.1 Consegna, installazione e configurazione della soluzione software Nuance

Il Fornitore metterà a disposizione le credenziali d'accesso al sistema per il download dei prodotti; queste, insieme all'indirizzo del sito, dovranno essere inviate dal Fornitore all'indirizzo di posta elettronica asset_sw@sogei.it entro il termine di 10 giorni solari dalla sottoscrizione del contratto.

Allo stesso indirizzo asset_sw@sogei.it il Fornitore dovrà inoltre inviare ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto, la conseguente possibilità



di utilizzarlo e la comunicazione della disponibilità di nuove versioni del prodotto. Da tale comunicazione dovranno risultare le seguenti informazioni:

- i) la ragione sociale del Fornitore;
- ii) il numero di repertorio del Contratto;
- iii) la descrizione dettagliata dei prodotti, con i relativi quantitativi e il tipo, modello e numero seriale delle versioni dei prodotti software installati.

A tale documentazione dovrà essere allegata la relativa dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della mail da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità. Di seguito si riporta il tracciato record a cui il Fornitore dovrà attenersi, salvo diverse indicazioni da parte di Sogei, per la corretta gestione degli asset.

Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part number

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare, nel caso in cui uno o più dei prodotti su elencati venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

L'Impresa, entro il termine di **10 (dieci) giorni solari** decorrenti dalla data di stipula, consegnerà a Sogei un "*Piano operativo*" contenente la pianificazione delle attività inerenti alla installazione ed alla configurazione della soluzione software NUANCE.

Sogei potrà approvare e/o chiedere modifiche al "*Piano operativo*" entro 10 (dieci) giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso.

Il Fornitore dovrà valutare la proposta inviata da Sogei e produrre una nuova pianificazione delle attività in modo da consentire a Sogei l'approvazione definitiva del "*Piano operativo*" **entro e non oltre ulteriori 5 (cinque) giorni solari** dalla richiesta di modifica.

Si rappresenta che la data di approvazione definitiva del "*Piano operativo*" corrisponde alla "Data di avvio delle attività" a partire dalla quale le attività inerenti all'installazione ed alla configurazione delle sottoscrizioni in ambito dovranno essere avviate.



Al termine di dette attività, il Fornitore confermerà la disponibilità delle sottoscrizioni tramite un “Rapporto di rilascio” che dovrà riportare almeno le seguenti informazioni:

- elementi attestanti l’avvenuta messa a disposizione delle sottoscrizioni;
- data di svolgimento delle attività;
- articolazione delle prove proposte per la verifica di conformità (cfr. par. 3.3).

In ogni caso, il Fornitore dovrà garantire inizialmente la continuità della erogazione dei servizi connessi alle licenze in oggetto, al fine di garantire senza degrado la continuità del servizio di assistenza erogato dal contact center dell’Agenzia delle Entrate.

2.3 SUPPORTO SPECIALISTICO E RELATIVA ATTIVAZIONE

In riferimento al punto b) del paragrafo 2.1 il Fornitore dovrà erogare, altresì, n. 72 giornate di supporto specialistico, certificato NUANCE, per l’attività di migrazione della soluzione software attualmente in esercizio all’applicazione di cui al precedente punto a) del paragrafo 2.1, nonché dell’applicazione vocale inerente al numero telefonico 800.90.96.96.

Il supporto specialistico, certificato sulla tecnologia NUANCE, dovrà essere condotto da una risorsa che ricopra il ruolo e l’esperienza di un sistemista senior.

L’attivazione del supporto specialistico verrà effettuata dalla Sogei di volta in volta, in base alle necessità, mediante comunicazione telematica, inviata dal DDE al Responsabile della Fornitura, indicando l’oggetto delle attività richieste.

L’impresa, entro il termine di **5 (cinque) giorni solari** decorrenti dalla data della predetta comunicazione, consegnerà a Sogei un “*Piano di lavoro*” contenente la pianificazione delle attività da svolgere.

Sogei potrà chiedere e proporre modifiche al “*Piano di lavoro*” proposto. Il Fornitore dovrà valutare la proposta inviata da Sogei e produrre una nuova pianificazione delle attività in modo da consentire a Sogei l’approvazione definitiva del “*Piano di lavoro*” **entro e non oltre ulteriori 5 (cinque) giorni solari** dalla richiesta di modifica.

Salvo diversa indicazione della Sogei le attività oggetto di affidamento saranno svolte presso la sede della società che eroga il servizio.

Al termine delle attività di ciascun affidamento, ai fini della consuntivazione dei servizi erogati la Società dovrà produrre il “Rapporto di fine attività”, che dovrà riportare almeno le seguenti informazioni:

- descrizione delle attività svolte, date di svolgimento e giornate utilizzate;
- articolazione delle prove proposte per la verifica di conformità (cfr. par. 3.3).



2.4 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio richiesti per il ripristino delle normali funzionalità dei prodotti software dovranno essere garantiti nella seguente fascia oraria:

Disponibilità oraria	Disponibilità giornaliera	Disponibilità settimanale
24 ore	7 giorni	52 settimane

Il Fornitore a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o anomalia segnalata da Sogei ed annotata in apposito registro, è tenuto a dare riscontro rispetto alla presa in carico di detta segnalazione entro e non oltre **4 (quattro) ore**.

La risoluzione del malfunzionamento dovrà avvenire entro e non oltre **1 (uno) giorno lavorativo** dalla segnalazione del malfunzionamento stesso, mettendo a disposizione le proprie strutture per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia riscontrati.

Qualora si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore a quello indicato precedentemente, la Società, di comune accordo con la Sogei, concorderà un nuovo termine per la correzione provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile delle attività contrattuali Sogei e dal Responsabile delle attività contrattuali della Società.

In tale ipotesi la Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti conformi ai requisiti tecnici garantiti, e mantenere costantemente informata la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia.



3. GESTIONE DELLA FORNITURA

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

L'Impresa comunicherà a Sogei, entro la stipula del Contratto, il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente capitolato tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché la Sogei, nella persona del proprio Direttore dell'esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti dalla Committente.

Sarà cura del Responsabile della Fornitura curare la gestione amministrativa del Contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività di manutenzione, il Responsabile della Fornitura dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione delle attività connesse ai servizi richiesti.

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

L'Impresa dovrà comunicare a Sogei, entro **5 (cinque) giorni solari** dall'aggiudicazione definitiva le seguenti informazioni:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono e un indirizzo e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.

Sogei provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico del Fornitore.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando alla Committente eventuali modifiche e/o anomalie entro 3 (tre) giorni solari dal loro verificarsi.

Nel corso di esecuzione del contratto, la Committente e il Fornitore potranno individuare congiuntamente altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento dei servizi.



3.3 VERIFICHE DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà avviata:

- a) con riferimento alla fornitura delle sottoscrizioni di cui al par. 2.1 lettera a), entro e non oltre **20 (venti) giorni lavorativi** dalla data del “Rapporto di rilascio”;
- b) con riferimento alla fornitura delle sottoscrizioni di cui al par. 2.1 lettera a), ai fini della fatturazione con cadenza trimestrale posticipata, entro e non oltre il **mese successivo** al trimestre di riferimento;
- c) con riferimento ai servizi professionali di cui al par. 2.1 lettera b), entro e non oltre **20 (venti) giorni lavorativi** successivi alla presentazione del “Rapporto di fine attività”.

La verifica di conformità di cui al precedente punto a) consisterà nel controllo della disponibilità delle sottoscrizioni richieste e della eventuale relativa documentazione, secondo l’articolazione delle prove proposte dal Fornitore nel Rapporto di rilascio, nonché delle prove che la Committente riterrà di eseguire.

La verifica di conformità di cui al precedente punto b) consisterà nella verifica dei dati consuntivi relativi alla disponibilità nel trimestre delle sottoscrizioni attive e dei relativi livelli di servizio, nonché delle altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire.

La verifica di conformità di cui al precedente punto c) consisterà nella verifica dei dati di consuntivazione, degli output delle attività svolte e della eventuale relativa documentazione, secondo l’articolazione delle verifiche proposte dal Fornitore nel “Rapporto di fine attività”, nonché delle altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La verifica di conformità si intenderà positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d’arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, e in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato e nel contratto, nonché secondo le indicazioni di Sogei.

Il Fornitore è tenuto a prestare a Sogei, a propria cura e spese, l’assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione di Sogei le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

Il Fornitore potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti saranno tenuti a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno redatti da Sogei (verbali, certificato, ecc.).

In caso di esito negativo della verifica di conformità, l’Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Sogei. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità desse esito negativo, la Sogei, ferma l’applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto.



Nel caso di esito positivo della verifica di conformità di cui al punto a), la data del relativo verbale verrà considerata quale “Data di accettazione della Fornitura” (cfr. 1.1 *Definizioni*) e costituirà data per la decorrenza dei 36 mesi contrattuali.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità di cui al punto b) e c) la data del relativo verbale verrà considerata quale “Data di accettazione della Fornitura” o “Data di accettazione del Servizio”, limitatamente alle prestazioni in esso comprese, ed in tal caso, l’Impresa potrà procedere alla relativa fatturazione, secondo le modalità indicate nel contratto.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell’Impresa.

3.4 INFORMAZIONI IN MERITO AL TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI

Per elementi essenziali del trattamento di cui all’art. 28, paragrafo 3, del GDPR si intendono, con riferimento al *Contratto*, la materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi ed i diritti del Titolare del trattamento.

Gran parte di tali elementi possono dedursi dal *Contratto* e dai suoi allegati e, pertanto, di seguito vengono comunicati i soli elementi essenziali non deducibili da tale documentazione ovvero la natura e finalità del trattamento, il tipo di dati personali trattati, le categorie di interessati.

Gli elementi essenziali del trattamento sono indicati in modo generico se riferiti a qualsivoglia tipologia di dati personali e di interessati e potranno coesistere con l’indicazione di elementi essenziali del trattamento più specifici (puntuali) se nell’ambito dell’esecuzione contrattuale si prevede lo svolgimento di attività di cui sono già noti i trattamenti di dati personali con un maggiore dettaglio.

Si precisa che ai fini dell’esecuzione delle attività previste dal sopra citato *Contratto* codesta Società è autorizzata ad operare, nell’ambito dei Trattamenti/Servizi Ict/Servizi tecnici di seguito elencati.

Elementi essenziali del trattamento - Generici				
Natura del Trattamento	Finalità del trattamento	Macrocategorie di Dati personali	Categorie interessati	Per chi viene effettuato il trattamento
Automatizzato	Informazione ed assistenza	Dati personali generici comuni	Cittadini, Operatori economici, Professionisti, Intermediari	Amministrazioni clienti Agenzia delle entrate