

CONTRATTO DI FORNITURA DI SERVIZI

Carta di Qualità

DiliTrust Governance: perimetro delle funzionalità	2
Funzionalità condivise da tutti i moduli.....	2
Gestione della sicurezza.....	2
Modulo Smart CDA.....	2
Modulo Partecipazioni - Diritto Societario.....	2
Modulo Contratti	3
Modulo Contenziosi.....	3
Modulo Libreria Sicura.....	3
Formazione.....	4
Set-up.....	4
Misure di sicurezza e di protezione dei dati.....	4
Prerequisiti tecnici.....	4
Disponibilità	5
Aggiornamenti minori	5
Aggiornamenti importanti	5
Supporto: Disponibilità	5
Garanzia di rispetto del tempo di intervento e di ripristino	5

DiliTrust Governance: perimetro delle funzionalità

Di seguito si riepilogano le funzionalità fornite dal Servizio nel giorno in cui viene firmato il Contratto.

Funzionalità condivise da tutti i moduli

- Possibilità di caricare, formattare, mettere in linea, conservare e archiviare i Dati trasmessi dal Cliente
- Aggiornamento del centro di documentazione (riorganizzazione di documenti e fascicoli)
- Caricamento di documenti voluminosi
- Annotazioni nei documenti
- Condivisione delle note con altri Utenti
- Gestione semplice e intuitiva degli Utenti in base all'indirizzo e-mail
- Possibilità di creare, modificare e disattivare gli account degli Utenti
- Possibilità di notificare agli Utenti le aggiunte o le modifiche dei contenuti
- Esportazione dei dati in Excel
- Gestione di attività e avvisi
- Definizione dei campi personalizzati
- Generatore di report e cruscotti dinamici (per i moduli Diritto Societario, Contratti e Contenziosi)
- Firma elettronica integrata o interfacciata con una soluzione di terze parti
- Motore di ricerca

Gestione della sicurezza

- Servizio certificato ISO 27001.
- Tracciabilità dei log e consultazioni documentali.
- Gestione granulare dei diritti di accesso: download, stampa e filigrana per documento / cartella e / o per team / utente.
- Filtraggio degli indirizzi IP.
- Crittografia dati AES 256 (at rest).
- Autenticazione a due fattori (TFA) mediante un token di connessione inviato ad esempio tramite messaggio di testo (come opzione).

Modulo Smart CDA

- Creazione, pubblicazione, aggiornamento e archiviazione dei Dati (relativi in particolare alle riunioni organizzate dal Cliente). In particolare, gli Amministratori possono formattare, scaricare e stampare le agende e salvare, allegare o eliminare localmente tutti i documenti gestiti dal Servizio.
- Gestione delle agende tramite drag and drop.
- Clonazione di riunioni e ordini del giorno ricorrenti.
- Inserimento di documenti allegati agli ordini del giorno.
- Invio di avvisi di partecipazione alle riunioni.
- Organizzazione di votazioni e sondaggi.
- Gestione dei conflitti di interesse.
- Accesso sicuro offline da tablet dotati dell'applicazione nativa.
- Sincronizzazione delle note tra tablet e computer degli Utenti.
- Filigrana dinamica e configurabile.

Modulo Partecipazioni - Diritto Societario

- Scheda riepilogativa entità.
- Panoramica di tutte le persone fisiche e giuridiche.

- Gestione dei perimetri legali.
- Gestione del capitale e delle partecipazioni con varie tipologie di operazioni (su titoli, capitali, ecc.).
- Operazioni di Capitale.
- Gestione dei diritti di voto e % di controllo.
- Follow-up di tutti gli organi di Gestione (CDA, Direzione, Comitato esecutivo, ecc.), Controllo (Consiglio di vigilanza, Revisore dei conti, Comitato di revisione, ecc.) e Assemblee generali.
- Follow-up dei funzionari aziendali (date di nomina, cooptazione e ratifica, scadenze, rinnovo e fine mandato).
- Organigrammi
- Filigrana dinamica e configurabile.

Modulo Contratti

- Gestione centralizzata dei contratti.
- Riconoscimento dati, OCR e motore di ricerca.
- Scheda di riepilogo personalizzabile.
- Follow-up delle parti del contratto.
- Date chiave del contratto, inizio, firma, rinnovo, risoluzione e fine.
- Archiviazione dei documenti: contratti, emendamenti, allegati, ecc.
- Anticipazione delle scadenze per un controllo ottimale del rischio: avvisi automatici e personalizzabili sulle date principali.
- Machine Learning.
- Biblioteca delle clausole.
- Generazione di documenti su modelli personalizzabili (non forniti).
- Workflow per la convalida e la firma manuale ed elettronica.
- Confronto e gestione delle diverse versioni dei contratti.
- Editing collaborativo di documenti tramite l'add-in di Word e Google Docs.

Modulo Contenziosi

- Gestione dei fascicoli dei Contenziosi (precontenzioso, contenzioso, ecc.).
- Identificazione delle parti interessate (controparte, avvocati, querelante, imputato, periti, ecc.).
- Informazioni in archivio (evento generatore, rischio finanziario, unità aziendale interessata, valutazione, ecc.).
- Allegati a file (sentenze, rapporti, e-mail, ecc.).
- Monitoraggio finanziario (domande riconvenzionali, accantonamenti e storni di accantonamenti).
- Monitoraggio dello stato di avanzamento di ogni file.
- Filigrana dinamica e configurabile.

Modulo Libreria Sicura

- Visualizzazione personalizzabile degli ultimi documenti aggiunti.
- Numerazione e rinumerazione automatica.
- Gestione dinamica degli inviti e dei controlli sugli accessi iniziali.
- Esportazione dell'indice: struttura gerarchica completa - cartelle e documenti.
- Visualizzazione simultanea di più progetti.
- Convalida dei termini e delle condizioni da parte dell'Utente al primo accesso.
- Gestione di domande e risposte.
- Filigrana dinamica e configurabile.

Formazione

Il Servizio comprende la formazione standard per la gestione del Servizio da parte degli Amministratori e per il suo utilizzo da parte degli Utenti.

Queste sessioni di formazione, in numero illimitato, si svolgono a distanza o sul sito web del Fornitore tramite una piattaforma de e-learning, o in presenza presso il Cliente.

Set-up

I costi di set-up includono:

- La configurazione tecnica del Servizio per l'apertura al Cliente;
- La configurazione di base del Servizio;
- Assistenza per gli Amministratori durante la fase di configurazione

Misure di sicurezza e di protezione dei dati

Il Servizio include:

- L'accesso ai Dati archiviati sui server del Fornitore nell'ambito di centri informatici che comprendono:
 - Una piattaforma ridondata;
 - Un sistema antincendio e di rilevamento di perdite o infiltrazioni di acqua;
 - Ridondanza di alimentazione elettrica e punti di accesso alla rete;
 - Controllo di accesso e vigilanza fisica costanti del sito (24 ore su 24 e 7 giorni su 7).
 - La protezione dei Dati secondo le norme di settore, incluso in particolare l'installazione di firewall, misure correttive di sicurezza, cifratura dei dati in AES 256.
- Manutenzione di hardware, sistemi operativi, amministratore di rete e database attribuiti al Servizio.
- Ottimizzazione tecnica degli ambienti.
- Monitoraggio quotidiano della qualità del Servizio:
 - Monitoraggio, analisi e risposta alle allerte e agli avvisi generati dagli strumenti di monitoraggio 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
 - Correzione o notifica degli incidenti;
 - Monitoraggio della disponibilità e del tempo di risposta del Servizio.
- Salvataggio dei Dati:
 - Ogni 24 ore;
 - Con backup incrementale ogni 7 giorni;
 - Salvataggio su un altro sito fisico di hosting in Francia, geograficamente distante dal sito principale.
- L'installazione delle nuove versioni dei diversi software: misure correttive, aggiornamenti minori e nuove versioni.

Prerequisiti tecnici

Le versioni attuali degli ambienti su cui è garantita la disponibilità del Servizio da parte del Fornitore sono le seguenti:

- Browser: (versione aggiornata e ufficiale dall'editore) Google Chrome, Microsoft Edge o Mozilla Firefox.
- Reti:
 - Protocollo di autorizzazione HTTPS, porta 443;
 - Autorizzazione dell'URL del servizio;
- Questi ambienti devono essere sempre supportati dai rispettivi fornitori e installati su sistemi operativi sempre supportati dai rispettivi fornitori.

Poiché queste versioni evolvono regolarmente, si consiglia di convalidare i propri ambienti prima di implementare il servizio.

In particolare, i connettori standard con applicazioni di terze parti sono compatibili con le seguenti versioni delle

soluzioni:

- Licenze E3, E5, Standard o Premium Office 365 per l'utilizzo del componente aggiuntivo di Word e la sua installazione in Office365 e più in generale le condizioni previste: <https://docs.microsoft.com/fr-fr/office/dev/add-ins/concepts/browsers-used-by-office-web-add-ins>
- L'installazione del componente aggiuntivo in Office 365, Salesforce o Hubspot è a carico del Cliente.

Disponibilità

Il Fornitore garantisce che il servizio sarà disponibile per il 99,90% del tempo. Questa disponibilità è misurata su un periodo di tre (3) mesi, escluse le situazioni in cui il Servizio può essere interrotto e di seguito indicate.

Aggiornamenti minori

Ogni giorno possono verificarsi aggiornamenti minori del software e delle strutture del database. Tali aggiornamenti non causeranno l'interruzione del Servizio.

Aggiornamenti importanti

Aggiornamenti importanti possono richiedere interruzioni del Servizio (ad es. installazione di un nuovo software, implementazione di una nuova versione con modifiche significative al database, ecc.) Si svolgono al massimo due volte l'anno. Questo tipo di aggiornamento può comportare un'interruzione del servizio per un massimo di 24 ore. Sono programmati, per quanto possibile, al di fuori dei giorni lavorativi.

Essi saranno oggetto di una notifica inviata al Cliente via e-mail con almeno 15 giorni di calendario di anticipo. Il Cliente può richiedere un breve rinvio di queste interruzioni in caso di cause importanti, e il Fornitore del Servizio si impegna a prendere in considerazione questa richiesta, tranne in caso di problemi critici di sicurezza del Servizio.

Supporto: Disponibilità

Il Fornitore fornisce assistenza agli utenti, in francese, inglese ed italiano. Questa assistenza è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Le richieste di assistenza e le segnalazioni di Guasti possono essere effettuate dal Cliente per telefono o via e-mail. Informazioni dettagliate su questi metodi di accesso sono fornite nel Servizio sul pulsante "Assistenza".

Il Fornitore diagnostica il guasto e ne attua la correzione entro i termini indicati nella tabella seguente.

Garanzia di rispetto del tempo di intervento e di ripristino

Il Fornitore garantisce il rispetto dei seguenti tempi di intervento (GTI) e di ripristino (GTR) in caso di Guasto:

Livello di Priorità	Guasto	GTI	GTR
1 – Critico	Interruzione completa: anomalia che impedisce l'utilizzo del Servizio	1 ora	8 ore
2 – Grave	Guasto bloccante: anomalia riguardante il Servizio causata dalla cattiva esecuzione di una o più funzionalità importanti	1,5 ore	24 ore
3 – Moderato	Guasto non bloccante: qualsiasi anomalia che non costituisce un Guasto bloccante, ossia qualsiasi anomalia che altera il normale funzionamento del Servizio	2 ore	96 ore

Il Fornitore di servizi sceglierà il mezzo più appropriato per correggere i Guasti a titolo esemplificativo e non esaustivo: assistenza telefonica, patch del programma o visita di un membro del personale.

Se i Dati sono danneggiati, il Servizio verrà ripristinato in modo che il database sia ripristinato alle 24 ore precedenti il momento in cui il Servizio è stato interrotto.