

CONDIZIONI GENERALI

SERVIZIO DI ASSISTENZA.....	2
MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADATTIVA, EVOLUTIVA	2
CERTIFICAZIONI	2
INFRASTRUTTURA CLOUD.....	2
TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	2
FACOLTÀ DI RECESSO	2
COLLAUDO	2
FACOLTÀ DI SIKUEL DI RICEVERE INFORMAZIONI TECNICHE RELATIVE ALLA CONFIGURAZIONE INSTALLATA	2
INTRASFERIBILITÀ	2
REGISTRAZIONE E BOLLO	2
FORO COMPETENTE	2
CLAUSOLA RISOLUTIVA.....	2
AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI e/o SENSIBILI e NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO..	2
OBBLIGHI DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO.....	3
CESSAZIONE DEL TRATTAMENTO	4
RIMOZIONE E RESTITUZIONE DEI DATI	4
VERIFICHE DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO	4
MODELLO DI RESPONSABILITÀ CONDIVISA (SHARED RESPONSIBILITY)	4
GESTIONE LOG	5
BACKUP E RIPRISTINO DEI DATI, GARANZIE DI CONTINUITÀ OPERATIVA.....	5
SUBAPPALTO E SUB-AFFIDAMENTI	5
UTILIZZO DELLE INFORMAZIONI E DEL KNOW HOW	5

SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il servizio di assistenza applicativa garantisce agli utenti l'utilizzo delle funzionalità dell'applicativo in tutti i suoi aspetti. Sikuel ha definito le priorità del servizio in: Help Desk di 1° livello per fornire all'utenza un costante e competente supporto tecnico e consulenziale per l'utilizzo dei prodotti e per la risoluzione dei problemi segnalati e relativi tempi previsti; Help Desk di 2° livello per la risoluzione dei problemi di tipo complesso, non risolti al primo livello, e che presentano caratteri di criticità elevati.

Le richieste di assistenza possono essere effettuate tramite mail o call center ai recapiti comunicati e tramite il sistema di trouble-ticketing (portale K-HELP) se previsto nel contratto. Il servizio viene svolto dall'Italia attraverso operatori con esperienza pluriennale secondo i seguenti livelli di servizio SLA: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,30 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30.

Ogni altra attività tecnica, organizzativa o di supporto diverso da quanto sopra evidenziato dovrà essere previsto specificatamente previsto nel contratto di fornitura dei servizi.

MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADATTIVA, EVOLUTIVA

Il servizio di manutenzione correttiva e adattiva garantisce la risoluzione di anomalie che limitano o interrompono la fruizione ordinaria del software in uso e che sono comunicati direttamente dal cliente tramite centralino telefonico o tramite E-Mail.

Gli interventi di manutenzione correttiva riguardano sia i programmi che la base dati e saranno effettuati il più velocemente possibile per minimizzare l'impatto negativo sulle attività ordinarie, assicurando così il mantenimento del miglior livello possibile di qualità e di disponibilità del servizio. Tutte le attività manutentive comprendono attività di analisi, deployment e test in ambiente di stage, se previsto, e successivamente in ambiente di produzione.

Gli interventi di manutenzione adattiva prevedono l'adattamento del software ai cambiamenti dell'ambiente in cui opera, alle normative sulla privacy dei dati, al contesto normativo e per aggiornare le interfacce utenti a seguito degli effetti di manutenzione correttiva.

Gli interventi di manutenzione evolutiva comprendono l'esecuzione di attività di sviluppo software richieste dal cliente per ampliare o personalizzare le funzionalità preesistenti. Ogni attività evolutiva richiesta sarà quotata da Sikuel in termini di effort necessario.

CERTIFICAZIONI

Sikuel srl è certificata ISO 9001 per la qualità dei processi, ISO 22301 per garantire il servizio di Business Continuity e Disaster Recovery della parte applicativa e dati, e ISO 27001, 27017 e 27018 per assicurare al cliente l'adozione di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

INFRASTRUTTURA CLOUD

Le soluzioni SIKUEL sono qualificate ACN come Servizi Cloud SaaS che garantiscono criteri di affidabilità e sicurezza. L'infrastruttura Cloud messa a disposizione dal CSP qualificato prevede precisi controlli a tutela della sicurezza complessiva dei dati e del sistema, tra cui:

- Sistemi di intrusion detection
- Firewall
- Cifratura canali con HTTPS con protocollo TLS sui dati esposti su web. Canali cifrati con hardening dei cifrari utilizzati.
- Backup delle macchine virtuali, dei database e degli applicativi.
- Sistemi virtualizzati e replicati
- Sicurezza fisica

TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Il Cliente assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della legge 13/8/2010 n. 136 e suc. mm. ii.

FACOLTÀ DI RECESSO

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto, purché ne venga dato avviso a SIKUEL Srl a mezzo di lettera raccomandata a.r. Il recesso avrà efficacia trascorsi 30 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione. Resta inteso che in caso di recesso anticipato il Cliente, sarà comunque tenuto a corrispondere a SIKUEL Srl una somma pari al 50% degli importi già fatturati e non ancora pagati, oltre ad una somma pari al 50% degli importi che sarebbero maturati qualora il Cliente non si fosse avvalso della facoltà di recesso.

COLLAUDO

Il Cliente è tenuto a collaudare, dopo ogni singola prestazione, i prodotti in assistenza.

FACOLTÀ DI SIKUEL DI RICEVERE INFORMAZIONI TECNICHE RELATIVE ALLA CONFIGURAZIONE INSTALLATA

Al fine di ottimizzare l'erogazione del servizio Sikuel srl si riserva la facoltà di ricevere, tramite il proprio software alcune informazioni tecniche relative alla configurazione installata, quali a titolo esemplificativo la release del software e la relativa configurazione.

INTRASFERIBILITÀ

Il presente contratto non è trasferibile a terzi salvo espressa autorizzazione da parte di Sikuel Srl.

REGISTRAZIONE E BOLLO

Il presente contratto è soggetto a registrazione in caso d'uso con l'applicazione dell'imposta in misura fissa ai sensi dell'art. 1 della tariffa, allegato A, parte seconda del T.U.I.R. approvato con D.P.R. 26/04/86 n. 131 ed è esente da bollo a norma dell'art. 24 della tabella, allegato A, parte seconda del D.P.R. 26/12/72 n. 642.

FORO COMPETENTE

Per ogni controversia relativa all'applicazione ed esecuzione del presente contratto, è esclusivamente competente il foro di Ragusa.

CLAUSOLA RISOLUTIVA

Tutte le clausole del presente contratto sono da intendersi essenziali ed inderogabili, l'inosservanza di una sola di esse produrrà ipso iure la risoluzione del contratto, con obbligo di risarcimento danni a carico della parte inadempiente ai sensi dell'art.1456 C.C.

AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI e/o SENSIBILI e NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Premesso che il cliente ha preventivamente valutato che la società SIKUEL srl sotto il profilo della strutturazione, dell'organizzazione di mezzi e uomini, delle conoscenze, competenze e know-how disponibili possiede i requisiti di affidabilità, capacità ed esperienza tali da fornire l'idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza e in riferimento alla gestione dei servizi e le attività oggetto del contratto/contratti in essere fra le parti.

Il Cliente autorizza espressamente SIKUEL Srl al trattamento dei dati dell'ente/azienda e dei suoi legali rappresentanti, nonché dei funzionari delegati, per le finalità connesse alla gestione del presente contratto.

Per l'informativa sulla privacy e le modalità di trattamento dei dati, che il Cliente dichiara di conoscere e di averne preso espressa visione, si rimanda al sito della SIKUEL Srl (www.sikuel.it/privacy).

Il Cliente già titolare del trattamento di seguito "Titolare" designa SIKUEL Srl (Fornitore) con sede a Ragusa, via Mariano Rumor, 8 in virtù dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) quale **RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO** (di seguito "Responsabile") dei dati personali.

Il trattamento è affidato esclusivamente con le finalità proprie del Titolare, al fine di consentire l'esecuzione delle attività affidate al Fornitore.

Si rileva che il Fornitore esegue il trattamento dei dati personali del Titolare esclusivamente come implicita ed indiretta conseguenza delle attività e finalità strettamente inerenti allo svolgimento delle attività affidate al Fornitore di cui alla premessa e riferiti ad attività di assistenza e manutenzione del software e delle strutture informatiche ad esso collegate e affidategli per l'assistenza e la manutenzione.

Nell'espletamento dell'incarico, il Responsabile dovrà attenersi alle disposizioni vigenti disposte dalla legislazione in materia e specificatamente il trattamento dovrà essere realizzato in osservanza delle normative sulla protezione dei dati personali europee e nazionali e delle apposite istruzioni che verranno impartite dal Titolare.

Il trattamento è affidato esclusivamente con le finalità proprie del Titolare, e cioè di consentire l'esecuzione delle attività di fornitore dei servizi inseriti nel contratto.

Sia il Titolare che il Responsabile, sono tenuti ad attuare le misure tecniche ed organizzative tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, del campo di applicazione, 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 per quanto previsto dall'articolo 32 del GDPR. Inoltre, il responsabile deve ottemperare a specifici requisiti previsti dal GDPR per ridurre i rischi del trattamento e assicurare la continua riservatezza, integrità, disponibilità e resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali; assicurare la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati in caso di incidente fisico o tecnico; una procedura per provare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

OBBLIGHI DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Il Responsabile ha anche altri obblighi specifici:

- Il Responsabile ha l'obbligo specifico di attenersi al divieto di comunicazione non espressamente autorizzata e di diffusione a qualsiasi titolo dei dati personali, nonché al divieto di utilizzo autonomo per finalità diverse rispetto a quanto qui specificato inoltre i dati personali saranno trattati da personale opportunamente informato e/o incaricato dal Responsabile.
- Il Responsabile del trattamento dichiara di disporre ed adottare le misure minime di sicurezza dettate dagli artt. 32-33 del GDPR 679/2016, e adeguate misure organizzative e tecniche idonee ad evitare l'accesso non autorizzato e il trattamento non conforme dei dati.
- Il Responsabile per quanto di propria competenza, è tenuto in forza di legge e del presente atto, per sé e per le persone autorizzate al trattamento che collaborano con la sua organizzazione, a dare attuazione alle misure di sicurezza previste dalla normativa pro tempore vigente in materia di trattamento di dati personali fornendo assistenza al Titolare nel garantire il rispetto della medesima. Il Responsabile, 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, deve assicurarsi che le misure di sicurezza predisposte ed adottate siano adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, in particolare contro:
 - distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.
 - trattamento dei dati non consentito o non conforme alle finalità delle operazioni di trattamento.

Il Responsabile applicherà le misure di sicurezza, di cui al punto precedente, al fine di garantire:

- se del caso, la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
- la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
- la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico.
- Il Responsabile assiste altresì il Titolare nel garantire il rispetto degli obblighi relativi alla eventuale valutazione d'impatto sulla protezione dei dati nonché alla eventuale consultazione preventiva all'Autorità di Controllo.
- Il Responsabile del trattamento nell'ambito della propria struttura aziendale, provvederà ad individuare le persone fisiche autorizzate al trattamento. Contestualmente alla designazione, il Responsabile si fa carico di fornire adeguate istruzioni scritte alle persone autorizzate al trattamento circa le modalità del trattamento, in ottemperanza a quanto disposto dalla legge e dal presente atto.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il Responsabile, nel designare per iscritto le persone autorizzate al trattamento, dovrà prescrivere che essi abbiano accesso ai soli dati personali la cui conoscenza sia strettamente necessaria per adempiere ai compiti loro assegnati. Dovrà, inoltre, verificare che questi ultimi applichino tutte le disposizioni in materia di sicurezza relativa alla custodia delle parole chiave (trattamenti elettronici). Dovrà infine verificare che conservino in luogo sicuro i supporti non informatici contenenti atti o documenti con categorie particolari di dati (dati sensibili o giudiziari) o la loro riproduzione, adottando contenitori con serratura (trattamenti cartacei di dati sensibili).

- (Qualora l'incarico preveda l'intervento di Amministratori di sistema) Il Responsabile Provvederà all'osservanza di quanto stabilito dal provvedimento a carattere generale - 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema" (G.U. n. 300 del 24/12/2008) e successive modifiche, emesso dall'autorità Garante per la protezione dei dati personali.
- (Qualora l'incarico preveda l'intervento di Amministratori di sistema) Il Responsabile adotterà le misure tecniche ed organizzative del menzionato provvedimento, con riferimento alla conservazione presso la propria organizzazione, degli estremi identificativi delle persone preposte quali amministratori di sistema ed autorizzate quali incaricati al trattamento designati, le nomine degli stessi come amministratori di sistema secondo quanto previsto dal suddetto provvedimento e l'applicazione diligente dello stesso.
- (Qualora l'incarico preveda l'intervento di Amministratori di sistema) Il Responsabile secondo quanto stabilito dal provvedimento in materia di Amministratori di Sistema, comunicherà al Titolare i nominativi dei soggetti designati quali amministratori di sistema, all'interno della propria struttura che opereranno come amministratori di sistema presso la struttura del Titolare per le attività limitate alla nomina come Responsabile, l'archiviazione dei log secondo quanto previsto dal provvedimento 27 novembre 2008 in termini di amministratori di sistema è a carico del Titolare.
- Il Titolare del trattamento fa salvo il Responsabile per qualsiasi responsabilità connessa al trattamento dei dati personali e per operazioni al trattamento di cui lo stesso non è espressamente nominata Responsabile.
- All'interno dell'organizzazione del Responsabile i dati potranno essere trattati soltanto da soggetti che dovranno utilizzarli per l'esecuzione delle prestazioni oggetto dei servizi affidati dal Titolare.

- Il Responsabile dovrà, pertanto, impartire i suddetti soggetti preposti al trattamento ogni necessaria istruzione (anche per iscritto) in merito al corretto utilizzo di tutti gli apparati di sistema ed informatici coinvolti in operazioni di trattamento di dati personali e mantenere la lista dei preposti al trattamento aggiornata.
- Il personale dipendente e/o i collaboratori che saranno designati, ai sensi dell'art.2-quaterdecies del D.Lgs. 196/2003, a svolgere le prestazioni assicureranno serietà ed affidabilità e saranno debitamente formati ed informati sulle modalità del trattamento, sui rischi che incombono sui dati e sui profili della vigente normativa.
- Il Responsabile deve rispettare salvo diversa prescrizione scritta del Titolare quanto previsto all'articolo 28 del GDPR paragrafi 2,3,4. In particolare, in riferimento a quanto previsto dal paragrafo 3 alle lettere a, b, c, d, e, f, g, h.
- Sarà cura del Responsabile vigilare sul rispetto delle istruzioni impartite ai propri designati al trattamento.
- Il Responsabile ha l'obbligo di comunicare preventivamente al Titolare il trasferimento dei suoi dati fuori dallo Spazio Economico Europeo – SEE.
- Il Responsabile, qualora ricorra o voglia avvalersi di altro Responsabile per le finalità, le modalità e natura del trattamento, deve ottenere l'autorizzazione scritta dal Titolare nel rispetto di quanto disposto all'articolo 28, paragrafo 2 del GDPR e conserva nei confronti del Titolare l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dell'altro Responsabile del trattamento (di seguito "Sub-Responsabile").
- Qualora il Sub-Responsabile ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile conserva nei confronti del Titolare l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi in capo al Sub-Responsabile.
- Sikuel Srl con sede in Via Mariano Rumor, 8 97100 Ragusa (RG), ha identificato quale Sub-Responsabile:
 - Maggioli Spa con sede in Via del Carpino, 8 Santarcangelo di Romagna (RN) quale Sub-Responsabile per le attività di trattamento relative a: Servizio PAGOPA, Servizio SEND, Servizio K-POSTING (CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA);
 - RiccaIT Srl con sede in Ragusa, Via Giovanni Leone, quale Sub-Responsabile per le attività di trattamento relative a: Servizio HOSTING;
 - W.A.Y. Srl con sede a Torino (TO) in Corso Orbassano, quale Sub-Responsabile per le attività di trattamento relative a: rilevamento GPS e TAG/RFID;
 - Salesforce.com Italy S.r.l., con sede legale in Milano in Piazza Meda 5, 20121 Milano, quale Sub-Responsabile per le attività di trattamento relative a: fornitura di Heroku, piattaforma Platform-as-a-Service.
- Il Responsabile dovrà garantire i diritti spettanti agli interessati e stabiliti dagli artt. 15-22 del GDPR, e cioè rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati, di proporre reclamo a un'autorità di controllo.
- Il Responsabile dovrà mettere a disposizione del Titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente atto e della normativa applicabile.
A tale scopo il Responsabile riconosce al Titolare, e agli incaricati dal medesimo, il diritto di ottenere informazioni circa lo svolgimento delle operazioni di trattamento o del luogo in cui sono custoditi dati o documentazione relativi al presente atto.
In ogni caso il Titolare si impegna per sé e per i terzi incaricati da quest'ultimo, a che le informazioni fornite al Titolare a fini di verifica siano utilizzate solo per tali finalità.
Il Responsabile sarà, inoltre, tenuto a comunicare tempestivamente al Titolare istanze degli interessati, contestazioni, ispezioni o richieste dell'Autorità di Controllo e dalle Autorità Giudiziarie, ed ogni altra notizia rilevante in relazione al trattamento dei dati personali.

Al termine delle operazioni di trattamento affidate, nonché all'atto della cessazione per qualsiasi causa del trattamento da parte del Responsabile o del Servizio, il Responsabile a discrezione del Titolare e su richiesta di quest'ultimo sarà tenuto a:

- restituire al Titolare i dati personali oggetto del trattamento, oppure
- provvedere alla loro integrale distruzione salvi solo i casi in cui la conservazione dei dati sia richiesta da norme di legge od altri fini (contabili, fiscali, ecc.).
In entrambi i casi il Responsabile provvederà a rilasciare al Titolare, dietro sua richiesta, apposita dichiarazione per iscritto contenente l'attestazione che presso il Responsabile non esista alcuna copia dei dati personali e delle informazioni di titolarità del Titolare.

Il Titolare si riserva il diritto di effettuare controlli e verifiche volte ad accertare la veridicità della dichiarazione.

Qualora sorgesse la necessità di trattamenti sui dati personali diversi ed eccezionali rispetto a quelli normalmente eseguiti, il Responsabile dovrà informare preventivamente il Titolare.

Il Titolare dichiara, inoltre, che i dati da lui trasmessi al Responsabile:

- sono pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti e successivamente trattati;
- in ogni caso, i dati personali e/o le categorie particolari di dati personali, oggetto delle operazioni di trattamento affidate al Responsabile, sono raccolti e trasmessi rispettando ogni prescrizione della normativa applicabile. Resta inteso che rimane a carico del Titolare l'onere di individuare la base legale del trattamento dei dati personali degli interessati.

Il Titolare rimane responsabile delle informazioni attuate tramite procedure applicative sviluppate secondo sue specifiche e/o attraverso propri strumenti informatici o di telecomunicazioni.

CESSAZIONE DEL TRATTAMENTO

La validità della nomina a responsabile del trattamento si estinguerà alla scadenza del contratto di riferimento. All'atto della cessazione, per qualsiasi causa, delle operazioni di trattamento da parte del Responsabile, quest'ultimo, trascorsi dodici mesi, provvede alla integrale distruzione dei dati inerenti alla privacy, fatta eccezione per la documentazione amministrativa la cui tenuta è gestita in ottemperanza agli obblighi di conservazione stabiliti per legge.

RIMOZIONE E RESTITUZIONE DEI DATI

La restituzione dei dati avverrà alla scadenza del contratto di riferimento, salvo diverse indicazioni del titolare. Trascorsi dodici mesi il responsabile provvede alla integrale distruzione dei dati del titolare.

VERIFICHE DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Comune/Ente/Società (Titolare del trattamento), come previsto dalla vigente normativa, sarà chiamata ad esercitare vigilanza e controllo sull'osservanza delle istruzioni impartite e delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali.

L'attività di verifica potrà concretizzarsi attraverso la richiesta al Fornitore di compiere attività di autovalutazione rispetto alle misure di sicurezza adottate all'osservanza delle misure impartite fornendone, a richiesta, documentazione scritta.

Il responsabile è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente atto e della normativa applicabile, consentendo e contribuendo alle attività di revisione, e le ispezioni, realizzate dal Titolare o da un altro soggetto da questi incaricato / autorizzato.

Il Cliente fa salvo il Fornitore per qualsiasi responsabilità connessa al trattamento dei dati personali e per operazioni al trattamento di cui la stessa non è espressamente nominata Responsabile del trattamento.

Per tutto quanto non espressamente specificato in questa scrittura, il Titolare ed il Responsabile si atterranno in generale a quanto previsto dalle vigenti normative sulla protezione dei dati personali europee e nazionali.

MODELLO DI RESPONSABILITÀ CONDIVISA (SHARED RESPONSIBILITY)

Sikuel lavora in qualità di fornitore di servizi in Cloud mettendo a disposizione applicativi in modalità SaaS e erogando i relativi servizi di assistenza e manutenzione. Si avvale di fornitori di servizi cloud qualificati e certificati secondo la vigente normativa ed identifica nei propri contratti gli specifici ruoli attribuiti a ciascun fornitore del servizio. Per rappresentare in maniera completa la distribuzione dei ruoli e rendere gli utilizzatori dei servizi consapevoli delle loro responsabilità nell'uso del servizio cloud, la Sikuel ha elaborato un documento che rappresenta il modello di responsabilità condivisa, disponibile alla pagina https://www.sikuel.it/wp-content/uploads/2024/11/SIKUEL_modello_shared_resp.pdf.

La SIKUEL Srl declina ogni responsabilità per eventuali danni che potessero derivare all'Utente e/o terzi per ritardi nella evasione degli interventi imputabili a cause di forza maggiore non controllabili dalla SIKUEL Srl o uso indebito del prodotto fornito

GESTIONE LOG

L'accesso ai servizi di amministrazione e eseguito attraverso utenze di dominio nominative. Con periodicità infrannuale viene eseguito il monitoraggio sui log degli accessi degli amministratori di sistema da parte del personale all'uopo designato. I log degli accessi degli amministratori di sistema sono archiviati per un periodo di 6 mesi. La gestione storica dei log è personalizzabile su richiesta del cliente, l'attività sarà quotata con apposita offerta.

BACKUP E RIPRISTINO DEI DATI, GARANZIE DI CONTINUITÀ OPERATIVA

Per tutelare i propri clienti, la Sikuel ha messo in funzione un piano di continuità operativa molto dettagliato, che mira a garantire il ripristino di tutte le informazioni contenute nelle repliche anche in caso di disastro, secondo i seguenti SLA:

RTO: il tempo massimo di recupero e ripristino delle informazioni è fissato in 4 ore dall'incidente.

RPO: il punto massimo di perdita di dati in caso di incidente è 24 ore (per via del backup giornaliero, se l'incidente avviene prima della copia, il massimo di dati persi è fino all'ultima esecuzione del backup del giorno precedente).

SUBAPPALTO E SUB-AFFIDAMENTI

Sikuel srl si riserva la facoltà di ricorrere al subappalto ai sensi dell'art. 119 del D.lgs. n. 36 del 2023, alle condizioni e con i limiti e le modalità previste dalle richiamate norme di legge, previa autorizzazione del Committente.

Resta inteso che non si configurano come attività affidate in subappalto le categorie di forniture o servizi di cui all'art. 119 comma 3 del D.Lgs n. 36/2023.

UTILIZZO DELLE INFORMAZIONI E DEL KNOW HOW

Le informazioni messe a disposizione e/o fornite da Sikuel srl nell'espletamento delle diverse attività lavorative di consulenza e gestione potranno essere utilizzate solo dall'Ente. E' vietata, in qualsiasi forma la riproduzione e/o la commercializzazione delle informazioni, del software e dei servizi realizzati dalla Sikuel srl. L'Ente/Azienda garantirà la Sikuel srl il rispetto di questa clausola, anche, da parte di eventuali Enti o Ditte da Lei incaricate per l'espletamento di attività connesse e/o correlate. Sikuel srl si riserva il diritto di perseguire qualsiasi violazione alla presente condizione.