

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI SERVIZI CLOUD SAAS

### Sommario

ART. 1 DEFINIZIONI .....	2
ART. 2 OGGETTO .....	3
ART. 3 MODALITÀ DI PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO .....	3
ART. 4 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E ACCESSO AL SERVIZIO .....	3
ART. 5 OBBLIGHI DEL CLIENTE .....	3
ART. 6 OBBLIGHI DEL FORNITORE .....	5
ART. 7 LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE E MANLEVA .....	5
ART. 8 VARIAZIONI CONTRATTUALI IN CORSO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....	6
ART. 9 DURATA E RINNOVO .....	6
ART. 10 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO .....	6
ART. 11 RECESSO .....	7
ART. 12 RISOLUZIONE .....	7
ART. 13 COMUNICAZIONI .....	7
ART. 14 RESPONSABILITÀ CONDIVISA NEL CLOUD .....	8
ART. 15 ACCESSO AI SISTEMI PER ASSISTENZA E MANUTENZIONE .....	9
ART. 16 PROPRIETÀ INDUSTRIALE E INTELLETTUALE .....	9
ART. 17 REGOLE D'USO DEL SERVIZIO .....	10
ART. 18 RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI .....	11
ART. 19 SICUREZZA DEI DATI TRATTATI .....	12
ART. 20 ACCESSIBILITÀ DEI SISTEMI, SERVIZI E DOCUMENTI .....	13
ART. 21 GARANZIE DEI LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) .....	13
ART. 22 INTRASFERIBILITÀ .....	14
ART. 23 OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FINANZIARI .....	14
ART. 24 FORO COMPETENTE .....	14
ART. 25 DISPOSIZIONI FINALI .....	14
ART. 26 LIVELLI DI SERVIZIO SAAS .....	14
ART. 27 ASSISTENZA ALL'USO .....	15
ART. 28 MANUTENZIONE ORDINARIA .....	15
A. TEMPI DI INTERVENTO .....	15
B. ACCESSO AI SISTEMI PER ASSISTENZA E MANUTENZIONE .....	16
C. MANUTENZIONE PROGRAMMATA .....	16
D. MANUTENZIONE EVOLUTIVA .....	16
ART. 29 SUPPORTO ALLA CESSAZIONE DEL SERVIZIO .....	17
ART. 30 GESTIONE LOG .....	17
ART. 31 BACKUP E RIPRISTINO DEI DATI, GARANZIE DI CONTINUITÀ OPERATIVA .....	18
ART. 32 SUBAPPALTO E SUB-AFFIDAMENTI .....	18

## ART. 1 DEFINIZIONI

- 1.1. Nelle presenti condizioni generali di contratto, i termini e le espressioni di seguito elencati devono intendersi con il significato ad essi attribuito come segue:
- a. **ACN:** Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, ossia l'autorità pubblica deputata alla Qualificazione dei Servizi cloud per la pubblica amministrazione ai sensi della normativa vigente;
  - b. **Atto Conformativo:** il documento contrattuale, sottoscritto o comunque accettato dal Cliente, tramite cui è confermata l'erogazione di Servizi cloud SaaS, già attivi presso il Cliente, alle medesime condizioni contrattuali di attivazione, salvo quanto previsto nelle presenti Condizioni generali e/o nel medesimo Atto confermativo;
  - c. **Canone:** importo versato a cadenza mensile dal Cliente al Fornitore a titolo di corrispettivo per l'erogazione del Servizio cloud SaaS;
  - d. **Cliente:** il soggetto, persona fisica o giuridica, che usufruisce dei Servizi cloud SaaS erogati dal Fornitore;
  - e. **Cloud Marketplace ACN:** l'elenco online dove sono pubblicate le Schede dei Servizi cloud SaaS in possesso di valida Qualificazione, accessibile all'URL: [catalogocloud.acn.gov.it](http://catalogocloud.acn.gov.it);
  - f. **Condizioni Generali:** il presente documento contrattuale, con cui sono definiti termini e condizioni contrattuali di utilizzo dei Servizi cloud SaaS oggetto di Offerta tecnico-economica e/o di Atto confermativo;
  - g. **Contenuti:** il complesso di oggetti, informazioni o dati in formato digitale che possono essere immessi, acquisiti, trasmessi e/o elaborati tramite il Software, accessibili agli utenti abilitati ad accedere al Servizio cloud SaaS.
  - h. **Contratto:** l'insieme dei documenti contrattuali che definiscono reciproci diritti, obblighi e responsabilità del Fornitore e del Cliente con riferimento all'utilizzo dei Servizi cloud SaaS, incluse le presenti Condizioni generali, l'Offerta tecnico-economica e/o l'Atto confermativo, nonché ogni ulteriore documento rilevante oggetto di accordo tra il Fornitore e il Cliente, quali, ad esempio, gli atti della procedura di affidamento del servizio;
  - i. **Fornitore:** Sikuel Srl;
  - j. **Infrastruttura:** l'insieme di risorse informatiche e computazionali in cloud, di titolarità di Sikuel Srl o di terzi fornitori, in possesso di valida Qualificazione rilasciata dall'ACN tramite cui è erogato il Servizio cloud SaaS;
  - k. **Offerta tecnico-economica:** il documento di proposta contrattuale predisposto dal Fornitore, sottoscritto o comunque accettato dal Cliente, che individua gli specifici Servizi cloud SaaS erogati dal Fornitore di cui è richiesta l'attivazione o il rinnovo, la durata dei servizi richiesti, l'importo riconosciuto al Fornitore a titolo di corrispettivo, le caratteristiche tecniche ed eventuali ulteriori termini e condizioni contrattuali;
  - l. **Parti:** il Fornitore e il Cliente, intesti congiuntamente;
  - m. **Qualificazione:** il provvedimento, concesso dall'ACN i sensi della normativa vigente, che abilita il Fornitore a erogare il Servizio cloud SaaS verso le pubbliche amministrazioni e gli altri soggetti rientranti nell'ambito di applicazione definito dalla normativa;
  - n. **Scheda del Servizio:** la scheda pubblicata nel Cloud Marketplace ACN – contenente le informazioni relative al Fornitore e al Servizio cloud SaaS in possesso di valida Qualificazione;
  - o. **Servizi Cloud SaaS:** servizi informatici, comprensivi di applicazioni software e risorse informatiche e computazionali in cloud (Infrastruttura), erogati in modalità "Software as a Service", ossia tramite internet su richiesta del Cliente, oggetto di Offerta tecnico-economica e/o di Atto confermativo, il cui utilizzo è soggetto alle presenti Condizioni generali;
  - p. **SLA:** livelli di servizio minimi garantiti nell'erogazione del Servizio cloud SaaS;
  - q. **Software:** applicazione informatica, di titolarità del Fornitore, resa accessibile al cliente in seguito all'attivazione del Servizio cloud SaaS.
- 1.2. I termini indicati al singolare si intendono anche al plurale e viceversa.

## ART. 2 OGGETTO

- 2.1. Le presenti Condizioni generali hanno ad oggetto la fornitura dei Servizi Cloud SaaS della Sikuel Srl nella tipologia, con le modalità, le caratteristiche tecniche, le limitazioni ed alle condizioni economiche in vigore al momento della sua stipula e riportate nel presente documento, nell'Offerta tecnico-economica e/ nel Contratto di rinnovo.
- 2.2. La fornitura del Servizio cloud SaaS consente al Cliente l'utilizzo del Software come Servizio (modalità di fornitura SaaS), nei limiti indicati dalle presenti Condizioni generali, nonché nei limiti delle eventuali ulteriori previsioni contenute nel Contratto.
- 2.3. La fornitura del Servizio cloud SaaS comprende il Servizio di assistenza e il Servizio di manutenzione ordinaria, le cui caratteristiche sono indicate agli artt. 27 e 28 delle presenti Condizioni generali, nonché gli ulteriori servizi, connessi e accessori al Servizio cloud SaaS, eventualmente definiti nell'Offerta tecnico-economica e/o nel Contratto. Le presenti Condizioni generali si applicano, in quanto compatibili, a tutti i servizi connessi e accessori al Servizio cloud SaaS.
- 2.4. Le presenti Condizioni Generali si applicano al Contratto intercorso tra il Fornitore e il Cliente per la fornitura dei Servizi cloud SaaS, compatibilmente con le previsioni contenute negli altri documenti contrattuali ricompresi nell'ambito del Contratto.
- 2.5. Salve diverse ed espresse pattuizioni indicate nel Contratto, non sono incluse nel Servizio cloud SaaS le seguenti prestazioni:
  - a. altri servizi SaaS erogati dal Fornitore, anche appartenenti alla stessa area applicativa;
  - b. gli interventi per il ripristino di archivi e servizi causati usi non conformi del Servizio cloud SaaS o comunque da fatto colposo imputabile al Cliente (es. da incuria, mancato rispetto delle regole d'uso, manomissioni da parte del personale, ecc.);
  - c. aggiornamenti sia hardware, che software, sistema operativo, client browser e relative estensioni, sui dispositivi del Cliente eventualmente dovuti ad esigenze tecniche emerse nella messa a punto degli aggiornamenti oggetto di questo contratto;
  - d. attività di intervento e/o manutenzione sulla infrastruttura del Cliente (es. firewall, apparati di networking, switch, wi-fi, configurazione postazioni client, stampanti e/o altre periferiche della rete locale).

## ART. 3 MODALITÀ DI PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

- 3.1. Per l'attivazione di un nuovo Servizio cloud SaaS, il Cliente accetta e sottoscrive l'Offerta tecnico-economica e le presenti Condizioni Generali, entro i termini stabiliti in fase di trattativa, in conformità alle norme e agli usi vigenti al momento della proposta contrattuale.
- 3.2. Per il rinnovo del Servizio cloud SaaS, Il Contratto del servizio deve pervenire al Fornitore, sottoscritto dal Cliente o dal suo legale rappresentante, attraverso i canali di comunicazione concordati, entro e non oltre la scadenza indicata nel Contratto.
- 3.3. In ogni caso, l'utilizzo del Servizio cloud SaaS, anche al di fuori dei termini di durata del Contratto, implica l'accettazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni generali.

## ART. 4 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E ACCESSO AL SERVIZIO

- 4.1. L'attivazione del Servizio cloud SaaS avviene con le modalità e le tempistiche definite nell'Offerta tecnico-economica.
- 4.2. I Servizi cloud SaaS attivati sono distribuiti on-line e sono resi accessibili previa creazione e configurazione dei profili utente abilitati ad accedere, e rilascio delle relative credenziali di autenticazione.
- 4.3. L'accesso al Servizio cloud SaaS attivato è permesso in via esclusiva al Cliente, pertanto, è fatto divieto al Cliente di cedere le credenziali di autenticazione a soggetti terzi, che non siano appartenenti all'organizzazione del Cliente (quali dipendenti e soci), senza la preventiva ed espressa autorizzazione del Fornitore.

## ART. 5 OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 5.1. È obbligo del Cliente corrispondere al Fornitore il corrispettivo per l'erogazione del Servizio cloud SaaS, nella misura, con le tempistiche e nei modi definiti nel Contratto.

In caso di ritardo di pagamento di qualsiasi importo o fattura, matureranno automaticamente, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi moratori nella misura e con le modalità previste dal decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231 e successive modifiche e integrazioni.

In caso di violazione degli obblighi di cui al presente articolo, il Fornitore comunica al Cliente la violazione come indicato all'art. 5.12 e con le modalità previste all'art. 13.2, assegnando un congruo termine, comunque non superiore a 30 giorni, per la cessazione della violazione e/o l'adeguamento agli obblighi previsti.

Nel caso in cui la violazione degli obblighi previsti nel presente articolo perduri oltre il termine indicato, il fornitore potrà procedere alla sospensione del servizio e, eventualmente, alla risoluzione del contratto fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni patiti dal Fornitore.

- 5.2. Resta a carico del Cliente l'onere di dotarsi autonomamente dei necessari strumenti hardware e software, nonché di una connettività adeguata al fine di poter accedere al Servizio cloud SaaS e utilizzare il Software, in conformità ai requisiti hardware, software e connettività dichiarati dal Fornitore in sede di Offerta tecnico-economica. È altresì obbligo del Cliente mantenere sempre aggiornate e adeguate tutte le risorse necessarie per il corretto utilizzo del Servizio cloud SaaS, compresa l'infrastruttura di rete.
- 5.3. Il Cliente si impegna a possedere e mantenere conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta gestione e utilizzazione dei servizi, e prende atto che il trattamento dei dati in proprio possesso svolto tramite gli stessi ricade interamente sotto la propria responsabilità.
- 5.4. Il Cliente si obbliga a conservare diligentemente le credenziali di autenticazione dei profili utente e a non consentire l'uso delle stesse a soggetti non autorizzati all'accesso al Servizio cloud SaaS come definiti al punto 4.3.
- 5.5. Il Cliente, nella fruizione del Servizio cloud SaaS, è obbligato a:
  - a. non porre in essere qualsiasi attività o comportamento che siano illeciti o comunque in contrasto con leggi e regolamenti vigenti;
  - b. non pubblicare, diffondere, trasmettere, distribuire informazioni o materiale diffamatorio, riservato o altrimenti illegale;
  - c. non utilizzare il Software per turbare, limitare, abusare o comunque violare i diritti di terzi, ivi inclusi i diritti di proprietà intellettuale e di licenza, nonché la tutela dei dati personali;
  - d. non immettere, trasmettere, utilizzare, diffondere qualsiasi materiale che non possa essere legalmente distribuito via telematica;
  - e. utilizzare il Servizio in conformità alle regole d'uso di cui all'art. 17.
- 5.6. Il Cliente si impegna a non divulgare o rendere in alcun modo disponibili a terzi le informazioni confidenziali che possa avere ottenuto in relazione alla fruizione del Servizio cloud SaaS.
- 5.7. Il Cliente si impegna a far rispettare tutte le prescrizioni delle presenti Condizioni generali al proprio personale e ai propri collaboratori a cui abbia consentito l'uso del Servizio cloud SaaS e a impartire le istruzioni e le indicazioni ricevute dal Fornitore per il corretto utilizzo del Software, assumendo in proprio tutte le responsabilità in caso di violazione.
- 5.8. È obbligo del Cliente comunicare tempestivamente al Fornitore ogni eventuale evento relativo all'utilizzo del Software che possa cagionare un danno al Fornitore stesso o a terzi, quali, ad esempio, accessi non autorizzati, violazioni della sicurezza o usi illeciti, nonché intervenire immediatamente per rimuovere dai sistemi in uso ogni causa di attività illecite, non appena ne riceva segnalazione da parte del Fornitore o dalle Autorità competenti.
- 5.9. Il Cliente garantisce che i dati e le informazioni trasmessi al Fornitore ai fini dell'erogazione del Servizio cloud SaaS (inclusi i dati necessari all'identificazione, alla trasmissione delle fatture e alle comunicazioni relative al Servizio) siano corretti e veritieri, e si impegna a comunicare al Fornitore ogni variazione degli stessi entro 15 giorni dalla stessa. Il Fornitore non sarà responsabile per disservizi che possano essere causati da mancata o erronea comunicazione di tali dati.
- 5.10. È fatto divieto al Cliente di registrare le sessioni formative eventualmente erogate dal Fornitore in esecuzione di servizi connessi alla fornitura del Servizio cloud SaaS, senza la previa ed espressa autorizzazione del Fornitore.
- 5.11. Il Cliente si impegna a stipulare con il Fornitore, contestualmente alla stipula del Contratto, il documento "Nomina a Responsabile del Trattamento" di cui all'art. 18 delle presenti Condizioni generali.
- 5.12. In caso di violazione degli obblighi di cui al presente articolo, il Fornitore comunica al Cliente la violazione con le modalità previste all'art. 13, assegnando un congruo termine, comunque non superiore a 30 giorni, per la cessazione della violazione e/o l'adeguamento agli obblighi previsti. Nel caso in cui la violazione degli obblighi previsti nel presente articolo perduri oltre il termine assegnato dal Fornitore, lo stesso potrà

procedere alla sospensione del servizio e, eventualmente, alla risoluzione del contratto fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni patiti dal Fornitore.

## **ART. 6 OBBLIGHI DEL FORNITORE**

- 6.1. È obbligo del Fornitore consentire al Cliente l'accesso al Servizio cloud SaaS e l'uso del Software in conformità alle specifiche tecniche definite nell'Offerta tecnica e nella Scheda del Servizio.
- 6.2. È obbligo del Fornitore garantire il rispetto degli SLA previsti nell'allegato A alle presenti condizioni generali, nonché gli SLA migliorativi eventualmente definiti nel Contratto.
- 6.3. Il Fornitore si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità del Servizio cloud SaaS, senza discontinuità o interruzioni, salve le legittime cause di sospensione del servizio di cui all'art. 10 delle presenti Condizioni generali. Una volta venuta meno la causa di sospensione, il Fornitore si impegna a ripristinare la disponibilità del Servizio cloud SaaS nel minor tempo possibile.
- 6.4. Il Fornitore si impegna a mantenere la Qualificazione del Servizio cloud SaaS per tutta la durata del servizio e ad erogare il servizio in conformità a requisiti richiesti per il rilascio della Qualificazione.
- 6.5. È obbligo del Fornitore comunicare tempestivamente eventuali sospensioni del servizio dovute a interventi di manutenzione del Software o dell'Infrastruttura, nel rispetto delle tempistiche minime e delle modalità previste per la Qualificazione del Servizio cloud SaaS, salvo la pattuizione di SLA migliorativi.
- 6.6. Il Fornitore si impegna alla massima riservatezza nei confronti delle informazioni che il Cliente tratta mediante il Servizio fornito; garantisce altresì che i propri addetti si impegnino alla medesima riservatezza, e abbiano le competenze adeguate alla corretta gestione dei servizi.
- 6.7. Il Fornitore si riserva il diritto di variare la propria infrastruttura hardware e software in funzione delle migliori tecnologie presenti sul mercato, lasciando comunque invariate le caratteristiche tecniche salienti del contratto.
- 6.8. Il Fornitore si impegna a mettere a disposizione del Cliente tutte le informazioni necessarie per dimostrare la conformità del Servizio cloud SaaS alle normative e il rispetto degli obblighi contrattuali. Pertanto, il Fornitore acconsente all'esecuzione di attività di verifica, comprese le ispezioni, che saranno oggetto di specifica richiesta da far pervenire al Fornitore, con le modalità di cui all'art. 14, con un preavviso non inferiore a 30 giorni. Eventuali attività di verifica e ispezione dovranno essere valutate, sia dal punto di vista tecnico che economico, e concordate anche al fine di tutelare la riservatezza dei dati del Fornitore o da esso trattati per conto di altri clienti. Il Fornitore si riserva la facoltà di non accogliere la richiesta del Cliente qualora dall'accoglimento della stessa possa comportare la violazione delle norme vigenti in materia di protezione dei dati personali o, comunque, di diritti di terzi.

## **ART. 7 LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE E MANLEVA**

- 7.1. Nel caso di violazione dei termini dello SLA imputabile al Fornitore, lo stesso risponderà nei limiti previsti dallo SLA, restando espressamente escluso qualsiasi altro indennizzo per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura dichiarati dal Cliente.
- 7.2. Il Cliente prende atto e accetta fin d'ora che la responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente, in tutti i restanti casi in cui non trovi applicazione lo SLA, e salvo quanto previsto dall'art. 1229 del codice civile, in relazione a pretese di qualunque tipo derivanti o connesse con l'oggetto del presente Contratto è in ogni caso limitata ad un importo massimo pari al 50% del canone versato dal Cliente nel corso dell'ultimo anno.
- 7.3. In caso di sospensione del Servizio Cloud SaaS, ovvero di cessazione del servizio per effetto dell'esercizio del diritto di recesso (art. 11), oppure in seguito alla risoluzione del Contratto (art. 12), resta espressamente esclusa ogni responsabilità del Fornitore per il mancato utilizzo del Servizio cloud SaaS da parte del Cliente, ovvero il conseguente diritto di questi a pretendere ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento di qualsiasi tipo e genere.
- 7.4. Il Cliente riconosce di essere il solo ed esclusivo responsabile per le attività svolte attraverso il Servizio cloud SaaS, e, in particolare, di essere responsabile di contenuti, informazioni ed elaborazioni inserite, trattate, generate, pubblicate, diffuse e/o trasmesse dagli utenti abilitati tramite il Servizio cloud SaaS. Il Cliente si obbliga pertanto a manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi forma di responsabilità civile, penale e amministrativa, e da qualunque danno o pregiudizio che dovesse derivare da atti, fatti, comportamenti, omissioni posti in essere dal Cliente e dagli utenti abilitati nell'utilizzo del Servizio cloud SaaS in violazione delle presenti Condizioni generali. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi e oneri che dovessero scaturire da eventuali azioni di responsabilità di terzi.

- 7.5. Il Cliente manleva il Fornitore dalla responsabilità per danni o pregiudizi che siano conseguenza del mancato tempestivo adempimento di obblighi di comunicazione nei confronti dello stesso Fornitore previsti nelle presenti Condizioni generali e in altri documenti contrattuali, quali, a titolo esemplificativo, la segnalazione di eventuali anomalie, incongruenze o disfunzionalità del Software o la violazione di misure di sicurezza.
- 7.6. Il Cliente è consapevole che la continuità del Servizio può dipendere da fatti e comportamenti estranei al controllo del Fornitore e, pertanto, manleva il Fornitore da ogni responsabilità per danni provocati al Cliente o a terzi che sia cagionati da simili fatti e comportamenti, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - a. il corretto funzionamento delle reti dati e telefoniche nazionali ed internazionali;
  - b. il corretto funzionamento degli elaboratori ed altri dispositivi elettronici che costituiscono la rete Internet;
  - c. il comportamento degli utenti abilitati dal Cliente;
  - d. il comportamento di altri operatori sulla rete, anche illeciti (ad es. atti di pirateria informatica).

## **ART. 8 VARIAZIONI CONTRATTUALI IN CORSO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

- 8.1. Il Cliente accetta che il Fornitore possa modificare unilateralmente le presenti Condizioni qualora sia necessario (i) ai sensi della legge applicabile, inclusa, a titolo esemplificativo, una variazione di tale legge, (ii) in seguito a una comunicazione e/o a un ordine ai sensi della legge applicabile, (iii) in seguito all'evoluzione dei Servizi, (iv) per motivi tecnici, (v) per requisiti operativi (vi) per apportare miglioramenti alle Condizioni a beneficio dell'utente, (vii) in caso di sopravvenuta eccessiva onerosità delle prestazioni pattuite (a titolo esemplificativo, in caso di eccezionale aumento del costo dell'energia). Il Fornitore informa l'utente della modifica prima che questa abbia effetto, tramite l'interfaccia utente, un messaggio e-mail o altro mezzo adeguato.
- 8.2. Il Fornitore darà corso alle opportune implementazioni dei Servizi e, a tal fine, il Cliente prende atto che, in qualsiasi momento, il Fornitore potrà modificare le caratteristiche tecniche del Servizio, eliminare funzionalità o interrompere l'accesso ad App e Servizi di terzi, ad esempio, nei casi in cui per effetto di vicende relative a contratti stipulati tra il Fornitore e terzi, il Fornitore non sia più autorizzato a rendere disponibili i servizi/materiali di terzi o, comunque, la messa a disposizione degli stessi servizi/materiali divenga eccessivamente onerosa per il Fornitore.
- 8.3. Il Cliente riconosce altresì al Fornitore il diritto di apportare modifiche che risultino peggiorative o di aggravio in termini economici o prestazionali, previa comunicazione scritta pervenuta al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo rispetto all'operatività delle modifiche. Al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere dal Servizio cloud SaaS con le modalità e le tempistiche stabilite all'art. 11. In mancanza di recesso nei tempi e modi indicati, le modifiche diverranno definitivamente efficaci e vincolanti e si intenderanno a tutti gli effetti conosciute e accettate.
- 8.4. Durante il periodo di erogazione del Servizio cloud SaaS, il Cliente può sempre richiedere al Fornitore, per iscritto a mezzo e-mail, l'attivazione di nuovi servizi e funzionalità o l'estensione delle risorse assegnate. Il Fornitore formulerà a mezzo PEC la relativa proposta economica di aggiornamento del canone a cui dovrà seguire riscontro a mezzo PEC da parte del Cliente entro il termine di 5 giorni lavorativi. Le variazioni richieste saranno efficaci, costituendo a tutti gli effetti un'integrazione del Contratto per la fornitura dei Servizi cloud SaaS, dal momento in cui saranno effettivamente attivate e rese accessibili al Cliente. In tal caso, il Fornitore provvede ad adeguare il Canone, dal momento in cui interviene la variazione e fino al termine di durata del Servizio cloud SaaS.

## **ART. 9 DURATA E RINNOVO**

- 9.1. L'erogazione del Servizio cloud SaaS avviene per la durata concordata nel Contratto, a partire dall'attivazione del servizio, ferma restando la facoltà di recedere da uno o più servizi con le modalità e le tempistiche stabilite all'art. 11.
- 9.2. Il Servizio cloud SaaS potrà essere rinnovato dal Cliente entro la scadenza del periodo di attivazione concordato, previa trasmissione della documentazione per il rinnovo dell'affidamento del servizio, sottoscritta dal Cliente o dal suo legale rappresentante.

## **ART. 10 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

- 10.1. Il Fornitore ha la facoltà, previa comunicazione al Cliente e nel rispetto dei termini di preavviso previsti per i

servizi cloud in possesso di Qualificazione, come indicati nella Scheda del Servizio, di sospendere l'erogazione del Servizio cloud SaaS per il tempo strettamente necessario a eseguire interventi tecnici finalizzati a garantire o migliorare l'erogazione del servizio, quali, a titolo esemplificativo, attività di manutenzione e di miglioramento del Software o dell'Infrastruttura.

- 10.1. Il Fornitore ha la facoltà sospendere l'erogazione del Servizio cloud SaaS, anche senza previa comunicazione al Cliente, quando le circostanze non consentano di rispettare i termini di preavviso, senza che possa essergli contestato inadempimento, in caso di reiterata violazione degli obblighi di cui al precedente art. 5. Il protrarsi delle condizioni di sospensione imputabili al Cliente è causa di risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 12.
- 10.3. Il Fornitore si riserva di sospendere l'erogazione del Servizio cloud SaaS in caso ne sia fatta richiesta da parte dell'Autorità giudiziaria, delle Forze dell'ordine o di Autorità amministrative preposte alla vigilanza di interessi pubblici e privati a cui possa derivare pregiudizio dalla mancata tempestiva sospensione del Servizio.
- 10.4. Durante la sospensione del Servizio, disposta ai sensi del presente articolo, il Cliente non potrà accedere al Servizio cloud SaaS e/o ai dati e informazioni resi accessibili tramite lo stesso, senza che ciò costituisca inadempimento da parte del Fornitore.

## **ART. 11 RECESSO**

- 11.1. Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, inviando comunicazione scritta al Fornitore con le modalità indicate all'art. 13 e nel rispetto di quanto previsto dall'art. 123 del D.Lgs 36/2023. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 giorni dalla data di ricevimento da parte del Fornitore della comunicazione di recesso.
- 11.2. Il Fornitore si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione scritta al Cliente con le modalità indicate all'art. 13, con un preavviso di almeno 30 giorni, fatto salvo il caso di eventi determinati da cause di forza maggiore, in virtù dei quali il Fornitore si riserva il diritto di recedere dal Contratto con effetto immediato.
- 11.3. Decorso il termine sopra indicato, il Contratto dovrà intendersi cessato e/o terminato ed il Fornitore potrà in qualsiasi momento procedere alla disattivazione del Servizio cloud SaaS, senza ulteriore avviso. In tal caso, il Fornitore dovrà provvedere a restituire al Cliente gli importi corrisposti in anticipo per l'erogazione del Servizio cloud SaaS relativi a periodi successivi alla data di efficacia del recesso fatto salvo quanto previsto dall'art. 123 del D.Lgs 36/2023 comma 1.
- 11.4. Il Cliente, anche in seguito al recesso dal contratto, rimane obbligato a saldare gli eventuali importi spettanti al Fornitore a titolo di corrispettivo e non ancora corrisposti per i servizi erogati.
- 11.5. Con il recesso dal rapporto contrattuale si darà corso alle procedure previste per la cessazione del servizio come indicato all'art. 29 del presente documento.

## **ART. 12 RISOLUZIONE**

- 12.1. Il Fornitore si riserva il diritto di risolvere il Contratto in caso di perdurante e/o reiterata violazione da parte del Cliente degli obblighi di cui all'art. 5 delle presenti Condizioni generali, in conformità a quanto previsto dal comma 12 del medesimo articolo.
- 12.2. In caso di risoluzione del Contratto, Il Fornitore provvederà a restituire al Cliente le eventuali somme ricevute in anticipo a titolo di corrispettivo per l'erogazione del Servizio cloud SaaS, decurtate della quota relativa alla parte di servizio già erogata, fatto salvo in ogni caso il diritto del Fornitore al risarcimento degli eventuali danni subiti.
- 12.3. Il Cliente, anche in seguito alla risoluzione del contratto, rimane obbligato a saldare gli eventuali importi spettanti al Fornitore a titolo di corrispettivo e non ancora corrisposti per i servizi erogati.
- 12.4. Con la risoluzione del rapporto contrattuale sì darà corso alle procedure previste per la cessazione del servizio come indicato all'art. 29 del presente documento.

## **ART. 13 COMUNICAZIONI**

- 13.1. Il cliente si impegna a effettuare le richieste e le comunicazioni previste dalle presenti Condizioni Generali per iscritto, trasmettendole presso il pertinente domicilio digitale e/o canale telematico di comunicazione

indicato nella sottostante Tabella n. 1. Le comunicazioni e le richieste relative ai servizi connessi e accessori al Servizio cloud SaaS sono effettuate tramite gli appositi canali predisposti dal Fornitore.

- 13.2. Le comunicazioni del fornitore saranno indirizzate al referente contrattuale indicato in sede di stipula o, in alternativa, al domicilio digitale del Cliente iscritto negli elenchi pubblici istituiti ai sensi degli articoli 6-bis e 6-ter del d.lgs. n. 82/2005, in ottemperanza agli obblighi normativi vigenti.

## RIFERIMENTI AREE DI COMUNICAZIONE SIKUEL

### Referenti amministrativo - contrattuali

Ufficio Commerciale

PEC: [commerciale.sikuel@pec-legal.it](mailto:commerciale.sikuel@pec-legal.it) Tel. 0932 667555

### Assistenza

Tel. 0932 667555

Reclami (PEC) [commerciale.sikuel@pec-legal.it](mailto:commerciale.sikuel@pec-legal.it)

### Privacy

Mail: [privacy@sikuel.it](mailto:privacy@sikuel.it)

PEC: [commerciale.sikuel@pec-legal.it](mailto:commerciale.sikuel@pec-legal.it)

### Responsabile della protezione dei dati (DPO)

Referente: Massimo Castelli

Mail: [dpo.eu@365trust.me](mailto:dpo.eu@365trust.me)

PEC: [dpo.privacy365italia@pec.it](mailto:dpo.privacy365italia@pec.it)

### Punto di contatto (ACN)

Referente: Orazio Distefano

Mail: [odistefano@sikuel.it](mailto:odistefano@sikuel.it)

PEC: [commerciale.sikuel@pec-legal.it](mailto:commerciale.sikuel@pec-legal.it)

### Sostituto del Punto di contatto (ACN)

Referente: Gaetano Guastella

Mail: [gguastella@sikuel.it](mailto:gguastella@sikuel.it)

PEC: [commerciale.sikuel@pec-legal.it](mailto:commerciale.sikuel@pec-legal.it)

## ART. 14 RESPONSABILITÀ CONDIVISA NEL CLOUD

- 14.1. Le parti sono consapevoli che la fornitura e la fruizione dei Servizi cloud SaaS comportano l'impegno reciproco ad assicurare la riservatezza, integrità e protezione dei dati e delle risorse utilizzate, e richiedono la condivisione di un modello di responsabilità tra Fornitore e Cliente. La Tabella illustra le aree di responsabilità tra il Cliente e Fornitore. Il Fornitore è responsabile del servizio SaaS che eroga e non dei dati introdotti dal Cliente durante l'utilizzo del servizio. Il Cliente è proprietario dei dati e come tale, è responsabile delle autorizzazioni di accesso e del controllo degli stessi. Il Cliente è anche responsabile del livello delle applicazioni installate, in termini di controllo di accesso, protezione e configurazione. Il Cliente è inoltre responsabile dell'approvvigionamento della connettività per l'accesso al Servizio cloud SaaS con una buona qualità, per la fruizione del servizio stesso.

Livello	INFRASTRUTTURA	APPLICATIVO	DATI E DOCUMENTI	
Soggetto	Cloud Service Provider	Sikuel	Cliente	Utenti
Servizio	Messa a disposizione e gestione	Messa a disposizione		

erogato	della infrastruttura cloud	di applicativi in SaaS + Assistenza e manutenzione		
<i>Ruolo</i>	CS PROVIDER e PII SUBPROCESSOR	CS PROVIDER e PII PROCESSOR	CS CUSTOMER e PII CONTROLLER	PII PRINCIPAL
<i>Ruolo ACN</i>	CSP qualificato	Applicazioni SaaS qualificate		
<i>Proprietà</i>	Infrastruttura e sistemi collegati	Software	Dati e documenti	
<i>Responsabilità</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimento infrastruttura</li> <li>• Conservazione sicura informazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Messa a disposizione applicativo</li> <li>• Assistenza applicativi</li> <li>• Etichettatura proprietà informazioni</li> <li>• Conservazione informazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso e consultazione applicativi</li> <li>• Generazione credenziali</li> <li>• Aggiornamento credenziali</li> <li>• Etichettatura dati e documenti</li> <li>• Emissione regole per utilizzo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso e consultazione degli applicativi</li> <li>• Custodia delle credenziali</li> <li>• Rispetto regole e istruzioni</li> </ul>

## ART. 15 ACCESSO AI SISTEMI PER ASSISTENZA E MANUTENZIONE

- 15.1. Il sistema di accesso al Servizio cloud SaaS è gestito dal Cliente mediante la gestione dei profili utente e delle relative abilitazioni di accesso.
- 15.2. Nel caso di richieste di assistenza il Cliente è tenuto a consentire la connessione al sistema agli incaricati del Fornitore, dei quali su richiesta viene fornito un elenco dettagliato.
- 15.3. La connessione tramite il servizio di teleassistenza è consentita per il tempo necessario all'operazione, dietro espressa autorizzazione del Cliente.
- 15.4. L'accesso al Software per le attività di assistenza e manutenzione è garantito dall'utilizzo di specifici token che, nel pieno rispetto delle misure di sicurezza, consentono l'accesso sicuro e la registrazione dell'utente che esegue l'intervento, conservandone apposita traccia nel registro dei log.
- 15.5. Il Fornitore eroga il servizio di teleassistenza mediante i software **Anydesk** e **TeamViewer**. Eventuali reclami sul servizio devono pervenire esclusivamente all'indirizzo PEC [commerciale.sikuel@pec-legal.it](mailto:commerciale.sikuel@pec-legal.it) e all'indirizzo PEO assistenza@sikuel.it
- 15.5. Al fine di ottimizzare l'erogazione del servizio oggetto del presente contratto, Sikuel Srl si riserva la facoltà di verificare, tramite il proprio software, alcune informazioni tecniche relative alla configurazione installata, quali a titolo esemplificativo, release del software, versione del database.

## ART. 16 PROPRIETÀ INDUSTRIALE E INTELLETTUALE

- 16.1. Tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale, ivi inclusi i relativi diritti di sfruttamento economico, sull'Infrastruttura, sul Software, sui Servizi cloud SaaS, sulla documentazione, sugli aggiornamenti e sviluppi, sui lavori preparatori e sui lavori derivati sono e rimangono, in tutto e in parte e ovunque nel mondo, di esclusiva titolarità del Fornitore.
- 16.2. Il Cliente è tenuto a usare il Servizio cloud SaaS nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e industriale, oltre che del Fornitore, anche dei terzi di cui utilizzi il software. Nel caso di licenze o servizi forniti da terzi per il tramite del Fornitore, il Cliente dà atto di presa visione dei relativi termini e condizioni, e si impegna a utilizzare i software nel rispetto degli stessi. Gli obblighi di licenza intercorrono tra il Cliente e i titolari dei diritti di copyright sulle stesse, con esclusione di qualsiasi responsabilità del Fornitore.
- 16.3. Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., per ciascun Utente, ad utilizzare i Software negli stretti limiti del presente contratto e nel rispetto dei diritti di proprietà Intellettuale del Fornitore. Pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo e fatti in ogni caso salvi gli inderogabili limiti di legge, il Cliente non potrà:
  - a. aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche di protezione presenti nel Software, ivi incluso il sistema di autenticazione;

- b. riprodurre, modificare, adattare, personalizzare il Software o creare lavori derivati;
- 16.4. Restano altresì in capo al Fornitore tutti i diritti sui manuali d'uso, i video, le presentazioni od ogni stampato accessorio, ivi inclusi marchi, loghi, nomi, nomi a dominio e altri segni distintivi comunque associati all'Infrastruttura, al Servizio cloud SaaS e/o al Software, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta del Fornitore.

## ART. 17 REGOLE D'USO DEL SERVIZIO

- 17.1. Agli utenti abilitati all'accesso al Servizio cloud SaaS e all'utilizzo del Software è vietato l'uso del Servizio per mettere in atto comportamenti illegali, abusivi o irresponsabili, tra cui:
- penetrare o testare la vulnerabilità dei sistemi di rete o di violare la sicurezza delle infrastrutture del Fornitore (c.d. test di vulnerabilità);
  - effettuare accesso non autorizzato o uso non autorizzato di dati, sistemi o reti, ivi incluso ogni tentativo di sondare la vulnerabilità di un sistema o di una rete o di violare le misure di sicurezza o di autenticazione senza espressa autorizzazione;
  - prendere parte ad attività che creino interferenze con l'utilizzo del Servizio cloud SaaS da parte di altri utenti, o che creino pregiudizio ad altri utenti di internet quali, a titolo esemplificativo, attacchi informatici di ogni tipo, diffusione di virus informatici o altri componenti dannosi, falsificazione degli header dei pacchetti di rete, o tentativi deliberati di sovraccaricare un sistema di trasmissione;
  - creare situazioni di pericolo, o di instabilità o problemi di natura tecnica a seguito di modalità di utilizzo che impattino sulla qualità nella fornitura del Servizio cloud SaaS verso altri Clienti, arrecando danno ai medesimi, al Fornitore e a terzi;
  - la raccolta e/o l'utilizzo di informazioni di terzi senza il consenso del proprietario delle informazioni o dell'interessato,
  - la raccolta e/o l'utilizzo illecito di dati personali, compresi indirizzi e-mail, nomi o altri identificativi (inclusi spamming, phishing, truffe internet, furto di password, spidering);
  - la diffusione di qualsiasi informazione falsa, fuorviante o ingannevole;
  - la distribuzione di software che raccolga o trasmetta fraudolentemente informazioni su un utente, nonché la distribuzione di software c.d. "adware", a meno che non sia ottenuto consenso esplicito dell'utente al download e all'installazione del software sulla base di un avviso chiaro e ben visibile sulla natura del software;
  - l'offerta di sistemi di comunicazione anonima, senza un adeguato mantenimento delle identità secondo quanto richiesto dalla legislazione vigente, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, c.d. "TOR" o anonimizzatori.
- 17.2. Con riferimento all'uso della posta elettronica, agli utenti abilitati all'accesso al Servizio cloud SaaS e all'utilizzo del Software non è consentito:
- oscurare in alcuna forma il mittente delle e-mail. L'indirizzo e-mail mittente dovrà comparire nel corpo del messaggio e nella linea "Da" della e-mail;
  - usare come intermediario un servizio "terzo" di posta elettronica che non applichi procedure simili a tutti i propri clienti;
  - utilizzare mail server di terzi come relay per l'invio di posta elettronica senza esplicita autorizzazione, né permettere a terzi non esplicitamente autorizzati di usare il proprio mail server come relay per l'invio di posta elettronica.
- 17.3. È vietato ospitare, pubblicare, trasmettere o memorizzare tramite il Servizio cloud SaaS, anche per mezzo di collegamenti ipertestuali (link), Contenuti che possano:
- costituire, raffigurare, favorire, promuovere o riferirsi in qualsiasi modo alla pedofilia, al razzismo, al fanatismo, o a contenuti di pornografia che non siano inseriti nel rispetto delle normative vigenti in materia ed accessibili solo alle persone di maggiore età;
  - essere eccessivamente violenti, incitare alla violenza, contenere minacce, molestie o espressioni di odio;
  - essere ingannevoli in relazione alle leggi di tutela dei consumatori di qualsiasi giurisdizione, inclusi lettere a catena e schemi a piramide;
  - essere diffamatori o violare la privacy di una persona;
  - creare un rischio per la sicurezza delle persone o della salute, un rischio per la sicurezza pubblica o la salute pubblica, compromettere la sicurezza nazionale o interferire con indagini dell'Autorità

- giudiziaria;
- f. divulgare in modo improprio segreti commerciali o altre informazioni riservate o di proprietà di terzi;
  - g. violare il copyright di terzi, i marchi, i brevetti o altro diritto di proprietà altrui;
  - h. riferirsi (o presentare collegamenti) a gioco d'azzardo e/o casinò on-line, promuovere droghe illegali, violare le leggi sul controllo delle esportazioni, si riferiscono al gioco d'azzardo illegale o illegale traffico di armi
  - i. essere altrimenti illegali o sollecitare un comportamento illegale secondo le leggi applicabili nella relativa giurisdizione;
  - j. essere altrimenti dannosi, fraudolenti o poter portare ad azioni legali contro il Fornitore.
- 17.4. È vietato l'uso del Servizio cloud SaaS per scaricare, pubblicare, distribuire, copiare o utilizzare in qualsiasi modo qualsiasi opera di testo, musica, software, arte, immagine o altro protetti dal diritto d'autore, salvo che questo sia stato espressamente autorizzato dal titolare del diritto, o sia altrimenti consentito dalle vigenti leggi sul copyright nella pertinente giurisdizione.
- 17.5. L'inserimento all'interno di una black-list (database di abuso), come ad esempio quella presente su [www.spamhaus.org](http://www.spamhaus.org), degli indirizzi IP pubblici assegnati al Cliente e/o agli utenti abilitati all'accesso al Servizio cloud SaaS costituisce automatica violazione delle regole d'uso del servizio di cui al presente articolo.
- 17.6. Il mancato rispetto delle regole di uso del Servizio cloud SaaS di cui al presente articolo, da parte del Cliente, degli utenti abilitati all'accesso, nonché da parte di terzi non autorizzati che hanno avuto accesso al servizio per causa riconducibile alla negligenza del Cliente e/o dei propri dipendenti e collaboratori, autorizza il Fornitore all'adozione unilaterale di ogni e più opportuno provvedimento, ivi compresa la sospensione del Servizio ai sensi dell'art. 10, fermo restando il diritto alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 12.
- 17.7. Il Cliente accetta che ogni uso del Servizio cloud SaaS in violazione delle regole d'uso di cui al presente articolo verrà considerato come condotto dal Cliente stesso, anche qualora questo sia messo in atto da terzi che usino le risorse assegnate al Cliente senza l'assenso dello stesso, sfruttando password smarrite dal Cliente o poco sicure, vulnerabilità di pacchetti software installati dal Cliente, comportamenti illeciti dei propri dipendenti e collaboratori.
- 17.8. Il Cliente accetta che possano essere messi in quarantena o cancellati i dati memorizzati sull'Infrastruttura e/o su un sistema condiviso qualora i suddetti dati siano infettati da un virus o altrimenti corrotti, e abbiano, ad insindacabile giudizio del Fornitore, un potenziale per infettare o danneggiare il sistema o i dati di altri Clienti ospitati sulla stessa Infrastruttura.

## **ART. 18 RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

- 18.1. Le finalità e modalità di erogazione del Servizio cloud SaaS da parte del Fornitore sono descritte nell'Offerta tecnico-economica, in particolare nelle specifiche tecniche del Servizio.
- 18.2. I Servizi cloud SaaS erogati dal Fornitore consentono al Cliente di trattare i dati secondo modalità autonome dallo stesso impostate ed autonomamente gestite.
- 18.3. L'ambito della nomina al Fornitore è relativo unicamente alla fornitura degli strumenti atti al trattamento e memorizzazione dei dati personali immessi o trasmessi autonomamente dal Cliente, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.
- 18.4. Il Cliente, in veste di Titolare del trattamento dei dati, rimane unico responsabile della liceità dei trattamenti affidati al Fornitore in base al Contratto.
- 18.5. I tipi di dati personali oggetto di trattamento tramite il Servizio fornito dal Fornitore e le categorie di soggetti interessati andranno espressamente indicati a cura del Cliente, qualora questi esegua un trattamento di dati personali tramite il Software. Tali informazioni, unitamente alle modalità definite dal Contratto e dalle specifiche tecniche, definiscono il trattamento che il Fornitore censisce nel proprio registro dei trattamenti ai sensi dell'art. 30, par. 2, GDPR. Al Fornitore è fatto divieto di utilizzare i dati personali affidati dal Cliente-Titolare, per perseguire finalità differenti, o per svolgere trattamenti diversi, salvo ulteriore richiesta scritta da parte del Cliente.
- 18.6. Il Fornitore si impegna a non svolgere trattamenti in violazione del Contratto e della nomina a Responsabile esterno del trattamento, assumendosene le relative responsabilità.
- 18.7. Le Parti dichiarano di conoscere gli adempimenti previsti dal Regolamento UE n. 2016/679 ("GDPR") e si obbligano a rispettare le disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali.
- 18.8. Il Fornitore, al fine di garantire l'erogazione del Servizio cloud SaaS in conformità al GDPR, si impegna a:

- a. erogare i servizi di propria competenza, secondo quanto definito nella documentazione contrattuale in particolare modo nelle specifiche funzionali, tecniche e di sicurezza;
  - b. impartire adeguate istruzioni e a fare osservare le disposizioni di cui al GDPR al proprio personale autorizzato ad effettuare il trattamento dei dati personali oggetto delle attività di propria competenza, a garanzia del rispetto delle misure di sicurezza implementate;
  - c. garantire la riservatezza dei dati e delle informazioni trattate per tutta la durata del contratto e successivamente alla scadenza del contratto medesimo e verificare che le persone autorizzate a trattare i dati personali in virtù del presente contratto si impegnino a rispettare la riservatezza; designare i propri dipendenti e collaboratori che svolgeranno funzioni di Amministratori di sistema, in conformità alle indicazioni del Provvedimento Generale del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008;
  - d. conservare e mantenere aggiornati gli elenchi degli Amministratori e a renderli disponibili su richiesta; v. ad informare il Titolare tempestivamente di eventuali incidenti o violazioni di sicurezza fornendo tutte le informazioni in proprio possesso utili per la diagnosi, la risoluzione e il ripristino della normale operatività;
  - e. a fornire supporto e contribuire alla risoluzione in caso di incidenti di sicurezza relativamente all'ambito di propria competenza.
- 18.9 A completamento ed integrazione delle clausole di cui al presente articolo, si rimanda ai documenti di "Nomina a Responsabile del Trattamento" predisposti per ciascun specifico Servizio cloud SaaS oggetto del Contratto, redatti in conformità alle clausole contrattuali tipo adottate dalla Commissione europea con Decisione di esecuzione (UE) 2021/915 del 4 giugno 2021, per quanto compatibili con il rapporto contrattuale disciplinato dal presente Contratto. Tali documenti, allegati all'Offerta tecnico-economica e/o all'Atto confermativo relativi ai singoli Servizi cloud SaaS, le Parti – con la propria sottoscrizione – dichiarano essere parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni generali.

## **ART. 19 SICUREZZA DEI DATI TRATTATI**

- 19.1. Le misure di sicurezza tecniche ed organizzative adottate dal Fornitore per il Servizio Cloud SaaS sono definite nel documento di "Analisi dei rischi" (o documento equivalente di valutazione dei rischi e delle misure di sicurezza) riferito al singolo servizio. Tale documento è messo a disposizione del Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto ed è da considerarsi allegato tecnico allo stesso. Il documento è parte integrante del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni del Fornitore ed è aggiornato in caso di modifiche significative all'Infrastruttura o al Servizio.
- 19.2. Il Fornitore adotta, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 32 del GDPR, un insieme di procedure tecniche ed organizzative finalizzate a garantire la sicurezza della propria infrastruttura di erogazione di servizi Cloud ai clienti, certificate secondo le norme 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.
- 19.3. Il Fornitore garantisce la conformità delle misure di sicurezza tecniche e organizzative del Servizio cloud SaaS ai requisiti minimi previsti per il possesso della Qualificazione, come definiti dall'ACN.
- 19.4. Per garantire la riservatezza e la sicurezza dei servizi erogati dal servizio SaaS non è consentito l'accesso diretto ai dati da parte di origini esterne al perimetro dei servizi erogati da Sikuel oggetto del contratto sottoscritto, tramite VPN o altre modalità di accesso remoto. Eventuali integrazioni con sistemi terzi dovranno essere realizzate tramite web services o API evitando esportazioni massive o consultazione diretta di tabelle o viste tramite query I nostri progettisti sono a disposizione per individuare la soluzione più idonea al fine di un uso ottimale del sistema.
- 19.5. I livelli di sicurezza implementati per il Servizio Cloud SaaS, con l'indicazione dei principali controlli tecnici e organizzativi adottati (a titolo esemplificativo: misure perimetrali, sistemi di monitoraggio, backup, alta affidabilità, continuità operativa e disaster recovery), sono descritti nel documento di "Analisi dei rischi" di cui al precedente comma 19.1 e nella restante documentazione tecnica di sicurezza resa disponibile dal Fornitore al Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto o su richiesta del Cliente.
- 19.6. Il Cliente, con la sottoscrizione del Contratto o dell'Offerta Tecnico Economica, dichiara e garantisce di avere ricevuto, preso visione e valutato il documento di "Analisi dei rischi" relativo al Servizio Cloud SaaS oggetto del Contratto, nonché l'eventuale ulteriore documentazione tecnica di sicurezza resa disponibile dal Fornitore, e di avere verificato che le misure ivi descritte sono idonee, rispetto alla natura dei trattamenti

svolti e alla tipologia dei dati trattati, a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, in conformità a quanto previsto dall'art. 32 del GDPR.

## **ART. 20 ACCESSIBILITÀ DEI SISTEMI, SERVIZI E DOCUMENTI**

- 20.1: Il Fornitore si impegna a progettare, sviluppare, erogare e manutenere i sistemi, i software, i servizi digitali e la documentazione forniti nell'ambito del presente Contratto nel rispetto della normativa nazionale e dell'Unione europea in materia di accessibilità, nei limiti del relativo ambito di applicazione e delle tempistiche di adeguamento previste dalla legge, con particolare riferimento alla Legge 9 gennaio 2004, n. 4 ("Legge Stanca"), al D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 106 (recepimento della Direttiva (UE) 2016/2102) e, ove applicabile, alla Direttiva (UE) 2019/882 ("European Accessibility Act"), ai relativi atti attuativi e alle Linee Guida AgID.
- Per i prodotti e i servizi digitali già esistenti alla data del 28 giugno 2025, l'adeguamento ai requisiti tecnici di accessibilità sarà perseguito in modo progressivo, nel rispetto dei termini stabiliti dalla normativa di riferimento (attualmente 28 giugno 2030) e dei limiti connessi all'eventuale onere sproporzionato previsto dalla stessa normativa.
- 20.2: Fermo restando quanto previsto al precedente articolo, il Fornitore assicura che i prodotti, i servizi digitali (inclusi software, piattaforme web, applicazioni mobili, sistemi interattivi, ecc.) e i documenti (inclusi manuali, report, contenuti informativi e formativi, materiali contrattuali e di comunicazione) forniti nell'ambito del presente Contratto:
- sono progettati, sviluppati, forniti e mantenuti tenendo conto dei principi di accessibilità, usabilità e fruibilità anche da parte di utenti con disabilità, nonché della compatibilità con le principali tecnologie assistive;
  - per i sistemi e i servizi che rientrano nel campo di applicazione della Legge 4/2004, del D.Lgs. 106/2018 e/o della normativa attuativa dell'European Accessibility Act, rispettano – alla data di avvio del servizio o entro i termini transitori previsti – i requisiti tecnici di accessibilità applicabili (ivi inclusi, ove previsti, quelli di cui allo standard EN 301 549 e alle WCAG 2.1 livello AA), secondo quanto risultante dalla documentazione tecnica allegata al Contratto;
  - per i restanti servizi e documenti, sono resi, nei limiti ragionevoli della tecnologia disponibile e senza alterare la natura del prodotto, in formati strutturati idonei a consentire, per quanto possibile, la lettura e l'interazione tramite screen reader e altri strumenti assistivi.
- 20.3. Il Fornitore garantisce che il personale impiegato nello sviluppo e manutenzione dei sistemi abbia ricevuto formazione adeguata sulla normativa in materia di accessibilità e che tale competenza sarà mantenuta e aggiornata per tutta la durata del contratto.
- 20.4. Il Fornitore si impegna a verificare periodicamente la conformità dei sistemi, servizi e documenti ai requisiti di accessibilità sopra indicati, adottando idonee misure di controllo della qualità e prevedendo, ove necessario, attività di validazione con il coinvolgimento di utenti con disabilità. In caso di riscontro di difformità o carenze, il Fornitore si impegna ad attuare, entro tempi ragionevoli concordati con il Committente, tutti gli interventi correttivi eventualmente necessari per ripristinare la piena accessibilità, senza oneri aggiuntivi per quest'ultimo.
- 20.5. Il Fornitore si impegna a fornire al Committente supporto per la compilazione delle dichiarazioni previste dalla legge - ove dovute - e per il riscontro a comunicazioni da inviare alle Autorità competenti.
- 20.6. Resta inteso che, in caso di specifiche esigenze segnalate dal Cliente in materia di accessibilità, le Parti collaboreranno in buona fede per fornire l'autovalutazione richiesta, individuare soluzioni tecniche ragionevoli, sostenibili, compatibili con lo stato dell'arte e con il corrispettivo pattuito. Qualora il Fornitore ritenga che l'adeguamento richiesto comporti un onere sproporzionato ai sensi di legge, fornirà l'indicazione delle misure alternative implementabili.

## **ART. 21 GARANZIE DEI LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)**

- 21.1. Il Fornitore garantisce il rispetto dei livelli di servizio (SLA) indicati nell'Allegato A alle presenti Condizioni generali.
- 21.2. In caso di violazione degli SLA pattuiti, il Fornitore si impegna a corrispondere al Cliente gli importi eventualmente previsti a titolo di penalità, nella misura definita nel Contratto e/o nei documenti relativi all'affidamento del servizio, salvi i casi in cui le interruzioni del servizio o il mancato rispetto degli SLA siano

dovuti a:

- a. causa di forza maggiore,
- b. interventi straordinari effettuati dal Fornitore per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura e dei dati e/o informazioni in essa contenuti
- c. sospensione o impossibilità di erogare il servizio per fatti imputabili al Cliente, quali la violazione degli obblighi di cui all'art. 6 o delle regole d'uso di cui all'art. 17;
- d. interruzioni del servizio per cause imputabili a guasti o disfunzioni nella rete Internet esterna al perimetro del Fornitore, o comunque fuori dal suo controllo, incluse anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi forniti da terze parti.
- e. mancato collegamento della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto imputabile al Cliente

21.3. La richiesta di applicazione delle penalità, ove previste, per il mancato rispetto degli SLA, deve essere avanzata mediante contestazione scritta via PEC all'indirizzo [commerciale.sikuel@pec-legal.it](mailto:commerciale.sikuel@pec-legal.it) e motivata da parte del Cliente.

Il Fornitore ha la facoltà di presentare giustificazioni e/o controdeduzioni scritte nel termine perentorio di 15 giorni decorrenti dal giorno successivo al ricevimento della contestazione scritta. Le penali, nel caso in cui risultino imputabili esclusivamente al Fornitore, sono calcolate secondo quanto indicato nel Contratto e/o negli atti di affidamento del servizio, calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale e non possono comunque superare complessivamente il 10 per cento dell'ammontare netto contrattuale, in conformità a quanto previsto dal Codice dei Contratti Pubblici. Qualora la disponibilità effettiva del Servizio cloud SaaS (“uptime”) risulti inferiore al livello minimo stabilito dalla normativa vigente per rilascio della Qualificazione ACN Livello 1, o al diverso SLA concordato nel Contratto, l'importo massimo della penale sarà calcolato sulla base dell'uptime mensile, in percentuale del canone mensile versato dal Cliente nel corso dell'ultimo anno. L'applicazione definitiva della penalità avverrà con atto motivato del Cliente qualora il Fornitore non abbia presentato, nel termine indicato, giustificazioni scritte o le medesime siano ritenute incongrue e/o insufficienti.

## **ART. 22 INTRASFERIBILITÀ**

22.1. Il Contratto regolato dalle presenti Condizioni Generali non è trasferibile a terzi, salvo espressa autorizzazione del Fornitore.

## **ART. 23 OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FINANZIARI**

23.1. La ditta affidataria assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

23.2. La ditta affidataria si impegna a dare immediata comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

## **ART. 24 FORO COMPETENTE**

24.1. Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

24.2. Per qualsiasi controversia relativa alla validità, interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del Contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro di Ragusa, con esclusione di ogni altro foro concorrente o alternativo che non sia inderogabile per legge.

## **ART. 25 DISPOSIZIONI FINALI**

25.1. Il Contratto regolato dalle presenti Condizioni generali annulla e sostituisce tutti i precedenti accordi, scritti e non scritti, intercorsi fra le Parti in merito all'oggetto del Contratto stesso.

## **ART. 26 LIVELLI DI SERVIZIO SAAS**

Il Fornitore garantisce il rispetto degli SLA minimi previsti per il rilascio della Qualificazione QC1 di ACN per il

Servizio cloud SaaS, nello specifico “SL1-Disponibilità del servizio” del 99,0% (Uptime).

Sikuel srl adotta piattaforme di erogazione del servizio SaaS che garantiscano i seguenti valori massimi di RPO/RTO: 4h/24h.

## ART. 27 ASSISTENZA ALL’USO

Il servizio di Assistenza Software fornisce il supporto alle richieste del Cliente sull’uso delle funzionalità applicative e alla presa in carico e risoluzione delle segnalazioni di disfunzioni che potrebbero manifestarsi durante l’utilizzo del servizio.

Per usufruire del servizio assistenza sugli applicativi di Sikuel ed interagire con il team di supporto è necessario inviare una mail agli indirizzi: [assistenza@sikuel.it](mailto:assistenza@sikuel.it), [assistenzaweb@sikuel.it](mailto:assistenzaweb@sikuel.it) o contattare il centralino al numero 0932 667555

Il servizio è operativo nei seguenti orari:

Descrizione	Copertura oraria
Ricevimento richieste di assistenza: • Telefono 0932.667555 • Mail <a href="mailto:assistenza@sikuel.it">assistenza@sikuel.it</a> , <a href="mailto:assistenzaweb@sikuel.it">assistenzaweb@sikuel.it</a>	Lunedì – Venerdì: 08:30 -17:30 Sabato: 08:30-12:30 (Festivi: esclusi) 24h x 7 tramite mail
Esecuzione intervento di assistenza a cura del personale tecnico per assistenza sull’uso delle funzionalità applicative.	Lunedì – Venerdì: 08:30 -17:30; Festivi: esclusi
Esecuzione intervento di assistenza a cura del personale tecnico per segnalazioni sull’erogazione del servizio Saas.	Lunedì – Venerdì: 08:00 - 18:00; Festivi: esclusi

**Le segnalazioni ricevute al di fuori dei presenti orari e giorni saranno prese in carico il giorno lavorativo successivo.**

Per quanto concerne il tracciamento delle richieste, le metodologie seguite sono in osservanza ed accordo con il Manuale della Qualità di cui alla certificazione ISO 9001:2015 posseduta, con possibilità di effettuare il monitoraggio al fine di conoscere lo stato di avanzamento ed i tempi di risoluzione facendo richiesta al centralino di Sikuel I servizi forniti sono erogati sono conformi ai requisiti minimi dei servizi cloud per la PA definiti dall’ACN, alle Misure minime di sicurezza AgID (Circ. Agid 2/2017), compliance alla privacy by design (Reg. UE 2016/679), in accordo alle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019 delle certificazioni acquisite.

## ART. 28 MANUTENZIONE ORDINARIA

Il servizio comprende la manutenzione CORRETTIVA (eliminazione degli errori) e la manutenzione ADEGUATIVA (aggiornamenti a seguito di variazioni della normativa) di ciascun applicativo fornito con lo scopo di:

- a. mantenere funzionanti ed in piena efficienza i sistemi applicativi oggetto del servizio;
- b. ridurre i tempi di fermo dei sistemi applicativi forniti, a fronte di malfunzionamenti o durante le operazioni di manutenzione, entro i termini stabiliti;
- c. verificare e mantenere i requisiti di sicurezza funzionale ai sistemi oggetto del servizio;
- d. erogazione di un minimo 4 aggiornamenti annuali.

Il Servizio di Manutenzione Ordinaria del Software viene attivato in maniera proattiva dal monitoraggio continuo svolto da Sikuel oppure da segnalazioni ricevute dagli utenti tramite il servizio di assistenza precedentemente descritto.

### A. TEMPI DI INTERVENTO

Le richieste di assistenza sono gestite in relazione alla loro criticità secondo le seguenti tempistiche:

Criticità	Tempi di presa in carico	Tempi di risoluzione
ALTA IN ORARIO LAVORATIVO	2 ore	4 ore
ALTA FUORI ORARIO LAVORATIVO	4 ore	6 ore
MEDIA IN ORARIO LAVORATIVO	4 ore	8 ore
MEDIA FUORI ORARIO LAVORATIVO	NON DEFINITO	NON DEFINITO
BASSA IN ORARIO LAVORATIVO	16 ore	16 ore
BASSA FUORI ORARIO LAVORATIVO	NON DEFINITO	NON DEFINITO

- (\*) Il rispetto dei livelli di servizio è garantito nel 90% dei casi su base mensile, al netto di eventuali interventi e/o informazioni e/o attività in carico al Cliente.
- (\*\*) I malfunzionamenti di tipo bloccante dovranno essere attivati esclusivamente mediante contatto telefonico all'operatore del servizio, al fine di garantire la massima tempestività nella risoluzione del problema.

## B. ACCESSO AI SISTEMI PER ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il sistema di accesso al servizio è gestito dal Cliente mediante autorizzazione. Nel caso di richieste di assistenza il Cliente è tenuto a consentire la connessione al sistema agli incaricati di Sikuel, dei quali è possibile fornire l'elenco dettagliato su richiesta. La connessione tramite il servizio di teleassistenza sarà consentita per il tempo necessario all'operazione, dietro espressa autorizzazione del Cliente. L'accesso ai sistemi per le attività di assistenza e manutenzione è garantito dall'utilizzo di specifici token che, nel pieno rispetto delle misure di sicurezza, consentono l'accesso sicuro e la registrazione dell'utente che esegue l'intervento conservandone apposita traccia nel registro dei log. In alternativa il Cliente, direttamente dal pannello di controllo del software, potrà gestire in autonomia la generazione di credenziali nominative assegnate a ciascun tecnico. Sikuel eroga il servizio di teleassistenza mediante il software **Anydesk** e **TeamViewer** ed è pertanto necessario verificare che i relativi siti siano accessibili.

Eventuali reclami sul servizio devono pervenire esclusivamente all'indirizzo PEC commerciale.sikuel@pec-legal.it

## C. MANUTENZIONE PROGRAMMATA

La mancata disponibilità dei servizi dovuta ad interventi di manutenzione programmata non viene conteggiata come disservizio. La manutenzione programmata riguarda tutte le attività svolte regolarmente dal Fornitore per mantenere e innovare le infrastrutture tramite le quali viene erogato il Servizio. L'esecuzione degli interventi di manutenzione programmata sarà comunicata al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore, con uno dei seguenti canali: e-mail, PEC. Il Fornitore si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto sul Servizio al Cliente. Il Fornitore si riserva comunque il diritto di compiere interventi di manutenzione straordinaria, con preavviso inferiore alle 48 ore, qualora lo ritenga indispensabile per garantire la stabilità, la sicurezza e la continuità del servizio erogato.

## D. MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Gli interventi di manutenzione evolutiva comprendono le attività di analisi, progettazione, sviluppo, test e rilascio di modifiche al Software richieste dal Cliente allo scopo di ampliare, modificare o personalizzare le

funzionalità preesistenti oppure di integrare il Software con altri sistemi o moduli applicativi, fermo restando l'impianto architettonico e tecnologico definito dal Fornitore.

Le richieste di manutenzione evolutiva sono formulate per iscritto dal Cliente e sono oggetto di preventiva analisi di fattibilità tecnica da parte del Fornitore, che potrà: I. accettare la richiesta, formulando una specifica offerta tecnico-economica con indicazione del perimetro degli interventi, dei tempi stimati e dei relativi corrispettivi; II. proporre soluzioni alternative ritenute più coerenti con l'architettura del Software, con i requisiti di sicurezza o con gli standard di qualità del servizio; III. rifiutare motivatamente la richiesta qualora risultati incompatibile con l'architettura del Software, con gli obblighi normativi applicabili o con i livelli di servizio garantiti.

Ogni intervento di manutenzione evolutiva è oggetto di specifica accettazione da parte del Cliente (ordine, atto aggiuntivo o altro documento equivalente) e viene eseguito a pagamento, sulla base dei corrispettivi indicati nell'offerta del Fornitore, determinati in funzione dell'effort stimato e delle eventuali attività accessorie (formazione, aggiornamento documentazione, supporto al collaudo, ecc.). Tali attività non sono incluse nel canone ordinario del Servizio cloud SaaS né nella manutenzione ordinaria.

Il rilascio in esercizio delle evoluzioni avverrà previo esito positivo delle attività di test svolte dal Fornitore e, ove previsto, di un collaudo funzionale da parte del Cliente nei tempi e con le modalità concordate. Gli interventi evolutivi non comportano, salvo espressa diversa pattuizione, modifiche agli SLA di servizio, che restano quelli indicati nel presente Allegato e nelle Condizioni generali.

Tutti i risultati delle attività di manutenzione evolutiva – ivi inclusi, a titolo esemplificativo, il codice sorgente, le specifiche, la documentazione tecnica e utente, le interfacce e ogni altra personalizzazione o implementazione realizzata – costituiscono parte integrante del Software e rimangono di esclusiva titolarità del Fornitore. Il Cliente acquisisce unicamente il diritto di utilizzo delle funzionalità evolutive nei limiti e alle condizioni previste dal Contratto, senza alcun trasferimento di diritti di proprietà intellettuale o industriale.

Il Fornitore resta libero di riutilizzare, anche presso altri clienti, le modifiche, le personalizzazioni e le nuove funzionalità sviluppate nell'ambito di interventi di manutenzione evolutiva eseguiti per il Cliente, fermo restando l'obbligo di non divulgare dati, informazioni riservate o segni distintivi del Cliente né di rendere riconoscibili contenuti o configurazioni specificamente riferibili al Cliente, se non previo consenso scritto di quest'ultimo.

## **ART. 29 SUPPORTO ALLA CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

Alla cessazione del Servizio cloud SaaS, per qualunque delle ragioni ammesse nelle condizioni di recesso o risoluzione oppure per scadenza contrattuale, il Fornitore provvede a:

- a. esportare tutti i dati del cliente in uno spazio web riservato per garantire al Cliente lo scarico. La disponibilità di tali dati è prevista fino a 60 giorni dalla cessazione. I dati strutturati, sono esportati nel loro formato originale (banca dati applicativa), mentre quelli non strutturati (documentali, immagini...) sono esportati come presenti nel filesystem di archiviazione, in formato non criptato e compresso. Al termine dei 60 giorni, i dati saranno distrutti e non potranno più essere recuperati;
- b. eseguita l'esportazione sopra descritta, si provvede alla disattivazione del Servizio Cloud;

E' facoltà del Cliente richiedere un servizio aggiuntivo di supporto tecnico per il trasferimento di tali dati verso un servizio erogato da altro fornitore, previa definizione e formalizzazione di un apposito documento contrattuale, integrativo del Contratto.

Il Cliente prende atto ed accetta che con la cessazione del Servizio cloud SaaS, il Fornitore è liberato dagli obblighi di cui all'art. 6 delle Condizioni generali di Contratto e che, alla data di scadenza del termine di 60 giorni di cui sopra, il Fornitore sarà libero da ogni ulteriore obbligazione derivante dal Contratto.

Le modalità operative che regolano il processo sopra descritto di esportazione, notifica e disponibilità allo scarico dei dati sono descritte nella procedura di reversibilità prevista dalla qualificazione al Marketplace ACN.

## **ART. 30 GESTIONE LOG**

L'accesso ai servizi di amministrazione è 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.

### **ART. 31 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).

### **ART. 32 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