CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Per la fornitura di soluzioni software, servizi cloud SaaS, assistenza, manutenzione e forniture accessorie

Sommario

Titolo I – Disposizioni generali e formazione del rapporto contrattuale 3
Art. 1 – Definizioni e criteri di interpretazione 3
Art. 2 – Oggetto, ambito di applicazione e tipologie di servizi e forniture 4
Art. 3 – Documentazione contrattuale, allegati e ordine di prevalenza 4
Art. 4 – Proposta tecnico-economica, perfezionamento del contratto, conferma d'ordine e avvio delle prestazioni 5
Art. 5 – Modifiche contrattuali, variazioni delle prestazioni e servizi aggiuntivi 6
Titolo II – Fornitura, erogazione e gestione dei servizi 7
Art. 6 – Licenze software, servizi cloud SaaS e modalità di accesso 7
Art. 7 – Fornitura, consegna e installazione delle componenti hardware 7
Art. 8 – Attivazione dei servizi, configurazione degli ambienti e cronoprogramma delle prestazioni 8
Art. 9 – Importazione, migrazione dei dati e integrazione con sistemi di terzi 8
Art. 10 – Servizi di assistenza, supporto operativo, prestazioni a disponibilità e interventi su richiesta 9
Art. 11 – Manutenzione ordinaria, correttiva, adeguativa, programmata ed evolutiva 10
Art. 12 – Disponibilità dei servizi, livelli di servizio (SLA), tempi di intervento e manutenzione programmata 10
Art. 13 – Obblighi del Fornitore, requisiti di conformità e accessibilità dei servizi 12
Art. 14 – Obblighi del Cliente, regole di utilizzo e modello di responsabilità condivisa 13
Art. 15 – Completamento delle prestazioni, rapporti di intervento, fine lavori e attestazione della regolare esecuzione . 14
Titolo III – Condizioni economiche, durata e cessazione del rapporto contrattuale 15
Art. 16 – Corrispettivi, canoni, prestazioni incluse ed escluse e revisione dei prezzi 15
Art. 17 – Fatturazione, anticipi, scadenziario dei pagamenti e condizioni economiche per tipologia di fornitura 15
Art. 18 – Corrispettivi dei servizi a disponibilità, maturazione del diritto al pagamento e scadenza naturale delle prestazioni continuative 16
Art. 19 – Modalità di pagamento, interessi moratori, ritardi e recupero dei crediti 16
Art. 20 – Forniture hardware, pagamenti dilazionati e riserva della proprietà 17
Art. 21 – Durata del contratto, rinnovo, rinnovo tacito e disdetta 17
Art. 22 – Sospensione dei servizi, presupposti, modalità e conseguenze 18
Art. 23 – Recesso anticipato, termini di preavviso, corrispettivi dovuti e conseguenze economiche 19
Art. 24 – Risoluzione del contratto per inadempimento e clausola risolutiva espressa 19
Art. 25 – Responsabilità contrattuale, limitazioni di responsabilità, manleva e forza maggiore 20
Titolo IV – Protezione dei dati personali, sicurezza delle informazioni e continuità operativa 21
Art. 26 – Riservatezza, tutela delle informazioni e obblighi di confidenzialità 21
Art. 27 – Protezione dei dati personali, individuazione dei ruoli e responsabilità delle Parti 22
Art. 28 – Designazione a responsabile del trattamento, clausole contrattuali tipo, istruzioni e ricorso a ulteriori responsabili 22
Art. 29 – Sicurezza delle informazioni, gestione degli incidenti, obblighi di cooperazione e requisiti di conformità 23
Art. 30 – Amministratori di sistema, tracciamento degli accessi e gestione dei log amministrativi, utenti e operativi 24
Art. 31 – Backup, ripristino dei dati, disaster recovery e continuità operativa 25
Art. 32 – Cessazione del servizio, restituzione dei dati e portabilità 26
Titolo V – Proprietà intellettuale, segni distintivi e intelligenza artificiale 27
Art. 33 – Proprietà industriale e intellettuale, diritti d'uso, licenze e tutela delle soluzioni software 27

Art. 34 – Utilizzo dei marchi, dei segni distintivi e delle referenze commerciali del Cliente 27
Art. 35 – Utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale 28
Titolo VI – Disciplina specifica applicabile alla Pubblica Amministrazione 28
Art. 36 – Ambito di applicazione delle disposizioni speciali, normativa sui contratti pubblici e deroghe alle condizioni generali 28
Art. 37 – Procedure di affidamento, documentazione contrattuale, conferma d'ordine e avvio delle prestazioni nei contratti pubblici 28
Art. 38 – Esecuzione delle prestazioni, verifiche di conformità, collaudo e condizioni di fatturazione nei contratti pubblici 29
Art. 39 – Disposizioni particolari in materia di durata, rinnovo, pagamenti, sospensione, recesso e risoluzione 30
Art. 40 – Tracciabilità dei flussi finanziari, subappalto, subaffidamenti e ulteriori obblighi normativi applicabili ai contratti pubblici 30
Titolo VII – Comunicazioni e disposizioni finali 30
Art. 41 – Comunicazioni tra le Parti, notificazioni e domicilio contrattuale 30
Art. 42 – Cessione del contratto e trasferimento dei diritti e degli obblighi 31
Art. 43 – Legge applicabile, foro competente e disposizioni finali 32

REVISIONE	DESCRIZIONE	DATA
01	Prima Emissione	22/03/23
02	Aggiornati i contenuti relativi al trattamento dei dati	10/01/24
03	Dettagliati i servizi di continuità operativa	21/05/25
04	Dettagliate le politiche di gestione delle informazioni	22/09/25
05	Aggiornamento globale	20/11/25
06	Rielaborazione integrale delle condizioni generali	23/11/26

Titolo I – Disposizioni generali e formazione del rapporto contrattuale

Art. 1 – Definizioni e criteri di interpretazione

1.1. Nelle presenti Condizioni generali, i termini e le espressioni di seguito indicati hanno il significato loro attribuito. Le definizioni relative a servizi, forniture e requisiti tecnici si applicano soltanto quando pertinenti alle prestazioni effettivamente comprese nel Contratto:

a) "ACN" indica l'Agenzia per la cybersicurezza nazionale, competente, secondo la disciplina vigente, anche in materia di qualificazione dei servizi cloud destinati alla Pubblica Amministrazione.

b) "Canone" indica il corrispettivo periodico previsto nella Proposta tecnico-economica per la fruizione di servizi o per la messa a disposizione di software, licenze, assistenza e risorse, secondo la periodicità pattuita. La sua maturazione segue le condizioni stabilite per ciascuna prestazione.

c) "Cliente" indica il soggetto, pubblico o privato, che conclude validamente il Contratto con Sikuel per l'acquisto o l'utilizzo delle prestazioni in esso previste.

d) "Conferma d'ordine" indica il documento operativo predisposto da Sikuel, di regola per i Clienti privati dopo il perfezionamento del Contratto, al fine di riepilogare prestazioni concordate, referenti, prerequisiti, cronoprogramma e avvio delle attività, senza modificare unilateralmente le pattuizioni. Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione il flusso ordinario è invece documentato dagli atti di affidamento e di esecuzione applicabili.

e) "Condizioni generali" indica il presente documento contrattuale nella revisione identificata e validamente richiamata dalla Proposta tecnico-economica accettata.

f) "Contratto" indica l'insieme della Proposta tecnico-economica validamente accettata, delle presenti Condizioni generali nella revisione applicabile e degli eventuali allegati e documenti espressamente incorporati nel rapporto, inclusi, per i contratti pubblici, gli atti della procedura pertinenti secondo la normativa applicabile.

g) "Dati del Cliente" indica le informazioni, gli archivi, i documenti, le registrazioni e gli altri contenuti immessi, acquisiti o elaborati tramite i servizi contrattualizzati. La qualificazione dei ruoli in materia di protezione dei dati personali, distinta dai diritti sui contenuti, è disciplinata nel Titolo IV.

h) "Dati non strutturati" indica i documenti, le immagini e gli altri contenuti non organizzati in record di basi dati applicative, gestiti nell'ambito dei servizi.

i) "Dati strutturati" indica le informazioni organizzate in campi, tabelle e record delle basi dati applicative.

j) "Esecuzione e conclusione delle prestazioni" indica il modello documentale utilizzato per registrare lo stato di avanzamento, il completamento tecnico e le eventuali verifiche relative a singole attività o all'intera commessa. Non introduce nuove obbligazioni né sostituisce gli atti di verifica prescritti.

k) "Fine lavori" indica la comunicazione con cui Sikuel attesta il completamento tecnico di una prestazione o di una fase contrattuale, ferma la distinzione dalle verifiche di conformità e dai collaudi eventualmente richiesti.

l) "Fornitore" e "Sikuel" indicano Sikuel S.r.l., quale parte che eroga le prestazioni previste dal Contratto.

m) "Infrastruttura" indica il complesso delle risorse informatiche, computazionali, di rete e di memorizzazione utilizzate per l'erogazione dei servizi, anche quando fornite da soggetti terzi.

n) "PA" indica le amministrazioni pubbliche e gli altri soggetti ai quali, per il singolo affidamento, si applica la disciplina dei contratti pubblici.

o) "Parti" indica congiuntamente Sikuel e il Cliente.

p) "Proposta tecnico-economica" e "Offerta tecnico-economica" indicano il documento predisposto da Sikuel che individua prodotti, servizi, quantità, durata, corrispettivi, condizioni particolari e allegati sottoposti all'accettazione del Cliente.

q) "Qualificazione cloud" indica la qualificazione pertinente allo specifico servizio cloud, quando prevista dalla normativa e applicabile al servizio acquistato. Le relative caratteristiche e condizioni risultano dalla documentazione del servizio e dagli atti dell'autorità competente.

r) "RPO" (Recovery Point Objective) indica l'obiettivo relativo al punto temporale di recupero dei dati a seguito di un evento rilevante, espresso secondo il valore previsto nella Proposta tecnico-economica e, ove applicabili, nei relativi allegati tecnici o negli SLA.

s) "RTO" (Recovery Time Objective) indica l'obiettivo temporale di ripristino del servizio dopo un'interruzione, secondo il valore previsto nella Proposta tecnico-economica e, ove applicabili, nei relativi allegati tecnici o negli SLA.

t) "SaaS" e "Servizi cloud SaaS" indicano i servizi erogati in modalità Software as a Service, mediante accesso remoto al Software e alle relative risorse cloud, nei limiti della soluzione e della configurazione acquistate.

u) "Servizi a disponibilità" indica le prestazioni continuative per le quali Sikuel si impegna a rendere disponibile un presidio o una capacità di assistenza e supporto per gli orari e i livelli concordati, anche in assenza di richieste del Cliente, purché tale disponibilità sia effettivamente assicurata.

v) "SLA" (Service Level Agreement) indica i livelli di servizio espressamente applicabili alla soluzione acquistata, inclusi, ove pattuiti, disponibilità, fasce di assistenza, tempi di presa in carico, ripristino e ulteriori indicatori.

w) "Software" indica gli applicativi e le relative componenti che il Cliente può utilizzare o a cui può accedere in base alle licenze e ai servizi espressamente acquistati.

1.2. I termini indicati al singolare si intendono anche al plurale e viceversa.

Art. 2 – Oggetto, ambito di applicazione e tipologie di servizi e forniture

2.1. Le presenti condizioni si applicano ai servizi cloud SaaS, licenze software, assistenza, manutenzione, formazione e consulenza informatica, integrazione, migrazione di dati, consegna di componenti hardware e forniture accessorie espressamente indicate nella proposta accettata. Nessuna prestazione si presume inclusa in assenza di specifica indicazione contrattuale. Le disposizioni riferite a servizi o forniture non acquistati non trovano applicazione. Il presente schema è destinato a rapporti professionali e con amministrazioni pubbliche.

2.2. Il perimetro delle prestazioni effettivamente acquistate risulta dalla Proposta tecnico-economica accettata e dagli allegati specifici validamente richiamati. L'appartenenza di più moduli alla medesima area applicativa non ne comporta automaticamente l'inclusione nella fornitura, né attribuisce il diritto a ulteriori ambienti SaaS, licenze o componenti software non ordinati.

2.3. I servizi SaaS consistono nell'accesso remoto all'applicativo e alle risorse necessarie all'erogazione secondo le configurazioni e gli SLA stabiliti. L'assistenza all'uso e la manutenzione ordinaria si intendono comprese nel relativo canone soltanto se previste dall'offerta o dalle specifiche del servizio; possono inoltre essere oggetto di autonomo contratto o di distinta linea economica.

2.4. Non sono normalmente comprese, salvo espresso accordo, le attività di ripristino di archivi e programmi conseguenti a utilizzi non conformi, incuria, manovre errate, manomissioni da parte di personale non autorizzato o mancata esecuzione dei salvataggi posti a carico del Cliente. L'eventuale imputabilità del malfunzionamento è valutata sulla base delle evidenze tecniche disponibili, senza esonerare Sikuel dalle proprie obbligazioni.

2.5. Restano ordinariamente estranei alla prestazione SaaS gli aggiornamenti di sistemi operativi, browser ed estensioni, apparati del Cliente, firewall, switch, reti Wi-Fi, stampanti, periferiche e postazioni locali, ove non espressamente compresi nell'offerta. Eventuali adeguamenti di tali componenti resi necessari dall'evoluzione tecnica sono segnalati al Cliente con congruo anticipo, quando possibile.

2.6. Le attività di formazione, consulenza specialistica, sviluppo di nuove funzionalità, manutenzione evolutiva, personalizzazione, integrazione con sistemi terzi e importazione straordinaria di archivi sono incluse esclusivamente nella misura descritta nei documenti accettati. Ogni attività ulteriore richiede valutazione tecnica, preventivo e, ove necessario, separata accettazione.

2.7. Le clausole riguardanti esclusivamente servizi cloud, hardware, migrazione, servizi continuativi o contratti pubblici non estendono il contenuto dell'offerta a prestazioni non acquistate. Quando il rapporto comprende più tipologie di fornitura, ciascuna componente conserva autonomia quanto a decorrenza, milestone, verifica e presupposto di fatturazione.

Art. 3 – Documentazione contrattuale, allegati e ordine di prevalenza

3.1. Il Contratto è costituito dalla Proposta tecnico-economica validamente accettata, dalle presenti Condizioni generali nella revisione applicabile e dagli allegati tecnici, economici e contrattuali espressamente richiamati e incorporati, compresi gli SLA e gli atti privacy pertinenti. Le condizioni particolari espressamente negoziate prevalgono sulle disposizioni generali nei limiti della loro validità e compatibilità con la normativa inderogabile. Per i contratti pubblici restano ferme le disposizioni inderogabili, gli atti della procedura di affidamento e le regole speciali applicabili. La Conferma d'ordine e i documenti di esecuzione non modificano, per effetto della loro sola emissione, il Contratto perfezionato.

3.2. La Proposta tecnico-economica individua in modo verificabile le Parti, il perimetro della fornitura, i prodotti e servizi acquistati, le quantità, i corrispettivi, la durata, le decorrenze e gli allegati pertinenti. L'eventuale scelta tra opzioni

commerciali o schede economiche alternative è esercitata dal Cliente secondo le modalità indicate nella proposta e non costituisce elemento necessario delle presenti Condizioni generali.

3.3. Le presenti Condizioni generali costituiscono parte integrante del Contratto nella revisione espressamente identificata nella Proposta tecnico-economica o nell'atto contrattuale pertinente e validamente accettata dal Cliente. Prima dell'accettazione, Sikuel rende conoscibile il testo integrale della revisione richiamata, allegandolo alla Proposta oppure rendendolo accessibile tramite un collegamento diretto al documento pubblicato sul proprio sito, con facoltà del Cliente di ottenerne copia.

3.4. In presenza di contraddizioni tra documenti, prevalgono le disposizioni inderogabili; seguono, nei rapporti privati, le condizioni speciali individualmente negoziate e la Proposta accettata, gli allegati specifici e, per le materie non diversamente regolate, le presenti Condizioni generali. La mera previsione nella Proposta tecnico-economica, in uno SLA o, ove applicabile, in altro allegato tecnico di parametri peggiorativi rispetto alle garanzie e ai livelli minimi espressamente previsti dalle presenti Condizioni generali, così come il semplice rinvio a tali documenti, non costituisce una deroga. Nei soli casi in cui la deroga peggiorativa sia giuridicamente ammissibile, essa richiede una pattuizione espressa, specifica e validamente perfezionata, che individui le garanzie o i livelli derogati e quelli sostitutivi. Per i contratti pubblici valgono le disposizioni inderogabili e le condizioni legittimamente stabilite negli atti dell'affidamento. Le eventuali regole di precedenza indicate negli atti di designazione a Responsabile del trattamento restano efficaci per le materie disciplinate da tali atti.

3.5. Per ciascun servizio cloud SaaS, la Proposta tecnico-economica identifica, ove applicabili, gli SLA, la documentazione di qualificazione cloud, la documentazione di reversibilità e il documento di "Analisi dei rischi" (o equivalente), mediante titolo e revisione o data. Tali documenti sono messi a disposizione del Cliente prima della sottoscrizione e, quando espressamente richiamati e validamente incorporati, costituiscono parte del Contratto. La documentazione di reversibilità disciplina, nei casi applicabili, le modalità tecniche di restituzione dei dati e di switching, secondo l'articolo 32 e la normativa vigente. Sikuel mantiene aggiornata la documentazione tecnica pertinente; l'aggiornamento non modifica unilateralmente prestazioni o garanzie contrattuali. Le modifiche sostanziali seguono l'articolo 5.

3.6. Nei rapporti con clienti privati, la "Conferma d'ordine" svolge la funzione tecnico-operativa prevista dall'articolo 4.4 e può riportare date di consegna, attivazione, migrazione, referenti, prerequisiti, attività di fine lavori e scadenze economiche. Nei contratti pubblici il medesimo coordinamento è normalmente assicurato dagli atti e dalle comunicazioni di esecuzione pertinenti, senza necessità di una Conferma d'ordine Sikuel. In nessun caso un documento ricognitivo modifica unilateralmente il Contratto perfezionato.

3.7. Nei rapporti con pubbliche amministrazioni l'ordine di prevalenza tiene conto dell'atto di affidamento, del capitolato, della stipulazione, delle eventuali condizioni speciali e della normativa sui contratti pubblici. Le clausole del Titolo VI specificano le deroghe alle presenti condizioni e si applicano nei limiti di validità previsti dalla legge.

3.8. Quando ricorrono i presupposti degli articoli 1341 e 1342 del Codice civile, la Proposta o il modulo di accettazione reca un'autonoma dichiarazione di approvazione specifica, con identificazione per numero e contenuto delle clausole interessate e distinta sottoscrizione nelle forme consentite dalla legge. La sottoscrizione generale della Proposta e il mero rinvio a condizioni pubblicate online non sostituiscono tale approvazione.

3.9. Sikuel rende disponibile sul proprio sito la revisione vigente delle Condizioni generali, identificata mediante numero e data di decorrenza, in formato PDF sottoscritto digitalmente. Le revisioni sono conservate nel repository aziendale con le evidenze idonee a ricostruire il testo applicabile a ciascun Contratto e sono fornite su richiesta al Cliente interessato. L'eventuale marca temporale costituisce un presidio probatorio aggiuntivo, senza essere prevista come requisito generalizzato di validità delle Condizioni generali.

Art. 4 – Proposta tecnico-economica, perfezionamento del contratto, conferma d'ordine e avvio delle prestazioni

4.1. Il Contratto si perfeziona con l'accettazione della Proposta tecnico-economica secondo le forme previste dalla legge e dagli atti applicabili, mediante un soggetto legittimato a impegnare il Cliente. Nei rapporti privati Sikuel predispone ordinariamente, dopo il perfezionamento, una Conferma d'ordine per organizzare le attività nei termini dell'articolo 4.4; nei contratti pubblici si seguono gli atti della procedura e il flusso specifico del Titolo VI. La Conferma d'ordine ha valore ricognitivo e non modifica prezzi, oggetto o obbligazioni già pattuiti; variazioni sostanziali richiedono un accordo autonomo e, per la PA, i provvedimenti previsti. L'avvio delle prestazioni presuppone i requisiti contrattuali, amministrativi e tecnici pertinenti.

4.2. Per la stipulazione di un nuovo Contratto e per ciascun rinnovo espresso formalizzato mediante una nuova Proposta, anche se riferito esclusivamente a SaaS, assistenza o manutenzione, il Cliente accetta la Proposta e le Condizioni generali nella revisione ivi identificata e resa conoscibile prima della sottoscrizione. Sikuel acquisisce l'accettazione da un soggetto munito dei necessari poteri e, quando richiesto dagli articoli 1341 e 1342 del Codice civile, la distinta approvazione delle clausole interessate. Nei contratti pubblici restano necessari i presupposti e gli atti della procedura di affidamento; il mero utilizzo del servizio non perfeziona l'affidamento.

4.3. L'accettazione e le successive comunicazioni possono essere documentate mediante sottoscrizione elettronica, PEC o altri mezzi idonei secondo la legge e gli accordi. Le informazioni anagrafiche, di fatturazione e, per i contratti pubblici, i riferimenti dell'impegno di spesa, CIG e dell'eventuale CUP devono essere comunicati e aggiornati dal Cliente. La mera attribuzione o comunicazione del CIG, considerata isolatamente, non sostituisce l'atto di affidamento o la valida formazione del vincolo contrattuale con la Pubblica Amministrazione.

4.4. Nei rapporti con clienti privati, sia per nuove forniture sia per rinnovi espressi, Sikuel predispone ordinariamente una Conferma d'ordine successiva all'accettazione della Proposta. Il documento, di impostazione prevalentemente tecnico-operativa, riepiloga attività, referenti, prerequisiti a carico delle Parti, eventuali forniture, configurazioni, attivazioni, migrazioni, cronoprogramma e scadenze di esecuzione, senza introdurre obbligazioni non pattuite. Quando il Cliente trasmette una propria conferma d'ordine per esigenze del sistema qualità, quest'ultima può integrare le evidenze contrattuali ma non sostituisce, salvo accordo espresso, il documento predisposto da Sikuel. Per la Pubblica Amministrazione si applica il flusso speciale del Titolo VI.

4.5. I tempi relativi a consegna hardware, attivazione dell'ambiente SaaS, consegna della base dati da parte del Cliente, importazione e verifica del corretto caricamento sono individuati distintamente. L'attivazione di un ambiente tecnicamente disponibile non equivale, quando non pattuito, al completamento di attività di migrazione o personalizzazione.

4.6. L'avvio effettivo può dipendere dalla disponibilità di informazioni, connettività, autorizzazioni, dati di origine, credenziali di accesso a sistemi del Cliente o di terzi e altre risorse necessarie all'esecuzione delle prestazioni. Le credenziali e le abilitazioni relative ai servizi SaaS sono invece predisposte e gestite da Sikuel secondo l'articolo 6.3. Sikuel segnala tempestivamente i prerequisiti mancanti che impediscono l'esecuzione e conserva le evidenze del relativo impatto sulle scadenze; eventuali proroghe o variazioni dei corrispettivi sono disciplinate dal Contratto.

4.7. Nei contratti pubblici la Conferma d'ordine Sikuel non costituisce una fase ordinariamente prevista del flusso contrattuale. L'avvio e il coordinamento delle prestazioni sono documentati mediante gli atti di affidamento, la stipulazione, gli eventuali ordini di servizio, i verbali di avvio o le comunicazioni operative ammesse dalla procedura. Nessun riepilogo commerciale può sostituire tali atti né introdurre modifiche alle prestazioni o alle condizioni economiche.

Art. 5 – Modifiche contrattuali, variazioni delle prestazioni e servizi aggiuntivi

5.1. Richieste di personalizzazione, ampliamento, modifiche tecniche, nuovi moduli o prestazioni ulteriori sono oggetto di separata proposta, con indicazione dei possibili effetti su tempi e prezzo. Nessuna variazione si intende approvata per il solo scambio di comunicazioni operative salvo che ricorrano i requisiti dell'accordo. Gli aggiornamenti necessari per motivi di sicurezza o per il mantenimento dei requisiti tecnici del servizio sono gestiti secondo le condizioni di servizio, senza compromettere le caratteristiche essenziali pattuite. Nei contratti pubblici eventuali modifiche seguono le condizioni e le procedure previste dal Codice dei contratti pubblici applicabile al rapporto e dagli atti dell'affidamento.

5.2. Le variazioni chieste dal Cliente riguardanti nuovi moduli, ulteriori utenti, estensioni di capacità, integrazioni con terzi o attività di manutenzione evolutiva sono comunicate per iscritto e sottoposte alla valutazione di fattibilità di Sikuel. La proposta integrativa precisa oggetto, prezzi, tempi e impatti su configurazione, sicurezza e SLA. Le conseguenti attività di configurazione, attivazione delle licenze e modifica delle abilitazioni SaaS sono eseguite esclusivamente da Sikuel, successivamente al perfezionamento degli accordi eventualmente necessari.

5.3. Le proposte integrative relative a ulteriori moduli, funzionalità, utenti o risorse sono trasmesse mediante PEC o altro mezzo idoneo, precisando attività, corrispettivo, data di decorrenza economica e modalità di attivazione. Nei rapporti privati, salvo diverso termine indicato nella proposta, l'accettazione deve pervenire entro venti (20) giorni lavorativi dalla ricezione; l'assenza di risposta non equivale ad accettazione. La variazione produce effetti dal valido perfezionamento dell'accordo e, per i corrispettivi connessi a nuovi servizi, dalla data di effettiva attivazione o da quella diversamente concordata. Nei contratti pubblici occorrono gli atti e le autorizzazioni previsti dalla disciplina applicabile.

5.4. Sikuel può effettuare interventi tecnici necessari per correggere vulnerabilità, conservare stabilità e sicurezza del servizio, aggiornare piattaforme e gestire l'obsolescenza tecnologica, preservando, per quanto possibile, le caratteristiche essenziali e gli SLA contrattualmente concordati. Le interruzioni programmate sono comunicate secondo le condizioni dell'articolo 12.

5.5. Quando, per ragioni tecniche, operative, normative o dipendenti da fornitori terzi, si renda necessario modificare le caratteristiche del servizio, Sikuel comunica al Cliente la natura dell'intervento e i suoi effetti prevedibili. Nei rapporti privati, le modifiche peggiorative delle funzionalità essenziali o comportanti un aggravio economico, qualora consentite da una clausola di modifica validamente pattuita, sono comunicate per iscritto con almeno trenta (30) giorni di preavviso, salvo urgenze imposte dalla legge o dalla sicurezza. Nei casi previsti dal Contratto il Cliente può esercitare il recesso prima dell'efficacia della modifica. In mancanza di un valido titolo a modificare unilateralmente il rapporto, è necessario uno specifico accordo; il silenzio del Cliente non costituisce di per sé accettazione.

5.6. Le modifiche imposte da una disposizione normativa sopravvenuta o da un ordine vincolante dell'autorità sono attuate nei limiti richiesti e con comunicazioni appropriate, salvi i casi di urgenza. L'eventuale adeguamento economico delle prestazioni è valutato secondo il Contratto e gli strumenti consentiti dalla legge.

5.7. Per le amministrazioni pubbliche, modifiche, proroghe e prestazioni supplementari devono rispettare i presupposti, i limiti e le procedure previsti dal Codice dei contratti pubblici vigente e applicabile al rapporto e dalla specifica documentazione di affidamento. Nessuna modifica può essere autorizzata dal solo referente operativo in assenza dei poteri necessari.

Titolo II – Fornitura, erogazione e gestione dei servizi

Art. 6 – Licenze software, servizi cloud SaaS e modalità di accesso

6.1. Il Cliente acquisisce i soli diritti d'uso espressamente indicati nella proposta accettata; non acquista il codice sorgente né ulteriori diritti di proprietà intellettuale. Il SaaS è reso accessibile tramite gli ambienti e i profili abilitati secondo quanto previsto nella Proposta tecnico-economica e, ove applicabili, nei relativi allegati tecnici. La configurazione degli ambienti e dei parametri applicativi, nonché la creazione, l'assegnazione, la gestione e la disabilitazione delle credenziali e dei profili di accesso, sono effettuate esclusivamente da Sikuel secondo quanto previsto dall'articolo 6.3. Le caratteristiche tecniche, l'eventuale qualificazione cloud, la localizzazione delle risorse, i requisiti di accesso e le esclusioni sono individuati nella Proposta tecnico-economica e, ove applicabili, nei relativi allegati tecnici.

6.2. Nei servizi SaaS l'accesso avviene tramite collegamento alla piattaforma indicata, previa attivazione delle licenze e creazione o abilitazione dei profili utente e delle relative credenziali, effettuate esclusivamente da Sikuel, sia nella fase iniziale di onboarding sia in occasione dei successivi rilasci o delle variazioni autorizzate. Tali attività sono eseguite secondo le modalità tecniche e di sicurezza definite da Sikuel. Il diritto d'uso è limitato ai prodotti, ai moduli, al numero di utenti e alle funzionalità indicati nella Proposta tecnico-economica accettata, salva espressa autorizzazione per utilizzi ulteriori.

6.3. Il Cliente individua i soggetti autorizzati ad accedere ai servizi SaaS, definendo i profili e i livelli di autorizzazione richiesti in relazione alle proprie esigenze organizzative e nei limiti delle funzionalità e delle licenze contrattualizzate. Il Cliente, attraverso i propri referenti autorizzati, comunica a Sikuel le richieste di attivazione, modifica, sospensione e revoca degli accessi, nonché ogni variazione organizzativa rilevante, comprese le cessazioni dei rapporti con gli utenti autorizzati. Sikuel provvede in via esclusiva alla configurazione dei parametri applicativi, alla creazione e all'assegnazione delle credenziali, all'attivazione e alla modifica dei profili autorizzativi e alla disabilitazione o revoca degli accessi, mediante personale autorizzato e secondo le proprie procedure tecniche e di sicurezza. Le operazioni sono effettuate sulla base delle richieste documentabili del Cliente, nei limiti del perimetro contrattuale, ferma la facoltà di Sikuel di adottare le misure tecniche urgenti necessarie per la sicurezza del servizio. Il Cliente non dispone di autonome facoltà di amministrazione tecnica delle utenze, dei profili autorizzativi o dei parametri applicativi. Le credenziali sono personali e non possono essere cedute o condivise con soggetti terzi. Il Cliente assicura che i propri utenti osservino le istruzioni di utilizzo e le misure di sicurezza comunicate, segnalando tempestivamente a Sikuel eventuali compromissioni, utilizzi impropri o necessità di revoca degli accessi.

6.4. Quando la soluzione è qualificata dall'Agenzia per la cybersicurezza nazionale, le caratteristiche e i limiti della qualificazione risultano dalla documentazione aggiornata di qualificazione nonché dalla Proposta tecnico-economica e, ove applicabili, dai relativi allegati tecnici; il riferimento alla qualificazione non si estende automaticamente a moduli, installazioni locali, servizi di terzi o configurazioni non ricomprese nella qualificazione.

6.5. Le integrazioni con applicativi, basi dati e servizi di soggetti terzi sono consentite soltanto attraverso le interfacce e le modalità espressamente autorizzate, evitando accessi diretti o esportazioni incompatibili con il disegno di sicurezza della piattaforma. Le condizioni delle licenze di terzi sono rese conoscibili nella misura pertinente alla soluzione acquistata.

6.6. I dati e i contenuti immessi dal Cliente rimangono nella sua disponibilità giuridica e sotto la sua responsabilità quanto a liceità, qualità e istruzioni di trattamento; la gestione tecnica e la sicurezza del servizio spettano a Sikuel entro il proprio perimetro contrattuale e gli obblighi inderogabili.

Art. 7 – Fornitura, consegna e installazione delle componenti hardware

7.1. Le componenti hardware sono individuate con descrizione, quantità, luogo e termine di consegna nella Proposta tecnico-economica accettata e, nei rapporti privati, possono essere riepilogate nella Conferma d'ordine; per i contratti pubblici valgono gli atti e i documenti della procedura di affidamento e di esecuzione. La consegna è comprovata da documento idoneo; installazione, configurazione e collaudo sono inclusi soltanto quando espressamente pattuiti. Il passaggio del rischio e della proprietà segue gli accordi e le norme applicabili. Eventuali ritardi dovuti all'indisponibilità di locali o presupposti tecnici del Cliente sono documentati e gestiti secondo il Contratto.

7.2. Le caratteristiche identificative di apparati, periferiche e altri beni mobili sono specificate nella scheda economica e negli atti contrattuali pertinenti, quantità, luogo di consegna ed eventuali prerequisiti di installazione. Per i Clienti privati tali

elementi possono essere ripresi nella Conferma d'ordine; per la PA risultano dalla documentazione dell'affidamento e di esecuzione. La sottoscrizione dell'offerta non comporta la fornitura di beni diversi da quelli espressamente acquistati.

7.3. La consegna può essere attestata mediante documento di trasporto, verbale di consegna o altro documento idoneo. L'eventuale installazione e configurazione costituisce prestazione distinta, anche ai fini della documentazione dell'avvenuta esecuzione e della fatturazione, se tale distinzione è contenuta nella proposta accettata.

7.4. Quando Sikuel si impegna a installare componenti o attrezzature presso locali, immobili, aree o altri siti individuati nella documentazione contrattuale, anche esterni, pubblici o aperti al pubblico, di proprietà o nella disponibilità del Cliente o di soggetti terzi, il Cliente assicura, nell'ambito delle proprie competenze e direttamente o tramite i soggetti aventi titolo, l'accessibilità e la disponibilità dei luoghi per l'esecuzione degli interventi, l'ottenimento o la messa a disposizione delle autorizzazioni eventualmente necessarie, l'idoneità delle aree e degli impianti, nonché, ove richieste, l'alimentazione elettrica, la connettività e la presenza dei referenti necessari. Eventuali impedimenti, indisponibilità o difformità sono tempestivamente segnalati e documentati e i relativi effetti sull'esecuzione delle prestazioni sono gestiti secondo le disposizioni del Contratto.

7.5. La garanzia relativa ai beni forniti segue la legge e le condizioni eventualmente riconosciute dal produttore o pattuite con Sikuel. L'assistenza software e la manutenzione delle infrastrutture del Cliente non sono automaticamente comprese nella garanzia di componenti hardware.

7.6. La riserva della proprietà e gli eventuali anticipi su forniture dilazionate sono disciplinati dalle specifiche pattuizioni economiche, nei limiti consentiti dalla legge; non costituiscono un diritto di ritenzione indiscriminato sui beni già consegnati né autorizzano il recupero materiale unilaterale.

Art. 8 – Attivazione dei servizi, configurazione degli ambienti e cronoprogramma delle prestazioni

8.1. L'avvio delle prestazioni e la disponibilità del servizio sono distinti dalla successiva importazione dei dati e dalle eventuali verifiche funzionali. Il cronoprogramma, con termini, referenti e prerequisiti, può essere contenuto nella Conferma d'ordine per i Clienti privati oppure nei documenti di esecuzione pertinenti per la Pubblica Amministrazione, senza alterare quanto pattuito. L'effettiva attivazione è comunicata al Cliente tramite il canale concordato e ne viene conservata evidenza. Le decorrenze economiche sono quelle previste dalla Proposta accettata e dagli atti applicabili, anche quando non coincidano con singoli adempimenti tecnici.

8.2. La Proposta tecnico-economica indica l'inizio delle prestazioni e la loro decorrenza economica. Le attività tecniche di predisposizione dell'ambiente SaaS, configurazione applicativa, attivazione delle licenze, creazione e rilascio delle credenziali e apertura agli utenti sono svolte esclusivamente da Sikuel, secondo quanto previsto dall'articolo 6.3. Le relative date, unitamente a quelle di importazione degli archivi, possono essere dettagliate nella Conferma d'ordine per i rapporti privati o nei documenti operativi previsti per i contratti pubblici. Tali eventi restano distinti quando il Contratto ne preveda autonome scadenze o verifiche.

8.3. Per i servizi SaaS l'attivazione tecnica è documentata con la predisposizione dell'ambiente applicativo e la sua effettiva accessibilità secondo le specifiche pattuite. Sikuel registra la data di disponibilità e il canale attraverso cui essa è stata comunicata al Cliente, conservando, ove opportuno, rapporti di configurazione o evidenze applicative.

8.4. Se l'importazione dei dati di origine dipende dalla loro previa consegna da parte del Cliente, il cronoprogramma distingue il termine di consegna del database da quello di importazione e verifica. Eventuali ritardi nella consegna di archivi, specifiche, autorizzazioni o credenziali necessarie all'accesso a sistemi di origine esterni al SaaS gestito da Sikuel devono essere comunicati, senza attribuire automaticamente a Sikuel l'inosservanza di termini condizionati da tali adempimenti.

8.5. Il Cliente nomina referenti dotati di adeguate conoscenze e poteri operativi per le attività di avvio e rende disponibili le informazioni tecniche richieste. Sikuel comunica le incompatibilità o anomalie rilevate e le eventuali misure correttive necessarie.

8.6. Le attività di configurazione iniziale necessarie alla messa a disposizione delle funzionalità SaaS acquistate sono effettuate esclusivamente da Sikuel, secondo il perimetro e le condizioni economiche previste dalla Proposta tecnico-economica accettata. Le prestazioni di formazione iniziale, parametrizzazione aggiuntiva, integrazione con sistemi di terzi e sviluppo di specifiche funzionalità sono comprese nell'attivazione soltanto se espressamente indicate e valorizzate nella proposta. I tempi necessari per tali attività non si sommano automaticamente al periodo di attivazione del SaaS.

8.7. Per ogni milestone possono essere individuati documenti di verifica, soggetti responsabili, data programmata e data effettiva. L'eventuale conclusione parziale o mancata verifica non incide sulle altre componenti dell'ordine se per esse è prevista autonoma esecuzione e remunerazione.

Art. 9 – Importazione, migrazione dei dati e integrazione con sistemi di terzi

9.1. Quando previste, le attività di migrazione sono delimitate per formato, consistenza, provenienza e qualità delle basi dati. Il Cliente rende disponibili i dati di origine e le informazioni tecniche necessarie, verificandone liceità, correttezza e completezza; Sikuel esegue le operazioni contrattualizzate con diligenza professionale, documentando controlli, anomalie e risultati. Eventuali bonifiche, conversioni straordinarie o modifiche a sistemi di terzi non sono comprese se non espressamente previste. La data di consegna della base dati e la data di importazione non coincidono necessariamente con l'attivazione SaaS. Il presente articolo riguarda le attività di importazione o migrazione in ingresso; le operazioni di restituzione, esportazione e switching in uscita sono disciplinate dall'articolo 32, fermi gli obblighi inderogabili applicabili.

9.2. Il Cliente individua le fonti e le banche dati da migrare e specifica i formati, le strutture e le eventuali dipendenze applicative, collaborando alla valutazione preventiva della fattibilità. La semplice disponibilità di una base dati non implica che essa sia completa, coerente, priva di duplicazioni o compatibile con la struttura del software destinatario.

9.3. Le operazioni di importazione sono eseguite sulla base della configurazione e del tracciato concordati; ove pattuiti, possono comprendere analisi preliminare, conversione dei formati, caricamento, controlli di integrità e verifiche a campione. Le eventuali bonifiche del patrimonio informativo, riconciliazioni funzionali e rettifiche massive non sono comprese salvo espressa previsione.

9.4. La data di ricezione della base dati, la data di presa in carico e quella di effettiva importazione devono risultare da evidenze verificabili. I termini decorrenti dalla consegna si computano dal ricevimento di dati e informazioni effettivamente idonei a eseguire le attività pattuite, ove il Contratto preveda tale presupposto.

9.5. Il Cliente verifica gli esiti sotto il profilo funzionale e sostanziale, con particolare riguardo alla correttezza delle informazioni di propria competenza. Sikuel risponde dell'esecuzione delle operazioni tecniche convenute e della gestione delle eventuali anomalie imputabili alle proprie attività.

9.6. Le connessioni a sistemi esterni e le integrazioni sono progettate secondo le misure di sicurezza di cui all'articolo 29, mediante modalità autorizzate e controllate, preferibilmente web services o API, evitando accessi indiscriminati via VPN, interrogazioni dirette a tabelle o viste applicative ed esportazioni massive non contrattualizzate o non autorizzate.

9.7. Qualora le basi dati contengano dati personali, la migrazione è eseguita nel rispetto delle istruzioni documentate del titolare del trattamento, dell'atto di designazione e delle misure di sicurezza applicabili, incluso il trattamento di copie temporanee e delle credenziali necessarie.

9.8. Il completamento dell'importazione può essere attestato mediante rapporto tecnico e sottoposto a verifiche definite nel Contratto. Tale attività è distinta dalla messa a disposizione dell'ambiente SaaS e può avere proprie milestone e specifici presupposti di fatturazione.

Art. 10 – Servizi di assistenza, supporto operativo, prestazioni a disponibilità e interventi su richiesta

10.1. L'assistenza continuativa a canone costituisce, nei limiti della Proposta tecnico-economica e, ove applicabili, dei relativi allegati tecnici, una prestazione di disponibilità organizzata per fasce orarie, canali, risorse e livelli di servizio concordati. Il corrispettivo remunera il presidio effettivamente reso disponibile, anche senza apertura di ticket o richieste di intervento, ferma la responsabilità di Sikuel per gli obblighi assunti. Le prestazioni a consumo, la formazione, gli interventi in presenza e le attività straordinarie sono comprese soltanto quando espressamente pattuite.

10.2. Per l'assistenza ordinaria relativa ai servizi cloud SaaS, la ricezione delle richieste telefoniche e mediante i canali presidiati è assicurata dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30, esclusi i festivi e festa patronale locale del Fornitore. Le segnalazioni ordinarie pervenute fuori dalle fasce di intervento sono prese in carico nel successivo giorno lavorativo; per le segnalazioni di criticità alta fuori orario si applicano invece i tempi specifici dell'articolo 12.4, con attivazione telefonica secondo l'articolo 10.4.

10.3. Le richieste di assistenza e le segnalazioni tecniche sono registrate, classificate per criticità e tracciate secondo le procedure del sistema di gestione della qualità di Sikuel. Per l'assistenza ordinaria e le segnalazioni tecniche, il Cliente può utilizzare i recapiti telefonici, gli indirizzi e-mail e gli eventuali ulteriori canali di assistenza indicati nella pagina di login dello specifico applicativo SaaS e pubblicati sul sito istituzionale di Sikuel, nonché gli ulteriori canali eventualmente previsti nella Proposta tecnico-economica e, ove applicabili, nei relativi allegati tecnici. Sikuel assicura che tali informazioni siano aggiornate e agevolmente consultabili, anche senza autenticazione all'applicativo, e rende disponibili canali alternativi di contatto in caso di indisponibilità della piattaforma. I recapiti operativi sono destinati all'assistenza tecnica, alla presa in carico delle segnalazioni e dei ticket e alle informazioni sullo stato degli interventi. Per i malfunzionamenti bloccanti e le segnalazioni di criticità alta resta ferma la necessità dell'attivazione telefonica prevista dall'articolo 10.4. Le variazioni dei recapiti e dei canali operativi sono rese conoscibili al Cliente mediante aggiornamento delle predette pagine e, ove necessario, mediante comunicazione documentabile, senza modificare gli obblighi contrattuali, le modalità di attivazione delle segnalazioni urgenti e gli SLA applicabili. I reclami formali, le contestazioni contrattuali e le comunicazioni aventi effetti giuridici seguono le disposizioni dell'articolo 41 e, per gli SLA, dell'articolo 12.8.

10.4. I malfunzionamenti bloccanti e le segnalazioni di criticità alta che richiedono l'applicazione dei tempi di intervento previsti per tale classe devono essere attivati mediante contatto telefonico con l'operatore del servizio di assistenza, al fine di consentire la tempestiva classificazione e gestione dell'evento. La trasmissione di una segnalazione mediante e-mail o portale può integrare la documentazione dell'evento, ma non sostituisce l'attivazione telefonica richiesta per i casi bloccanti. I recapiti e le eventuali istruzioni operative sono indicati nell'articolo 10.3.

10.5. Il Cliente collabora fornendo descrizioni degli errori, evidenze e informazioni tecniche necessarie, senza trasmettere credenziali o dati personali mediante canali non autorizzati. Gli accessi per teleassistenza sono eseguiti con le garanzie previste dagli articoli 14, 15 e 28, quando applicabili.

Art. 11 – Manutenzione ordinaria, correttiva, adeguativa, programmata ed evolutiva

11.1. La manutenzione ordinaria comprende attività correttive e adeguative necessarie al mantenimento delle funzionalità contrattualizzate. La manutenzione programmata è comunicata secondo SLA; quella evolutiva e le personalizzazioni non si presumono incluse e sono oggetto di accordo specifico. Nuovi prodotti, moduli, sostituzioni radicali della tecnologia e interventi sui sistemi e apparati del Cliente rimangono esclusi salvo pattuizione espressa. Sikuel può aggiornare l'infrastruttura di erogazione preservando i requisiti contrattuali e regolamentari applicabili.

11.2. La manutenzione correttiva comprende le attività dirette a rimuovere errori e malfunzionamenti imputabili alle componenti software contrattualizzate; la manutenzione adeguativa riguarda gli aggiornamenti richiesti dall'evoluzione normativa nella misura in cui rientrino nelle funzionalità esistenti e nel perimetro dell'applicativo. Non comportano automaticamente l'acquisizione di nuovi prodotti o sostituzioni sostanziali della soluzione.

11.3. Per gli applicativi oggetto del servizio di manutenzione ordinaria, Sikuel assicura un minimo di quattro aggiornamenti software per anno, comprendenti i rilasci correttivi, adeguativi o manutentivi pertinenti alla soluzione. Restano distinti gli aggiornamenti obbligatori di sicurezza e gli interventi straordinari necessari alla continuità, che sono effettuati anche indipendentemente da tale minimo.

11.4. La manutenzione ordinaria può essere attivata in forma proattiva, anche mediante monitoraggio dei sistemi, o a seguito di segnalazioni dell'utenza attraverso i canali di assistenza. La pianificazione tiene conto di gravità dell'anomalia, urgenza, impatti sulla sicurezza e necessità di coordinamento con il Cliente.

11.5. Gli interventi programmati, i rilasci, le patch di sicurezza e le attività che possono comportare temporanee indisponibilità sono comunicati preventivamente al Cliente. L'eventuale sospensione tecnica deve essere limitata al tempo ragionevolmente necessario e gestita secondo le modalità di cui all'articolo 12.

11.6. Per manutenzione evolutiva si intendono analisi, progettazione, sviluppo, test e rilascio di nuove funzionalità, modifiche o personalizzazioni, integrazioni e ampliamenti richiesti dal Cliente oltre l'ordinario aggiornamento. La richiesta è formulata per iscritto ed è sottoposta a valutazione di fattibilità e a specifica proposta tecnico-economica.

11.7. Sikuel può accogliere la richiesta evolutiva, proporre soluzioni alternative o rifiutarla motivatamente ove incompatibile con l'architettura del software, gli obblighi normativi, la sicurezza o gli SLA. L'intervento approvato è eseguito secondo un ordine o atto integrativo che disciplina corrispettivo, tempi, eventuale formazione e verifica finale.

11.8. Salvo diversa pattuizione scritta, aggiornamenti e sviluppi evolutivi, codice sorgente, documentazione e interfacce realizzati nell'ambito del servizio restano nella titolarità di Sikuel o dei suoi aventi causa. La società può riutilizzare le componenti generiche presso altri clienti, salvaguardando dati, informazioni riservate e segni distintivi del committente.

Art. 12 – Disponibilità dei servizi, livelli di servizio (SLA), tempi di intervento e manutenzione programmata

12.1. Per i servizi cloud SaaS oggetto del Contratto, Sikuel garantisce una disponibilità minima del servizio (uptime) pari al 99,0% per ciascun mese di calendario. La disponibilità è determinata come percentuale del tempo nel quale il servizio risulta accessibile e utilizzabile rispetto al tempo complessivo del periodo di osservazione, secondo i criteri di misurazione e le esclusioni contrattualmente applicabili, nei limiti consentiti dai requisiti di qualificazione ACN. Nel mese di attivazione o di cessazione, il periodo di osservazione coincide con il solo intervallo in cui l'erogazione del servizio è contrattualmente dovuta all'interno di quel mese, senza computare i periodi anteriori all'attivazione o successivi alla cessazione. La verifica è effettuata distintamente per ciascun mese, senza compensazione tra periodi mensili differenti, e costituisce il riferimento per l'eventuale applicazione delle penali compensative previste dall'articolo 12.8. Sono rispettati gli eventuali SLA migliorativi e i requisiti inderogabili connessi alla qualificazione ACN del servizio effettivamente acquistato. La documentazione specifica identifica le componenti coperte, gli orari di assistenza, i tempi di presa in carico e risoluzione, gli indicatori di continuità e gli eventuali rimedi. Le garanzie riferite ai servizi SaaS non si estendono automaticamente a forniture hardware, attività a progetto o prodotti estranei al servizio acquistato. Per backup e disaster recovery si applicano i valori di RTO e RPO espressamente previsti dall'articolo 31.

12.2. I parametri contrattuali di disponibilità e intervento sono individuati nella Proposta tecnico-economica e, ove applicabili, nei relativi allegati tecnici; essi descrivono la componente tecnica cui si riferiscono, il periodo di osservazione, le esclusioni e i criteri di misurazione. Per la disponibilità del servizio cloud SaaS resta fermo il periodo di osservazione mensile stabilito dall'articolo 12.1, indipendentemente dai periodi eventualmente previsti per altri indicatori. I criteri di quantificazione e riconoscimento delle penali compensative per i servizi qualificati sono disciplinati direttamente dall'articolo 12.8, senza necessità di riprodurli nelle singole Proposte tecnico-economiche validamente riferite alle presenti Condizioni generali. L'applicazione di un livello di servizio a un prodotto non determina, senza accordo, la sua estensione ad altri moduli o prestazioni.

12.3. La Proposta tecnico-economica e, ove applicabili, i relativi allegati tecnici, inclusi gli SLA della soluzione acquistata, precisano gli indicatori di disponibilità e continuità, le modalità di misurazione, le componenti interessate e le relative condizioni operative. Per i servizi cloud SaaS restano ferme la disponibilità minima del 99,0% per ciascun mese di calendario di cui all'articolo 12.1 e le garanzie di cui all'articolo 31; eventuali parametri migliorativi possono essere validamente pattuiti per lo specifico servizio e non modificano la soglia standard garantita agli altri Clienti. La Proposta tecnico-economica e, ove applicabili, i relativi allegati tecnici, inclusi gli SLA, non possono ridurre implicitamente tali livelli mediante un semplice rinvio tecnico; eventuali deroghe peggiorative, soltanto ove giuridicamente ammissibili, richiedono una pattuizione espressa e valida secondo l'articolo 3.4. I livelli previsti non si estendono automaticamente a prodotti, moduli o configurazioni estranei alla fornitura contrattualizzata.

12.4. Le richieste di assistenza applicativa relative ai servizi SaaS sono gestite da Sikuel secondo una classificazione basata sul livello di criticità della segnalazione e sulle fasce orarie di assistenza previste dall'articolo 10.2. A ciascuna classe di criticità corrispondono i tempi standard di presa in carico e di risoluzione riportati nella seguente Tabella 12.4, che costituisce parte integrante delle presenti condizioni generali. Per "presa in carico" si intende l'avvio della gestione della segnalazione da parte del servizio di assistenza, a seguito della sua ricezione e classificazione. La presa in carico non coincide necessariamente con la risoluzione del malfunzionamento.

Tabella 12.4 – Tempi standard di presa in carico e risoluzione

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

Per le criticità media e bassa fuori orario lavorativo non sono definiti tempi specifici e la presa in carico segue le fasce di intervento dell'articolo 10.2, salvo SLA migliorativi. I tempi di presa in carico e quelli di risoluzione riportati nella Tabella 12.4 costituiscono due indicatori distinti, ciascuno garantito nel 90% dei casi su base mensile. Per ciascun indicatore, la percentuale è calcolata sulle segnalazioni per le quali il relativo termine contrattuale scade nel mese di riferimento, incluse quelle non ancora prese in carico o risolte alla scadenza; le segnalazioni prive di un termine definito per l'indicatore considerato non concorrono al calcolo. In mancanza di scadenze nell'intervallo mensile, non si configura una violazione dell'indicatore. Restano esclusi dal conteggio, nei soli limiti documentati e contrattualmente ammessi, i ritardi attribuibili agli interventi, alle informazioni e alle attività di competenza del Cliente che incidono sull'esecuzione. I malfunzionamenti bloccanti sono attivati mediante contatto telefonico ai sensi dell'articolo 10.4. I tempi di risoluzione della segnalazione, anche quando comprendono la stabilizzazione e la rimozione definitiva delle cause del malfunzionamento, sono distinti dal RTO di cui all'articolo 31.1, che riguarda l'effettivo ripristino del servizio in caso di incidente soggetto al piano di continuità operativa. Il maggiore termine previsto per la risoluzione del ticket non proroga il RTO contrattualmente garantito. Le modalità di classificazione e registrazione degli eventi sono descritte nelle procedure del servizio; eventuali SLA migliorativi sono riportati nella Proposta tecnico-economica o, ove applicabili, nei relativi allegati tecnici.

12.5. La misurazione del rispetto dei livelli di servizio avviene secondo gli indicatori, i periodi di osservazione, le soglie, le esclusioni e le condizioni di sospensione del conteggio specificati negli SLA pertinenti. Per la disponibilità SaaS il calcolo è effettuato separatamente per ciascun mese di calendario, senza compensazioni tra mesi distinti, secondo l'articolo 12.1, anche ai fini delle penali dell'articolo 12.8. Le eventuali dipendenze da attività o informazioni del Cliente rilevano soltanto nei limiti documentati e contrattualmente ammessi.

12.6. Gli interventi di manutenzione programmata che possono rendere temporaneamente indisponibile il servizio SaaS sono comunicati al Cliente con un preavviso ordinario minimo di 48 ore mediante e-mail, PEC o altro canale contrattualmente idoneo, privilegiando le fasce di minore impatto. Le finestre programmate sono escluse dal computo dell'indisponibilità soltanto nei limiti degli SLA. Per interventi straordinari indispensabili alla sicurezza, alla stabilità o alla continuità del servizio è ammesso un preavviso ridotto oppure, quando oggettivamente impossibile, una comunicazione successiva tempestiva.

12.7. L'eventuale indisponibilità dovuta a guasti della connettività esterna, a problemi dei sistemi del Cliente o ad altri eventi estranei al controllo di Sikuel è valutata in base alle cause tecniche documentate e alla ripartizione delle responsabilità contrattuali. Tali circostanze sono escluse dal computo della disponibilità soltanto nei casi e alle condizioni previsti dagli SLA applicabili e non comportano un esonero automatico da responsabilità. Il trattamento delle finestre di manutenzione programmata resta disciplinato dall'articolo 12.6.

12.8. Per i servizi cloud SaaS qualificati ai sensi della disciplina ACN, il mancato rispetto imputabile a Sikuel dei livelli di servizio contrattualmente garantiti comporta il riconoscimento di penali compensative a favore del Cliente, secondo i criteri stabiliti dal presente comma. Le penali sono calcolate sul corrispettivo mensile, al netto dell'IVA, del servizio qualificato interessato. Qualora il corrispettivo sia previsto su base annuale o per l'intera durata contrattuale, la base mensile è determinata ripartendolo per il numero dei mesi di riferimento. Nel mese di attivazione o di cessazione in corso di mese, la base economica è proporzionata alla durata dell'intervallo di erogazione contrattualmente dovuta rispetto alla durata complessiva del mese. Sono escluse dalla base di calcolo le componenti economiche autonomamente valorizzate relative a hardware, prestazioni professionali distinte e attività una tantum. Qualora il servizio SaaS qualificato sia compreso in un canone ricorrente omnicomprensivo, la quota riferibile a tale servizio è determinata prioritariamente sulla base dei corrispettivi identificabili nella documentazione contrattuale oppure, in assenza di separata valorizzazione, mediante criteri economici oggettivi, verificabili e preesistenti all'inadempimento, quali listini applicabili o prospetti economici già documentati e verificabili dal Cliente. Non sono ammesse attribuzioni unilaterali o retroattive finalizzate a ridurre la base di calcolo. Qualora la quota del servizio qualificato non sia oggettivamente determinabile, la base comprende il canone ricorrente complessivo del pacchetto, al netto delle sole componenti autonome il cui valore sia documentato. L'assenza di una ripartizione separata non impedisce il riconoscimento della penale. In caso di disponibilità mensile del servizio inferiore al livello contrattualmente garantito, pari al 99,0% salvo SLA migliorativo espressamente e validamente pattuito per lo specifico servizio, la penale è pari all'1% della base mensile per ogni 0,1 punto percentuale, o frazione, di scostamento rispetto al livello garantito. Per il mancato rispetto degli altri indicatori di servizio contrattualmente garantiti, la penale è pari all'1% della medesima base secondo il criterio di verifica applicabile all'indicatore. Quando la conformità è valutata su base aggregata mensile, come per la percentuale di rispetto dei tempi di assistenza di cui all'articolo 12.4, la penale si applica una sola volta per ciascun indicatore e per ciascun mese in cui non sia raggiunta la soglia complessiva garantita, senza penalizzare separatamente i singoli ticket che concorrono al calcolo. Per gli indicatori riferiti a un singolo evento, come RTO e RPO di cui all'articolo 31.1, la penale è pari all'1% della base mensile per ciascun evento nel quale risulti violata la relativa garanzia, con imputazione al mese in cui si verifica l'inadempimento. Le penali collegate a indicatori diversi possono concorrere, anche quando derivino dallo stesso incidente, soltanto se riguardano obbligazioni contrattuali autonome effettivamente violate e non costituiscono una diversa misurazione del medesimo inadempimento. Quando due indicatori sanzionano sostanzialmente la stessa mancata prestazione, si applica una sola penale, pari alla maggiore tra quelle astrattamente dovute, senza pregiudicare le penali relative a violazioni autonome. Restano fermi il massimale mensile, le disposizioni inderogabili e, nei contratti pubblici, le condizioni degli atti dell'affidamento. Le penali complessivamente applicabili al medesimo servizio per ciascun mese non possono superare il 10% della relativa base mensile, fatti salvi gli obblighi e i limiti inderogabili previsti dalla legge. Il mancato rispetto degli SLA è verificato sulla base dei dati di monitoraggio, dei report di servizio, delle registrazioni delle segnalazioni e delle esclusioni contrattualmente ammesse. Sikuel procede alla verifica periodica dei livelli garantiti e al riconoscimento delle penali dovute per le violazioni accertate. Il Cliente può contestare eventuali ulteriori inadempimenti mediante PEC o altro canale formalmente pattuito, indicando il servizio, il periodo e gli elementi a sostegno della contestazione. Nei rapporti privati Sikuel può presentare controdeduzioni entro quindici (15) giorni lavorativi dalla ricezione, salvo diverso termine validamente concordato. Le penali sono riconosciute mediante le modalità di liquidazione consentite dalla normativa e dal Contratto. Nei rapporti privati, l'eventuale riconoscimento di crediti di servizio in sostituzione delle penali pecuniarie richiede una specifica pattuizione. Restano ferme le disposizioni dell'articolo 25.3 in materia di responsabilità e divieto di duplicazione dei rimedi compensativi riferiti al medesimo inadempimento. Nei contratti con le pubbliche amministrazioni prevalgono le disposizioni inderogabili e le specifiche previsioni degli atti di affidamento relative alle medesime violazioni degli SLA. Qualora tali atti non prevedano una diversa disciplina delle penali connesse agli SLA, il presente meccanismo trova applicazione nei limiti in cui le Condizioni generali siano validamente recepite nel Contratto. Restano ferme le specifiche disposizioni sulle penali per

ritardato adempimento, ove applicabili, e quanto previsto dagli articoli 12.9 e 38.6, senza duplicazione delle penali riferite al medesimo inadempimento.

12.9. Nei contratti pubblici la disciplina delle penali per ritardato adempimento e degli ulteriori rimedi applicabili segue il Codice dei contratti pubblici vigente, le disposizioni speciali e gli atti dell'affidamento, secondo quanto previsto dall'articolo 38.6. Le penali o gli altri rimedi espressamente previsti dagli atti della procedura per le medesime violazioni degli SLA prevalgono sul meccanismo standard dell'articolo 12.8. In assenza di una diversa disciplina specifica delle penali per gli SLA, tale meccanismo può operare soltanto se le presenti Condizioni generali sono validamente recepite nel Contratto pubblico e nei limiti consentiti dalla normativa applicabile, senza duplicazione di rimedi per il medesimo inadempimento.

Art. 13 – Obblighi del Fornitore, requisiti di conformità e accessibilità dei servizi

13.1. Sikuel esegue le prestazioni nei limiti del perimetro acquistato, con diligenza professionale, adeguatezza delle risorse e riservatezza. Mantiene i requisiti di qualificazione, certificazione o accessibilità quando richiesti dalla legge o dichiarati come condizioni contrattuali dei singoli servizi. Le informazioni necessarie alle verifiche sono rese disponibili secondo procedure ragionevoli e sicure, senza pregiudicare i diritti di terzi. Non sono assunte garanzie ulteriori rispetto a quelle espressamente pattuite o imposte da norme inderogabili.

13.2. Sikuel mette a disposizione il software, l'infrastruttura e le risorse oggetto dell'offerta secondo le caratteristiche tecniche e gli SLA validamente concordati. L'obbligazione si riferisce al servizio effettivamente acquistato e non implica una garanzia generale di assenza assoluta di interruzioni o difetti.

13.3. Il Fornitore si impegna a mantenere un'organizzazione idonea all'erogazione dei servizi, impiegare personale competente e vincolato alla riservatezza, adottare misure di sicurezza adeguate e trattare eventuali incidenti informatici secondo le procedure interne e le prescrizioni normative applicabili.

13.4. Per i servizi cloud per i quali sia prescritta o contrattualmente garantita una specifica qualificazione ACN, Sikuel mantiene i requisiti pertinenti durante il periodo di erogazione nei limiti della qualificazione applicabile e comunica le variazioni che incidano sui requisiti dichiarati. La documentazione pubblicata nel catalogo del servizio e la relativa scheda tecnica definiscono il perimetro delle garanzie offerte.

13.5. Sikuel mantiene un sistema organizzativo e di gestione per la qualità, la continuità operativa e la sicurezza delle informazioni in relazione ai propri servizi. Le eventuali certificazioni ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018 sono documentate con riferimento alla loro effettiva validità e al relativo ambito, senza attribuirle automaticamente a prodotti o componenti estranei allo scopo di certificazione. Ogni dichiarazione relativa a certificazioni o qualificazioni riporta, nei documenti tecnici o nelle evidenze messe a disposizione, lo stato effettivo, l'ambito e il periodo di validità del titolo pertinente; il mero richiamo a uno standard non equivale all'attestazione di una certificazione posseduta.

13.6. Sikuel può adeguare componenti dell'infrastruttura tecnologica, hardware e software per migliorare le prestazioni, la sicurezza e la continuità, purché siano preservate le caratteristiche essenziali concordate e rispettati gli obblighi di comunicazione. Le variazioni pregiudizievoli sono soggette alla disciplina dell'articolo 5.

13.7. Il Cliente può chiedere documenti e informazioni ragionevolmente necessari per verificare l'adempimento delle obbligazioni. Le ispezioni tecniche ordinarie sono concordate per modalità, orari e tutela delle informazioni di terzi, di regola con un preavviso di almeno trenta (30) giorni ove compatibile con le circostanze; rimangono impregiudicati i diritti di audit e cooperazione inderogabili, in particolare quelli previsti dall'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679.

13.8. Sikuel progetta, sviluppa, eroga e mantiene prodotti, servizi digitali e relativa documentazione nel rispetto delle prescrizioni sull'accessibilità concretamente applicabili alla singola soluzione, con riguardo, nei rispettivi ambiti di applicazione, alla Legge 9 gennaio 2004, n. 4, al D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 106, attuativo della direttiva (UE) 2016/2102, e al D.Lgs. 27 maggio 2022, n. 82, attuativo della direttiva (UE) 2019/882. Ai fini della conformità si tiene conto degli standard EN 301 549 e WCAG pertinenti, nonché delle disposizioni transitorie, delle esclusioni e delle condizioni applicative previste dalla normativa vigente per i singoli prodotti e servizi. Sikuel assicura un'adeguata formazione del personale addetto e svolge verifiche periodiche della conformità in relazione agli obblighi applicabili. Per i servizi e i documenti ai quali non si applicano specifici obblighi tecnici, Sikuel favorisce formati strutturati e compatibili, per quanto ragionevolmente possibile, con le principali tecnologie assistive.

13.9. Sikuel coopera con il Cliente per le dichiarazioni di accessibilità, le verifiche, le eventuali autovalutazioni e le comunicazioni dovute alle autorità, secondo la ripartizione delle rispettive competenze. Le difformità rispetto ai requisiti di accessibilità legalmente applicabili o espressamente garantiti nel Contratto sono oggetto di interventi correttivi entro tempi ragionevoli e concordati, senza corrispettivi aggiuntivi quando la correzione costituisce già un obbligo di Sikuel. Le prestazioni ulteriori, i nuovi sviluppi e gli adeguamenti estranei al perimetro acquistato sono oggetto di specifico accordo, salvi gli obblighi inderogabili. L'eventuale onere sproporzionato è valutato e documentato soltanto ove ammesso dalla normativa pertinente.

13.10. Nei rapporti con la PA Sikuel coopera con i referenti dell'amministrazione per le verifiche e gli adempimenti relativi ai sistemi forniti, senza assumere le responsabilità organizzative che la normativa attribuisce direttamente alla stazione appaltante o ad altri soggetti.

Art. 14 – Obblighi del Cliente, regole di utilizzo e modello di responsabilità condivisa

14.1. Il Cliente paga i corrispettivi, individua i propri referenti e i soggetti da autorizzare all'utilizzo dei servizi, mantiene connettività, apparati e applicazioni di propria competenza, assicura la corretta custodia delle credenziali da parte dei propri utenti e utilizza le soluzioni lecitamente. È responsabile della legittimità delle richieste di accesso e di variazione dei profili autorizzativi, della tempestiva comunicazione delle relative modifiche e della liceità dei dati immessi. Sikuel risponde degli obblighi propri di fornitura, configurazione applicativa, attivazione delle licenze, gestione tecnica delle credenziali e dei profili autorizzativi, nonché della sicurezza del servizio.

14.2. Il Cliente si dota e mantiene a proprie spese delle risorse informatiche e della connettività necessarie al corretto utilizzo delle soluzioni, secondo i requisiti minimi comunicati da Sikuel. Rientrano ordinariamente in tale ambito la gestione delle postazioni di lavoro, dei browser, delle reti locali, delle periferiche e dei sistemi esterni al perimetro contrattuale.

14.3. Il Cliente individua i referenti autorizzati a richiedere l'attivazione, la modifica e la revoca delle utenze e dei relativi profili di accesso, comunicando tempestivamente a Sikuel le informazioni necessarie e ogni successiva variazione. La gestione tecnica delle credenziali, delle abilitazioni e dei profili autorizzativi è effettuata esclusivamente da Sikuel, secondo quanto previsto dall'articolo 6.3. Le credenziali sono personali e gli utenti sono tenuti a custodirle e a non condividerle con soggetti non autorizzati.

14.4. Il Cliente è responsabile della liceità dei trattamenti realizzati attraverso le funzionalità applicative, delle basi giuridiche relative ai dati personali inseriti. Sikuel risponde della sicurezza tecnica e degli altri obblighi assunti nell'ambito delle competenze e delle istruzioni previste dal Contratto e dall'eventuale designazione a responsabile del trattamento.

14.5. Nel modello di responsabilità condivisa relativo al cloud SaaS si distinguono quattro livelli. Il Cloud Service Provider risponde, nel perimetro del proprio rapporto e degli obblighi applicabili, della disponibilità e della sicurezza dell'infrastruttura e dei sistemi a essa collegati. Sikuel risponde del livello applicativo, della messa a disposizione del SaaS, della configurazione tecnica, della gestione delle credenziali e dei profili autorizzativi, della manutenzione, dell'assistenza, delle misure di sicurezza e della conservazione dei dati nei limiti del servizio e delle istruzioni ricevute. Il Cliente determina le finalità del trattamento dei propri dati, individua i soggetti da autorizzare all'accesso, definisce le esigenze autorizzative, gestisce la qualità dei contenuti, l'etichettatura e la classificazione delle informazioni ove pertinente e assicura l'idoneità di reti e postazioni di sua competenza. Gli utenti autorizzati dal Cliente e tecnicamente abilitati da Sikuel custodiscono le credenziali, utilizzano gli applicativi nei limiti dei privilegi concessi e osservano le istruzioni impartite dal Cliente. Tale ripartizione operativa non modifica i ruoli giuridici di Titolare, Responsabile e ulteriori Responsabili del trattamento.

14.6. È vietato utilizzare i servizi per accessi abusivi, scansioni di vulnerabilità non autorizzate, diffusione di malware, spam, phishing, appropriazione illecita di informazioni, violazione di diritti di terzi, distribuzione di contenuti illeciti o sovraccarico deliberato delle piattaforme. Il Cliente assicura che i propri utenti rispettino tali divieti e segnala tempestivamente eventuali usi anomali o non autorizzati.

14.7. Il Cliente comunica senza ritardo incidenti, accessi sospetti, divulgazioni di credenziali, violazioni o anomalie di cui venga a conoscenza e collabora alla rimozione delle cause dei comportamenti illeciti. La notifica a Sikuel non sostituisce gli obblighi autonomi del Cliente verso autorità e interessati, ove ricorrenti.

14.8. Le informazioni identificative, fiscali, amministrative e di fatturazione trasmesse dal Cliente devono essere corrette, complete e aggiornate. Il Cliente comunica le relative variazioni tramite PEC entro quindici (15) giorni da quando si verificano, salvo che il Contratto o la legge prevedano un termine più breve; incidenti, compromissioni o variazioni critiche ai fini della sicurezza devono essere segnalati tempestivamente in conformità alle vigenti disposizioni di legge.

14.9. È vietata la registrazione delle sessioni formative erogate da Sikuel senza la preventiva autorizzazione, salvi gli utilizzi legalmente consentiti. Il Cliente è inoltre tenuto a rispettare i diritti di proprietà intellettuale relativi a manuali, applicativi, video e materiali consegnati.

14.10. Quando il Cliente viola obblighi contrattuali suscettibili di regolarizzazione, Sikuel comunica per iscritto la contestazione, le misure richieste e un termine congruo, di regola non superiore a trenta (30) giorni, per eliminare la violazione. La contestazione ordinaria, anche se accompagnata da un termine per regolarizzare, non costituisce di per sé diffida ad adempiere ai sensi dell'articolo 1454 del Codice civile. Qualora Sikuel intenda avvalersi di tale rimedio, la comunicazione deve contenere l'intimazione, il termine e l'espresso avvertimento previsti dall'articolo 24.2. Decorso inutilmente il termine assegnato, possono essere attivati, ove ne ricorrano i presupposti, la sospensione e gli ulteriori rimedi di cui agli articoli 22 e 24. Restano salvi i provvedimenti urgenti necessari per la sicurezza e i diversi termini inderogabili previsti dalla legge, in particolare per i contratti pubblici.

Art. 15 – Completamento delle prestazioni, rapporti di intervento, fine lavori e attestazione della regolare esecuzione

15.1. Per le nuove forniture e per le prestazioni puntuali autonome, quali consegna e installazione hardware, prima attivazione SaaS, configurazioni, integrazioni o migrazioni, Sikuel documenta l'esecuzione mediante rapporti di intervento e, quando pertinente, il documento "Esecuzione e conclusione delle prestazioni", anche con riferimento a singole fasi o milestone. La comunicazione di fine lavori identifica prestazioni e data di completamento tecnico, senza sostituire verifiche di conformità o collaudi obbligatori. Il semplice rinnovo di un servizio continuativo già attivato e verificato non richiede ordinariamente un nuovo documento di fine lavori, salvi gli atti di verifica periodica eventualmente previsti dal Contratto o dalla legge.

15.2. Il documento "Esecuzione e conclusione delle prestazioni" è utilizzato per registrare una nuova prestazione o un nuovo deliverable contrattuale e può essere emesso più volte nell'ambito della stessa commessa, separando consegna hardware, attivazione degli ambienti, configurazione, importazione dei dati e collaudo o verifica, quando previsti. Sono allegate o richiamate evidenze quali documenti di trasporto, rapporti di intervento, attestazioni di attivazione e risultati delle verifiche. Il documento non è richiesto per la sola prosecuzione annuale di prestazioni continuative già completate, ferma la rendicontazione o attestazione prevista per i servizi a disponibilità e per i contratti pubblici.

15.3. Per le attività di teleassistenza relative ai servizi SaaS, gli accessi tecnici sono effettuati esclusivamente da personale autorizzato da Sikuel, mediante credenziali nominative o strumenti di autenticazione che consentano l'identificazione del soggetto incaricato e la tracciabilità degli accessi, secondo le misure di sicurezza applicabili. Qualora la teleassistenza interessi dispositivi, postazioni di lavoro, infrastrutture o sistemi informatici direttamente gestiti dal Cliente, quest'ultimo autorizza la connessione per il tempo necessario all'intervento e rende disponibili, ove di propria competenza, gli accessi tecnici necessari, secondo modalità concordate e sicure. Restano ferme le istruzioni documentate del Cliente e le disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati personali, comprese quelle relative agli accessi privilegiati e agli amministratori di sistema, ove pertinenti.

15.4. Sikuel può erogare il servizio di teleassistenza mediante strumenti autorizzati nell'ambito della configurazione del servizio. Per finalità di manutenzione e supporto può verificare informazioni tecniche quali release del software e versione del database, nei limiti delle istruzioni e degli obblighi privacy applicabili.

15.5. Nel rapporto di completamento Sikuel precisa l'ambito delle verifiche effettuate, i risultati, le attività rimaste escluse e le eventuali osservazioni tecniche.

15.6. Per i rapporti tra soggetti privati le Parti possono stabilire nell'offerta un termine determinato e ragionevole per la formulazione di contestazioni circostanziate successive alla comunicazione di completamento. Gli effetti del decorso del termine devono essere espressamente pattuiti, validi e coerenti con la natura dell'obbligazione e con le garanzie legali.

15.7. Per le amministrazioni pubbliche la comunicazione di fine lavori e il documento di esecuzione costituiscono evidenze tecniche e non sostituiscono le attività formali di collaudo, verifica di conformità o attestazione della regolare esecuzione disciplinate dalla normativa e dagli atti di affidamento.

15.8. Il momento di maturazione del diritto alla fatturazione è individuato nel Contratto per ciascuna componente. Esso può essere collegato alla consegna hardware, all'attivazione SaaS, alla conclusione di una milestone o al trascorrere di un periodo di servizio a disponibilità, restando distinti i passaggi di verifica richiesti per i contratti pubblici.

Titolo III – Condizioni economiche, durata e cessazione del rapporto contrattuale

Art. 16 – Corrispettivi, canoni, prestazioni incluse ed escluse e revisione dei prezzi

16.1. I corrispettivi sono determinati dalla proposta accettata e dai relativi allegati. Le prestazioni espressamente escluse non si intendono ricomprese nel canone. Eventuali aggiornamenti dei prezzi sono consentiti soltanto nei limiti della clausola specificamente pattuita o della disciplina applicabile, con particolare riguardo ai contratti pubblici. Salvo indicazione diversa, gli importi si intendono al netto di IVA e di eventuali imposte dovute.

16.2. La Proposta tecnico-economica individua separatamente, quando previsti, canoni per i servizi SaaS, licenze, assistenza e manutenzione, prestazioni a disponibilità, attività a consumo o a progetto e prezzi delle forniture hardware. Il valore complessivo, i criteri di determinazione dei corrispettivi e i periodi di riferimento sono quelli risultanti dalla documentazione economica accettata.

16.3. Il canone comprende soltanto le attività che l'offerta identifica come incluse. In particolare, non sono comprese per il solo fatto dell'acquisto di un servizio SaaS eventuali nuove licenze, moduli aggiuntivi, modifica sostanziale della piattaforma, adeguamento dell'hardware del Cliente, sostituzione dei sistemi operativi e ripristino di archivi reso necessario da un utilizzo difforme da quello contrattuale.

16.4. Le prestazioni aggiuntive sono subordinate a preventiva valutazione tecnica e a specifico preventivo, con evidenza di quantità, modalità di calcolo e autorizzazione del Cliente. L'esecuzione di interventi urgenti richiesti dal Cliente non modifica da sola il corrispettivo pattuito per prestazioni diverse.

16.5. Salvo diversa previsione espressa, i corrispettivi sono indicati al netto dell'imposta sul valore aggiunto e di eventuali ulteriori imposte dovute per legge. La variazione dei listini per nuove offerte non modifica il prezzo di un Contratto già perfezionato.

16.6. L'eventuale adeguamento periodico all'indice dei prezzi, a mutamenti normativi o all'incremento dei costi di servizio deve essere previsto con criteri determinabili, preavviso e condizioni di efficacia espressamente pattuiti. Nei contratti pubblici le revisioni dei prezzi seguono esclusivamente il quadro normativo, il capitolato e le clausole legittimamente applicabili.

16.7. Eventuali sconti, agevolazioni o condizioni economiche collegate alla durata, al numero di licenze o a specifiche opzioni commerciali operano soltanto nei limiti espressamente indicati nella Proposta tecnico-economica accettata. Le conseguenze economiche di eventuali cessazioni anticipate sono quelle validamente pattuite e consentite dalla legge.

Art. 17 – Fatturazione, anticipi, scadenziario dei pagamenti e condizioni economiche per tipologia di fornitura

17.1. La Proposta tecnico-economica individua, per ciascuna componente acquistata, il corrispettivo e i presupposti di maturazione. Le forniture hardware, i servizi SaaS, le migrazioni, le prestazioni a progetto e quelle a disponibilità possono avere autonome decorrenze, scadenze e modalità di fatturazione. Tali elementi possono essere riepilogati nella Conferma d'ordine per i Clienti privati o negli atti di esecuzione e contabilità previsti per i contratti pubblici, senza modifiche unilaterali delle condizioni pattuite.

17.2. Il piano di fatturazione individua per ciascuna componente contrattuale importo, evento che determina la maturazione del corrispettivo, data o periodicità, scadenza di pagamento ed eventuale documento che attesta il completamento o la regolare esecuzione. Nei rapporti privati la Conferma d'ordine può riportare tali informazioni; nei rapporti con la PA il riepilogo e le verifiche sono contenuti negli atti e nelle procedure dell'affidamento. Nessun documento riepilogativo modifica unilateralmente le scadenze pattuite.

17.3. Le forniture hardware possono prevedere anticipi, rate o saldi collegati agli eventi contrattualmente pattuiti, quali ordine, consegna o installazione. Le eventuali percentuali, gli importi e le scadenze sono definiti esclusivamente nella Proposta tecnico-economica accettata e non si estendono automaticamente alle altre componenti della commessa.

17.4. I canoni per l'accesso continuativo ai servizi SaaS sono fatturati secondo la periodicità, la decorrenza economica e l'eventuale regime di anticipazione o posticipazione stabiliti nella Proposta tecnico-economica. La messa a disposizione dell'ambiente, l'importazione dei dati e le verifiche di prestazioni aggiuntive mantengono presupposti autonomi, ove così previsto dal Contratto.

17.5. Per configurazione, migrazione e prestazioni professionali a progetto è possibile concordare anticipi, stati di avanzamento, milestone e saldo alla conclusione della fase, indicando in modo specifico le attività, i documenti e l'eventuale verifica che determinano la fatturabilità.

17.6. Quando l'esecuzione comporta più prestazioni autonome, il completamento o ritardo di una fase non impedisce automaticamente la fatturazione delle altre regolarmente eseguite, salvo la presenza di un vincolo di inscindibilità previsto nel Contratto o di una disciplina inderogabile.

17.7. Per gli affidamenti pubblici la fatturazione elettronica, gli estremi amministrativi, il CIG, l'eventuale CUP, i termini di liquidazione, il collaudo e la verifica di conformità seguono la normativa e gli atti applicabili. Le comunicazioni operative o gli eventuali riepiloghi predisposti da Sikuel non costituiscono, da soli, attestazione di regolare esecuzione né sostituiscono i documenti richiesti per la fatturazione e la liquidazione.

17.8. Eventuali contestazioni sui corrispettivi sono trattate con modalità documentate; la ricostruzione delle scadenze tiene conto dei rapporti di intervento, dei documenti di trasporto, delle evidenze di attivazione e dei rendiconti dei servizi continuativi.

Art. 18 – Corrispettivi dei servizi a disponibilità, maturazione del diritto al pagamento e scadenza naturale delle prestazioni continuative

18.1. I servizi continuativi a disponibilità consistono nella messa a disposizione, per il periodo contrattuale, di un presidio organizzativo, tecnico o professionale secondo fasce orarie, canali, competenze e livelli di servizio concordati. Il corrispettivo matura per i periodi in cui il presidio sia stato regolarmente assicurato, anche in assenza di ticket o richieste del Cliente. Il mancato utilizzo del servizio non costituisce, da solo, inadempimento di Sikuel né motivo di riduzione del canone, ferme le contestazioni per effettiva indisponibilità.

18.2. Le richieste inoltrate nel periodo di disponibilità sono gestite entro il perimetro della Proposta accettata. Formazione straordinaria, personalizzazioni, interventi aggiuntivi e altre attività escluse dal canone richiedono un autonomo preventivo e la necessaria accettazione.

18.3. La fatturazione del servizio può essere anticipata o posticipata secondo la periodicità pattuita. Il pagamento anticipato remunera la disponibilità dovuta per il periodo di riferimento, ferma l'applicazione degli eventuali rimedi, accrediti o restituzioni per inadempimento secondo il Contratto e la legge.

18.4. L'erogazione può essere documentata mediante disponibilità dei canali di assistenza, evidenze di accessibilità, rendiconti di servizio e registrazioni dei ticket. La scadenza naturale del periodo contrattuale non richiede un nuovo documento di fine lavori relativo a prestazioni non richieste, salvo specifica pattuizione o obbligo inderogabile.

18.5. Se un'indisponibilità imputabile a Sikuel impedisce o limita il presidio pattuito, trovano applicazione gli SLA e gli altri rimedi contrattuali o legali pertinenti. La natura continuativa della prestazione non esclude la responsabilità per l'inadempimento.

18.6. Nei contratti pubblici la maturazione dei corrispettivi e la rendicontazione del servizio sono coordinate con le verifiche di regolare esecuzione, le attestazioni e gli atti di liquidazione previsti dalla normativa e dall'affidamento.

Art. 19 – Modalità di pagamento, interessi moratori, ritardi e recupero dei crediti

19.1. I pagamenti sono effettuati alle scadenze contrattuali con le modalità indicate nell'offerta. In caso di ritardo si applicano interessi e costi previsti dal D.Lgs. 231/2002, quando pertinente, e dalla normativa inderogabile applicabile. Sikuel può inviare solleciti e attivare i rimedi contrattuali e legali. Eventuali contestazioni devono essere motivate e circoscritte alle prestazioni interessate, senza incidere automaticamente sui corrispettivi non contestati e regolarmente maturati.

19.2. I corrispettivi sono pagati entro i termini indicati nell'offerta e nella fattura, secondo la modalità concordata e gli eventuali riferimenti amministrativi richiesti dal Cliente. Il pagamento si considera effettuato nel momento individuato dalla disciplina applicabile e dagli strumenti di pagamento pattuiti.

19.3. Nei rapporti commerciali soggetti al D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231, in caso di ritardo maturano gli interessi moratori e gli eventuali importi accessori nei limiti previsti da tale decreto, senza necessità di duplicare la stessa voce a titolo di penale non pattuita.

19.4. Il mancato pagamento è segnalato mediante comunicazione scritta con identificazione della fattura, dell'importo, della scadenza, degli eventuali interessi e del termine per regolarizzare. Laddove la sospensione sia consentita, il Cliente è informato delle conseguenze sul servizio e delle condizioni di ripristino, fatta eccezione per le misure urgenti imposte da sicurezza o ordine legittimo dell'autorità.

19.5. Per gli inadempimenti contrattuali sanabili diversi dal mancato pagamento, disciplinato specificamente dall'articolo 19.4, Sikuel segue la procedura di contestazione e regolarizzazione prevista dall'articolo 14.10, individuando gli obblighi violati, le misure richieste e le conseguenze dell'eventuale mancato adempimento. La contestazione ordinaria non produce automaticamente gli effetti di una diffida ad adempiere, per la quale trovano applicazione i requisiti dell'articolo 24.2, né sostituisce la dichiarazione richiesta per avvalersi di una clausola risolutiva espressa ai sensi dell'articolo 24.4. Restano fermi i termini e le procedure inderogabili previsti dalla legge.

19.6. L'eventuale controversia su una voce fatturata deve essere comunicata in modo circostanziato, senza estendersi automaticamente a prestazioni diverse già eseguite e non contestate. L'esigibilità di tali corrispettivi resta subordinata all'effettiva ricorrenza dei presupposti contrattuali e legali.

19.7. Sikuel può attivare le procedure stragiudiziali e giudiziali di recupero del credito nei casi consentiti, fatto salvo il coordinamento con i contratti pubblici e con gli obblighi di salvaguardia delle informazioni del Cliente. Il mancato pagamento non costituisce autonomo titolo per la cancellazione o la divulgazione dei dati personali trattati per conto del Cliente.

Art. 20 – Forniture hardware, pagamenti dilazionati e riserva della proprietà

20.1. Nelle forniture hardware a pagamento dilazionato può essere pattuita espressamente una vendita con riserva della proprietà, disciplinata dagli articoli 1523 e seguenti del Codice civile e soggetta ai requisiti di opponibilità e alle ulteriori disposizioni applicabili. Gli effetti del patto sul trasferimento della proprietà e sul rischio sono disciplinati dall'articolo 20.3, mentre i limiti all'esercizio dei poteri sul bene già consegnato sono precisati dall'articolo 20.4. La sua applicazione nei contratti pubblici deve essere specificamente verificata in rapporto agli atti dell'affidamento.

20.2. La fornitura di apparecchiature può prevedere un piano di pagamento con acconto alla valida accettazione della Proposta o al perfezionamento del diverso atto contrattuale applicabile e saldo alla consegna o all'installazione, secondo quanto espressamente pattuito. Nei contratti pubblici restano ferme le disposizioni sull'anticipazione del prezzo e sulle condizioni di pagamento. La consegna è attestata da documento idoneo con identificazione dei beni forniti.

20.3. Quando le Parti pattuiscono espressamente una vendita con riserva della proprietà ai sensi degli articoli 1523 e seguenti del Codice civile, il trasferimento della proprietà è subordinato al pagamento dell'ultima rata secondo la disciplina applicabile; gli effetti della consegna sul rischio e l'opponibilità della riserva sono regolati dalle norme pertinenti.

20.4. La pattuizione della riserva della proprietà deve essere esplicita e riferita a beni specificamente individuabili. Essa non equivale a un generico "diritto di ritenzione" e non attribuisce a Sikuel il potere di ritirare unilateralmente l'apparecchiatura già nella disponibilità del Cliente fuori dai casi consentiti dalla legge; in caso di inadempimento si applicano i rimedi disciplinati dall'articolo 20.5.

20.5. In caso di inadempimento al pagamento delle rate, Sikuel può attivare i rimedi contrattuali e giudiziali previsti dalla legge, tenuto conto dei limiti che governano la risoluzione delle vendite rateali con riserva della proprietà e degli eventuali diritti di terzi.

20.6. Le prestazioni di installazione, configurazione e integrazione del software rimangono distinte dalla vendita dei beni mobili anche quando figurino nello stesso ordine, salvo che il Contratto le consideri espressamente inscindibili.

20.7. Nei contratti pubblici eventuali clausole di riserva della proprietà e anticipazione del prezzo devono essere verificate rispetto all'oggetto dell'affidamento, alle condizioni di gara, agli obblighi di contabilità, alle regole sul trasferimento e alla normativa inderogabile applicabile.

Art. 21 – Durata del contratto, rinnovo, rinnovo tacito e disdetta

21.1. La durata del Contratto e dei singoli servizi è quella stabilita nella Proposta tecnico-economica e negli allegati validamente incorporati. Eventuali rinnovi, opzioni o proroghe operano soltanto quando espressamente convenuti e consentiti dalla legge; nei contratti pubblici richiedono i presupposti e gli atti amministrativi applicabili.

21.2. L'inizio e la conclusione del periodo di erogazione di ciascuna prestazione sono indicati nella Proposta tecnico-economica e, ove previsto, nei documenti specifici applicabili. Ove coesistano servizi SaaS, supporto continuativo e attività a progetto, le rispettive decorrenze e scadenze possono essere autonome.

21.3. La durata della fornitura non determina automaticamente la periodicità di fatturazione, le modalità di pagamento o l'esistenza di un rinnovo. Tali elementi costituiscono condizioni autonome e sono disciplinati dalle specifiche pattuizioni contrattuali.

21.4. Nei rapporti tra soggetti privati il rinnovo tacito può essere previsto esclusivamente mediante una pattuizione valida che individui durata del rapporto, periodo di rinnovo, condizioni applicabili e termine di disdetta. Quando pattuito, il rinnovo opera alla scadenza del periodo in assenza di disdetta tempestiva e validamente comunicata ai sensi dell'articolo 21.5. Il rinnovo tacito non si presume dal semplice utilizzo delle funzionalità dopo la scadenza e resta distinto dall'esercizio del recesso ordinario previsto dall'articolo 23.3.

21.5. Quando il Contratto prevede il rinnovo tacito, la disdetta è comunicata da Sikuel o dal Cliente entro il termine e con le modalità pattuite, mediante PEC o altro canale idoneo a documentarne contenuto e ricezione. La disdetta tempestiva impedisce il rinnovo del periodo successivo e determina la cessazione del rapporto alla scadenza contrattuale, senza estinguere obbligazioni già maturate. Essa non costituisce, di per sé, recesso anticipato né richiesta di switching; in vista della cessazione restano comunque dovute le attività di reversibilità e restituzione dei dati previste dall'articolo 32 e, per i dati personali trattati per conto del Cliente, dall'articolo 28.

21.6. Per le amministrazioni pubbliche il rinnovo, la proroga, la ripetizione o l'affidamento di nuovi periodi di servizio sono ammessi soltanto secondo le regole e gli atti previsti dalla normativa e dalla procedura di affidamento; nessun meccanismo di rinnovo tacito previsto per clienti privati può sostituire tali presupposti.

21.7. Se il Cliente richiede la prosecuzione del servizio dopo la scadenza senza un titolo contrattuale valido, le Parti devono regolarizzare tempestivamente la posizione secondo la legge e il Contratto, senza che la mera continuità materiale della fruizione determini automaticamente l'applicazione di nuove condizioni generali o la stipulazione di un diverso affidamento pubblico.

21.8. Nel rinnovo espresso formalizzato mediante una nuova Proposta tecnico-economica, anche per la sola assistenza, manutenzione o fruizione SaaS, il Cliente accetta la revisione delle Condizioni generali espressamente richiamata e resa conoscibile prima della sottoscrizione. Nel rinnovo tacito validamente pattuito, invece, proseguono le condizioni già incorporate nel rapporto, salvo modifica validamente concordata. La disdetta impedisce il rinnovo successivo, il recesso ordinario segue l'articolo 23 e l'eventuale richiesta di switching segue autonomamente l'articolo 32.6, ove applicabile. Nei contratti pubblici restano necessari gli atti di rinnovo, proroga o nuovo affidamento consentiti dal Codice dei contratti pubblici applicabile.

Art. 22 – Sospensione dei servizi, presupposti, modalità e conseguenze

22.1. Le sospensioni per manutenzione o emergenza seguono gli SLA e le misure necessarie alla sicurezza. In caso di grave o persistente inadempimento del Cliente, Sikuel può sospendere le prestazioni nei casi contrattualmente previsti, di norma previo preavviso e termine congruo di rimedio, fatte salve le misure urgenti. Prima della sospensione sono considerate continuità di servizi essenziali, protezione dei dati e obblighi inderogabili dei contratti pubblici. La sospensione non legittima la cancellazione dei dati al di fuori delle procedure pattuite e legalmente consentite.

22.2. La sospensione programmata può essere disposta per aggiornamenti infrastrutturali, manutenzione applicativa, sostituzione di componenti e interventi finalizzati alla sicurezza o continuità del servizio, secondo le finestre e gli SLA contrattuali. Sikuel comunica la manutenzione con il preavviso previsto, indicando ove possibile durata e servizi interessati.

22.3. In caso di incidenti o vulnerabilità che rendano necessario un intervento immediato per evitare pregiudizi alla sicurezza, alla disponibilità o all'integrità dei sistemi, Sikuel può limitare o sospendere temporaneamente le funzionalità strettamente interessate per il tempo indispensabile, informando il Cliente non appena le circostanze lo consentano.

22.4. La sospensione può altresì essere necessaria in esecuzione di un ordine legittimo dell'autorità giudiziaria, di polizia o amministrativa competente. In tale ipotesi l'estensione, la durata e le comunicazioni sono determinate nei limiti del provvedimento, delle norme applicabili e degli eventuali obblighi di riservatezza.

22.5. Il mancato pagamento persistente o gravi violazioni delle regole d'uso possono determinare la sospensione soltanto nei casi espressamente previsti e in conformità ai principi di proporzionalità, buona fede e alle norme applicabili. Sikuel invia di regola contestazione e assegna un termine congruo per rimuovere la violazione, salvo un pericolo immediato che richieda un intervento urgente.

22.6. La comunicazione di sospensione indica, quando possibile, i servizi interessati, il motivo, la data di efficacia, le condizioni di ripristino e le conseguenze sull'accesso ai dati. L'interruzione non deve estendersi oltre quanto necessario né incidere su prestazioni non coinvolte se tecnicamente e contrattualmente separabili.

22.7. Venuta meno la causa di sospensione, Sikuel ripristina la disponibilità del servizio con ragionevole sollecitudine secondo i propri obblighi tecnici. Gli eventuali costi di riattivazione sono addebitabili soltanto se previsti dal Contratto e leciti.

22.8. Durante la sospensione restano integri gli obblighi di custodia, riservatezza, integrità e sicurezza dei dati. La limitazione temporanea dell'accesso alle funzionalità applicative non attribuisce a Sikuel alcun diritto di utilizzare i dati per finalità proprie e non può ostacolare le attività di restituzione, esportazione, switching o cancellazione che siano contrattualmente o inderogabilmente dovute ai sensi degli articoli 28 e 32, nel rispetto delle misure di sicurezza necessarie.

22.9. Nei contratti pubblici l'eventuale sospensione segue il Codice dei contratti pubblici vigente e applicabile al rapporto, gli atti dell'affidamento e gli obblighi di continuità del servizio. Non trova automatica applicazione l'intero regime previsto per i rapporti tra soggetti privati.

Art. 23 – Recesso anticipato, termini di preavviso, corrispettivi dovuti e conseguenze economiche

23.1. Il recesso si esercita nelle forme e con il preavviso previsti dalla legge e dal contratto. Le conseguenze economiche sono quelle pattuite e legalmente applicabili, con distinzione tra canoni maturati, attività eseguite, forniture ordinate e costi non recuperabili eventualmente comprovati. Eventuali penali devono essere espresse, proporzionate e validamente approvate quando richiesto. Nei contratti pubblici il recesso segue le disposizioni inderogabili, secondo il Codice dei contratti pubblici vigente e applicabile al rapporto.

23.2. Il recesso, ove consentito, è esercitato mediante comunicazione scritta recapitata agli indirizzi contrattuali, specificando il servizio o la parte del rapporto interessata e la data di efficacia richiesta. Sono rispettati il preavviso, le eventuali condizioni particolari e le disposizioni inderogabili applicabili.

23.3. Nei rapporti tra soggetti privati relativi a servizi cloud SaaS continuativi, anche quando stipulati per una durata determinata, salvo diversa pattuizione individuale valida e fatti salvi i diritti inderogabili, ciascuna Parte può esercitare il recesso ordinario anticipato mediante comunicazione scritta trasmessa secondo le modalità previste dagli articoli 23.2 e 41, con un preavviso non inferiore a trenta (30) giorni di calendario, decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione. Il recesso produce effetti alla data indicata nella comunicazione, purché non anteriore alla scadenza del predetto termine. Il recesso ordinario è distinto dalla disdetta finalizzata a impedire il rinnovo del Contratto ai sensi dell'articolo 21.5. Sono dovuti i corrispettivi maturati sino all'efficacia del recesso e si applicano gli eventuali conguagli di cui agli articoli 23.4 e 23.5. La richiesta di switching costituisce un percorso autonomo e non richiede una preventiva disdetta o l'esercizio del recesso ordinario. Si applicano i termini e gli obblighi previsti dall'articolo 32, senza cumulo con il preavviso del recesso ordinario, ferme le eventuali conseguenze economiche legittimamente applicabili. Nei contratti pubblici il recesso segue il Codice dei contratti pubblici vigente e applicabile al rapporto e gli atti dell'affidamento.

23.4. Alla data di efficacia del recesso sono dovuti i corrispettivi relativi alle prestazioni regolarmente rese o messe a disposizione fino alla cessazione, nonché gli importi eventualmente dovuti per forniture consegnate, attività già completate e costi non recuperabili, se e nella misura validamente pattuiti e dimostrabili.

23.5. Gli anticipi riferiti a periodi di servizio successivi alla cessazione sono oggetto di conguaglio secondo il Contratto, restando ferme le eventuali indennità o somme dovute per legge e gli effetti di prestazioni già ordinate e non più revocabili. Non sono dovute penalità non espressamente pattuite o comunque invalide.

23.6. Quando le Parti concordano una penale o un indennizzo convenzionale per recesso anticipato, ne individuano per iscritto i presupposti, il criterio di calcolo e l'ambito di applicazione, tenendo conto dell'articolo 1382 del Codice civile e dei limiti previsti dalla legge. Quando si applica lo switching di cui all'articolo 32.6, le eventuali penali per risoluzione anticipata restano distinte dalle tariffe di switching e non possono ostacolare il passaggio. Le condizioni economiche applicabili sono comunicate al Cliente prima della stipulazione, nei limiti di legge.

23.7. Il recesso non estingue gli obblighi destinati a sopravvivere alla cessazione, compresi riservatezza, restituzione dei dati, pagamenti maturati, tutela della proprietà intellettuale e collaborazione nelle attività di transizione previste dal Contratto.

23.8. Nei contratti pubblici l'esercizio del recesso da parte della stazione appaltante e le relative conseguenze economiche seguono, quando applicabile, il Codice dei contratti pubblici vigente e applicabile al rapporto e gli atti di affidamento. Il termine e gli effetti previsti nel modello privato non possono derogare alla disciplina speciale.

Art. 24 – Risoluzione del contratto per inadempimento e clausola risolutiva espressa

24.1. La risoluzione per inadempimento è esercitata ai sensi degli articoli 1453 e seguenti del Codice civile e delle clausole validamente pattuite. La clausola risolutiva espressa deve individuare con sufficiente precisione le obbligazioni la cui violazione comporta la risoluzione, operante con la dichiarazione della parte interessata di volersene avvalere ai sensi dell'articolo 1456 del Codice civile. Restano fermi gli obblighi di cooperazione per la restituzione dei dati e per la chiusura ordinata del servizio.

24.2. L'inadempimento che assuma rilevanza ai sensi dell'articolo 1453 del Codice civile può legittimare la domanda di risoluzione, ferma la gravità richiesta dalla legge. Quando la Parte interessata intenda avvalersi della diffida ad adempiere prevista dall'articolo 1454 del Codice civile, deve intimare per iscritto l'adempimento, assegnando un termine congruo non inferiore a quindici (15) giorni, salvo diversa pattuizione delle Parti oppure quando, per la natura del Contratto o secondo gli usi, risulti congruo un termine minore. La diffida deve contenere l'espressa dichiarazione che, decorso inutilmente il termine, il Contratto si intenderà risolto di diritto. Questa procedura è distinta dalla contestazione ordinaria di cui agli articoli 14.10 e 19.5 e dalla dichiarazione di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa prevista dagli articoli 24.3 e 24.4.

24.3. Ai sensi dell'articolo 1456 del Codice civile, nei rapporti in cui la presente clausola sia validamente pattuita, le Parti convengono espressamente che Sikuel possa dichiarare di volersi avvalere della risoluzione del Contratto, ai sensi dell'articolo 24.4, in caso di inadempimento del Cliente relativo alle seguenti specifiche obbligazioni: (a) Pagamento dei corrispettivi scaduti ed esigibili, qualora, dopo la comunicazione prevista dall'articolo 19.4, il Cliente non provveda alla regolarizzazione nel termine assegnato; (b) Divieto di cessione o comunicazione a soggetti non autorizzati delle credenziali di accesso, come previsto dagli articoli 6.3 e 14.3; (c) Divieti di accesso abusivo ai sistemi, diffusione di malware, svolgimento di attività di phishing e sovraccarico deliberato delle piattaforme, previsti dall'articolo 14.6; (d) Divieti di riproduzione o distribuzione non autorizzata del Software e di trasferimento a terzi dei diritti d'uso in assenza del titolo richiesto, ai sensi degli articoli 6.2, 33.3 e 33.4, fatte salve le facoltà inderogabilmente riconosciute dalla legge. La risoluzione non consegue alla mera qualificazione generica di un comportamento come grave o abusivo, ma alla violazione di una delle obbligazioni specificamente individuate e alla dichiarazione della Parte interessata di volersi avvalere della clausola, ferme le condizioni legali e contrattuali applicabili.

24.4. Per gli obblighi suscettibili di rimedio, la comunicazione identifica il comportamento contestato, il servizio interessato e il termine concesso. La risoluzione ai sensi dell'articolo 1456 si verifica quando la Parte dichiara all'altra di volersi avvalere della relativa clausola, ferma la verifica dei suoi presupposti.

24.5. La risoluzione del Contratto, anche per mancato pagamento, non legittima Sikuel a cancellare, distruggere o trattenere indebitamente i dati personali trattati per conto del Cliente. La cessazione delle funzionalità applicative resta distinta dalle operazioni di restituzione, esportazione, switching e cancellazione dei dati, che devono svolgersi secondo gli articoli 28 e 32, l'atto di designazione e le disposizioni inderogabili applicabili.

24.6. Alla cessazione sono determinati i corrispettivi relativi alle prestazioni già eseguite, gli anticipi da restituire per le componenti non erogate e gli eventuali danni o indennizzi legalmente dovuti. Sono escluse duplicazioni ingiustificate delle medesime voci economiche.

24.7. Resta fermo il diritto di richiedere il risarcimento del danno nei casi previsti dalla legge, tenendo conto delle limitazioni di responsabilità validamente pattuite e delle norme inderogabili.

24.8. Nei rapporti pubblici risoluzione, contestazione dell'inadempimento, conseguenze economiche e affidamento delle prestazioni residue seguono gli atti contrattuali e le disposizioni specificamente applicabili del Codice dei contratti pubblici vigente e applicabile al rapporto.

Art. 25 – Responsabilità contrattuale, limitazioni di responsabilità, manleva e forza maggiore

25.1. Le Parti rispondono delle rispettive obbligazioni nei limiti consentiti dalla legge. Qualsiasi limitazione o massimale di responsabilità opera nei limiti di validità, senza escludere dolo o colpa grave e senza derogare ai diritti inderogabili. La responsabilità per mancati livelli di servizio è coordinata con i rimedi contrattuali e gli eventuali risarcimenti. Sono considerate cause di forza maggiore gli eventi oggettivamente imprevedibili e inevitabili nei termini previsti dalla legge, ferma la tempestiva informazione e cooperazione per limitare gli effetti.

25.2. La responsabilità di Sikuel è valutata in relazione al perimetro effettivo del servizio acquistato, agli obblighi di diligenza, alle caratteristiche tecniche concordate, agli SLA e alle rispettive competenze delle Parti. Restano a carico del Cliente le attività e le configurazioni che il Contratto pone nella sua esclusiva sfera di controllo, senza escludere la responsabilità di Sikuel per fatti propri.

25.3. Per i servizi cloud SaaS qualificati ACN, le penali compensative dell'articolo 12.8 costituiscono un rimedio espressamente previsto dal Contratto quando le presenti Condizioni generali vi sono validamente incorporate, alle condizioni e nei limiti ivi stabiliti. Per gli altri servizi o per eventuali crediti di servizio e rimedi ulteriori, si applicano soltanto quelli espressamente pattuiti, secondo le rispettive condizioni, esclusioni e modalità di contestazione. Nei rapporti tra soggetti privati, ove la pattuizione abbia natura di clausola penale ai sensi dell'articolo 1382 del Codice civile, la prestazione convenuta limita il risarcimento riferito al medesimo inadempimento, salvo che sia stata espressamente pattuita la risarcibilità del danno ulteriore. Crediti di servizio, penali e altri importi aventi funzione compensativa rispetto al medesimo disservizio non sono cumulabili automaticamente tra loro né con somme riconosciute a risarcimento del medesimo pregiudizio, fatta salva una valida previsione contrattuale espressa e la disciplina inderogabile. L'eventuale danno ulteriore validamente risarcibile è coordinato con il massimale di cui all'articolo 25.4, nei limiti consentiti dalla legge. Nei contratti pubblici restano ferme le disposizioni applicabili e l'articolo 38.6.

25.4. Nei rapporti tra soggetti privati relativi a servizi cloud SaaS, salvo diversa pattuizione individuale e nei limiti dell'articolo 1229 del Codice civile e delle ulteriori norme inderogabili, per le pretese risarcitorie non disciplinate da specifici rimedi convenzionali previsti dagli SLA e per l'eventuale danno ulteriore la cui risarcibilità sia stata validamente ed espressamente pattuita in relazione a tali rimedi, la responsabilità risarcitoria complessiva di Sikuel è limitata al 50% dei canoni effettivamente corrisposti per il servizio interessato nei dodici mesi antecedenti il fatto generatore del danno. Se il servizio è in corso da meno di dodici mesi, il massimale è calcolato sul 50% del canone annuo contrattualmente previsto, oppure, quando la durata pattuita sia inferiore a dodici mesi, sul 50% dei canoni dovuti per l'intera durata contrattuale. Restano ferme la disciplina dei rimedi convenzionali e l'esclusione delle duplicazioni risarcitorie di cui all'articolo 25.3. Restano escluse dal limite le responsabilità che la legge vieta di limitare. La clausola richiede specifica approvazione nei casi previsti dagli articoli 1341 e 1342 del Codice civile.

25.5. Nessuna clausola può escludere o limitare preventivamente la responsabilità per dolo o colpa grave ai sensi dell'articolo 1229 del Codice civile, né può derogare alle ulteriori responsabilità inderogabili derivanti dalla normativa sulla protezione dei dati personali, sulla sicurezza dei dati e sui contratti pubblici.

25.6. Il Cliente risponde dei danni riconducibili a impiego illecito delle piattaforme, contenuti inseriti senza averne titolo, accessi non autorizzati derivanti dalla violazione delle proprie misure di custodia e inosservanza delle istruzioni di utilizzo. La manleva a favore di Sikuel opera solo nei limiti dei fatti imputabili al Cliente, senza estendersi alle condotte, violazioni o responsabilità proprie del Fornitore.

25.7. Guasti delle reti di comunicazione esterne, indisponibilità di apparati del Cliente, fatti di operatori terzi e comportamenti illeciti di utenti o terzi sono valutati in rapporto alla prevedibilità, al controllo, agli obblighi di sicurezza assunti e al nesso causale con il danno. Non costituiscono automaticamente cause di esonero in presenza di un inadempimento imputabile a Sikuel.

25.8. Per forza maggiore si intendono eventi che, secondo la legge e il Contratto, rendano oggettivamente impossibile in tutto o in parte la prestazione senza imputabilità al soggetto obbligato. La Parte interessata informa tempestivamente l'altra, adotta le misure ragionevoli di mitigazione e comunica le condizioni e i tempi stimati di ripristino.

25.9. Nei rapporti con la PA l'applicazione delle limitazioni convenzionali e delle penali è subordinata ai documenti dell'affidamento e alle disposizioni inderogabili. La previsione di un tetto generico di responsabilità non prevale automaticamente sulla disciplina pubblicistica.

Titolo IV – Protezione dei dati personali, sicurezza delle informazioni e continuità operativa

Art. 26 – Riservatezza, tutela delle informazioni e obblighi di confidenzialità

26.1. Sono riservate le informazioni economiche, organizzative, tecniche, commerciali e di sicurezza conosciute durante le trattative o l'esecuzione del Contratto, comprese architetture applicative, codice, credenziali, configurazioni, documenti di rischio e materiali del Cliente, indipendentemente dal supporto utilizzato. Gli obblighi di riservatezza permangono dopo la cessazione del rapporto finché le informazioni conservano tale carattere, salvi i termini speciali imposti dalla legge.

26.2. Ciascuna Parte utilizza le informazioni riservate soltanto per finalità contrattuali o altrimenti lecite e ne consente l'accesso esclusivamente a personale, collaboratori e fornitori che abbiano necessità di conoscerle e siano soggetti ad adeguati obblighi di segretezza. La comunicazione a terzi richiede titolo idoneo e garanzie proporzionate alla natura delle informazioni.

26.3. Sono escluse dagli obblighi di riservatezza le informazioni legittimamente già note al destinatario, divenute pubbliche senza violazione del Contratto oppure lecitamente ricevute da terzi senza vincoli di segretezza. Le divulgazioni richieste da disposizioni di legge o provvedimenti dell'autorità sono limitate a quanto necessario e, ove consentito, precedute da informazione all'altra Parte.

26.4. Le Parti adottano misure tecniche e organizzative adeguate alla sensibilità delle informazioni. In caso di perdita, divulgazione o accesso non autorizzato suscettibili di pregiudicare l'altra Parte, la informano tempestivamente, ferme le procedure e le notifiche specifiche relative alle violazioni dei dati personali.

26.5. Alla cessazione del rapporto, le informazioni e i dati affidati sono restituiti o cancellati secondo il Contratto, le istruzioni applicabili e la legge. Restano salvi gli obblighi legali di conservazione e la possibilità di custodire, per il tempo strettamente necessario, documenti ed evidenze tecniche pertinenti alla verifica dell'esecuzione delle prestazioni e all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di diritti connessi a contestazioni già insorte durante il rapporto o in occasione della sua cessazione, oppure concretamente prevedibili sulla base di circostanze documentate. Quando indispensabile e giuridicamente consentito, tali evidenze possono comprendere elementi circoscritti della banca dati restituita, senza costituire un'autorizzazione generale a trattenere copie dei dati personali trattati per conto del Cliente. La mera esigenza generica di tutela in giudizio non deroga alla scelta del Titolare del trattamento né all'obbligo di restituzione o cancellazione, salvi gli specifici obblighi legali di conservazione. Per i dati personali trattati da Sikuel per conto del Cliente restano ferme la scelta e le istruzioni del Titolare del trattamento, l'atto di designazione e l'obbligo di cancellazione delle copie previsto dall'articolo 28, paragrafo 3, lettera g), del Regolamento (UE) 2016/679, salvo specifici obblighi legali di conservazione. Le evidenze lecitamente conservate sono custodite con misure di sicurezza adeguate, accessi limitati e divieto di utilizzo per finalità diverse; venuti meno i presupposti della conservazione, sono cancellate in modo sicuro e irreversibile, ferma la gestione delle copie tecniche di backup secondo l'articolo 32.7.

Art. 27 – Protezione dei dati personali, individuazione dei ruoli e responsabilità delle Parti

27.1. Per i dati trattati da Sikuel per conto del Cliente mediante le soluzioni acquistate, le Parti qualificano i rispettivi ruoli in base alla concreta determinazione delle finalità e dei mezzi del trattamento. Quando Sikuel opera come responsabile del trattamento trova applicazione l'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679. I dati gestiti autonomamente da Sikuel per proprie finalità contrattuali, amministrative e di sicurezza seguono la relativa informativa. Nessuna clausola attribuisce automaticamente a Sikuel la titolarità dei dati applicativi del Cliente.

27.2. Il Cliente determina, di regola, le finalità e i mezzi essenziali del trattamento dei dati personali relativi agli interessati di propria competenza. Per le operazioni tecniche delegate a Sikuel, i ruoli sono definiti sulla base delle attività effettivamente svolte e non soltanto delle denominazioni impiegate nella documentazione commerciale.

27.3. Quando Sikuel tratta dati personali per conto del Cliente, essa opera quale responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679, nei limiti dell'atto di designazione e delle istruzioni documentate. Per le informazioni trattate autonomamente ai fini della gestione commerciale, fatturazione, gestione dei propri dipendenti e sicurezza della propria organizzazione, Sikuel può invece assumere la qualità di titolare autonomo.

27.4. Il Cliente individua le categorie degli interessati e dei dati trattati mediante lo specifico prodotto, incluse eventuali categorie particolari di dati, dati giudiziari o informazioni relative a minori, e assicura la liceità delle finalità perseguite. Tali informazioni sono riportate nell'allegato di descrizione dei trattamenti e utilizzate da Sikuel per i propri adempimenti, incluso il registro di cui all'articolo 30, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 2016/679.

27.5. Il servizio SaaS permette al Cliente di definire le modalità funzionali di acquisizione, consultazione, conservazione e modifica dei dati nei limiti delle configurazioni consentite. La responsabilità del Cliente per le scelte effettuate non esonera Sikuel dall'attuazione delle misure di sicurezza del servizio o dal rispetto delle istruzioni contrattualmente ricevute.

27.6. Sikuel non utilizza i dati personali affidati dal Cliente, inclusi quelli presenti nelle banche dati delle soluzioni SaaS, per finalità commerciali, promozionali o di marketing proprie o di terzi, né per attività di profilazione, addestramento generalizzato di sistemi di AI o altre attività autonome non autorizzate. È altresì esclusa l'estrazione, la comunicazione o la cessione di tali

dati a terzi per le medesime finalità. Resta distinto il trattamento dei dati dei referenti del Cliente raccolti direttamente da Sikuel per proprie finalità contrattuali, amministrative e commerciali, quale autonomo Titolare del trattamento e secondo la relativa informativa sulla protezione dei dati personali. Qualunque trattamento ulteriore dei dati affidati richiede un titolo giuridico autonomo e l'adempimento degli obblighi informativi e contrattuali pertinenti.

27.7. I diritti degli interessati, i rapporti con il Garante e gli eventuali obblighi di valutazione d'impatto sono gestiti secondo i ruoli fissati dalla legge; Sikuel assiste il Cliente nei limiti imposti dall'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679 e della concreta disponibilità delle informazioni.

Art. 28 – Designazione a responsabile del trattamento, clausole contrattuali tipo, istruzioni e ricorso a ulteriori responsabili

28.1. Quando Sikuel tratta dati personali per conto del Cliente, le Parti stipulano un atto scritto, anche in forma elettronica, vincolante ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679. L'atto definisce oggetto, durata, natura e finalità del trattamento, categorie di interessati e tipi di dati, diritti e obblighi del titolare, istruzioni, misure di sicurezza, riservatezza, assistenza, audit, gestione delle violazioni e restituzione o cancellazione dei dati.

28.2. Sikuel tratta i dati personali soltanto sulla base delle istruzioni documentate del Cliente, salvo diversa disposizione di legge applicabile, e informa senza ritardo il titolare quando ritenga che un'istruzione violi la normativa sulla protezione dei dati personali, nei casi e nei limiti previsti dall'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679.

28.3. Sikuel assicura che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali siano vincolate alla riservatezza, opportunamente istruite e abilitate secondo il principio del minimo privilegio. Gli accessi tecnici per attività di configurazione, amministrazione, teleassistenza e manutenzione dei servizi SaaS sono effettuati da personale autorizzato, mediante sistemi di autenticazione e tracciamento adeguati alla natura delle attività svolte. Le persone fisiche alle quali sono attribuite funzioni di amministrazione di sistema sono individuate e sottoposte alle misure organizzative e tecniche previste dalla normativa applicabile e dal provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 27 novembre 2008, come successivamente modificato, ove ne ricorrano i presupposti. Sikuel adotta misure adeguate ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento (UE) 2016/679 e presta al Cliente, nei limiti previsti dall'articolo 28 e delle informazioni disponibili, assistenza per l'esercizio dei diritti, la gestione delle violazioni, le valutazioni d'impatto e l'eventuale consultazione preventiva.

28.4. Il ricorso a ulteriori responsabili del trattamento richiede l'autorizzazione specifica o generale del Cliente e l'imposizione di obblighi sostanzialmente equivalenti ai sensi dell'articolo 28, paragrafi 2 e 4, del Regolamento (UE) 2016/679. In caso di autorizzazione generale, Sikuel informa il Cliente delle modifiche previste in modo da consentire l'esercizio del diritto di opposizione; resta responsabile secondo la disciplina applicabile.

28.5. Sikuel mette a disposizione le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto dell'articolo 28, paragrafo 3, lettera h), del Regolamento (UE) 2016/679 e consente e contribuisce alle verifiche e alle ispezioni previste dalla legge. Modalità e preavvisi devono essere concordati per tutelare la sicurezza e le informazioni di terzi, senza rendere ineffettivo il diritto di audit.

28.6. A completamento e integrazione delle disposizioni di cui al presente articolo, le Parti disciplinano i trattamenti di dati personali effettuati da Sikuel per conto del Cliente mediante uno specifico atto di designazione a Responsabile del trattamento, riferito ai servizi oggetto del Contratto e redatto in conformità all'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679. A tal fine, potrà essere utilizzato il modello predisposto da Sikuel oppure quello proposto dal Cliente, previa verifica e accettazione da parte di entrambe le Parti. Ove previsto o concordato, le Parti possono adottare, in tutto o in parte, le clausole contrattuali tipo di cui alla decisione di esecuzione (UE) 2021/915 della Commissione europea, nel rispetto delle relative condizioni di utilizzo e senza modificarne le disposizioni adottate, completando gli allegati pertinenti. L'atto di designazione, comprensivo degli allegati relativi alla descrizione dei trattamenti, alle misure tecniche e organizzative e agli eventuali ulteriori Responsabili del trattamento, costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto quando specificamente individuato nella Proposta tecnico-economica o in altro documento contrattuale pertinente e validamente accettato dalle Parti, anche in forma elettronica. La sottoscrizione delle presenti Condizioni generali non comporta, di per sé, l'accettazione automatica di un modello di designazione non specificamente individuato e concordato. Restano ferme le disposizioni inderogabili del Regolamento (UE) 2016/679 e le regole di prevalenza degli atti di designazione previste dall'articolo 3.4.

28.7. Alla cessazione delle prestazioni di trattamento, Sikuel restituisce o cancella i dati personali, a scelta del titolare, e cancella le copie esistenti, salvo gli obblighi legali di conservazione, secondo l'articolo 28, paragrafo 3, lettera g), del Regolamento (UE) 2016/679 e l'articolo 32.7 delle presenti Condizioni generali. Le modalità e i tempi di recupero dei dati previsti dall'articolo 32 non modificano la scelta del Titolare del trattamento e non autorizzano, di per sé, la conservazione ulteriore dei dati personali trattati per suo conto in assenza dei presupposti previsti dalla legge e dall'atto di designazione.

Art. 29 – Sicurezza delle informazioni, gestione degli incidenti, obblighi di cooperazione e requisiti di conformità

29.1. Sikuel adotta misure tecniche e organizzative commisurate al rischio, ai servizi e ai propri obblighi normativi e contrattuali, secondo le schede tecniche e la documentazione di rischio del servizio. Incidenti e violazioni di dati personali

sono gestiti con procedure documentate, con comunicazioni al Cliente responsabile o titolare secondo i ruoli e i termini applicabili, senza presumere che ogni evento costituisca una violazione notificabile all'autorità. L'assistenza in caso di ispezioni o richieste dell'autorità avviene secondo gli obblighi inderogabili e gli accordi.

29.2. Per ciascun servizio SaaS le principali misure tecniche e organizzative poste in essere da Sikuel sono descritte in un documento di "Analisi dei rischi" oppure in un documento equivalente di valutazione dei rischi e delle misure di sicurezza, riferito alla specifica soluzione e identificato mediante titolo, revisione o data. La documentazione, messa a disposizione del Cliente prima della sottoscrizione, costituisce allegato tecnico del Contratto soltanto quando espressamente richiamata e incorporata nella Proposta tecnico-economica, secondo l'articolo 3.5; non si presume riferibile a servizi diversi da quelli per i quali è stata predisposta. Sikuel la aggiorna in occasione di modifiche significative al servizio, ai rischi o alle misure, preservando gli obblighi di sicurezza contrattualmente assunti e i diritti di audit riconosciuti dalla legge.

29.3. Le certificazioni del sistema di gestione di Sikuel e le qualificazioni di servizio sono individuate con riguardo ai requisiti effettivamente soddisfatti, al relativo ambito e al periodo di validità. Quando pertinenti, la documentazione può richiamare ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018 e la qualificazione cloud rilasciata dall'Agenzia per la cybersicurezza nazionale, nei limiti della configurazione espressamente contrattualizzata.

29.4. Le misure possono comprendere controllo degli accessi, autenticazione nominativa, monitoraggio, separazione degli ambienti, gestione delle patch, protezione perimetrale, backup, procedure di continuità operativa e gestione degli incidenti. I singoli presidi, e non un elenco meramente esemplificativo, sono descritti negli allegati tecnici o nei documenti di sicurezza messi a disposizione del Cliente.

29.5. Per preservare la sicurezza delle infrastrutture e dei dati, gli accessi diretti a database, file system o componenti interni da reti esterne non sono ammessi salvo specifica autorizzazione e valutazione di sicurezza. Le integrazioni con sistemi terzi sono preferibilmente realizzate mediante web services o API documentate, evitando connessioni VPN e interrogazioni indiscriminate a tabelle o viste applicative quando incompatibili con il perimetro di sicurezza.

29.6. Sikuel gestisce gli eventi di sicurezza e, quando essi integrano una violazione di dati personali trattati per conto del Cliente, informa quest'ultimo senza ingiustificato ritardo secondo l'accordo di designazione ex art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679, fornendo le informazioni disponibili utili a valutarne natura, conseguenze e misure adottate. Le comunicazioni verso autorità e interessati seguono la ripartizione dei ruoli prevista dalla legge.

29.7. Il Cliente è tenuto a valutare l'adeguatezza delle misure disponibili rispetto ai propri trattamenti e ai propri obblighi di titolare. La messa a disposizione dell'analisi dei rischi non costituisce da sola una dichiarazione irrevocabile di adeguatezza delle misure né trasferisce integralmente al Cliente la responsabilità tecnica di Sikuel.

29.8. Le verifiche di conformità, gli audit e le ispezioni sono coordinati per evitare accessi a segreti commerciali, configurazioni e dati di terzi non coinvolti, ferma la piena attuazione dei diritti inderogabili di controllo previsti dal Regolamento (UE) 2016/679 e dagli ulteriori obblighi regolamentari del servizio.

29.9. Sikuel è individuata quale soggetto essenziale NIS ai sensi del D.Lgs. 4 settembre 2024, n. 138, recante il recepimento della direttiva (UE) 2022/2555 (NIS2), ed è iscritta nell'elenco dei soggetti NIS tenuto dall'Agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN), con codice identificativo univoco IT29GUXU, in relazione alle attività di fornitore di servizi gestiti e di fornitore di servizi di cloud computing. In ragione di tale classificazione, Sikuel è soggetta agli obblighi normativi e regolamentari applicabili in materia di governance della sicurezza informatica, gestione dei rischi, prevenzione e gestione degli incidenti, continuità operativa, sicurezza della supply chain, notifiche obbligatorie e cooperazione con le Autorità competenti. Sikuel dichiara di aver assolto gli adempimenti di registrazione e aggiornamento delle informazioni previsti dalla disciplina NIS e si impegna ad assicurare il presidio continuativo degli ulteriori obblighi applicabili, secondo le modalità e le scadenze stabilite dalla normativa vigente e dalle disposizioni dell'ACN.

29.10. La selezione, qualificazione e verifica periodica dei fornitori e subfornitori rilevanti per la sicurezza dei servizi ICT rientrano nei processi organizzativi di Sikuel, nei limiti degli obblighi normativi e contrattuali applicabili, inclusi quelli in materia di sicurezza della supply chain e, ove pertinenti, di NIS. La raccolta di dichiarazioni etiche e di conformità dai propri fornitori è un adempimento interno di qualifica e non si traduce automaticamente in un onere documentale del Cliente.

29.11. Sikuel assicura, nell'ambito del proprio sistema di governance della sicurezza informatica, un processo continuativo e documentato di assessment, valutazione e trattamento dei rischi, verifica dell'efficacia delle misure tecniche e organizzative, riesame periodico e miglioramento dei presidi di sicurezza, in conformità agli obblighi applicabili del D.Lgs. 138/2024 e alle pertinenti disposizioni dell'ACN. Tale processo comprende il monitoraggio dell'evoluzione delle minacce e delle vulnerabilità, l'aggiornamento delle politiche e delle procedure di sicurezza, la gestione degli incidenti, la continuità operativa, la sicurezza della supply chain e il mantenimento delle evidenze documentali necessarie a dimostrare l'attuazione delle misure. Sikuel mantiene aggiornati i presidi organizzativi e tecnici secondo l'evoluzione normativa, le indicazioni delle Autorità competenti e le risultanze delle proprie attività di valutazione e controllo, ferma restando la disciplina degli SLA e degli obblighi contrattuali relativi ai singoli servizi.

Art. 30 – Amministratori di sistema, tracciamento degli accessi e gestione dei log amministrativi, utenti e operativi

30.1. Gli accessi degli amministratori di sistema rilevanti secondo il provvedimento del Garante del 27/11/2008, modificato il 25/06/2009, sono tracciati con registrazioni idonee, integre e conservate per un periodo non inferiore a ventiquattro (24) mesi, salvo obblighi più stringenti. Log applicativi degli utenti, di audit funzionale, di sicurezza e di integrazione sono distinti per finalità, copertura e periodo di conservazione in conformità agli obblighi applicabili. Con riferimento ai log applicativi degli utenti, relativi alle operazioni effettuate nell'utilizzo delle funzionalità del software, Sikuel garantisce la storicizzazione delle ultime operazioni registrate, nel numero espressamente indicato nella Proposta tecnico-economica. Al raggiungimento di tale limite, ogni nuova operazione registrata determina automaticamente la sovrascrittura di quella cronologicamente meno recente, mantenendo disponibili esclusivamente le ultime operazioni nei limiti della profondità di storicizzazione contrattualmente prevista. Tale modalità riguarda esclusivamente i log applicativi degli utenti e non incide sugli autonomi obblighi di registrazione e conservazione dei log degli amministratori di sistema, dei log di sicurezza e delle altre evidenze soggette a specifici obblighi normativi. L'eventuale conservazione estesa o funzionalità avanzata, non obbligatoria, può formare oggetto di offerta aggiuntiva con le necessarie garanzie privacy e di sicurezza.

30.2. Nell'ambito dei servizi SaaS, le attività di amministrazione tecnica degli ambienti applicativi, delle infrastrutture e dei sistemi di autenticazione e autorizzazione sono svolte esclusivamente da Sikuel, mediante personale appositamente individuato e autorizzato. Gli accessi privilegiati sono attribuiti a persone fisiche identificate, con profili commisurati alle attività effettivamente necessarie e secondo le procedure di sicurezza di Sikuel, nel rispetto delle istruzioni documentate del Cliente ove applicabili. Le persone fisiche alle quali sono attribuite funzioni e privilegi riconducibili all'amministrazione di sistema, comprese le attività di gestione di database, infrastrutture e sistemi software complessi, sono individuate quali amministratori di sistema quando ricorrono i presupposti previsti dal provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 27 novembre 2008, come modificato il 25 giugno 2009. La gestione ordinaria delle utenze e dei profili applicativi non comporta automaticamente tale qualificazione, che deve essere valutata sulla base dei privilegi effettivamente attribuiti e delle attività concretamente svolte.

30.3. Quando le attività concretamente svolte rientrano nel perimetro del provvedimento sugli amministratori di sistema, sono rispettate le prescrizioni relative a valutazione delle caratteristiche soggettive, attribuzione nominativa delle funzioni, tenuta dell'elenco degli amministratori e controllo dell'operato secondo la ripartizione degli obblighi tra titolare e responsabile.

30.4. Le registrazioni degli accessi logici degli amministratori di sistema ai sistemi e agli archivi elettronici pertinenti devono contenere i riferimenti temporali e la descrizione degli eventi di autenticazione ed essere complete, inalterabili e verificabili nella loro integrità. Sikuel adotta misure idonee a prevenirne la modifica o la cancellazione non autorizzata e a limitarne l'accesso ai soggetti abilitati. Il periodo minimo di conservazione è quello disciplinato dall'articolo 30.1, mentre il monitoraggio e la verifica dell'operato seguono l'articolo 30.5.

30.5. Gli accessi ai sistemi di amministrazione avvengono attraverso utenze nominative, con tracciamento secondo i requisiti applicabili e monitoraggio dei log con periodicità infrannuale da parte di personale designato. Tale attività di monitoraggio è distinta dalla verifica documentata dell'operato degli amministratori di sistema che, nei casi soggetti al provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 27 novembre 2008, come modificato il 25 giugno 2009, è effettuata almeno annualmente dai soggetti tenuti all'adempimento. Le verifiche sono dirette ad accertare la coerenza delle attività svolte con i compiti attribuiti e le misure organizzative, tecniche e di sicurezza pertinenti.

30.6. I log degli accessi applicativi ordinari, degli utenti finali, delle operazioni funzionali e delle integrazioni con altri sistemi costituiscono categorie distinte dai log degli amministratori di sistema. Le rispettive finalità, la granularità, gli accessi autorizzati e il periodo di conservazione sono individuati in base a obblighi normativi, necessità di sicurezza, configurazione del prodotto e istruzioni del titolare. I parametri standard relativi alle funzionalità di tracciamento applicativo previste dal singolo servizio, inclusi, ove applicabili, la tipologia degli eventi registrati, il numero di movimenti consultabili, la profondità temporale dello storico, i tempi di conservazione e le modalità di accesso ed esportazione, sono specificamente individuati nella Proposta tecnico-economica o nella scheda tecnica del servizio contrattualmente richiamata, nel rispetto degli obblighi normativi applicabili.

30.7. Qualora il Cliente richieda modifiche o estensioni dei parametri standard indicati nella Proposta tecnico-economica o nella scheda tecnica del servizio, comprese una maggiore profondità storica, funzionalità ulteriori di monitoraggio delle operazioni applicative o capacità avanzate di ricerca ed esportazione dei log, Sikuel ne valuta la fattibilità tecnica e può formulare una specifica offerta tecnico-economica, soggetta alla preventiva accettazione del Cliente. Nessuna prestazione obbligatoria per legge o già contrattualmente dovuta può essere resa opzionale e a pagamento per il solo fatto di essere qualificata come log avanzato.

30.8. L'accesso ai log è limitato a soggetti autorizzati, tutelando la riservatezza dei dati e, ove pertinente, i diritti dei lavoratori. Le modalità di estrazione per audit, investigazioni o richieste dell'autorità devono essere proporzionate e compatibili con le disposizioni sul trattamento dei dati personali e con gli eventuali obblighi di conservazione.

30.9. Alla cessazione del servizio i log sono gestiti secondo le rispettive finalità e termini di conservazione, distinguendo quelli che costituiscono dati personali trattati per conto del Cliente dai log necessari per legittimi obblighi di sicurezza o di documentazione di Sikuel.

Art. 31 – Backup, ripristino dei dati, disaster recovery e continuità operativa

31.1. Per i servizi cloud SaaS Sikuel assicura le misure di backup, ripristino e disaster recovery e garantisce, nell'ambito del piano di continuità operativa del servizio, i seguenti valori massimi. RTO (Recovery Time Objective): quattro (4) ore dall'incidente per il recupero e l'effettivo ripristino delle informazioni e delle funzionalità interessate. RPO (Recovery Point Objective): ventiquattro (24) ore quale intervallo massimo di dati potenzialmente non recuperabili, tenuto conto dell'esecuzione giornaliera dei backup e del periodo intercorrente dall'ultima copia correttamente eseguita. Il RTO riguarda il ripristino della fruibilità sostanziale del servizio anche mediante soluzioni tecniche temporanee efficaci, e non coincide necessariamente con il tempo necessario a eliminare definitivamente la causa del malfunzionamento o a chiudere il relativo ticket ai sensi dell'articolo 12.4; non costituisce ripristino una soluzione che lasci il servizio sostanzialmente inutilizzabile. Sikuel attiva le procedure di recupero e le verifiche tecniche pertinenti, mentre il Cliente collabora fornendo le informazioni e le autorizzazioni necessarie nei limiti della propria responsabilità. La Proposta tecnico-economica e, ove applicabili, i relativi allegati tecnici descrivono sistemi, repliche, esecuzione e conservazione dei backup e gli eventuali SLA migliorativi. Le garanzie qui previste non possono essere ridotte per effetto del mero rinvio a documenti tecnici; eventuali deroghe peggiorative, ove ammissibili, richiedono una pattuizione espressa e valida ai sensi dell'articolo 3.4. Restano fermi gli obblighi inderogabili e le caratteristiche della qualificazione ACN applicabile.

31.2. Le copie di backup destinate al ripristino sono distinte dalla conservazione ordinaria dei dati e dalle esportazioni per reversibilità. Non costituiscono di per sé un archivio storico utilizzabile dal Cliente né sostituiscono la consegna dei dati alla cessazione; recuperi pregressi o conservazioni aggiuntive richiedono un accordo specifico e una valutazione di liceità. La gestione e la cancellazione delle copie tecniche alla cessazione seguono l'articolo 32.7, nel rispetto delle istruzioni del Titolare del trattamento e degli eventuali obblighi legali di conservazione.

31.3. Il Cliente mantiene le misure di backup e sicurezza poste a suo carico per le infrastrutture locali e le componenti non gestite da Sikuel, secondo la matrice delle responsabilità del servizio, senza esonerare Sikuel dagli obblighi di backup e continuità assunti per le proprie componenti, ove previsto.

31.4. Sikuel documenta le verifiche periodiche dell'efficacia delle procedure di backup e ripristino e il coordinamento con gli eventuali fornitori infrastrutturali, secondo il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni e i requisiti contrattuali applicabili.

Art. 32 – Cessazione del servizio, restituzione dei dati e portabilità

32.1. Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa, e nelle ipotesi di switching previste dalla normativa applicabile, Sikuel mette a disposizione del Cliente i dati e i documenti rientranti nel perimetro di restituzione dei servizi acquistati, anche quando siano custoditi o trattati tramite soggetti terzi incaricati da Sikuel, nei limiti del Contratto e degli obblighi di legge. Per i documenti affidati al conservatore Maggioli S.p.A. si applica quanto previsto al comma 32.5.

32.2. In vista della cessazione del servizio, Sikuel può rendere disponibile un'esportazione preliminare dei dati per consentire le attività preparatorie di migrazione. Nella procedura ordinaria, l'esportazione definitiva, riferita ai dati aggiornati alla data di effettiva conclusione dell'operatività del servizio, è fornita in formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico, quale CSV o altro formato idoneo; i documenti sono restituiti nei formati disponibili. Nei casi di switching di cui al comma 32.6, i dati e le risorse digitali esportabili, inclusi i metadati pertinenti, sono messi a disposizione durante il passaggio, senza subordinare l'esportazione alla preventiva cessazione del servizio e nel rispetto delle modalità tecniche applicabili. L'esportazione non comporta la consegna del software, del codice sorgente o della struttura proprietaria del database, fermi i dati e le risorse digitali esportabili e gli altri obblighi inderogabili previsti dalla normativa applicabile.

32.3. I dati sono messi a disposizione mediante un repository sicuro o altro canale protetto individuato da Sikuel. La disponibilità dei dati, le modalità di accesso e il termine per lo scaricamento sono comunicati al Cliente tramite PEC o altro mezzo idoneo a documentarne la ricezione. Le credenziali di accesso sono trasmesse con modalità sicure, anche attraverso canali separati. Nella procedura ordinaria i dati rimangono disponibili per sessanta (60) giorni dalla cessazione del servizio, fatti salvi eventuali termini più ampi previsti dalla normativa applicabile. Per i dati personali trattati da Sikuel per conto del Cliente restano ferme la scelta e le istruzioni documentate del Titolare del trattamento, l'atto di designazione e l'articolo 28, paragrafo 3, lettera g), del Regolamento (UE) 2016/679. Il termine di sessanta (60) giorni individua la finestra ordinaria di recupero, ma non costituisce, di per sé, un titolo autonomo di conservazione dei dati personali in contrasto con tali istruzioni e obblighi. Nei casi di switching di cui al comma 32.6 si applicano invece i periodi di recupero previsti per tale procedura, senza riduzioni derivanti dal termine ordinario.

32.4. Il Cliente provvede al recupero dei dati e all'eventuale importazione nei sistemi di destinazione. Sikuel presta il supporto tecnico dovuto per la restituzione e, nei casi di switching di cui al comma 32.6, assicura la continuità del servizio, la messa a disposizione dei dati e delle interfacce necessarie e la cooperazione prevista dalla legge. Le prestazioni personalizzate ulteriori rispetto agli obblighi contrattuali e normativi richiedono uno specifico accordo, ferme le limitazioni di legge sulle tariffe di switching.

32.5. Qualora la fornitura comprenda un servizio di conservazione dei documenti informatici affidato a Maggioli S.p.A. in qualità di conservatore, in forza di un accordo sottoscritto direttamente tra Maggioli S.p.A. e il Cliente, Sikuel comunica tempestivamente a Maggioli S.p.A. la cessazione del servizio, per scadenza, disdetta o recesso. La messa a disposizione e la restituzione dei documenti conservati sono curate direttamente da Maggioli S.p.A. nei confronti del Cliente, secondo il relativo accordo e le procedure del conservatore. Sikuel non risponde degli inadempimenti imputabili esclusivamente a Maggioli S.p.A., restando responsabile delle attività e degli obblighi direttamente a proprio carico.

32.6. Per i servizi soggetti al Capo VI del Regolamento (UE) 2023/2854 (Data Act), il Cliente può richiedere lo switching verso un altro fornitore o un'infrastruttura TIC locale, oppure la sola cancellazione dei dati esportabili, senza preventiva disdetta o recesso ordinario. Si applicano il preavviso massimo di due mesi, il periodo transitorio ordinario massimo di trenta (30) giorni e il successivo periodo minimo di recupero dei dati di trenta (30) giorni, salve le eccezioni e le proroghe previste dalla legge. Durante il periodo transitorio Sikuel garantisce la continuità del servizio e la cooperazione dovute; il Contratto si risolve secondo le condizioni previste dalla normativa. La documentazione di reversibilità identificata ai sensi dell'articolo 3.5 precisa i dati e le risorse digitali esportabili, i metadati pertinenti, le eventuali esclusioni consentite, i formati, le modalità tecniche e le altre informazioni richieste dalla normativa, inclusi i riferimenti ai siti web pertinenti. Le eventuali tariffe di switching sono applicabili nei soli limiti di legge e non sono più consentite dal 12 gennaio 2027.

32.7. Nei casi di switching di cui al comma 32.6, dopo il completamento positivo del passaggio e la scadenza del periodo di recupero applicabile, o dell'eventuale successivo periodo validamente concordato, Sikuel cancella i dati e le risorse digitali esportabili secondo la normativa. In caso di richiesta di sola cancellazione, si applicano i relativi obblighi di legge. Negli altri casi restano ferme le istruzioni del Cliente e gli obblighi contrattuali e normativi. Per i dati personali trattati per conto del Cliente, la restituzione, la cancellazione e la gestione delle copie avvengono secondo le istruzioni documentate del Titolare del trattamento e l'articolo 28, paragrafo 3, lettera g), del Regolamento (UE) 2016/679, salvi gli obblighi legali di conservazione. Le eventuali copie tecniche di backup sono protette, sottratte all'utilizzo ordinario e cancellate secondo i cicli tecnici applicabili, senza estendere arbitrariamente la conservazione e nel rispetto delle istruzioni del Titolare del trattamento e degli eventuali obblighi legali. Restano distinti i documenti e le evidenze che Sikuel conserva legittimamente per proprie finalità in qualità di autonomo Titolare del trattamento.

Titolo V – Proprietà intellettuale, segni distintivi e intelligenza artificiale

Art. 33 – Proprietà industriale e intellettuale, diritti d'uso, licenze e tutela delle soluzioni software

33.1. Codici, interfacce, documentazione, know-how e altri materiali protetti restano nella titolarità di Sikuel o dei rispettivi titolari, salvo diverso accordo. Il Cliente ottiene le sole facoltà d'uso previste dal Contratto e necessarie alla fruizione delle soluzioni acquistate. È vietata la riproduzione o distribuzione non autorizzata nei limiti della legge, ferma la disciplina inderogabile sul software, sull'interoperabilità e sulle attività consentite all'utilizzatore legittimo. Restano fermi gli obblighi di esportazione dei dati, interoperabilità e messa a disposizione delle interfacce per lo switching, nei casi previsti dall'articolo 32 e dalla normativa applicabile.

33.2. I diritti patrimoniali di utilizzazione economica relativi al software, alla documentazione tecnica, ai manuali, ai materiali formativi e agli altri contenuti protetti spettano a Sikuel o ai rispettivi aventi diritto secondo i titoli e le disposizioni di legge applicabili, salvo diversa e specifica pattuizione scritta. Restano distinti e impregiudicati i diritti morali riconosciuti dalla Legge 22 aprile 1941, n. 633, agli autori delle opere, secondo la loro disciplina inderogabile.

33.3. Il Cliente acquisisce un diritto d'uso limitato ai servizi e alle licenze effettivamente acquistati, per la durata e nei limiti di utenti, moduli, ambienti e finalità concordati. La semplice disponibilità dell'applicativo in modalità SaaS non comporta la cessione del software, del codice sorgente o di diritti di sfruttamento economico. Restano fermi i diritti del Cliente alla restituzione e allo switching dei dati e delle risorse digitali esportabili ai sensi dell'articolo 32 e delle disposizioni inderogabili applicabili, senza trasferimento della proprietà intellettuale sul software.

33.4. Il Cliente e gli utenti da esso autorizzati e tecnicamente abilitati da Sikuel si astengono dall'aggirare misure di autenticazione o protezione, copiare o distribuire il software, modificarlo, adattarlo o realizzare elaborazioni derivate oltre le facoltà legittimamente acquisite.

33.5. Le licenze e i componenti di terzi eventualmente integrati nella soluzione sono soggetti alle condizioni rese conoscibili e contrattualmente applicabili. Sikuel specifica, quando necessario, i diritti di utilizzo e le limitazioni derivanti da tali componenti, senza trasferire diritti che non abbia titolo a concedere.

33.6. Salvo diversa disciplina negoziata, gli interventi di manutenzione evolutiva, le personalizzazioni, le interfacce, gli aggiornamenti e i relativi materiali tecnici sviluppati nell'esecuzione del rapporto rimangono parte della soluzione Sikuel e nella titolarità del relativo avente diritto. Il Cliente ne acquisisce la fruizione entro i limiti del Contratto.

33.7. Sikuel può riutilizzare componenti e soluzioni di carattere generale realizzate o perfezionate nell'esecuzione di attività per un Cliente, senza divulgare informazioni riservate, dati personali, configurazioni identificabili o segni distintivi del Cliente, salvo autorizzazione.

33.8. Il diritto di utilizzare manuali, schemi e documentazione consegnata è limitato alle attività interne necessarie all'impiego delle soluzioni acquistate, salvo diversa pattuizione. La diffusione a terzi, la pubblicazione e l'utilizzo a fini commerciali richiedono un titolo adeguato, fatta salva la comunicazione imposta da obblighi legali o autorità competenti.

Art. 34 – Utilizzo dei marchi, dei segni distintivi e delle referenze commerciali del Cliente

34.1. Con la sottoscrizione della Proposta tecnico-economica che richiama e incorpora le presenti Condizioni generali, il Cliente autorizza sin d'ora Sikuel a utilizzare la propria denominazione, il marchio, il logo e gli altri segni distintivi sui quali può legittimamente disporre (di seguito, "Segni distintivi"), esclusivamente per l'indicazione del Cliente tra le referenze commerciali e per finalità informative, promozionali e commerciali connesse ai servizi effettivamente prestati da Sikuel. L'autorizzazione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'impiego e la pubblicazione su siti internet, profili social, brochure, presentazioni aziendali, materiali promozionali, casi di studio, fiere ed eventi, su supporti digitali o cartacei.

34.2. Il Cliente conserva la piena titolarità dei propri Segni distintivi e concede a Sikuel, nei limiti dell'articolo 34.1, un diritto di utilizzo non esclusivo, gratuito, non trasferibile e non sublicenziabile. Sikuel si impegna a non registrare o depositare i Segni distintivi, a non concederne l'uso a terzi e a non modificarli in modo ingannevole o lesivo dell'identità e della reputazione del Cliente; sono consentiti i soli adattamenti grafici e dimensionali necessari alla riproduzione, senza alterazione degli elementi distintivi. L'utilizzo non deve suggerire, in assenza di specifica autorizzazione, un endorsement, una certificazione o una forma di patrocinio del Cliente nei confronti di Sikuel o di suoi prodotti. La concessione non comporta cessione dei marchi né attribuisce diritti ulteriori rispetto a quelli espressamente previsti dal presente articolo.

34.3. Il diritto di utilizzo è concesso a titolo gratuito, in via accessoria al rapporto contrattuale, e permane anche dopo la cessazione del Contratto, limitatamente alle finalità dell'articolo 34.1, fino a richiesta scritta del Cliente. Il Cliente può in qualsiasi momento richiedere, senza oneri, l'interruzione dell'utilizzo dei propri Segni distintivi e la loro rimozione, anche con riferimento a singoli canali o materiali. Dal ricevimento della richiesta Sikuel cessa i nuovi utilizzi e provvede, senza addebiti al Cliente, a rimuovere i Segni distintivi dai siti, dai profili e dai materiali digitali sotto il proprio controllo, nonché dai materiali promozionali non ancora distribuiti e nella propria disponibilità, entro quindici (15) giorni, ove tecnicamente possibile. Restano salvi i materiali cartacei già distribuiti e i contenuti di terzi non direttamente controllabili da Sikuel, fermo l'impegno a non effettuare nuove diffusioni e ad adottare le misure ragionevolmente disponibili per interrompere gli utilizzi ancora in corso. I costi interni relativi all'utilizzo e alla rimozione sono a carico di Sikuel e si intendono ricompresi nell'economia del Contratto, senza compensi, canoni o royalty autonomi a favore del Cliente.

34.4. Quando il Cliente è una Pubblica Amministrazione, l'indicazione veritiera della denominazione dell'ente quale referenza contrattuale è consentita nei limiti della normativa applicabile e degli atti del rapporto. L'utilizzo promozionale di stemmi, emblemi, loghi e altri segni istituzionali resta subordinato alle disposizioni normative e regolamentari specifiche e agli eventuali atti autorizzativi richiesti. In tali casi la sola sottoscrizione della Proposta tecnico-economica non sostituisce le autorizzazioni ulteriori prescritte; in loro assenza Sikuel non utilizza i relativi simboli istituzionali a fini promozionali.

Art. 35 – Utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale

35.1. Sikuel può utilizzare sistemi di AI a supporto delle proprie attività organizzative, precontrattuali e documentali, mantenendo la responsabilità delle prestazioni e dei contenuti dovuti al Cliente. Tale impiego interno non implica l'inclusione di funzionalità AI nei prodotti o nei servizi contrattualizzati, la cui eventuale disponibilità è disciplinata separatamente dall'articolo 35.4.

35.2. L'eventuale utilizzo di dati personali o informazioni riservate del Cliente nell'ambito di sistemi di AI avviene soltanto in presenza di un idoneo fondamento giuridico, nel rispetto dei vincoli di riservatezza, delle istruzioni documentate e delle misure di sicurezza applicabili.

35.3. Quando un fornitore di sistemi di AI tratta dati personali per conto di Sikuel nell'esecuzione di attività svolte quale responsabile del trattamento, si applicano le condizioni dell'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679, incluse l'autorizzazione degli ulteriori responsabili e le regole sui trasferimenti internazionali, ove pertinenti.

35.4. La presenza di funzionalità AI nei prodotti destinati al Cliente, le relative caratteristiche, limitazioni e responsabilità risultano dalla Proposta tecnico-economica e, ove applicabili, dai relativi allegati tecnici. Le Parti adempiono agli obblighi pertinenti in base ai ruoli effettivi e alla disciplina applicabile, incluso il Regolamento (UE) 2024/1689.

35.5. Sikuel assicura il rispetto degli obblighi normativi applicabili alle attività concretamente svolte, compresi quelli di sicurezza, trasparenza, supervisione e competenza, secondo il proprio ruolo. Le regole sui processi organizzativi interni sono disciplinate dalle procedure aziendali e non comportano, di per sé, l'estensione delle prestazioni contrattualmente assunte.

Titolo VI – Disciplina specifica applicabile alla Pubblica Amministrazione

Art. 36 – Ambito di applicazione delle disposizioni speciali, normativa sui contratti pubblici e deroghe alle condizioni generali

36.1. Le disposizioni del presente Titolo si applicano ai rapporti con stazioni appaltanti e altri soggetti tenuti all'osservanza della disciplina dei contratti pubblici, nei limiti del relativo ambito di applicazione. Tali rapporti sono regolati dal Codice dei contratti pubblici vigente e applicabile ratione temporis, attualmente recato dal D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36, come successivamente modificato e integrato, nonché dalle pertinenti disposizioni attuative, speciali e transitorie e dagli atti della specifica procedura. Soglie, aliquote, massimali, termini, presupposti e modalità stabiliti da norme inderogabili si intendono quelli previsti dalla disciplina concretamente applicabile al rapporto, senza che sia necessario riprodurne i valori nelle presenti Condizioni generali.

36.2. Il Contratto è disciplinato dagli atti di affidamento, dalla stipulazione, dal capitolato e dagli allegati validamente acquisiti. In caso di incompatibilità, prevalgono le disposizioni inderogabili e le condizioni particolari della procedura nei limiti previsti dalla legge, senza sostituirle con dichiarazioni o riepiloghi di carattere commerciale.

36.3. Nei contratti pubblici non operano automaticamente rinnovi taciti, perfezionamento del rapporto per semplice utilizzo, variazioni unilaterali del prezzo, accettazione tacita del fine lavori o sospensione delle prestazioni per mancato pagamento in assenza dei presupposti legali e contrattuali richiesti. L'avvio e il coordinamento delle attività seguono gli atti pertinenti senza necessità ordinaria di una Conferma d'ordine Sikuel.

36.4. La documentazione della specifica procedura può prevedere livelli di servizio, garanzie, modalità di verifica o obblighi ulteriori, purché legittimamente stabiliti. Tali previsioni prevalgono nei limiti consentiti dalla disciplina dei contratti pubblici e dal Contratto. Eventuali livelli inferiori alle garanzie standard previste dalle presenti Condizioni generali non si desumono dal mero rinvio a documenti tecnici, ma devono risultare espressamente dagli atti dell'affidamento ed essere validamente stabiliti nei limiti della legge.

36.5. Le eventuali qualificazioni e specifiche tecniche dei servizi cloud sono riferite al servizio effettivamente acquisito e coordinate con la documentazione dell'affidamento e con i requisiti applicabili all'amministrazione.

Art. 37 – Procedure di affidamento, documentazione contrattuale, conferma d'ordine e avvio delle prestazioni nei contratti pubblici

37.1. Nei contratti pubblici non è ordinariamente prevista l'emissione di una Conferma d'ordine Sikuel dopo la Proposta tecnico-economica. L'accettazione, il perfezionamento del rapporto e l'avvio delle prestazioni seguono la disciplina dell'affidamento e sono comprovati dagli atti amministrativi e contrattuali applicabili, compresi, quando richiesti, determina, ordinativo, stipulazione, CIG, eventuale CUP e impegno di spesa.

37.2. La proposta tecnico-economica destinata alla pubblica amministrazione richiama, quando pertinenti, i riferimenti del procedimento di affidamento, la determina o altro atto amministrativo, l'ordinativo, il CIG, l'eventuale CUP, gli estremi dell'impegno di spesa e i dati per la fatturazione elettronica. La Proposta identifica altresì la revisione e la data di efficacia delle Condizioni generali rese conoscibili al Cliente e recepite nei limiti consentiti dalla disciplina pubblicistica.

37.3. La sottoscrizione da parte del referente tecnico o la presa visione di una proposta non equivale necessariamente a un impegno contrattuale dell'amministrazione. La formazione del rapporto è subordinata alla competenza del soggetto sottoscrittore e alle modalità previste dalla legge e dalla procedura.

37.4. Nel caso di rinnovo di servizi già in esercizio, la proposta specifica periodo, moduli, canoni ed eventuali opzioni, senza presumere che la permanenza dell'accesso all'applicativo integri un rinnovo dell'affidamento in assenza dei relativi presupposti. Il mero rinnovo non richiede normalmente un nuovo documento di conclusione di prestazioni puntuali già completate, ferma la verifica periodica dell'esecuzione eventualmente prevista dagli atti di affidamento.

37.5. Il coordinamento operativo tra la funzione commerciale di Sikuel, il reparto tecnico e l'amministrazione pubblica avviene mediante gli atti della procedura, i verbali e le comunicazioni esecutive pertinenti, senza imporre al Cliente pubblico una Conferma d'ordine ulteriore. Tali documenti possono indicare, nei limiti del Contratto, attività e milestone, date di consegna hardware, attivazione SaaS, importazione di database e termini delle verifiche.

Art. 38 – Esecuzione delle prestazioni, verifiche di conformità, collaudo e condizioni di fatturazione nei contratti pubblici

38.1. I rapporti di intervento, le comunicazioni di fine lavori e i documenti di conclusione delle prestazioni costituiscono evidenze tecniche, ma non sostituiscono collaudi, verifiche di conformità o attestazioni di regolare esecuzione richiesti dal contratto pubblico o dalla normativa vigente e applicabile in materia di contratti pubblici. Competenze, termini ed effetti delle verifiche seguono la normativa e gli atti dell'affidamento; l'assenza di riscontro alla comunicazione di Sikuel non equivale, di per sé, ad accettazione o verifica positiva.

38.2. Per nuove forniture o prestazioni aggiuntive autonome, Sikuel documenta consegna, attivazione, configurazione e migrazione mediante documenti di trasporto, rapporti tecnici, comunicazioni di attivazione e, ove pertinente, il modello "Esecuzione e conclusione delle prestazioni". Nell'ambito della stessa commessa possono essere emessi documenti distinti per le singole fasi.

38.3. Quando la fornitura comprende componenti autonome, come hardware, attivazione SaaS e migrazione dati, le relative verifiche e condizioni di fatturazione sono individuate negli atti di affidamento. L'autonomia tecnica di una fase non comporta automaticamente la sua liquidabilità in assenza dei presupposti amministrativi e legali.

38.4. Per i servizi continuativi a disponibilità, l'esecuzione è data dalla regolare messa a disposizione del presidio nel periodo contrattuale; attestazioni e verifiche sono quelle previste dall'affidamento, anche in assenza di ticket. Il rinnovo legittimo di un servizio già attivato non richiede, di per sé, un nuovo collaudo iniziale, restando fermi i controlli periodici richiesti.

38.5. Le contestazioni dell'amministrazione e gli eventuali interventi correttivi sono documentati mediante comunicazioni e rapporti tecnici. Sikuel può presentare osservazioni e controdeduzioni nei termini e con le modalità previsti dagli atti applicabili.

38.6. Nei contratti pubblici le penali per ritardato adempimento sono disciplinate dal Codice dei contratti pubblici vigente e applicabile al rapporto, incluso l'articolo 126 del D.Lgs. 36/2023 ove pertinente, dalle disposizioni speciali e dagli atti dell'affidamento, che ne individuano presupposti, misura, limiti e procedura. Per il mancato rispetto degli SLA dei servizi cloud SaaS qualificati, le eventuali penali o gli altri rimedi specificamente previsti negli atti della procedura prevalgono sul meccanismo standard dell'articolo 12.8 per le medesime violazioni. Qualora gli atti dell'affidamento non contengano una diversa disciplina delle penali relative agli SLA, il meccanismo dell'articolo 12.8 può applicarsi soltanto se validamente recepito nel Contratto pubblico e nei limiti di compatibilità con la normativa inderogabile e le condizioni dell'affidamento. L'accertamento degli inadempimenti, il contraddittorio, il riconoscimento, la liquidazione e l'eventuale compensazione degli importi seguono le competenze, le forme e le procedure previste dalle disposizioni applicabili e dagli atti contrattuali. Le verifiche periodiche effettuate da Sikuel ai sensi dell'articolo 12.8 non sostituiscono gli accertamenti di competenza dell'amministrazione. Non si applicano due penali compensative al medesimo inadempimento, ferma la disciplina inderogabile. Le regole proprie degli affidamenti pubblici non si estendono automaticamente ai rapporti privati.

38.7. La fatturazione e la liquidazione seguono gli stati di avanzamento, le scadenze e gli accertamenti stabiliti dalla normativa e dagli atti contrattuali. Prospetti tecnici e riepiloghi di Sikuel non sostituiscono la documentazione di verifica o liquidazione richiesta.

Art. 39 – Disposizioni particolari in materia di durata, rinnovo, pagamenti, sospensione, recesso e risoluzione

39.1. Opzioni, rinnovi, proroghe, modifiche, sospensioni, recesso e risoluzione nei contratti pubblici sono disciplinati dalle disposizioni e dai presupposti previsti dal Codice dei contratti pubblici vigente e applicabile al rapporto e dai documenti di gara, senza applicazione automatica dei meccanismi di rinnovo tacito privati. I pagamenti seguono la disciplina applicabile ai rapporti con le amministrazioni, anche in materia di fatturazione elettronica e verifica delle prestazioni. Le misure di sospensione per mancato pagamento sono esercitate nei soli casi consentiti.

39.2. Il periodo di esecuzione delle prestazioni è quello risultante dall'atto di affidamento. Il rinnovo, la proroga e l'esercizio delle opzioni sono consentiti esclusivamente nelle ipotesi legittime, con i presupposti amministrativi, i termini e le modalità previsti dal Codice dei contratti pubblici vigente e applicabile al rapporto e dai documenti di gara.

39.3. Le modifiche del contratto in corso di esecuzione, le prestazioni supplementari e le variazioni dei corrispettivi devono rispettare il Codice dei contratti pubblici vigente e applicabile al rapporto, le relative disposizioni attuative e gli atti dell'affidamento. La semplice richiesta del referente operativo o la mancata opposizione dell'amministrazione non sostituiscono gli atti richiesti.

39.4. I termini e le condizioni di fatturazione, pagamento e interessi moratori nei rapporti commerciali con l'amministrazione seguono la normativa applicabile, compreso il D.Lgs. 231/2002 ove pertinente, e gli eventuali adempimenti amministrativi legittimamente previsti.

39.5. La sospensione dell'esecuzione è disciplinata dalle disposizioni sui contratti pubblici e dagli atti contrattuali; la clausola privata che consente la sospensione per mancato pagamento non prevale automaticamente sulle regole speciali o sugli obblighi di continuità dell'amministrazione.

39.6. Il recesso della stazione appaltante e la disciplina delle relative conseguenze economiche sono regolati dal Codice dei contratti pubblici vigente e applicabile al rapporto e dai documenti dell'affidamento. Le parti non possono sostituire tale disciplina con termini, penalità o condizioni incompatibili.

39.7. La risoluzione segue i presupposti, le procedure e gli effetti previsti dalla normativa applicabile al contratto pubblico, oltre alle clausole legittimamente pattuite. Restano le obbligazioni di protezione dei dati, restituzione e cooperazione per la continuità dei servizi pubblici. Per i servizi SaaS, le attività di restituzione dei dati e, ove applicabile, di switching sono coordinate con l'articolo 32, nel rispetto della normativa inderogabile, degli atti dell'affidamento e delle esigenze di continuità del servizio pubblico.

39.8. Le eventuali prestazioni essenziali, i servizi digitali destinati all'utenza e le attività soggette a particolari requisiti di disponibilità sono trattati con riguardo agli specifici obblighi di continuità e alle misure di transizione previste dagli atti di gara.

Art. 40 – Tracciabilità dei flussi finanziari, subappalto, subaffidamenti e ulteriori obblighi normativi applicabili ai contratti pubblici

40.1. Per gli affidamenti soggetti alla legge 13 agosto 2010, n. 136, Sikuel osserva gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'articolo 3, mediante conti dedicati, strumenti di pagamento idonei e gli identificativi richiesti. Il Cliente comunica CIG, eventuale CUP ed estremi della procedura; fatture e pagamenti seguono la normativa e le istruzioni amministrative legittime applicabili.

40.2. Il subappalto è disciplinato dal Codice dei contratti pubblici vigente e applicabile al rapporto, dagli atti della procedura e dalle autorizzazioni eventualmente necessarie. Le altre prestazioni affidate a terzi sono qualificate sulla base delle attività effettive e delle disposizioni applicabili, senza presumerne la natura di subappalto per la sola utilizzazione di infrastrutture cloud o fornitori tecnologici.

40.3. Il ricorso a un ulteriore responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679 richiede separatamente autorizzazione e garanzie privacy. Il relativo incarico non coincide necessariamente con un subappalto; le due discipline si applicano cumulativamente quando ne ricorrano i rispettivi presupposti.

40.4. Sikuel effettua le comunicazioni richieste dalla disciplina della tracciabilità alla stazione appaltante e, quando previsto dall'articolo 3 della legge 136/2010, alla Prefettura competente in caso di inadempimento agli obblighi di tracciabilità della controparte.

40.5. La documentazione relativa a tracciabilità, subaffidamenti e prestazioni di terzi è conservata e resa disponibile alle autorità e alla stazione appaltante nei termini applicabili, salvaguardando le informazioni riservate e i dati personali non pertinenti alle verifiche.

Titolo VII – Comunicazioni e disposizioni finali

Art. 41 – Comunicazioni tra le Parti, notificazioni e domicilio contrattuale

41.1. Le comunicazioni operative utilizzano i recapiti indicati nella Proposta tecnico-economica e, ove applicabili, nei relativi allegati tecnici nonché, per i Clienti privati, nella Conferma d'ordine; nei contratti pubblici si utilizzano i recapiti e i canali previsti dagli atti di affidamento e di esecuzione. Diffide, recesso, risoluzione e altre dichiarazioni con effetti contrattuali sono trasmesse mediante PEC o altro mezzo idoneo concordato, nel rispetto dei requisiti legali applicabili. Ciascuna Parte comunica tempestivamente le variazioni dei recapiti.

41.2. Le comunicazioni relative all'esecuzione tecnica dei servizi, all'assistenza e alla gestione ordinaria delle segnalazioni sono trasmesse tramite i canali indicati nella Proposta tecnico-economica e, ove applicabili, nei relativi allegati tecnici, nella Conferma d'ordine quando prevista o negli atti della procedura pubblica. Le comunicazioni che incidono sulla validità, durata, modificazione, sospensione, recesso o risoluzione del rapporto sono effettuate con strumenti idonei a documentarne contenuto, provenienza, poteri del dichiarante e ricezione, osservando le forme richieste dalla legge e dal Contratto.

41.3. I recapiti telefonici, gli indirizzi e-mail e gli ulteriori canali operativi per informazioni commerciali, assistenza ordinaria e segnalazioni tecniche sono pubblicati sul sito istituzionale di Sikuel e, per i servizi SaaS, nella pagina di login del relativo applicativo, secondo quanto previsto dagli articoli 10.3 e 10.4. Gli eventuali aggiornamenti dei recapiti operativi non modificano le obbligazioni contrattuali né gli SLA applicabili. Reclami e contestazioni formali del Cliente, compresi quelli relativi agli SLA, sono trasmessi alla PEC commerciale.sikuel@pec-legal.it oppure al diverso canale formalmente individuato nel Contratto; una telefonata o l'apertura di un ticket non equivale, da sola, alla presentazione di un reclamo formale. La presentazione del reclamo non costituisce condizione per il riconoscimento delle penali relative a violazioni degli SLA già accertate da Sikuel mediante le verifiche periodiche previste dall'articolo 12.8, ferme le procedure applicabili ai contratti pubblici ai sensi degli articoli 12.9 e 38.6. Per le questioni privacy è disponibile privacy@sikuel.it, ferma l'indicazione dei recapiti del Responsabile della protezione dei dati nella documentazione aggiornata. Diffide, disdette, recessi, risoluzioni e

altre comunicazioni con effetti contrattuali seguono le forme previste dagli articoli 41.1 e 41.2. Le variazioni dei recapiti destinati alle comunicazioni formali sono comunicate in forma documentabile secondo l'articolo 41.1.

41.4. Per le questioni relative alla protezione dei dati personali sono utilizzati i recapiti indicati nella documentazione privacy aggiornata e, ove pertinente, quelli del responsabile della protezione dei dati. Restano distinti gli eventuali canali e termini di notifica previsti per incidenti e violazioni di dati personali.

41.5. Il Cliente indica in sede contrattuale almeno un referente amministrativo e uno operativo, con i rispettivi indirizzi di posta elettronica e l'eventuale domicilio digitale, e comunica tempestivamente le modifiche. Per i clienti pubblici sono utilizzati, quando richiesto, i domicili digitali iscritti negli elenchi previsti dagli articoli 6-bis e 6-ter del D.Lgs. 82/2005.

41.6. La comunicazione è efficace nei termini previsti dalla legge o dal Contratto. La mera trasmissione di un messaggio a un indirizzo informale non è considerata automaticamente equipollente a una diffida, a un ordine di variazione o a una dichiarazione di recesso quando per tali atti siano richieste forme o poteri specifici.

41.7. Le segnalazioni tecniche e i ticket sono inoltrati mediante i canali operativi previsti dagli articoli 10.3 e 41.3 e sono tracciati secondo le procedure di assistenza. I reclami formali, le contestazioni di inadempimento e le richieste del Cliente di applicazione di penali o crediti di servizio sono trasmessi mediante PEC o gli altri canali formalmente pattuiti, osservando anche l'articolo 12.8 quando riguardano gli SLA e le eventuali forme speciali previste per i contratti pubblici. Tale formalizzazione non è necessaria per il riconoscimento delle penali compensative risultanti dalle verifiche periodiche effettuate da Sikuel secondo l'articolo 12.8; nei contratti pubblici rimangono ferme le competenze e le procedure di cui all'articolo 38.6. La segnalazione telefonica o la comunicazione informale di un disservizio non sostituisce la contestazione formale del Cliente, salvo diversa previsione di legge o del Contratto. Rapporti di assistenza e comunicazioni di fine lavori conservano il valore probatorio loro attribuibile sulla base della documentazione disponibile.

41.8. Le comunicazioni richieste dalle autorità pubbliche, dal Garante per la protezione dei dati personali o dall'Agenzia per la cybersicurezza nazionale sono effettuate dai soggetti legittimati attraverso i canali istituzionali prescritti, senza sostituire tali procedure con la corrispondenza commerciale.

Art. 42 – Cessione del contratto e trasferimento dei diritti e degli obblighi

42.1. La cessione del Contratto e dei diritti richiede i presupposti e i consensi previsti dalla legge e dalle clausole pattuite. Restano salve le operazioni societarie consentite, le regole sui crediti e, per i contratti pubblici, le disposizioni speciali. L'eventuale affidamento a terzi di prestazioni contrattuali non libera Sikuel dagli obblighi assunti se non nei casi legalmente consentiti.

42.2. Il Cliente non può cedere il Contratto, né trasferire a terzi i diritti di accesso al software e ai servizi, in assenza del consenso di Sikuel e fatti salvi i casi e i diritti inderogabilmente previsti dalla legge.

42.3. Sikuel può affidare a terzi l'esecuzione di determinate attività nei limiti degli accordi e delle norme pertinenti, mantenendo le responsabilità proprie nei confronti del Cliente.

42.4. La cessione del Contratto o il subentro conseguente a operazioni societarie è gestito secondo il Codice civile, le eventuali autorizzazioni necessarie, le garanzie della continuità e gli obblighi di informazione alla controparte. Non sono pregiudicati i diritti del Cliente di opporsi o di richiedere garanzie ove la legge o il Contratto li riconoscano.

42.5. La cessione dei crediti, distinta dalla cessione del Contratto, è ammessa nei limiti e con le formalità previste dalla legge. Nei rapporti pubblici si applicano le disposizioni speciali relative al subentro, alla cessione e alla tracciabilità dei pagamenti.

42.6. Le credenziali, le licenze non trasferibili e i diritti d'uso concessi per una determinata organizzazione non possono essere trasmessi a soggetti esterni quale conseguenza automatica della cessione di singoli rami operativi o contratti, salvo diverso titolo o espressa autorizzazione.

42.7. In caso di subentro legittimo, le Parti definiscono le modalità di passaggio dei dati e degli accessi nel rispetto dell'atto di designazione a responsabile del trattamento, dei diritti di proprietà intellettuale, delle condizioni di sicurezza e degli obblighi verso eventuali amministrazioni pubbliche.

Art. 43 – Legge applicabile, foro competente e disposizioni finali

43.1. Le presenti Condizioni generali e i Contratti nei quali sono validamente incorporate sono disciplinati dalla legge italiana, ferme le disposizioni inderogabili applicabili e le regole speciali dei contratti pubblici. Le condizioni particolari legittimamente pattuite prevalgono sulle disposizioni generali nei limiti stabiliti dall'articolo 3.

43.2. L'invalidità o inefficacia di una singola clausola non determina la caducazione dell'intero Contratto quando questo possa continuare a produrre effetti secondo la legge. Le Parti cooperano per sostituire eventuali previsioni non applicabili con disposizioni conformi.

43.3. Per i rapporti tra soggetti privati, ove validamente pattuito e nei limiti consentiti dalla legge, è competente in via esclusiva il Foro di Ragusa per le controversie relative a interpretazione, validità, esecuzione e cessazione del Contratto. Restano impregiudicati i fori inderogabili e le diverse competenze stabilite dalla legge per specifiche controversie.

43.4. Eventuali tolleranze o ritardi nell'esercizio di un diritto non costituiscono, di per sé, rinuncia definitiva, salvo diversa manifestazione di volontà giuridicamente rilevante. Modifiche e deroghe al Contratto richiedono il rispetto delle forme e delle competenze previste dalla legge e dagli articoli 3 e 5.

43.5. Sopravvivono alla cessazione del rapporto gli obblighi di riservatezza, protezione dei dati personali, restituzione e cancellazione dei dati, tutela della proprietà intellettuale, pagamento dei corrispettivi maturati e gli altri obblighi destinati, per legge o per pattuizione valida, a produrre effetti successivi alla cessazione.

43.6. La Proposta o l'atto contrattuale pertinente identifica la revisione delle Condizioni generali applicabili. Sikuel ne assicura disponibilità, integrità e tracciabilità mediante il sistema di gestione documentale; eventuali variazioni contrattuali sono efficaci esclusivamente nelle forme e nei limiti consentiti dal Contratto e dalla legge.



Firmato digitalmente da:
Distefano Orazio
Firmato il 23/11/2026 15:35
Seriale Certificato: 5977098
Valido dal 26/03/2026 al 26/03/2029
InfoCamere Qualified Electronic Signature CA