



Condizioni generali di fornitura

1-1-2020

SOMMARIO

1. Introduzione	1
1.1. Definizioni	1
2. Oggetto dell'accordo	1
3. Responsabilità dei dati e dell'utilizzo delle funzioni	2
4. Assistenza tecnica, manutenzione, sicurezza	2
5. Limitazioni di responsabilità e livelli di servizio	3
6. Durata dell'accordo	3
7. Recesso unilaterale	3
8. Corrispettivi economici.....	4
9. Sospensione della prestazione	4
10. Trattamento dei dati personali	4
11. Decorrenza e termini	5
12. Foro competente	5

1. Introduzione

Le seguenti definizioni e condizioni regolano il rapporto di fornitura e fruizione dei servizi telematici multiSign Cloud erogati da ItAgile S.r.l. Sono implicitamente accettate dal cliente al momento dell'attivazione del servizio.

1.1. Definizioni

Le parti convengono sulle seguenti definizioni:

- **MSC:** *multiSign Cloud*, servizio online di firma remota, qualificata ed avanzata. Include gli applicativi *signatureFolder*, *oathMobile*, *multiSign Proxy*, *DocuSign Signature Extension* e *SmartOnboarding (TrustPro)*.
- **CLIENTE:** il soggetto che sottoscrive il presente contratto al fine di utilizzare il servizio MSC predisposto dal FORNITORE;
- **FORNITORE:** il soggetto erogatore del servizio MSC, giuridicamente individuato in ItAgile S.r.l.

2. Oggetto dell'accordo

Il FORNITORE propone al CLIENTE il servizio MSC con le caratteristiche e prestazioni definite nell'offerta tecnico economica, parte integrale del presente accordo. È consentito il trasferimento a terzi, totale o parziale, definito "rivendita" dei servizi oggetto del presente accordo fatte salve le responsabilità e le limitazioni qui stabilite. Ogni prestazione accessoria eventualmente richiesta dal CLIENTE anche successivamente alla stipula del presente accordo è sottoposta alle stesse condizioni e viene considerata componente del servizio.

Lo schema contrattuale è quello della locazione di cose, ovvero della licenza d'uso, per cui il cliente non acquisirà mai la proprietà dei servizi resi.

Il servizio oggetto dell'accordo include l'erogazione e l'utilizzo di certificati qualificati emessi da un Qualified Trust Service Provider che assume le responsabilità relative all'emissione dei certificati, alla loro correttezza e conformità al regolamento eIDAS e ai relativi standard.

3. Responsabilità dei dati e dell'utilizzo delle funzioni

Il CLIENTE è totalmente responsabile dei dati inseriti nella memoria persistente del servizio MSC e delle eventuali controversie derivanti dalla distribuzione in rete di tali dati. Il CLIENTE esenta il FORNITORE da responsabilità di carattere civile e/o penale derivanti 1) dall'immagazzinamento e dalla diffusione dei dati da esso inseriti; 2) dall'utilizzo delle funzioni MSC; in base a qualunque norma vigente e futura nel corso del presente accordo; 3) dal mancato utilizzo delle funzioni derivante da errori o sospensioni del servizio per cause tecniche o per le cause indicate all'art. 8.

Il FORNITORE si obbliga a non pubblicizzare i suoi rapporti commerciali con il CLIENTE ed a trattare come confidenziali tutte le informazioni tecniche, commerciali o di altra natura di cui venga a conoscenza in connessione con l'esecuzione dell'ordine o più in generale in connessione con il rapporto che lega il FORNITORE stesso con il CLIENTE.

4. Assistenza tecnica, manutenzione, sicurezza

Il FORNITORE provvede all'assistenza tecnica hardware e software limitatamente ai sistemi sui quali viene erogato il servizio MSC e delle macchine fisiche o virtuali eventualmente fornite al cliente per l'utilizzo del servizio.

È previsto un servizio di supporto ed assistenza tecnica al CLIENTE per tutto il periodo contrattuale di erogazione del servizio. Il servizio di supporto viene erogato tramite apertura di ticket di assistenza che vengono presi in carico entro quattro ore dall'apertura del ticket stesso.

Ogni forma di assistenza tecnica al CLIENTE su problematiche di programmazione e/o di gestione non direttamente collegate alle funzionalità offerte direttamente riconducibili ai servizi offerti dal FORNITORE sarà eventualmente oggetto di fornitura separata.

In caso di modifica delle interfacce o del funzionamento del servizio il FORNITORE informerà il cliente in tempo utile per effettuare eventuali modifiche e fornirà adeguata formazione dove necessario.

Il FORNITORE si impegna a comunicare al CLIENTE eventuali incidenti di sicurezza riguardanti la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati.

Il FORNITORE conduce periodicamente sui propri sistemi test di Vulnerability Assessment. Al cliente è consentito eseguire propri test dandone preventiva comunicazione al fornitore sui tempi e modalità dei test. Il FORNITORE si impegna

ad eseguire tempestivamente le attività correttive eventualmente evidenziate dai test.

5. Limitazioni di responsabilità e livelli di servizio

Il FORNITORE - ad eccezione del caso in cui la violazione o l'inadempimento dipenda da dolo o colpa grave - non sarà ritenuto responsabile in caso di danni subiti, perdita di profitti, o qualsiasi altro danno indiretto o qualsiasi altra perdita subita dal CLIENTE o da terzi per (i) cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalla volontà del FORNITORE; (ii) colpa, negligenza, omissione o mancanza del CLIENTE, mancato rispetto di avvertenze e di indicazioni fornite dal FORNITORE; (iii) colpa, negligenza o omissione da parte di Terzi; (iv) interruzioni del Servizio senza preavviso per eseguire interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per la rete e/o per le persone; (v) interruzioni parziali o totali del Servizio dovute ad attività e/o inerzia di altro fornitore o a causa delle apparecchiature di proprietà del Cliente o per sua negligenza o imperizia;

Il livello di servizio garantito è del 99.95% su base annua. In caso di superamento di tale limite il FORNITORE riconoscerà al CLIENTE un credito pari al 1% del costo del servizio annuale, per ogni 30 minuti eccedenti la soglia di disponibilità garantita fino ad un massimo di 300 minuti.

6. Durata dell'accordo

Il presente accordo ha la durata minima di mesi 12 e si intende rinnovato automaticamente allo scadere a meno che una delle due parti non provveda ad effettuare comunicazione di disdetta a mezzo di raccomandata A/R o tramite indirizzo PEC con un anticipo di 30 giorni sulla data di scadenza dell'accordo.

7. Recesso unilaterale

Qualora il CLIENTE receda dal presente accordo prima dello scadere dello stesso rimane comunque tenuto a corrispondere l'intera quota economica di pertinenza anche per il periodo contrattuale di servizio non goduto a titolo di pena rescissoria.

Il FORNITORE si riserva di interrompere il servizio totalmente o parzialmente e senza preavviso a seguito di gravi inadempienze tecniche, di condotta od economiche da parte del CLIENTE.

8. Corrispettivi economici

Il CLIENTE è tenuto a corrispondere gli oneri economici a canone nella modalità prevista dall'offerta economica, a presentazione di fattura commerciale ed entro la data indicata sulla medesima. Il CLIENTE riconosce legittimo l'eventuale addebito in fattura di spese di incasso e di comunicazione.

In caso di pagamento ritardato oltre la scadenza indicata nel documento fiscale verranno automaticamente applicati i correnti diritti per mora. Il tasso di interesse per i servizi non pagati è indicato nell'art. 5 del D.lgs. n. 321 del 9/10/2012, calcolato pro die.

9. Sospensione della prestazione

Il FORNITORE ha la facoltà di sospendere senza preavviso l'erogazione del servizio qualora:

1. Il CLIENTE sia in condizioni di morosità nei confronti del FORNITORE. La riattivazione del servizio è subordinata all'estinzione della morosità oltre ad un contributo di riattivazione fissato in € 100,00 oltre IVA.
2. Il CLIENTE si renda parte attiva in tentativi di violazione dei sistemi informatici del FORNITORE o di terzi per mezzo del servizio messo a disposizione del fornitore
3. Il CLIENTE costituisca una situazione di pericolo e/o instabilità a seguito di sue attività di programmazione e/o di utilizzo tali da arrecare danno al FORNITORE

Il CLIENTE non potrà mai avanzare nei confronti del FORNITORE alcuna richiesta di risarcimento danni derivanti dalla sospensione della prestazione.

10. Trattamento dei dati personali

I dati personali forniti dal CLIENTE al FORNITORE non sono dati sensibili e sono tutelati dal regolamento UE 2016/679 (GDPR). Il cliente dà il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali da parte di ITAGILE esclusivamente ai fini dell'esecuzione del presente contratto.

Il responsabile del trattamento dei dati dei clienti del fornitore è il FORNITORE.

11. Decorrenza e termini

Il presente accordo entra in vigore dal giorno di disponibilità del servizio effettuato dal FORNITORE al CLIENTE

12. Foro competente

Il rapporto di fornitura è regolato dalla legge dello Stato italiano.

Qualsiasi controversia nascente da – o collegata al – presente contratto, ivi incluse quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione, dovrà preliminarmente essere sottoposta a un procedimento di Mediazione presso l'Istituto Nazionale per la Mediazione e l'Arbitrato

In ogni caso le parti riconoscono la competenza esclusiva e sussidiaria del foro di Roma.